

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI INTEGRATI PRESSO IL MUSEO STORICO E PARCO DEL CASTELLO DI MIRAMARE PER CONTO DEL MINISTERO DELLA CULTURA – ID 2584



1	PREMESSA	4
1.1	IL SITO OGGETTO DI CONCESSIONE	4
2	GLOSSARIO	5
3	OGGETTO	6
4	DURATA.....	7
5	VALORE DELLA GARA	7
6	INFORMAZIONI SUL SITO OGGETTO DELLA CONCESSIONE	10
6.1	LUOGHI E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	10
6.2	POLITICHE DI TICKETING	13
7	SERVIZI PER IL PUBBLICO	14
7.1	ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO	14
7.1.1	ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO <i>ON SITE</i>	14
7.1.2	ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO <i>OFF SITE (CALL CENTER)</i>	15
7.2	STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA	16
7.3	VISITE GUIDATE	18
7.4	ATTIVITA' EDUCATIVE.....	20
7.5	BOOKSHOP	22
7.5.1	VENDITA	22
7.5.2	PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING	24
7.6	ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI MOSTRE PRESSO LE EX SCUDERIE.....	27
7.7	ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI PER L'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI E LA VALORIZZAZIONE	29
7.7.1	STRUTTURA DEDICATA ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO	29
7.7.2	PIATTAFORMA INFORMATICA DI SUPPORTO	30
7.7.3	SITO WEB DI VENDITA	35
8	SERVIZIO DI BIGLIETTERIA	36
8.1	BIGLIETTERIA <i>ON SITE</i>	38
8.2	BIGLIETTERIA <i>OFF SITE</i>	39
9	STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO	39
10	AVVIO DELLE ATTIVITA'	41
10.1	FASE PRELIMINARE.....	42
10.2	DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	43
11	MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	44
11.1	RETROCESSIONE INCASSI DA TITOLI DI ACCESSO	45

Classificazione del documento: Consip Internal

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo Storico e Parco del Castello di Miramare per conto del Ministero della Cultura – ID 2584

Capitolato Tecnico



11.2	PAGAMENTO DELLE ROYALTY	46
11.3	VERSAMENTO DEL CANONE.....	46
12	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	47
13	VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI.....	47
13.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI	47
13.1.1	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE	47
13.1.2	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI.....	48
13.1.3	PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE	54
13.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI.....	55



1 PREMESSA

La presente procedura è indetta nell'ambito del Disciplinare siglato il 23 dicembre 2015, prorogato il 10 giugno 2019, e successivamente rinnovato il 21 luglio 2020 tra la Consip S.p.A. e il Ministero della Cultura (MiC).

Il presente Documento disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento in concessione, ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, dei servizi museali integrati presso il **Museo Storico e Parco del Castello di Miramare**.

Del presente Documento fanno parte gli allegati tecnici di seguito elencati:

Allegato A: Planimetrie dei locali oggetto di concessione;

Allegato B: Planimetrie dei locali in formato dwg¹;

Allegato C: Dati storici di fruizione;

Allegato D: Piano Economico e Finanziario di massima;

Allegato E: Logo e Immagine coordinata.

1.1 IL SITO OGGETTO DI CONCESSIONE

Il Museo Storico e il Parco del Castello di Miramare è un museo statale del Ministero della Cultura, dotato di autonomia speciale dal 2016.

Il castello è situato sulla punta del promontorio di Grignano, a pochi chilometri dalla città di Trieste.

Fu costruito tra il 1856 e il 1860 per volontà dell'arciduca Massimiliano d'Asburgo, imperatore del Messico, che lo scelse come dimora privata per sé e per la sua consorte, la Principessa Carlotta del Belgio (o Carlotta di Sassonia Coburgo – Gotha, principessa del Belgio). Progettato dall'ingegnere austriaco Carl Junker, l'edificio presenta uno stile eclettico come professato dalla moda architettonica dell'epoca, offrendo la testimonianza unica di una lussuosa dimora nobiliare conservatasi con i suoi arredi interni originari.

Il museo conta più di ventidue sale. Il pianoterra, destinato in origine agli appartamenti privati, presenta un carattere intimo e familiare, mentre il primo piano, contraddistinto dalle tappezzerie di colore rosso con i simboli imperiali, era quello di rappresentanza, volto alla celebrazione della casata degli Asburgo-Lorena e riservato agli ospiti illustri.

Il Castello, audacemente proteso sul mare, gode di una posizione panoramica incantevole; la ricchezza dei profumi e dei colori mediterranei, l'abbagliante architettura, si combinano in una sintesi perfetta tra arte e natura.

Il Parco si estende su una superficie di 22 ettari e assume tratti del giardino paesistico di marca inglese e tratti ordinati e simmetrici di quello formale, con le partiture geometriche dell'area del Parterre, espressione delle passioni e della cultura del suo creatore/ideatore. La conformazione attuale del Parco è il risultato dell'impegnativo intervento condotto nell'arco di molti anni da Massimiliano d'Asburgo sul promontorio carsico di Grignano, in origine quasi del tutto privo di vegetazione.

Dopo la tragica fine di Massimiliano avvenuta nel 1867 in Messico e la partenza per il Belgio di Carlotta, Miramare diventa meta di brevi soggiorni degli Asburgo.

Con la fine della prima guerra mondiale, il complesso passa sotto il controllo diretto dell'amministrazione statale italiana aprendo al pubblico nel 1929. Dal 1932 Miramare diviene dimora di Amadeo di Savoia – Aosta, che vi abitò per 7 anni modificando i suoi appartamenti secondo lo stile dell'epoca.

Il complesso di Miramare è caratterizzato anche dalla presenza di alcuni edifici destinati ad assolvere diverse funzioni. Oltre alle numerose, piccole strutture destinate ad ospitare il personale in servizio a Miramare, si segnalano: il Castelletto, residenza saltuaria di Massimiliano e Carlotta durante l'edificazione del Castello, di cui in scala ridotta ne riproduce le fattezze; le Serre, destinate ad attività di sperimentazione in campo botanico; l'edificio adibito a

¹ Si segnala che il file in formato .dwg dei locali della didattica nelle ex Cucine del Castello non è presente tra gli allegati poiché il cantiere per la ristrutturazione dei locali deve essere ancora terminato.



Kaffeehaus, in fondo al parterre; le Scuderie, destinate in origine ad ospitare cavalli e carrozze, oggi sede per esposizioni temporanee.

2 GLOSSARIO

Di seguito è riportata una tabella di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

Aggio	La quota percentuale riconosciuta al Concessionario sugli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso nei cinque anni di durata della concessione.
Canone	La prestazione in denaro corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per la concessione dei servizi oggetto della concessione.
Royalty	La prestazione in denaro, corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione, pari alla quota percentuale dei ricavi delle vendite dei servizi per il pubblico (strumenti di supporto alla visita, visite guidate e visite/attività educative, prodotti dei bookshop – comprensivi di “fuori book”, mostre temporanee presso le ex Scuderie e relativi servizi) al netto dell'IVA.
Amministrazione/ Concedente	Il Museo Storico e Parco del Castello di Miramare, ovvero l'Amministrazione che affida l'erogazione e la gestione dei servizi a terzi ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
Concorrente	Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.
Concessionario	L'operatore economico che stipula la concessione con l'Amministrazione acquisendo il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi assentiti in concessione, alle condizioni di cui allo schema di contratto di concessione.
Responsabile del Contratto	Responsabile unico per l'Amministrazione al quale sono demandate le attività previste dal D.Lgs. 50/2016 e dalle linee Guida A.N.A.C. n. 3.
Direttore dell'Esecuzione	Persona nominata dall'Amministrazione al fine di coadiuvare il Responsabile del Contratto come responsabile dei rapporti con il Concessionario.
Commissione di controllo e valutazione	Struttura eventualmente incaricata dal Direttore dell'Esecuzione per l'espletamento delle attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.
Gestore del Contratto	Persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti dell'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi.
Responsabile/i dei Servizi	Persona/e fisica/che nominata/e dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla concessione e fungere da referente/i operativo/i per l'Amministrazione.
Locale/Locali	Luogo/Luoghi di erogazione/esecuzione del/i servizio/i.
OFFERTA TECNICA	Documentazione composta dalla Relazione Tecnica e dall'Offerta Tecnica (generata dal Sistema)
Servizi	I servizi oggetto della Concessione specificati nel presente documento.
Siti del comprensorio	Castelletto, Serre antiche, Bagno Ducale, Scuderie
Titolo di accesso/biglietto	Titolo che legittima il visitatore ad accedere, gratuitamente o previo pagamento di un corrispettivo, al Sito.

Tabella 1 – Glossario



3 OGGETTO

La concessione prevede l'esecuzione integrata dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico nonché del servizio di biglietteria ai sensi dell'art. 117 del D. Lgs. 42/2004.

Il presente Documento si riferisce alla concessione del diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi descritti nei paragrafi successivi, a fronte del riconoscimento al Concessionario di una percentuale sugli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso (aggio) e del versamento, da parte del Concessionario all'Amministrazione, di corrispettivi economici (canone e royalty) sugli incassi dei seguenti servizi per il pubblico: bookshop, strumenti di supporto alla visita, visite guidate, visite e attività educative, mostre presso le ex Scuderie.

Oggetto della Concessione sono:

- Servizi per il pubblico:
 - Accoglienza, informazione e orientamento;
 - Strumenti di supporto alla visita (quali audio/videoguide) inclusa la realizzazione dei contenuti;
 - Visite guidate;
 - Visite/attività educative;
 - Bookshop (vendita e produzione editoriale e di merchandising);
 - Gestione e organizzazione mostre presso le ex Scuderie;
 - Organizzazione e strumenti per l'integrazione dei servizi e la valorizzazione.
- Servizio di biglietteria:
 - Biglietteria on site;
 - Biglietteria off site.

Nell'espletamento dei servizi il Concessionario dovrà garantire, a propria cura e spese, la manutenzione ordinaria e preventiva dei locali e degli impianti tecnici (elettrici, di sicurezza, condizionamento, antincendio etc.), ad eccezione dell'impianto di videosorveglianza, secondo il piano di manutenzione e i manuali d'uso e manutenzione, oltre che la salvaguardia, la custodia e la pulizia degli arredi, delle attrezzature strumentali e di quant'altro necessario per l'espletamento dei servizi che dovranno essere mantenuti in modo da garantire permanentemente il decoro complessivo e l'igiene dei luoghi ivi compresa la disinfestazione, derattizzazione e sanificazione periodica di tutti i locali oggetto della Concessione attraverso idonea impresa provvista delle necessarie autorizzazioni di legge in materia.

Il Concessionario si impegna ad applicare almeno le specifiche tecniche e le clausole contrattuali del CAM Sanificazione (Affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti, approvato con DM 51 del 29 gennaio 2021, pubblicato in GURI n. 42 del 19 febbraio 2021) e ss.m.i.

Il Concessionario, inoltre, si impegna a osservare le disposizioni di cui all'art 266 comma 4 del D. Lgs. 152/2006 s.m.i. in materia di rifiuti provenienti da attività di manutenzione.

Il Concessionario si impegna altresì ad osservare le specifiche tecniche e le clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) inerenti la carta per copia e carta grafica, inclusi i prodotti editoriali - laddove applicabile (DM 4 aprile 2013, in G.U. n. 102 del 3 maggio 2013) e dei CAM Tessili (Forniture e noleggio di prodotti tessili, ivi inclusi mascherine filtranti, dispositivi medici e dispositivi di protezione individuale (approvato con DM 30 giugno 2021, in G.U.R.I. n. 167 del 14 luglio 2021) in conformità con quanto previsto dall'art. 34 del Codice dei Contratti pubblici. I prodotti HW che saranno acquistati dal Concessionario per gestire le attività oggetto di concessione dovranno essere in possesso dell'etichetta energetica Energy Star, laddove applicabile.

Il Concessionario dovrà impegnarsi a rispettare le disposizioni comunali vigenti in materia di raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani. Nessun sacchetto contenente rifiuti solidi urbani dovrà mai essere depositato, neanche temporaneamente, fuori dei locali. Qualunque onere relativo alla gestione e organizzazione dei rifiuti anteriormente al loro conferimento nei cassonetti (es. sacchetti, contenitori interni, etc.) sarà a carico del Concessionario.



Sarà tassativamente vietato scaricare qualsiasi tipo di rifiuto negli scarichi fognari (lavandini, canaline di scarico, etc.). Qualora si verificassero otturazioni o altri malfunzionamenti degli scarichi causati da presenza di rifiuti, imputabili al Concessionario, i costi per il ripristino degli scarichi saranno totalmente a suo carico.

Le spese per il servizio di raccolta trasporto e trattamento dei rifiuti urbani e speciali saranno a totale carico del Concessionario, per cui l'Amministrazione sarà completamente sollevata da detti obblighi.

Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente documento, nello Schema di Contratto di Concessione e nel rispetto di quanto proposto in **OFFERTA TECNICA** [composta dalla Relazione tecnica e dalla Offerta tecnica (generata dal Sistema)], il Concessionario può sviluppare i servizi museali integrati nel modo che ritiene opportuno. La loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali/spazi dell'Amministrazione in relazione al tipo ed entità degli interventi, nonché nel rispetto della normativa vigente.

Ai sensi di quanto disciplinato nel Capitolo 13, sarà facoltà della Concedente effettuare verifiche di conformità dei servizi oggetto della Concessione rispetto a quanto previsto nel presente documento, nel Contratto di Concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in **OFFERTA TECNICA**, pena l'applicazione delle penali.

4 DURATA

La Concessione ha una durata di 60 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto di cui al paragrafo 10.2, come indicato nello Schema di Contratto.

La suddetta durata è stata calcolata tenendo conto del periodo necessario al recupero degli investimenti da parte del Concessionario, periodo individuato sulla base di criteri di ragionevolezza insieme con una remunerazione del capitale investito e tenuto conto degli investimenti necessari per conseguire gli obiettivi contrattuali specifici come risultanti dal piano economico-finanziario di massima.

5 VALORE DELLA GARA

Il valore annuale medio stimato per la concessione è pari a € 1.983.177 corrispondenti a un valore complessivo presunto di € 9.915.886 (Euro novemilioninovecentoquindicimilaottocentottantasei /00) per l'intera durata della Concessione, pari a 60 mesi.

INCASSI TOTALI DA BIGLIETTERIA	1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	4° ANNO	5° ANNO	TOTALE
INCASSI TOTALI DA BIGLIETTERIA (valore totale del biglietto pagato dall'utente)	€2.118.154	€2.202.876	€2.313.023	€2.393.645	€2.465.448	€ 11.493.146

VALORE STIMATO DELLA CONCESSIONE:	1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	4° ANNO	5° ANNO	TOTALE
AGGIO DA BIGLIETTERIA (% a corrispettivo del Concessionario)	€ 582.492	€ 605.791	€ 636.081	€ 658.252	€ 677.998	€ 3.160.614
INCASSI DA STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA	€ 119.795	€ 124.586	€ 130.816	€ 135.375	€ 139.436	€ 650.008
INCASSI DA VISITE GUIDATE E ATTIVITA' DIDATTICHE (EDUCATIVE)	€ 79.758	€ 81.711	€ 84.251	€ 86.110	€ 87.765	€ 419.595
INCASSI DA BOOKSHOP	€297.763	€309.673	€ 325.157	€336.491	€ 346.585	€ 1.615.669
INCASSI DA MOSTRE PRESSO LE EX SCUDERIE	€550.000	€880.000	€ 880.000	€880.000	€ 880.000	€ 4.070.000
TOTALE	€1.629.808	€2.001.761	€2.056.305	€2.096.228	€2.131.784	€9.915.886



VISITATORI STIMATI	1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	4° ANNO	5° ANNO	TOTALE
Castello di Miramare	281.012	292.252	306.865	317.561	327.087	1.524.777
Parco di Miramare	817.658	850.364	892.883	924.005	951.725	4.436.635
TOTALE	1.098.670	1.142.616	1.199.748	1.241.566	1.278.812	5.961.412

Tabelle 2.1, 2.2, 2.3 –Stime

Tale valore è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso derivante dalla vendita dei titoli di accesso ai siti, delle visite guidate, delle visite e attività educative, degli strumenti di supporto alla visita, dei prodotti dei bookshop fisici ed on line e delle mostre presso le ex Scuderie. Nello specifico, è stata condotta un'analisi di mercato sui servizi che s'intende affidare in concessione studiandone il potenziale utilizzo da parte del pubblico e il relativo tasso di crescita, tenendo in considerazione, per ciascun servizio, il relativo tasso di utilizzo e la spesa media (importo medio del titolo di accesso, scontrino medio, ecc.). Tali razionali di calcolo sono stati determinati sulla base delle indicazioni dell'Amministrazione, dei dati storici e del benchmark con strutture simili.

Si riportano di seguito i dettagli dei razionali che hanno portato alla stima dei su indicati valori.

Numero di visitatori attesi: la Direzione ha previsto per il primo anno di concessione un valore pari alla media tra il dato registrato nel 2019 e quello del 2022, per i primi due anni successivi un numero crescente tra il 3 e il 5% annuo, per i secondi due anni un numero crescente tra il 2 e il 3% annuo. Ai visitatori del Castello devono aggiungersi poi i visitatori del Parco di Miramare, accessibile gratuitamente, che l'Amministrazione ha stimato in circa 887.000 accessi annui medi (cfr. Tab. 2.3). Si precisa che in tale valore stimato di visitatori non sono ricompresi i visitatori delle mostre organizzate dal Concessionario presso le ex Scuderie.

Incassi da titoli di accesso: sono stati stimati sulla base dell'incidenza media storica delle varie tipologie dei titoli d'accesso in vigore.

Incassi e costi servizio mostre: sono stati stimati sulla base dei rendiconti delle mostre svoltesi negli anni passati presso il Castello e secondo le *assumption* di cui alla seguente tabella. Al primo anno si è considerata una sola mostra "di richiamo internazionale" per tenere conto dei tempi "tecnici" di organizzazione dal momento della stipula, gli anni successivi due mostre all'anno: una "di richiamo internazionale" tra aprile e ottobre e una "di buon livello" tra novembre e marzo (cfr. par. 7.6). Si precisa che nel valore rappresentato nel PEF della stazione appaltante sono presenti solo gli introiti relativi al biglietto di accesso alle mostre. I ricavi e i costi relativi a tutti i servizi aggiuntivi legati alle mostre, che il Concessionario potrà attivare in accordo con l'Amministrazione, non sono stati stimati nel PEF.

	<i>Durata</i>	<i>Chiusura settimanale</i>	<i>Biglietto medio²</i>	<i>Visitatori stimati</i>	<i>Numero postazioni di accoglienza e vendita</i>
Mostra "di richiamo internazionale"	5 mesi	1	€ 10,00	55.000	5
Mostra "di buon livello"	4 mesi	1	€ 8,00	41.250	4

Tabella 3 – Assumption di base servizio mostre

Incassi servizio di attività educative: i ricavi sono stati stimati su una previsione di 1 laboratorio al giorno per tutto il periodo di apertura delle scuole (200 gg) + 1 laboratorio al giorno per famiglie solo il sabato e la domenica (104 gg) per una tariffa pro-capite di 5€ per le scuole e 7€ per le famiglie.

² Per "biglietto medio" si intende la spesa media pro capite rispetto al totale dei visitatori della mostra, gratuiti compresi.



Incassi altri servizi per il pubblico – sono stati stimati utilizzando i dati storici forniti dall'Amministrazione, vale a dire:

Servizio	Tasso di utilizzo medio sul totale visitatori	Prezzo Medio per scontrino/utente (netto IVA)
Bookshop Castello	9,85%	8,27€
Strumenti di supporto alla visita	6,86% audioguide 10,46% radioguide	4,00€ audioguide 1,45€ radioguide
Visite guidate	3,09%	5,62€

Tabella 4 – Tassi di utilizzo e prezzi medi

Relativamente agli introiti del Bookshop si segnala che nel PEF allegato la relativa voce di ricavo include anche la stima degli incassi del Bookshop presso il Castelletto, che sono stati calcolati forfettariamente in misura pari al 30% degli introiti del bookshop del Castello³.

Al fine di agevolare la partecipazione degli operatori economici, con l'intenzione di fornire ai concorrenti le informazioni utili per la predisposizione delle relative offerte, in Allegato alla documentazione di gara è definito un Piano Economico e Finanziario di massima (PEF), il quale ha lo scopo di illustrare la fattibilità economico-finanziaria e gestionale.

Il piano economico finanziario di massima è finalizzato a individuare la dinamica economica generata dalla realizzazione e gestione dei servizi oggetto della concessione, tramite la predisposizione di un modello in grado di quantificare una stima presuntiva non vincolante di ricavi e di costi di gestione e di individuare l'equilibrio economico complessivo dell'iniziativa.

Per ogni servizio sono stati inseriti i ricavi stimati e sono stati poi calcolati i costi di gestione, i materiali, il monte ore del personale necessario all'espletamento, le spese amministrative e di utenza, le spese varie e accessorie nonché i costi relativi al Canone e alla Royalty calcolata sul fatturato al netto IVA derivante dai servizi.

La stima così quantificata ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo l'Amministrazione e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti per il Concessionario, che assume interamente a proprio carico il rischio d'impresa inerente la gestione dei servizi in concessione.

Il Concessionario sarà chiamato infatti, in sede di offerta economica, a presentare un proprio PEF che dovrà essere finanziariamente sostenibile ed economicamente conveniente.

Ferma restando la libertà da parte dei concorrenti di stimare i ricavi dai servizi di bookshop, strumenti di supporto alla visita, visite guidate e attività educative nel PEF attraverso una propria quantificazione del tasso di utilizzo percentuale e del valore dello scontrino medio, si rappresenta che questi ultimi valori vanno rapportati al numero di visitatori stimato di cui alla tab. 2.3, che pertanto va considerato un valore fisso e invariabile.

Dal momento che l'effettiva programmazione delle mostre è rimessa ad un accordo tra il Concessionario e l'Amministrazione successivo alla stipula del contratto, i relativi ricavi stimati dalla stazione appaltante non potranno essere modificati dai concorrenti nel proprio PEF. Analogamente si rappresenta che i concorrenti nel proprio PEF non dovranno stimare eventuali ricavi e costi legati ai servizi aggiuntivi delle mostre (coerentemente con il Piano Economico e Finanziario di massima di cui all'Allegato D e che lo stesso dovrà, quindi, risultare in utile anche in assenza dei predetti ricavi.

Altresì non potrà essere modificato dai concorrenti nel proprio PEF il valore degli incassi da biglietteria stimato dalla stazione appaltante.

Il PEF del Concessionario sarà oggetto di revisione solo alle condizioni e secondo le modalità indicate nel comma 6 dell'art. 165 del d.lgs. 50/2016.

³ **Introiti bookshop Castello:** Anno 1 - € 229.048; Anno 2 - € 238.210; Anno 3 - € 250.121; Anno 4 - € 258.839; Anno 5 - € 266.604

Introiti bookshop Castelletto: Anno 1 - € 68.715; Anno 2 - € 71.463; Anno 3 - € 75.036; Anno 4 - € 77.652; Anno 5 - € 79.981



6 INFORMAZIONI SUL SITO OGGETTO DELLA CONCESSIONE

6.1 LUOGHI E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Per lo svolgimento dei servizi l'Amministrazione mette a disposizione del Concessionario i luoghi di esecuzione situati presso il Parco e Castello di Miramare negli spazi rappresentati nelle planimetrie di cui agli Allegati A) e B) visionabili in sede di sopralluogo, secondo il numero minimo di postazioni rappresentato nella seguente tabella.

<u>SERVIZIO</u>	<u>N. POSTAZIONI</u>	<u>MINIMI RICHIESTI</u>	<u>ARREDI</u>
<u>A</u> : ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E VENDITA CASTELLO	2 presso il Castello e 1 presso Porta della Bora	Una delle due postazioni di accoglienza presso il Castello e la postazione presso la Porta della Bora dovranno essere attive tutto l'anno per tutto l'orario di apertura del Sito. La seconda postazione presso il Castello dovrà essere attivata al minimo nei periodi di alta stagione (apr. – sett.)	A CARICO DEL CONCESSIONARIO
<u>B</u> : BOOKSHOP	1 presso il Castello 1 presso il Castelletto	Entrambe le postazioni dovranno essere attive tutto l'anno per tutto l'orario di apertura previsto	
<u>C</u> : ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E VENDITA MOSTRE	In base all'organizzazione del concessionario	/	

Tabella 5 – Postazioni di erogazione dei servizi

In particolare:

- lo spazio dedicato al servizio bookshop presso il Castello (Allegato A - tav. 2 ambiente B e tav. 4) ha una superficie di circa 42 mq;
- lo spazio dedicato al servizio accoglienza, informazioni e vendita presso il Castello (Allegato A - tav. 2 ambiente C e tav. 4) ha una superficie di circa 44 mq;
- gli spazi dedicati al servizio di attività educative presso il Castello sono collocati negli ambienti delle ex Cucine (Allegato A - tav. 11) che sono attualmente oggetto di un progetto di ristrutturazione che terminerà entro il mese di maggio 2023 a cura ed onere dell'Amministrazione. Come rappresentato nella planimetria allegata, l'area aperta al pubblico (contingentato e guidato) coprirà una superficie calpestabile di circa 160 mq, mentre l'aula didattica, equipaggiata tecnologicamente, si svilupperà su una superficie calpestabile di circa 33 mq;
- lo spazio dedicato al servizio di attività educative presso il Parco negli ambienti delle ex Serre (Allegato A - tav. 12 – Edificio A) ha una superficie di circa 82 mq;
- lo spazio dedicato al servizio accoglienza, informazioni e vendita presso la Porta della Bora (Allegato A - tav. 5) ha una superficie di circa 12 mq;
- gli spazi dedicati al servizio bookshop presso il Castelletto (Allegato A - tav. 9 ambienti A-B-C) occupano tre ambienti al piano terra dell'edificio per una superficie complessiva di circa 90 mq compreso un servizio igienico accessibile ai disabili, più circa 90 mq calpestabili nel sotterraneo da adibire a deposito/magazzino (Allegato A - tav. 8), accessibile tramite servoscale/montascale;
- gli spazi dedicati alle mostre temporanee organizzate e gestite dal Concessionario (Allegato A - tav. 6 e 7) occupano i 2 livelli del corpo di fabbrica delle ex Scuderie (fatta eccezione per gli ambienti destinati all'Ecomuseo WWF) e hanno una superficie calpestabile espositiva complessiva di circa 540 mq (primo piano) e di circa 508 mq (piano terra, compreso back office e deposito).

Inoltre il concessionario avrà a disposizione uno spazio deposito dedicato nel piano interrato del Castelletto [cfr. lettera f)] oltre che i locali di “back office” nelle ex Scuderie.

Gli spazi destinati ai servizi oggetto di gara, fatta eccezione per i locali dedicati alla didattica di cui ai punti c) e d), sono concessi in uso esclusivo al Concessionario.



Si segnala che l'area in prossimità delle postazioni di cui alle precedenti lettere a) e b) dovrà essere dotata, a cura del Concessionario, di connessioni internet gratuite per gli utenti per permettere loro di usufruire dei servizi di vendita *offsite* (par. 7.7.3) e di supporto alla visita (cfr. par. 7.2).

A titolo meramente informativo, in merito ai cablaggi si segnala che presso il Castelletto, presso le ex Serre, presso le ex Cucine e presso la Porta della Bora non è attualmente presente un'infrastruttura di rete. A Porta della Bora c'è un cavo telefonico, gli attuali occupanti del locale si sono dotati di scheda SIM per la rete internet. Presso i locali biglietteria e bookshop del Castello è presente una connessione cablata di rete.

Riguardo alle ex Serre si segnala che al momento l'edificio è alimentato da corrente elettrica ed è presente un impianto ad aria (caldo/freddo). È inoltre in fase di realizzazione sia l'impianto con proiettore video che il sistema antintrusione.

Si precisa che l'eventuale cablaggio necessario per l'espletamento di tutti i servizi oggetto della presente concessione sarà a carico dell'Amministrazione.

Relativamente agli allestimenti:

- I locali di cui alle precedenti lettere **f)** e **g)** sono consegnati vuoti al Concessionario;
- Nei locali di cui alle precedenti lettere **c), d), e)** Concessionario avrà in dotazione le attrezzature e gli arredi forniti a cura e spese dell'Amministrazione, concessi in comodato d'uso gratuito per gli anni di durata della Concessione;
- I locali di cui alle precedenti lettere **a), b),** sono consegnati arredati al Concessionario e pertanto sarà a carico di quest'ultimo il costo per liberarli dalle attrezzature/arredi attualmente presenti.

Si segnala inoltre che anche nella futura configurazione dell'ambiente di cui alla lettera **b)** l'Amministrazione è intenzionata a prevedere armadietti a disposizione dei visitatori sul modello di quelli attualmente presenti e visionabili in sede di sopralluogo (cfr. par. 7.1.1).

Ferme restando le prescrizioni minime riportate nel presente documento, l'allestimento degli spazi di cui alle precedenti lettere **a), b), f),** sarà realizzato a cura e spese del Concessionario secondo i progetti offerti in fase di gara (vedasi **Allegato 3 – Relazione Tecnica - Progetto di allestimento: Castello; Progetto di allestimento: Castelletto**).

L'allestimento dei locali di cui alle precedenti lettere **a), b), e), f), g)** comprende anche le apparecchiature necessarie allo svolgimento dei servizi (ad esempio pc, schermi, cassaforte, telefoni, etc.).

Il Concorrente dovrà presentare in OFFERTA TECNICA (Relazione Tecnica), all'interno dei progetti di allestimento dei locali, una proposta progettuale corredata da prospetti, schizzi e render degli ambienti che chiarisca in modo esaustivo la visione estetica e funzionale che intende attribuire ai locali. La scelta dei colori delle finiture e degli arredi - che dovranno comunque essere proposti con un design coordinato tra di loro e con gli ambienti in cui saranno installati - dovrà essere predisposta mediante la proposta di una gamma di tonalità che accresca la luminosità degli ambienti e l'equilibrio cromatico con gli spazi esistenti.

L'allestimento dei locali affidati al Concessionario deve contribuire a creare un ambiente accogliente, comodo, rilassante, chiaro nell'articolazione degli spazi e in cui il visitatore sia indirizzato in modo diretto e veloce. Gli spazi dovranno dunque avere un carattere di linearità che attenui il possibile senso di confusione generato dai flussi di pubblico.

Per questa ragione e per ragioni di aderenza ai linguaggi architettonici del nostro tempo, nell'allestimento dell'arredamento interno ed esterno sarà valutata la qualità della proposta progettuale sulla base dei seguenti criteri:

- sobrietà formale e linearità nelle soluzioni adottate;
- aderenza alle tendenze contemporanee del design evitando riferimenti storicisti troppo espliciti;
- evitare atteggiamenti mimetici rispetto al linguaggio architettonico del Sito o facili evocazioni figurative;
- nei materiali impiegati: solidità, durevolezza e adeguatezza igienica all'attività esercitata;
- coerenza con l'identità grafica del Sito.

L'Amministrazione si riserva la facoltà, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, di concordare con il Concessionario modifiche alla soluzione progettuale offerta, purché queste ultime siano di carattere meramente estetico e non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario. Le eventuali modifiche richieste costituiranno obbligazioni contrattuali.



Entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività il Concessionario dovrà allestire e arredare i locali secondo quanto presentato nella Relazione Tecnica ed eventualmente concordato con l'Amministrazione, pena l'applicazione della penale n° 1 di cui al paragrafo 13.2.

Si specifica che:

- non è consentito in nessun caso effettuare opere murarie né tracce;
- nessun lavoro può essere fatto senza approvazione preventiva dell'Amministrazione;
- sarà in ogni caso onere del Concessionario assicurare che i sistemi di connettività predisposti non interferiscano con le altre strumentazioni presenti nello stesso ambiente.

Saranno inoltre a cura e spese del Concessionario:

- la manutenzione e la pulizia di tutti gli arredi e le strumentazioni hardware, al fine di garantirne il corretto funzionamento per tutta la durata del contratto;
- i materiali di consumo necessari per l'espletamento dei servizi (es. carta termica per i biglietti, carta per ricevute, ecc.);
- le utenze telefoniche e internet necessarie per le attività oggetto di concessione.

In caso di appurato deterioramento degli arredi e degli impianti generatosi nel corso della Concessione, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria a cura e spese dello stesso. Qualora il Concessionario non provveda agli interventi richiesti decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione della penale n. 2 di cui al par. 13.2. Si precisa che il Concessionario sarà tenuto a effettuare in ogni caso gli interventi di manutenzione negli spazi di sua competenza, sugli arredi, sulle attrezzature e sugli impianti utilizzati nell'espletamento dei servizi oggetto di concessione.

Tutti i locali come sopra individuati sono destinati all'esecuzione dei servizi in concessione nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano all'atto della sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. Capitolo 10.2).

Al Concessionario è assicurato, per l'erogazione dei servizi oggetto della presente Concessione, l'uso per fini commerciali del logo ufficiale del Museo (cfr. Allegato E) nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dall'Amministrazione stessa. Il Concessionario si impegna a non esibire negli spazi nei quali sono gestiti i servizi, insegne, nomi, marchi e segni distintivi diversi da quelli sopra citati, o dall'Amministrazione non autorizzati, e a non usare il logo dell'Amministrazione nonché altri marchi e segni distintivi forniti dall'Amministrazione stessa per fini pubblicitari a vantaggio di iniziative diverse da quelle contemplate dal presente documento.

Resta salva la facoltà dell'Amministrazione di utilizzare il logo, i marchi o gli altri segni distintivi per fini istituzionali ovvero di consentirne l'uso anche ad altri soggetti all'uopo autorizzati.

Il Responsabile del Contratto e il Direttore dell'Esecuzione si riservano l'accesso ai locali in qualsiasi momento, anche durante l'orario di chiusura al pubblico.

Il Castello e il Parco sono aperti tutti i giorni tranne il 25 dicembre e il 1 gennaio, salvo progetti di apertura straordinaria da parte del MiC.

Fermi restando i requisiti minimi riportati nel presente paragrafo, è onere del Concessionario comunque allestire un numero idoneo di postazioni fisiche per far fronte ad ogni esigenza che potrà sorgere durante l'esecuzione dei servizi, come ad esempio in caso di elevata affluenza di visitatori (es. domeniche gratuite) o di aperture straordinarie e/o fuori orario.

Il Concessionario garantisce l'erogazione dei servizi secondo quanto di seguito indicato, fermo restando eventuali variazioni di orario, richieste dall'Amministrazione e/o concordate con il Concessionario, pena l'applicazione della penale n° 3 di cui al par. 13.2:



- Accoglienza, informazioni e orientamento on site, biglietteria, vendita delle visite guidate e delle visite/attività educative, distribuzione e ritiro degli strumenti multimediali di supporto alla visita: tutti i giorni di apertura, 9.00 – 19.00. La vendita dei titoli di accesso dovrà cessare mezz'ora prima dell'orario di chiusura. La restituzione degli strumenti multimediali di supporto alla visita dovrà essere garantita fino all'orario di chiusura;
- Visite guidate, visite e attività educative: tutti i giorni di apertura del Parco e/o del Castello a seconda della tipologia di visita/attività, dietro prenotazione;
- Bookshop Castello: tutti i giorni di apertura, secondo quanto concordato con l'Amministrazione nei limiti dell'orario di apertura ordinario del Castello (9.00 – 19.00);
- Bookshop Castelletto: tutti i giorni di apertura, secondo quanto concordato con l'Amministrazione nei limiti dell'orario di apertura ordinario del Parco (8.00 – 19.00 da apr. a sett.; 8.00 – 16.00 nov., dic. e gen.; 8.00 – 17.00 feb. e seconda metà ott.; 8.00 – 18.00 mar. e prima metà ott.);
- Mostre presso le ex Scuderie: secondo quanto concordato con l'Amministrazione.

Eventuali richieste da parte del Concessionario in merito alla variazione degli orari indicati dovranno essere adeguatamente motivate e, ove ritenute accoglibili dall'Amministrazione, saranno oggetto di apposito accordo tra il Concessionario e l'Amministrazione prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2) e/o nel corso della durata del contratto.

Inoltre, il Concessionario, su richiesta dell'Amministrazione, accetta sin da ora di assicurare eventuali aperture nei giorni di chiusura e/o di garantire i servizi oltre l'orario ordinario in caso di iniziative speciali e/o straordinarie, non avendo nulla a pretendere neppure nel caso in cui l'Amministrazione modifichi giorni e/o orari di apertura e/o di chiusura nel corso di validità dell'intera concessione e nel caso in cui queste aperture siano a titolo gratuito per i visitatori. Tuttavia, l'Amministrazione darà avviso al Concessionario della specifica iniziativa con un anticipo di almeno di 48 ore.

6.2 POLITICHE DI TICKETING

I prezzi dei titoli di accesso sono stabiliti dall'Amministrazione in ottemperanza al D.M. 507/1997 e s.m.i., il quale disciplina anche le ipotesi di riduzione, libero ingresso e ingresso gratuito. L'Amministrazione, anche nel corso dell'esecuzione del contratto, si riserva di individuare politiche tariffarie dei titoli di accesso ulteriori e diverse rispetto a quelle attualmente in vigore, quali abbonamenti (es. Miracard, ecc.), scontistiche, fidelity e *membership card*, etc., anche a seguito di indicazioni del MiC.

Si precisa che l'accesso al Castello deve essere sempre subordinato all'emissione del titolo d'ingresso, sia esso a pagamento o gratuito, mentre il Parco allo stato attuale è liberamente accessibile dagli ingressi di Viale Miramare, Grignano e via Beirut e non soggetto a titolo d'ingresso.

Nel corso della durata della concessione l'Amministrazione si riserva di istituire titoli di accesso speciali agli altri siti del comprensorio (es. primo piano del Castelletto, Cucine, Serre antiche, Bagno Ducale, Scuderie).

Il valore dei titoli di accesso attualmente in vigore con le relative agevolazioni tariffarie è riportato nel sito internet ufficiale dell'Amministrazione di cui al link <https://miramare.cultura.gov.it/>.

Si precisa che nella presente Concessione è incluso il servizio di organizzazione e gestione delle mostre temporanee presso le ex Scuderie, che saranno accessibili con un biglietto autonomo e dedicato, la cui tariffazione sarà stabilita dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva di:

- stipulare convenzioni con associazioni, enti locali, aziende, stabilendo eventuali prezzi agevolati e biglietti cumulativi per i titoli di ingresso. Il Concessionario avrà la facoltà di proporre analoghe convenzioni, che l'Amministrazione si riserva di valutare;



- istituire, in accordo con il Concessionario, agevolazioni e politiche di *ticketing* integrate tra il Castello e le mostre temporanee presso le ex Scuderie. Il dettaglio di tali eventuali politiche sarà definito di volta in volta tra le parti nel corso della durata del contratto;
- organizzare e produrre, eventualmente in collaborazione con soggetti terzi, anche mostre temporanee/eventi occasionali presso il Parco e il Castello e gli altri Siti del comprensorio. In tal caso il Concessionario si impegna a garantire il servizio di emissione e vendita dell'eventuale supplemento al titolo d'accesso ordinario (cd. biglietto integrato).

7 SERVIZI PER IL PUBBLICO

I Servizi per il Pubblico sono l'insieme dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità erogati a favore dei visitatori. Nell'ambito dell'erogazione dei servizi è compito del Concessionario garantire il continuo miglioramento della fruizione del patrimonio culturale e la sua valorizzazione anche mediante l'idonea organizzazione integrata dei servizi in concessione.

L'erogazione di tali servizi dovrà essere volta a favorire e accrescere la conoscenza del patrimonio culturale del Sito (Castello + Parco e altri Siti del comprensorio), oltre che quello di garantirne la fruizione al pubblico in modo inclusivo e non discriminatorio nei confronti di ogni categoria di visitatori, con particolare attenzione ai soggetti fragili e diversamente abili.

L'Amministrazione metterà a disposizione del Concessionario, a titolo gratuito, i diritti di utilizzazione economica delle immagini, delle opere, del logo e di tutti i materiali in suo possesso utili all'organizzazione dei servizi oggetto del presente paragrafo. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo previa autorizzazione dell'Amministrazione e ai fini previsti nel presente documento ed esclusivamente per il periodo di durata della concessione.

Ferme restando le prescrizioni minime previste nei successivi paragrafi, la modalità complessiva di gestione ed erogazione dei servizi per il pubblico è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi Allegato 3 - Relazione Tecnica).

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario eventuali modifiche al progetto generale offerto, purché queste ultime siano di carattere non sostanziale e non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario presentato dal Concessionario. Le eventuali modifiche apportate costituiranno obbligazioni contrattuali.

7.1 ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO

I servizi di accoglienza, informazioni e orientamento rappresentano la prima interfaccia nei confronti dei visitatori e lo strumento mediante il quale sono presentati e promossi al pubblico i servizi oggetto della presente concessione.

Gli obiettivi del servizio sono offrire una chiara, efficace ed efficiente comunicazione agli utenti con riguardo all'offerta culturale e ai servizi nella loro interezza, nonché l'incremento del comfort dei visitatori, orientando le loro scelte verso i servizi più adatti alle specifiche esigenze di visita.

I servizi di accoglienza, informazioni e orientamento si distinguono in *on site* (postazioni fisiche) e *off site* (call center).

7.1.1 ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO ON SITE

Oggetto del servizio è l'informazione, l'accoglienza e l'orientamento dei visitatori sino al momento dell'ingresso al percorso di visita e deve essere orientato a garantirne la fruizione a tutti i visitatori, in armonia con le politiche di accessibilità dei Musei nei confronti dei visitatori fragili e diversamente abili.

È onere del Concessionario organizzare/predisporre la gestione del personale a presidio delle postazioni di cui al par. 6.1– lettera **A)** della tabella 5.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo Storico e Parco del Castello di Miramare per conto del Ministero della Cultura – ID 2584

Capitolato Tecnico



Attraverso i diversi apparati informativi, il Concessionario deve fornire ai visitatori le seguenti informazioni minime:

- a) orari di apertura del Castello e del Parco e dei servizi offerti;
- b) offerta culturale (presenza di esposizioni temporanee ed eventi, etc.);
- c) inclusione dell'offerta culturale (accessibilità dei servizi per il pubblico per i visitatori fragili e diversamente abili);
- d) collocazione dei servizi per l'utenza nel Castello e nel Parco (biglietterie, bookshop, wc, fontane, ecc.);
- e) tipologie e tariffe dei titoli di accesso;
- f) tipologie e tariffe dei servizi oggetto di concessione (visite guidate, laboratori didattici, supporti multimediali, mostre, etc.);
- g) numero e tipologia di titoli di accesso e di servizi ancora disponibili nella giornata, con specifica dell'orario di accesso;
- h) informazioni di carattere generale sul Sito;
- i) regole per la fruizione (ad esempio norme di comportamento, elenco degli oggetti che non possono essere introdotti all'interno del Castello, etc.);
- j) comunicazioni di servizio che l'Amministrazione reputi opportuno riferire al pubblico di volta in volta.

Il servizio dovrà essere integrato anche con apparati grafici quali cartellonistica e segnaletica digitale e/o analogica, o qualsiasi tipo di strumento il concessionario reputi utile a raggiungere gli obiettivi sopra elencati. Resta inteso che l'allestimento di questi apparati dovrà essere preventivamente concordato con l'Amministrazione prima della data di avvio delle attività nei dettagli di forma, posizionamento e dimensione e che la grafica di tali strumenti di informazione dovrà essere coerente con il logo e il manuale di immagine coordinata del Museo (cfr. Allegato E).

Il Concessionario deve inoltre mettere a disposizione dei visitatori armadietti di varie dimensioni per la consegna in custodia di borse, zainetti, cappotti, ecc.

Il Concessionario dovrà predisporre un numero idoneo di armadietti di tipologia analoga a quelli attualmente presenti (cfr. par. 6.1).

Devono altresì essere messi a disposizione dei "cestoni" con chiusure di sicurezza per la custodia degli zaini delle scolaresche che saranno collocati nello spazio antistante le postazioni di vendita e accoglienza. Tali cestoni dovranno essere in numero e dimensioni tali da poter custodire gli zaini di almeno 2 classi contemporaneamente.

Si precisa che l'utilizzo degli armadietti per i visitatori non dovrà comportare alcun onere economico aggiuntivo per gli stessi.

L'attivazione del servizio deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività secondo quanto disciplinato al paragrafo 10.2.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 4 del paragrafo 13.2.

7.1.2 ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO OFF SITE (CALL CENTER)

Il concessionario deve fornire un servizio di call center finalizzato principalmente all'informazione sull'offerta culturale del Sito (Castello + Parco e altri Siti del comprensorio) e sui servizi per il pubblico oggetto di concessione, nonché alla prevendita e prenotazione dei titoli d'accesso e degli altri servizi per il pubblico.

Il servizio dovrà essere conforme alla normativa di settore con particolare riferimento all'art. 24 bis D.L. n.83/2012 e s.m.i.

Il servizio dovrà essere gestito, oltre che in lingua italiana, in lingua inglese per un livello minimo di conoscenza certificato B2⁴ e in lingua tedesca per un livello minimo di conoscenza certificato B1 (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio), da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par.

⁴ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo Storico e Parco del Castello di Miramare per conto del Ministero della Cultura – ID 2584

Capitolato Tecnico



10.2) e nelle eventuali ulteriori lingue concordate con l'Amministrazione nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 7.7.2.3.

Si specifica che non è richiesta certificazione per il personale madrelingua.

Il concessionario deve rendere disponibile per l'utenza un numero telefonico dedicato a tariffazione urbana (e comunque non speciale), con sistema di IVR che orienti le chiamate verso il servizio richiesto (informazioni, prenotazioni e/o prevendita) in lingua italiana, inglese e tedesca e nelle eventuali ulteriori o diverse lingue concordate con l'Amministrazione nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 7.7.2.3.

La strutturazione dell'IVR dovrà essere configurata in funzione delle seguenti tipologie di richieste:

- informazioni (es. servizi per il pubblico disponibili, mostre, eventi, accessibilità alle persone disabili, etc.)
- prenotazione e/o prevendita dei servizi per il pubblico;
- prenotazione e/o prevendita di titoli di accesso;
- prenotazione titoli di accesso gratuiti/ridotti 18-25 anni/altre tipologie di riduzioni.

Il Call Center deve essere attivo:

- in modalità automatica (IVR), per 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;
- con uscita operatore 6 giorni a settimana nella fascia oraria dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e dalle 9.00 alle 14.00 il sabato.

Tutte le interazioni verso il Call Center devono essere registrate in modo da consentirne una rendicontazione mensile. I report mensili devono riportare al minimo le seguenti informazioni:

- numero progressivo assegnato a ciascuna chiamata;
- data e ora di ciascuna chiamata;
- durata di attesa nella risposta IVR di ciascuna chiamata;
- numero di chiamate con tempo di risposta IVR superiore a 10 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- durata di attesa nella risposta operatore di ciascuna chiamata;
- numero di chiamate con tempo di risposta operatore superiore a 40 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- durata di ciascuna chiamata;
- motivo di ciascuna chiamata;
- percentuale di chiamate perse entro i 120 secondi di attesa in coda e motivazione. Le chiamate si considerano perse in caso di abbandono da parte dell'utente.

Entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione, il Concessionario consegna all'Amministrazione il report mensile delle interazioni verso il Call Center. Il ritardo nella consegna del rendiconto comporta l'applicazione della penale di cui al n. 5 del paragrafo 13.2.

Il Call center dovrà garantire, pena l'applicazione delle penali di cui ai nn. 6 e 7 del paragrafo 13.2, i seguenti tempi di risposta:

- tempo di risposta del sistema IVR non superiore a 10 secondi per l'80% dei casi su base mensile;
- tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce non superiore a 40 secondi per l'80% dei casi su base mensile.

L'attivazione del Call center deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 8 del paragrafo 13.2.

7.2 STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA

Oggetto del servizio è la messa a disposizione del pubblico di un insieme di strumenti di supporto per l'approfondimento della visita del Sito oggetto di gara (Castello + Parco e altri Siti del comprensorio).



Obiettivo del servizio è la valorizzazione del patrimonio culturale del Castello e del Parco mediante la diversificazione dell'offerta e la messa a disposizione dei visitatori di strumenti che consentano loro di approfondire la visita in base alle proprie caratteristiche (quali ad esempio l'età, il tempo a disposizione per la visita, il grado di approfondimento e di scientificità ricercato, percorsi tematici, il background di partenza, disabilità cognitive e sensoriali, etc.) e alle peculiarità del Sito.

Per lo svolgimento del servizio è richiesto al Concessionario al minimo:

- lo sviluppo di una Applicazione per dispositivi mobili di supporto alla visita, inclusi i contenuti culturali, che possa essere scaricabile da parte degli utenti (tramite gli store Android e iOS e/o come applicativi online);
- la messa a disposizione e il noleggio di supporti multimediali (quali ad esempio audio/ video guide) inclusi i contenuti culturali.

I due strumenti potranno disporre degli stessi contenuti culturali, pertanto il Concessionario dovrà promuovere il servizio in modo tale da lasciare ai visitatori la preferenza per la modalità di fruizione dei contenuti (se tramite *App* o tramite altro strumento di supporto distribuito dal Concessionario).

Il servizio è svolto dietro il pagamento di un prezzo da parte degli utenti. Il Concessionario definirà i prezzi dei diversi strumenti in accordo con l'Amministrazione entro la data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

I supporti multimediali devono essere prenotabili e acquistabili sia tramite le postazioni di cui al par. 6.1 – lettera A) della tabella 5 sia tramite canali *offsite* - Sito Web e Call Center.

L'applicazione dovrà essere scaricabile e acquistabile tramite il Sito Web e/o altri sistemi online.

È onere del Concessionario provvedere all'aggiornamento, per tutto il periodo della concessione, delle applicazioni (Android e iOS) in relazione alle evoluzioni tecnologiche dei dispositivi in commercio e ai relativi sistemi operativi.

I contenuti culturali degli strumenti di supporto alla visita (supporti multimediali e applicazione) dovranno riguardare prioritariamente il Castello fornendo però ai visitatori interessati anche delle informazioni sul Parco e sugli altri Siti del comprensorio ed essere predisposti dal Concessionario al minimo secondo le seguenti modalità di visita:

- “**percorso adulti**” e “**percorso bambini**” in lingua italiana, inglese, tedesca;
- “**percorso/i per utenti diversamente abili**” in lingua italiana, inglese, tedesca e in LIS.

L'Amministrazione comunicherà al Concessionario, almeno 45 giorni prima della Data di avvio dell'esecuzione delle attività, l'indicazione di massima sui punti di interesse dei percorsi, la relativa ubicazione ed eventuali orientamenti sull'organizzazione dei contenuti, nonché fornirà al Concessionario gli archivi immagini e video in proprio possesso. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente documento. Il Concessionario dovrà, in funzione del supporto fornito, predisporre i testi relativi ai percorsi di visita proposti, tradurli nelle lingue previste, provvedere alla registrazione dei testi e allo sviluppo dell'itinerario audio e video e delle grafiche e animazioni. I contenuti culturali e le modalità operative di dettaglio dei percorsi di supporto alla visita dovranno essere rappresentate e concordate con il personale scientifico/didattico dell'Amministrazione entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2), in coerenza e in attuazione di quanto descritto e offerto in fase di gara (Allegato 3 - Relazione Tecnica - *Strumenti di supporto alla visita*).

Nel corso della durata del contratto i contenuti dei percorsi di visita (supporti multimediali e applicazione) dovranno essere resi fruibili anche nelle eventuali ulteriori lingue concordate con l'Amministrazione sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 7.7.2.3.

Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza periodica concordata tra le parti, il Concessionario definisce con l'Amministrazione eventuali variazioni ai contenuti degli strumenti di supporto alla visita (supporti multimediali e applicazione), ad esempio variazioni di percorsi/tematiche anche in occasione di eventi speciali/mostre temporanee presso il Castello e modifiche alle lingue dei percorsi, al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati.

È onere del Concessionario fornire i supporti multimediali offerti in gara (comprensivi di eventuali accessori quali cuffie, carica batterie, ecc.) nonché gestirne il noleggio (distribuzione, ritiro a fine percorso, ricarica e igienizzazione) e la



manutenzione (ad esempio la verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature) tramite il personale a presidio delle postazioni di cui al paragrafo 6.1. Tale processo dovrà risultare rapido, non macchinoso e intuitivo.

Il Concessionario deve fornire un sistema di deposito (*repository*) idoneo a consentire la collocazione di apparecchiature/strumenti/supporti presso le postazioni senza creare eccessivo ingombro.

Il Concessionario dovrà fornire supporti multimediali dotati di una tecnologia di interazione fra il dispositivo e il punto di interesse oggetto dei percorsi che consenta un facile e agevole utilizzo da parte dei visitatori e un impatto minimo sulle strutture del Castello e comunque in armonia con il contesto. È onere del Concessionario provvedere all'installazione di tale tecnologia; si specifica che non è consentito effettuare opere murarie né tracce. Il software di gestione del supporto multimediale dovrà garantire la massima flessibilità in termini di revisione, aggiornamento e integrazione dei contenuti.

Resta inteso che il Concessionario dovrà disporre di un numero di supporti multimediali tale da esaudire le richieste dell'utenza.

È onere del Concessionario provvedere alla manutenzione dei supporti multimediali per tutta la durata del contratto e alla sostituzione degli apparecchi difettosi, non funzionanti o mancanti.

In caso di appurato deterioramento delle apparecchiature, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione. Qualora lo stesso non provveda agli interventi richiesti, decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione della penale n. 2 di cui al paragrafo 13.2.

Con un congruo anticipo e comunque **entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2) i supporti devono essere sottoposti al collaudo da parte dell'Amministrazione** con riferimento sia al caricamento dei contenuti sia al funzionamento della tecnologia che consente l'interazione fra gli apparecchi e i punti di interesse oggetto dei percorsi.

L'attivazione del servizio deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività secondo quanto disciplinato al paragrafo 10.2.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale n. 9 di cui al paragrafo 13.2.

7.3 VISITE GUIDATE

Oggetto del servizio è la progettazione, la promozione, la vendita, la gestione e l'erogazione di **visite guidate**, non in via esclusiva, per diverse categorie di utenti in lingua italiana e in lingua straniera.

Obiettivo del servizio è la diffusione della conoscenza, l'educazione e lo stimolo dell'interesse del pubblico verso il Sito oggetto di gara (Castello + Parco e altri Siti del comprensorio) nonché la creazione di un sistema di offerta che consenta alle diverse fasce e tipologie di visitatori di individuare strumenti di approfondimento corrispondenti ai propri orientamenti di esperienza e conoscenza.

Il ventaglio di percorsi offerti dovrà quindi essere articolato in base al tempo di visita, al grado di approfondimento dei contenuti del percorso di visita proposto e alla tipologia di utenza individuando almeno due tipologie principali di visite:

- visite ordinarie;
- visite di approfondimento tematico/speciali anche agli altri Siti del comprensorio (cucine, Castelletto 1° piano, Bagno Ducale, ecc.).

I target di pubblico ai quali il servizio dovrà essere rivolto sono almeno:

- scuole di ogni ordine e grado;
- gruppi (adulti, famiglie, anziani, bambini, etc.);
- singoli visitatori;
- persone con disabilità fisico-sensoriali.



Il Concessionario dovrà offrire ai visitatori le visite guidate dietro prenotazione. Inoltre è facoltà del Concessionario prevedere delle visite guidate a partenza fissa.

Il prezzo delle visite guidate sarà stabilito dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione prima dell'Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

Il servizio deve essere prenotabile e acquistabile sia tramite le postazioni di cui al par. 6.1 – lettera A) della tabella 5 sia tramite canali *offsite* - Sito Web e Call Center.

Tutte le tipologie di visita dovranno essere organizzate obbligatoriamente, oltre che in lingua italiana, anche in lingua inglese e tedesca con livello certificato C2⁵ oltre che in LIS e nelle eventuali ulteriori lingue concordate con l'Amministrazione nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 7.7.2.3.

Si specifica che non è richiesta certificazione per il personale di madrelingua.

Le visite dovranno essere svolte da personale in possesso di patentino ovvero dei requisiti di legge, secondo quanto previsto dall'art. 3 della legge 6 agosto 2013 n. 97 e successivi decreti attuativi. Nel rispetto dell'art. 118 della Legge Regionale FVG del 16 gennaio 2002, n. 2 e s.m.i., e della Carta delle professioni museali dell'International Council of Museums così come approvata ed integrata dalla II Conferenza dei Musei Italiani, del 2 ottobre 2006, è infatti richiesto il possesso del patentino professionale per guide turistiche, accompagnatori, o guide naturalistiche (se in riferimento all'area del Parco del Museo), secondo le specifiche normative applicabili.

Le visite guidate dedicate ai visitatori diversamente abili dovranno essere condotte da operatori in possesso di comprovata formazione specifica.

Il Concessionario si impegna, dietro richiesta dell'Amministrazione, a erogare visite guidate gratuite nel numero massimo di 7 all'anno.

Deve inoltre sempre essere consentito a guide turistiche in possesso di abilitazione alla professione ovvero dei requisiti di legge, di effettuare autonomamente proprie visite guidate, fatte salve variate disposizioni del MiC.

Gli specifici contenuti culturali e le modalità espositive di dettaglio delle visite guidate dovranno essere rappresentate e concordate con il personale scientifico/didattico dell'Amministrazione entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2), in coerenza e in attuazione di quanto descritto e offerto in fase di gara (Allegato 3 - Relazione Tecnica - *Visite guidate*). In ogni caso il Concessionario è tenuto a garantire la partecipazione del personale addetto al servizio a momenti di formazione promossi dall'Amministrazione.

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche alla proposta di visite guidate offerta, purché queste non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche alla proposta di visite guidate costituiranno obbligazioni contrattuali.

Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza periodica concordata tra le parti, il Concessionario definisce con l'Amministrazione eventuali variazioni ai contenuti delle visite guidate e alle modalità di erogazione del servizio (ad esempio variazioni di percorsi/tematiche in occasione di eventi speciali/mostre temporanee presso il Castello o modifiche alle lingue di erogazione delle visite), al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati.

Il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile nel Castello è di 25 visitatori, ad eccezione dei gruppi classe, salvo eventuali limitazioni legislative. Il numero massimo di componenti per la visita del Castelletto, delle Cucine storiche e del Bagno Ducale sarà di 20 visitatori, salvo altre disposizioni e/o limitazioni, e per la Torretta di 10 visitatori.

⁵ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo Storico e Parco del Castello di Miramare per conto del Ministero della Cultura – ID 2584

Capitolato Tecnico



Per i gruppi con un numero di utenti superiore a 7, dovrà essere previsto l'utilizzo di sistemi audio wireless (radioguide o dispositivi analoghi, ad esempio whisper) la cui fornitura e gestione (ricarica, igienizzazione e distribuzione ai visitatori) ivi compresa quella degli accessori (cuffie igienizzate o usa e getta, ed eventuali carica batterie) sarà a cura e spese del Concessionario.

Il Concessionario dovrà disporre di un numero di apparecchi tale da esaudire tutte le richieste dell'utenza, orientativamente non meno di 25 apparecchi. È onere del Concessionario provvedere alla manutenzione degli apparecchi e alla sostituzione di quelli difettosi, non funzionanti o mancanti, per tutta la durata del contratto.

Si precisa che:

- in caso di visite guidate non organizzate dal concessionario, il prezzo del noleggio degli apparecchi whisper sarà definito dal concessionario in accordo con l'Amministrazione prima della Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2);
- per le visite guidate organizzate dal concessionario il costo degli apparecchi whisper risulta ricompreso nel pagamento della visita guidata e pertanto il visitatore non dovrà sopportare alcun onere aggiuntivo per il noleggio delle stesse.

La fornitura dei materiali di consumo e gli strumenti necessari allo svolgimento del servizio sono a cura e spese del Concessionario.

Il Concessionario è tenuto inoltre ad inviare una relazione con cadenza quadrimestrale sul numero e le tipologie delle attività svolte, in aggiunta ai report mensili di cui al Paragrafo 7.7.2.3.

L'attivazione del servizio deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività secondo quanto disciplinato al paragrafo 10.2.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 10 del paragrafo 13.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la penale di cui al n. 11 del paragrafo 13.2.

7.4 ATTIVITA' EDUCATIVE

Oggetto del servizio è la progettazione, la promozione, la vendita, la gestione e l'erogazione di visite e attività educative (quali ad esempio laboratori, percorsi, letture animate, ecc.) destinate alle scuole di ogni ordine e grado, ai bambini, agli adulti, ai gruppi e alle famiglie, agli anziani, ponendo particolare attenzione agli utenti fragili e con disabilità fisico-sensoriali o cognitive.

L'attività educativa destinata a scuole di ogni ordine e grado potrà essere realizzata anche al di fuori dell'orario scolastico (es. doposcuola, attività pomeridiane, campi estivi) e preferibilmente negli spazi del Parco e del Castello di Miramare. Se circoscritte entro precise e specifiche programmazioni tali attività potranno essere svolte anche al di fuori del Sito come ad esempio in spazi gestiti da Istituzioni Pubbliche quali teatri, scuole, biblioteche, ecc. al fine di creare sinergie con le realtà già presenti sul territorio utili ad ampliare e diversificare l'offerta.

Il Concessionario potrà effettuare ulteriori attività educative rivolte ad altre tipologie di pubblico, da concordarsi con l'Amministrazione.

Tale attività è finalizzata a educare, diffondere, esplorare e approfondire la conoscenza delle emergenze e della storia del Sito (Castello + Parco e altri Siti del comprensorio), nonché ad avvicinare la comunità residente, istaurando con essa un legame attraverso pratiche partecipative e inclusive.

L'offerta educativa dovrà includere anche specifiche proposte dedicate ad utenti con disabilità fisico-sensoriali o cognitive.

Resta inteso **che il servizio non è affidato al Concessionario in via esclusiva**. L'Amministrazione si riserva la facoltà di svolgere attività educative direttamente o con soggetti terzi (pubblici e/o privati) e anche per occasioni particolari quali ad esempio eventi speciali, mostre temporanee, alternanza scuola-lavoro, progetti con Università, agenzie formative e associazioni, ecc.



L'Amministrazione inoltre si riserva di gestire, in forma diretta o in collaborazione con il Concessionario, le attività legate al calendario ministeriale (es. Giornate europee del patrimonio, festa dei Musei) e tutte le attività educative rientranti nelle vigenti disposizioni ministeriali in materia di Offerta Formativa, che si intendono qui integralmente richiamate.

I contenuti culturali e le modalità espositive di dettaglio delle attività educative dovranno essere rappresentate e concordate con il personale scientifico/didattico dell'Amministrazione entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2), in coerenza e in attuazione di quanto descritto e offerto in fase di gara (Allegato 3 - Relazione Tecnica - *Attività educative*). In ogni caso il Concessionario è tenuto a garantire la partecipazione del personale addetto al servizio a momenti di formazione promossi dall'Amministrazione.

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche alla proposta di attività educative offerta, purché queste non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche alla proposta di attività educative costituiranno obbligazioni contrattuali.

Si precisa che per il servizio l'Amministrazione metterà a disposizione del Concessionario non in via esclusiva anche una sala presso le ex Cucine del Castello e una presso le ex Serre (cfr. par. 6.1), opportunamente arredate e attrezzate come da dettagli riportati al par. 6.1, utilizzabili previa prenotazione e previo accordo con l'Ufficio Servizi Educativi del Museo.

La fornitura dei materiali di consumo e gli strumenti necessari allo svolgimento del servizio sono a cura e spese del Concessionario.

Al termine di ciascun laboratorio/attività il Concessionario dovrà provvedere a pulire, riordinare gli ambienti, svuotandoli sia dei materiali utilizzati sia di eventuali materiali di scarto/immondizia, ripristinando quindi la situazione esistente prima dello svolgimento del/la laboratorio/attività.

Il Concessionario svolge le attività dietro prenotazione da parte degli utenti, provvedendo a predisporre con cadenza trimestrale un calendario delle attività educative, che dovrà essere comunicato all'Amministrazione.

Il prezzo delle attività sarà stabilito dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione prima dell'Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

Il Concessionario si impegna, dietro richiesta dell'Amministrazione, a erogare attività educative gratuite nel numero massimo di 7 all'anno.

Il servizio deve essere prenotabile e acquistabile sia tramite le postazioni di cui al par. 6.1 – lettera A) della tabella 5 sia tramite canali *offsite* - Sito Web e Call Center.

Per quanto riguarda il numero massimo di componenti dei gruppi si veda il par. 7.3.

Con riferimento al personale dedicato all'erogazione del servizio, il Concessionario si impegna ad impiegare personale altamente qualificato. Gli operatori devono infatti possedere almeno una laurea triennale in materie umanistiche (archeologia e storia dell'arte antica, scienze della formazione, psicopedagogia) o equipollente. Le attività educative dedicate ai visitatori disabili dovranno essere condotti da operatori in possesso di comprovata formazione specifica.

Le attività educative dovranno essere erogate obbligatoriamente in lingua italiana, inglese, in LIS e in lingua tedesca qualora offerto [vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema)** - Attività educative - Lingua tedesca] e nelle eventuali ulteriori lingue concordate con l'Amministrazione nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 7.7.2.3.

Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza periodica concordata tra le parti (ma orientativamente alla fine del mese di giugno), il Concessionario definisce con l'Amministrazione eventuali variazioni ai contenuti delle attività educative e alle modalità di erogazione del servizio (ad esempio variazioni di percorsi/tematiche in occasione di eventi speciali/mostre temporanee o modifiche alle lingue di erogazione delle attività), al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati.

Il Concessionario si impegna a realizzare, costantemente nell'arco di vigenza contrattuale campagne di promozione delle attività educative volte a massimizzare la fruizione del Sito da parte delle scuole.



Il Concessionario è tenuto inoltre ad inviare una relazione con cadenza quadrimestrale sul numero e le tipologie delle attività svolte, in aggiunta ai report mensili di cui al Paragrafo 7.7.2.3.

L'attivazione del servizio deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività secondo quanto disciplinato al paragrafo 10.2.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 12 del paragrafo 13.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la penale di cui al n. 13 del paragrafo 13.2.

7.5 BOOKSHOP

Oggetto del servizio è:

- l'organizzazione e la gestione dei punti vendita fisici (cfr. par. 6.1– lettera **B**) della tabella 5);
- l'organizzazione e la gestione del punto vendita di *e-commerce* (tramite la piattaforma e il Sito Web descritti ai paragrafi 7.7.2 e 7.7.3);
- la produzione **non in esclusiva** di prodotti editoriali e di prodotti di merchandising da porre in vendita. L'Amministrazione si riserva infatti, per finalità istituzionali, la facoltà di realizzare a proprie spese e in autonomia prodotti editoriali e oggetti da porre in vendita nei Bookshop.

Il servizio dovrà essere orientato al rispetto della cultura artistica del Sito (Castello + Parco e altri Siti del comprensorio) e dovrà essere improntato all'espressione massima di un prodotto di qualità. L'obiettivo che l'offerta dovrà garantire è da individuarsi nell'immagine di insieme che il visitatore dovrà avere, quale progetto unitario e coordinato altamente pertinente alle caratteristiche del Sito, nonché quale strumento di maggior diffusione della conoscenza del Sito da parte del pubblico.

7.5.1 VENDITA

I **punti vendita fisici** sono destinati alla vendita di:

- a) prodotti **editoriali** attraverso cui il Concessionario deve garantire un'adeguata proposta al pubblico volta a migliorare la conoscenza e la fruizione del patrimonio culturale del Sito. Tali prodotti dovranno riguardare almeno le seguenti tipologie nella forma di monografie, collane, guide, cataloghi, libri, saggi, repertori, notiziari, periodici e riviste di buon standard editoriale nonché pubblicazioni di particolare interesse locale:
 - guide e itinerari fotografici (edifici, monumenti e opere oggetto della concessione)
 - cataloghi di mostre ed esposizioni attuali e passate
 - cataloghi museali
 - studi scientifici tematici (archeologia, storia, architettura, design, grafica e arti applicate, giardini, parchi, botanica, fiori, piante, dimore storiche, castelli, viaggi di scoperte, eventualmente anche su tematiche specifiche)
 - fotografia
 - cinema
 - art book
 - narrativa selezionata
 - libri didattici per bambini
 - libri didattici per ragazzi
 - libri e materiali sulle materie sopra dette in edizioni straniere
 - altro in base alle richieste dell'Amministrazione.
- b) **merchandising** dedicato al Sito, costituito da una linea originale di oggettistica ispirata al logo, alle caratteristiche e alle emergenze del Sito (Castello + Parco e altri Siti del comprensorio) realizzata dal Concessionario secondo quanto descritto al paragrafo 7.5.2.2.



- c) **oggettistica varia** ispirata alle caratteristiche del Sito (Castello + Parco e altri Siti del comprensorio) quale a titolo esemplificativo e non esaustivo:
- oggetti di design
 - linea di cartoleria (quaderni, cartoline, biglietti, manifesti, stampe, calendari, cancelleria varia)
 - linea di bigiotteria
 - giochi didattici
 - piccolo arredamento (vasi, bicchieri, contenitori, tazze)
 - riproduzioni di beni culturali
 - saponi, essenze profumate, fiori disseccati e profumeria d'ambiente
 - oggetti legati alle tematiche delle esposizioni e delle mostre temporanee eventualmente promosse dall'Amministrazione e che quindi potranno variare periodicamente
 - altro in base alle richieste dell'Amministrazione.
- d) **Prodotti enogastronomici del territorio** confezionati a lunga scadenza quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: bottiglie di vino, birre, liquori, conserve, dolci, etc., che verranno in ogni caso concordati con l'Amministrazione nel corso della durata della concessione.

Si precisa che potrà essere richiesto al Concessionario di porre in vendita nei punti fisici e/o virtuali alcuni articoli di cui ai punti precedenti realizzati dall'Amministrazione e che agli incassi derivanti da tali prodotti non si applicherà la royalty di cui al par. 11.2. A fronte di tale eventuale servizio di vendita (cd. "conto vendita") l'Amministrazione riconoscerà al Concessionario una percentuale fissa del relativo incasso pari al 15% (pertanto l'85% in favore dell'Amministrazione).

Il concessionario si obbliga a dotarsi per lo svolgimento dei suddetti servizi di ogni necessaria autorizzazione prevista dalla normativa di settore, assumendosi ogni responsabilità in caso di violazione della suddetta normativa.

Il punto vendita online, integrato al Sito Web di cui al par. 7.7.3, è destinato alla vendita dei prodotti di cui sopra o di una selezione degli stessi, tramite la piattaforma di cui al paragrafo 7.7.2.

Il summenzionato catalogo deve essere concordato con l'Amministrazione prima dell'avvio delle attività (par. 10.2) e aggiornato con cadenza concordata tra le parti nel corso della durata della concessione a partire dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività.

Il Concessionario assume l'impegno a rendere disponibili al pubblico, per l'intera durata del contratto, l'ampiezza dell'assortimento previsto a catalogo, pena l'applicazione della penale n. 14 di cui al par. 13.2.

Il Concessionario potrà applicare i prezzi di libero mercato. Rimane diritto dell'Amministrazione valutare la congruità dei prezzi dei prodotti offerti affinché gli stessi siano in linea con quelli medi di mercato (Trieste).

Il Concessionario si obbliga ad applicare uno sconto del 15% ai prezzi di listino in favore del personale dell'Amministrazione che consta di circa 40 persone.

Presso il Sito sono previsti i punti vendita descritti al paragrafo 6.1 lettera **B)** della tabella 5, localizzati nelle aree visibili nelle planimetrie allegate al presente documento (Allegati A e B):

- Bookshop presso il Piano Terra del Castello;
- Bookshop presso il Piano Terra del Castelletto.

Il catalogo dei prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica varia deve avere un'estensione tale da consentire a tutte le fasce di pubblico di acquisire un ricordo della visita in entrambi i punti vendita.

Tuttavia, data la differente collocazione i due punti vendita non dovranno proporre un'identica e sovrapponibile offerta al pubblico ma distinguersi in relazione ai diversi target intercettati:



- Il bookshop del Castello dovrà configurarsi come un classico punto vendita museale per offrire al pubblico che ha visitato il Castello la possibilità di acquistare un ricordo e di approfondire tematiche culturali legate alla visita;
- il bookshop del Castelletto, avendo maggiore visibilità nei confronti dei visitatori del Parco non in possesso del biglietto per il Castello, dovrà proporre una gamma di prodotti più ampia rispetto al bookshop del Castello, configurandosi di fatto anche come uno strumento di promozione culturale del Sito e dell'intero territorio.

Il Concessionario accetta sin da ora di garantire il servizio, su richiesta dell'Amministrazione ad esempio in caso di visite guidate serali, eventi specifici ecc., oltre l'orario indicato al paragrafo 6.1 non avendo nulla a pretendere. Tuttavia, l'Amministrazione darà avviso al Concessionario della specifica apertura straordinaria con un anticipo di almeno di 48 ore. Si chiarisce che in ogni caso tali eventi non andranno mai oltre le ore 23.00.

È onere del Concessionario integrare le postazioni di vendita con ulteriore personale addetto rispetto ai minimi di cui al par. 6.1 lettera **B)** della tabella 5, per far fronte alle esigenze di esecuzione del servizio, come ad esempio in caso di elevata affluenza di visitatori.

Il Concessionario, per lo svolgimento dei servizi affidati, dovrà dotarsi di un sistema di contabilizzazione automatica per gli incassi, tramite registratori di cassa a norma di legge. Il Concessionario ha altresì facoltà di installare un sistema di antitaccheggio (o tecnologie simili) o di telecamere di sorveglianza, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

L'attivazione del servizio di bookshop deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività secondo quanto disciplinato al paragrafo 10.2. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 15 del paragrafo 13.2.

7.5.2 PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING

L'Amministrazione mette a disposizione del Concessionario i beni in consegna o le sue immagini, senza gli oneri di cui all'art. 108 del D.lgs. 42/2004 e s.m.i. e nel rispetto delle modalità di cui al D.M. 20 aprile 2005, ai fini della produzione editoriale e cartoleria.

7.5.2.1 PRODOTTI EDITORIALI

Oggetto del servizio è la realizzazione, a cura e onere del Concessionario, di prodotti editoriali sulla base di un Piano Editoriale redatto dal Concessionario e approvato dall'Amministrazione e aggiornato con cadenza annuale a partire dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività (par. 10.2).

Il Piano Editoriale dovrà prevedere pubblicazioni relative a tematiche culturali di valorizzazione del Sito, nonché alle manifestazioni temporanee organizzate dal Concessionario presso le ex Scuderie ed eventualmente dall'Amministrazione presso il Castello.

Si specifica che il servizio editoriale non è affidato in via esclusiva al Concessionario.

Il Concessionario si impegna altresì a esporre e porre in vendita i prodotti editoriali eventualmente forniti dall'Amministrazione, ove richiesto.

Il Concessionario si impegna inoltre, nel caso in cui l'Amministrazione ne faccia richiesta, a realizzare pubblicazioni dedicate alla collezione permanente, al Castello, al Parco e agli altri Siti del comprensorio, oltre che alle mostre temporanee organizzate dall'Amministrazione, per le quali sarà la stessa Amministrazione a fornire testi e immagini da inserirvi. Il Concessionario dovrà in tal caso classificare i prodotti con la dicitura "Prodotti con supporto Amministrazione" e rendicontare i relativi introiti all'Amministrazione. Su tali introiti sarà applicata una percentuale a favore di quest'ultima da concordare tra le parti.



Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, la struttura del piano editoriale complessivo è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato Relazione Tecnica – Progetto del piano editoriale**).

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, concorda con l'Aggiudicatario tiratura e tempistiche oltre a eventuali modifiche al piano editoriale offerto, purché queste ultime non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario presentato dal Concessionario. Le eventuali modifiche apportate costituiranno obbligazioni contrattuali.

Pena l'applicazione della penale n. 16 di cui al paragrafo 13.2, il Concessionario dovrà rispettare la tiratura e le tempistiche del piano editoriale condivise con l'Amministrazione.

L'Amministrazione mantiene il copyright e la linea editoriale per tutte le pubblicazioni editate che dovranno riportare le seguenti indicazioni:

- © Ministero della Cultura – Museo Storico e il Parco del Castello di Miramare;
- Logo del Museo (Allegato E) e del Ministero della Cultura.

Il Concessionario si impegna a realizzare una selezione di tali pubblicazioni (per esempio guide, itinerari tematici), oltre che in italiano inglese e tedesco, anche nelle eventuali ulteriori lingue concordate con l'Amministrazione nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 7.7.2.3.

Al fine di garantire la qualità del linguaggio tecnico delle traduzioni effettuate, il Concessionario dovrà avvalersi di traduttori che dimostrino conoscenza e comprovata esperienza nella tematica della pubblicazione oggetto della traduzione (ad esempio storia dell'arte, storia dell'architettura, botanica, etc.).

Il Concessionario, entro i termini previsti nel Piano Editoriale condiviso, dovrà sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione le bozze dei prodotti editoriali da pubblicare e nel caso di pubblicazioni tradotte in lingue straniere il Concessionario fornirà all'Amministrazione i CV dei traduttori.

Il Concessionario si impegna inoltre a realizzare le pubblicazioni delle guide e itinerari fotografici rientranti nel piano editoriale, secondo le specifiche tecniche e le clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi inerenti la carta per copia e carta grafica (DM 4 aprile 2013, in G.U. n. 102 del 3 maggio 2013) in conformità con quanto previsto dall'art. 34 del Codice dei Contratti pubblici.

Il Concessionario non potrà procedere alla stampa dei prodotti editoriali previsti nel Piano Editoriale condiviso, senza aver ottenuto il “visto si stampi” dell'Amministrazione.

Il Concessionario, qualora intenda pubblicare libri, monografie, cataloghi, scritti e simili sui monumenti e su opere possedute dall'Amministrazione è tenuto in ogni caso ad ottenere l'autorizzazione.

Per la pubblicazione delle immagini di opere non appartenenti all'Amministrazione il Concessionario deve acquisire le immagini e i relativi diritti di riproduzione.

Relativamente ai prodotti editoriali prodotti dal Concessionario di cui al presente paragrafo, devono essere forniti gratuitamente all'Amministrazione per fini istituzionali n. 150 copie per ciascuna tiratura. Sino a ulteriori 200 copie potranno essere pre-acquistate dall'Amministrazione con uno sconto del 30% per ogni stampa.

Il Concessionario potrà vendere i prodotti editoriali dedicati al Castello di Miramare presso altri punti vendita al di fuori di quelli presenti presso il Sito oggetto di gara, allo scopo di offrire a un pubblico più ampio possibile la conoscenza delle collezioni dell'Amministrazione. Il Concessionario dovrà classificare tali prodotti con la dicitura “Fuori Book” e rendicontare i relativi introiti all'Amministrazione.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, la struttura del piano editoriale complessivo è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara.



È fatto divieto al Concessionario di produrre e vendere i prodotti editoriali oltre la fine del contratto di concessione. Al termine della concessione, l'Amministrazione resta proprietaria dei diritti sui prodotti editoriali realizzati dal Concessionario.

7.5.2.2 MERCHANDISING

Oggetto del servizio è l'ideazione e la realizzazione di una linea originale di oggettistica ispirata al logo, agli edifici, ai monumenti e alle opere dell'Amministrazione a cura e onere del Concessionario, che comprenda anche prodotti rivolti all'infanzia, ai bambini/ragazzi in età scolare e a persone con disabilità sensoriale e cognitiva (non vedenti o ipovedenti).

L'elenco dei prodotti di merchandising deve contenere a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- cartoleria e cancelleria;
- poster e/o locandine;
- calendari;
- modellismo su temi vari;
- accessori di abbigliamento (quali foulard e cappelli per ripararsi dal sole);
- giochi e giocattoli didattici;
- oggettistica (portachiavi, tazze, shopper, calamite, portafogli, linea per la conservazione dell'acqua - dal termos alla busta termica porta bottiglietta- etc.);
- powerbank (batterie portatili per smartphone);
- parapoggia/impermeabili, parasole, ombrelli;
- t-shirt;
- ventagli;
- Saponi, essenze profumate, fiori disseccati e profumeria d'ambiente;
- oggetti vari legati alle tematiche delle esposizioni temporanee e degli eventi promossi e che quindi potranno variare periodicamente.

I prodotti di merchandising proposti dovranno essere ispirati agli edifici, monumenti e opere del Sito e dovranno essere coerenti con l'immagine coordinata dell'Amministrazione e riportarne il logo (Allegato E), in modo che risultino riconoscibili e riconducibili a essa.

Ogni oggetto di merchandising, ove ciò sia reso possibile dalle dimensioni, dovrà essere accompagnato dall'indicazione delle specifiche dell'opera/monumento/edificio originale, della sua ubicazione, nonché della tecnica e del materiale usato per la riproduzione. Lo stesso dovrà riportare la menzione: © *Ministero della Cultura – Museo Storico e il Parco del Castello di Miramare*, nonché l'espressa avvertenza del divieto di duplicazione con qualsiasi mezzo.

L'Amministrazione, almeno 45 giorni prima della data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2), metterà a disposizione del Concessionario gli archivi immagini da inserirvi. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente documento.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, il progetto complessivo della linea di merchandising personalizzata è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 3 - Relazione Tecnica – Progetto del catalogo per il merchandising**). L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, concorda con l'Aggiudicatario tiratura e tempistiche di produzione oltre a eventuali modifiche al progetto di merchandising offerto, purché queste ultime siano di carattere meramente estetico e non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario presentato dal Concessionario. Le eventuali modifiche apportate costituiranno obbligazioni contrattuali.

Prima dell'Avvio delle Attività (cfr. paragrafo 10.2), pena l'applicazione della penale n. 17 di cui al paragrafo 13.2, il Concessionario dovrà produrre la linea di merchandising in conformità con quanto presentato in relazione tecnica e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione.



Relativamente ai prodotti di merchandising prodotti dal concessionario devono essere forniti gratuitamente all'Amministrazione per fini istituzionali n. 100 esemplari di cartoline e/o segnalibri, n. 100 shopper con logo del Museo e n. 100 prodotti di cartoleria e cartotecnica con logo del Museo a scelta dell'Amministrazione.

Tutti i prodotti devono essere sottoposti alla preventiva approvazione da parte dell'Amministrazione.

Qualora offerto, pena l'applicazione della penale n. 14 di cui al paragrafo 13.2, il concessionario dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione, entro la data di avvio di esecuzione delle attività:

- almeno 4 articoli ecosostenibili appartenenti a una o più delle seguenti categorie di prodotto: sacche in tessuto realizzate in cotone biologico conformemente al Regolamento CE 848/18 certificato da parte di un organismo di valutazione della conformità (si presume conforme il prodotto in possesso della Certificazione GOTS o altra ISO di tipo I equivalente); prodotti in carta in possesso di tutti i criteri FSC/PEFC o Ecolabel europeo o altra ISO di tipo I equivalente; prodotti in legno e derivati del legno in possesso di tutti i criteri FSC/PEFC; gadget in plastica riciclata conformi ad una ISO di tipo I (ad.es Plastica seconda vita, ReMade in Italy);
- l'elenco dei prodotti che intende utilizzare con denominazione di vendita e indicazioni delle caratteristiche possedute.

Si precisa che la messa in vendita dei suddetti prodotti di merchandising è subordinata all'approvazione da parte dell'Amministrazione della documentazione attestante il possesso delle caratteristiche richieste nel criterio premiante (vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema) – Bookshop: Merchandising – Prodotti ecosostenibili**) che dovrà essere consegnata all'Amministrazione nella fase preliminare (cfr. paragrafo 10.1). Il Concessionario dovrà produrre nuovamente la suddetta documentazione ogni qual volta vi sia la variazione con nuovi prodotti.

È fatto divieto al Concessionario di produrre e vendere i prodotti del merchandising presso altri punti vendita al di fuori del Sito e oltre la fine del contratto di concessione.

Al termine della concessione, l'Amministrazione resta proprietaria dei diritti sui prodotti di merchandising ideati e realizzati dal Concessionario.

7.6 ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI MOSTRE PRESSO LE EX SCUDERIE

Oggetto del servizio è la realizzazione, a cura e onere del Concessionario, di mostre temporanee sulla base di una programmazione annuale concordata con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare (par. 10.1) e successivamente aggiornata con cadenza annuale a partire dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività (par. 10.2). Il Concessionario è chiamato a organizzare almeno una mostra al primo anno di concessione e due mostre in ognuno degli anni successivi, al minimo una di livello internazionale nei mesi tra aprile e ottobre e una di buon livello nei mesi tra novembre e marzo.

Per mostra "di buon livello" si intende un'iniziativa che sia sostenuta da un solido progetto scientifico con chiare finalità di ricerca e/o di divulgazione e che includa un numero di opere originali adeguato all'illustrazione delle tematiche trattate. L'allestimento deve offrire un adeguato apparato di testi di supporto (didascalie, pannelli, catalogo) in almeno inglese e tedesco oltre all'italiano. Deve essere prevista un'adeguata campagna di comunicazione rivolta al territorio nazionale e possibilmente ai paesi esteri di provenienza dei maggiori flussi turistici che interessano il Museo.

Per mostra "di richiamo internazionale" si intende un'iniziativa che rispetti i criteri di cui sopra nonché tratti artisti attivi in paesi esteri, o artisti italiani celebri, o tematiche d'interesse per il grande pubblico internazionale e includa almeno un'opera proveniente da un'istituzione o un prestatore estero. Anche la comunicazione deve essere diretta a un target internazionale.

Posto che le tematiche delle mostre dovranno essere concordate con l'Amministrazione, si riportano a titolo esemplificativo e non esaustivo quelle che l'Amministrazione stessa reputa preferibili poiché inerenti le strategie di valorizzazione del Sito:



- arte e natura;
- parchi e giardini;
- arte contemporanea negli spazi verdi;
- arte figurativa dell'Ottocento;
- il viaggio e l'esplorazione dell'ignoto;
- storia e linguaggi della fotografia e della stampa artistica;
- arti applicate;
- Mitteleuropa e Balcani;
- residenze storiche e usi e costumi di corte.

È onere del Concessionario dotare le postazioni di accoglienza e vendita di cui al par. 6.1 lettera C) della tabella 5 di tutta la strumentazione atta al corretto svolgimento del servizio, vale a dire a titolo esemplificativo e non esaustivo: Pc, stampante/i (per l'emissione dei titoli di accesso e delle ricevute), telefono voip, cassettiere per alloggiare il denaro contante, POS, alloggi supporti multimediali, ecc.

È inoltre onere del Concessionario dotare tutte le postazioni della connettività Internet, funzionale a garantire il collegamento con la piattaforma informatica di supporto di cui al paragrafo 7.7.2, connessa anche ai sistemi off-site per l'aggiornamento in tempo reale. Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio.

Si segnala che all'ingresso delle ex Scuderie è installata una telecamera ottica binoculare stereoscopica "STEREOVIEW" deputata al conteggio delle presenze e a tal fine utilizzabile dal concessionario.

Tutte le attività relative alla vendita dei titoli di accesso alle mostre devono essere gestite in maniera integrata dall'infrastruttura informatica di supporto descritta al paragrafo 7.7.2.

Il Concessionario avrà inoltre la possibilità di organizzare servizi al pubblico legati alla mostra, quali ad esempio bookshop, strumenti di supporto alla visita e attività educative/visite guidate non in via esclusiva, previa formulazione di specifiche proposte da concordarsi di volta in volta con l'Amministrazione.

L'Amministrazione ha diritto a una royalty fissa e pari al 10% da applicarsi all'introito dei titoli di accesso alla mostra e all'eventuale introito derivato dai servizi al pubblico legati alla mostra (cfr. par. 11.2).

Il concessionario si obbliga a dotarsi per lo svolgimento del servizio di ogni necessaria autorizzazione prevista dalla normativa di settore, assumendosi ogni responsabilità in caso di violazione della suddetta normativa.

Il Concessionario si obbliga a rilasciare a tutti i visitatori gli scontrini, le fatture e comunque tutti i documenti fiscalmente previsti dalla vigente normativa utilizzando gli strumenti e i moduli di legge.

Il Concessionario ha l'obbligo di esporre permanentemente, in modo ben visibile, appropriato e con modalità preventivamente concordata con l'Amministrazione, l'orario di apertura e chiusura al pubblico, i prezzi dei titoli di accesso e le tariffe di tutti i servizi in vendita, nonché la possibilità di acquistare i medesimi prodotti attraverso i canali off site.

L'Amministrazione si riserva il diritto di controllare, in qualsiasi momento, i prezzi e le tariffe applicate dal Concessionario e di verificare che i prezzi e le tariffe applicate corrispondano effettivamente al servizio reso.

Nessun costo suppletivo può essere adoperato o imposto all'utenza.

Nessun servizio può essere adoperato o imposto all'utenza senza vaglio e approvazione preventiva da parte dell'Amministrazione.

Pena l'applicazione della **penale n. 18 di cui al paragrafo 13.2**, il Concessionario dovrà rispettare la programmazione delle mostre concordata con l'Amministrazione.



7.7 ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI PER L'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI E LA VALORIZZAZIONE

Di seguito sono elencate tutte le attività e gli strumenti trasversali fondamentali alla gestione integrata dei Servizi per il Pubblico (cfr. Par. 7) con il Servizio di Biglietteria (cfr. Par. 8), mediante risorse e strumenti che consentano l'erogazione degli stessi in maniera efficace ed efficiente, nonché al fine di assicurare la massima valorizzazione del Sito (Castello + Parco e altri Siti del comprensorio).

7.7.1 STRUTTURA DEDICATA ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO

Di seguito sono indicate le strutture e le figure professionali di cui l'Amministrazione e il Concessionario dovranno dotarsi per la gestione e l'esecuzione del Contratto.

Per il Concessionario: il **Gestore del Contratto** è la persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti dell'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi. Egli dovrà farsi carico di accogliere richieste e segnalazioni da parte dell'Amministrazione e di porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato. Dovrà garantire il corretto svolgimento di tutte le attività previste, inclusa la gestione del personale impiegato, individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi e supervisionare il processo di fatturazione.

Il Gestore del contratto deve possedere un idoneo livello di responsabilità e ampia autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione.

Il Gestore del Contratto dovrà essere sempre reperibile via telefono, 7 giorni su 7, durante l'orario di apertura del Sito, nonché durante le eventuali aperture serali e/o straordinarie.

Con l'obiettivo di garantire all'Amministrazione la continuità della reperibilità del Gestore, qualora, in corso di esecuzione, il Concessionario modifichi il soggetto individuato quale Gestore del Contratto, questi è tenuto a comunicare tempestivamente all'Amministrazione il nominativo e i contatti del nuovo Gestore, e comunque entro e non oltre 48 ore dall'intervenuta modifica.

Al Gestore del Contratto è richiesto lo svolgimento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dei Servizi (es. sostituzione tempestiva delle assenze, soluzione di eventuali emergenze tecniche, verifica della presenza e della puntualità del personale in turno, etc.);
- raccolta e controllo delle informazioni per la gestione della reportistica e delle penali;
- gestione delle richieste, delle segnalazioni e delle problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- altre attività eventualmente indicate nell'**OFFERTA TECNICA** [Relazione Tecnica e Offerta Tecnica (generata dal Sistema)].

Il Gestore del Contratto deve intercettare e porre rimedio a tutte le criticità che dovessero emergere nella gestione del Servizio, nonché provvedere alla tempestiva segnalazione al Direttore dell'Esecuzione di eventuali problematiche per le quali è richiesto l'intervento dell'Amministrazione.

Il Concessionario deve inoltre nominare il/i **"Responsabile/i dei servizi"**, ossia la/le persona/e fisica/che, per ciascun turno di lavoro, sarà/saranno, distintamente, il/i referente/i dell'Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli di cui al Paragrafo 13 e alla gestione operativa dei singoli servizi.

Il/i nominativo/i del/dei Responsabile/i dei servizi dovrà/dovranno essere comunicato/i dal Concessionario nel Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto di cui al Capitolo 10, ed eventualmente aggiornato/i qualora necessario.

Il/i Responsabile/i dei servizi dovrà/dovranno assicurare, nel complesso, la sua/loro presenza presso il Sito oggetto della presente Concessione negli orari di apertura al pubblico (cfr. par. 6.1).

Per l'Amministrazione:

- il **Responsabile del Contratto**, al quale spetta il compito di verificare e vigilare sul rispetto delle prescrizioni contrattuali anche avvalendosi della collaborazione del Direttore dell'Esecuzione, è il responsabile unico



nonché rappresentante dell'Amministrazione nei rapporti con il Concessionario. Al Responsabile del Contratto sono demandate le attività previste in capo al medesimo dal D.Lgs. 50/2016 e dalle Linee Guida dell'A.N.A.C. n. 3 recanti "Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni". Trova applicazione la relativa disciplina.

- il **Direttore dell'esecuzione**, individuato dall'Amministrazione al fine di coadiuvare il Responsabile del Contratto per tutti gli aspetti attinenti alla verifica del rispetto delle prescrizioni del Capitolato tecnico, del Contratto e di quanto oggetto di **OFFERTA TECNICA** [Relazione Tecnica e Offerta Tecnica (generata dal Sistema)]. Il Direttore dell'Esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di cui al Paragrafo 13 e potrà avvalersi di una struttura denominata "commissione di controllo e valutazione" per l'espletamento delle suddette attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.

I recapiti del Responsabile del Contratto e del Direttore dell'Esecuzione e gli eventuali nominativi dei componenti della "commissione di controllo e valutazione" devono essere indicati dall'Amministrazione nel Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto di cui al paragrafo 10.2.

7.7.2 PIATTAFORMA INFORMATICA DI SUPPORTO

La piattaforma informatica, a cura e onere del Concessionario, dovrà consentire la vendita, l'emissione, la prenotazione/prevendita dei servizi di visite guidate, visite e attività educative, degli strumenti di supporto alla visita, dei prodotti del bookshop (questi ultimi solo tramite canali *offsite*), dei titoli di accesso al Castello, dei titoli di accesso alle mostre presso le ex Scuderie, nonché la raccolta dei dati relativi alla fruizione da parte del Pubblico del Sito e dei servizi offerti nel rispetto della normativa a tutela della privacy.

L'elaborazione di tali dati da parte del Concessionario consentirà di avere a disposizione una serie di informazioni di dettaglio da utilizzare per definire nuove strategie di valorizzazione di concerto con l'Amministrazione.

La piattaforma costituisce lo strumento per la gestione integrata dei servizi.

La piattaforma deve essere, a cura e spese del Concessionario:

- progettata o selezionata tra i prodotti disponibili sul mercato;
- realizzata in proprio o acquisita/noleggiata da terzi;
- configurata e personalizzata in funzione dei servizi oggetto della presente Concessione;
- resa accessibile all'Amministrazione per tutto il periodo di vigenza della Concessione;
- gestita e costantemente aggiornata, per tutta la durata della Concessione, a eventuali nuove disposizioni legislative, regolamentari e/o di altra natura che dovessero essere emanate in materia di biglietteria e di eventuali variazioni alle modalità di gestione, incasso, sistemi tariffari, etc. decisi dall'Amministrazione, anche a seguito di indicazioni del MiC.

Il sistema centrale della piattaforma deve risiedere presso un *server farm* connesso remotamente alle componenti di utilizzo (on site e off site) e di amministrazione mediante Big Internet.

Il Concessionario dovrà adottare misure di sicurezza adeguate ai migliori standard tecnici attuali, al fine di garantire il funzionamento costante del sistema e di scongiurare la perdita dei dati e la loro manomissione. In particolare dovranno essere previste procedure idonee a garantire il costante funzionamento delle postazioni di cui al par. 6.1 e il riconoscimento delle prenotazioni.

L'eventuale presenza di anomalie nel funzionamento, o di difformità riscontrate che determinano malfunzionamenti bloccanti o fermi dell'intera piattaforma o di parti di essa, dovrà essere immediatamente segnalata dal Concessionario al Direttore dell'Esecuzione. A decorrere dall'invio della segnalazione al Direttore dell'Esecuzione o a partire dall'invio di segnalazioni provenienti direttamente dal Direttore dell'Esecuzione, il Concessionario è tenuto a intervenire e a risolvere il problema secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della penale n. 19 di cui al paragrafo 13.2:

- interventi da remoto: risoluzione del problema entro 4 ore solari;



- interventi in loco: risoluzione del problema entro 6 ore solari.

Si espongono di seguito le **funzionalità** che dovranno essere supportate dalla piattaforma informatica.

7.7.2.1 VENDITA

La piattaforma informatica dovrà consentire l'emissione, la vendita, la prenotazione, la prevendita dei servizi e/o prodotti offerti quali:

- strumenti di supporto alla visita;
- visite guidate;
- visite e attività educative;
- prodotti del bookshop (solo per l'e-commerce);
- titoli di accesso al Castello e agli altri Siti del comprensorio;
- titolo di accesso alle mostre temporanee presso le ex Scuderie.

tramite i diversi canali di vendita previsti:

- postazioni di vendita in loco;
- sito web;
- call center.

Tali canali dovranno interagire fra loro in tempo reale, consentendo la puntuale rilevazione delle prenotazioni e degli acquisti.

La piattaforma informatica dovrà inoltre consentire la vendita di più prodotti in un'unica transazione (*bundle*) nonché l'accettazione dei pagamenti e degli eventuali annullamenti/storni (anche parziali ad es. per titoli di accesso cumulativi e/o integrati e da tutti i canali di vendita). Il servizio deve inoltre prevedere la gestione degli incassi e i servizi amministrativi.

Con il termine "prenotazione" si indica la prenotazione di titoli di accesso e/o di servizi per il pubblico senza contestuale e immediato pagamento.

La prenotazione dovrà avvenire mediante l'emissione e l'invio per e-mail di un voucher/codice di prenotazione che il visitatore dovrà utilizzare per la finalizzazione dell'acquisto mediante il canale off site oppure mediante il canale on site, in questo caso presentando il voucher/codice di prenotazione presso le postazioni accoglienza, informazioni, orientamento e vendita in loco (cfr. par. 6.1– lettera **A**) della tabella 5).

Con il termine "prevendita" si indica la vendita di titoli d'accesso e/o di servizi per il pubblico, con contestuale e immediato pagamento, effettuata tramite i canali sopra citati.

La prevendita dovrà avvenire mediante l'emissione e l'invio per e-mail del titolo di accesso "*print@home*" sia in versione cartacea sia digitale (cioè fruibile da dispositivi mobili), che contenga le stesse informazioni del titolo di accesso emesso presso le postazioni di vendita in loco (cfr. par. 6.1– lettera **A**) della tabella 5) e che consenta l'accesso direttamente al percorso di visita senza preventivamente passare da tali postazioni (non è dunque previsto il ritiro in cassa dei suddetti titoli di accesso).

Il servizio di prenotazione/prevendita non deve comportare alcun sovrapprezzo per gli utenti.

Il sistema di acquisto online dovrà essere il più possibile favorito rispetto all'acquisto in loco, così da minimizzare il numero di visitatori che si reca presso il Sito senza titolo d'accesso ed evitare eventuali code.

Per le aree soggette a contingentamento (ad esempio le eventuali sale/aree che dovessero divenire accessibili a numero chiuso e/o con supplemento al biglietto) la piattaforma dovrà consentire al visitatore di prenotare il turno di accesso al momento dell'acquisto.

L'Amministrazione trasferirà al nuovo Concessionario gli eventuali dati relativi alle prenotazioni/prevendite ricadenti nel periodo successivo alla data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2). Tale data verrà comunicata dall'Amministrazione al fornitore uscente, che avrà diritto a percepire i relativi incassi per il periodo per il quale effettuerà il servizio di prenotazione (al minimo relativo alla durata della fase preliminare).



Ferme restando le prescrizioni minime del presente documento, le modalità e le procedure operative di prenotazione e/o prevendita adottate dal Concessionario sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara.

Resta inteso che l'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche al sistema di prenotazione offerto, purché queste non abbiano alcun impatto sul Piano Economico e Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario, sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche al sistema di prenotazione costituiranno obbligazioni contrattuali.

La piattaforma dovrà consentire il pagamento mediante i più diffusi sistemi di pagamento quali:

- contanti (per i punti vendita in loco);
- carte di credito e di debito appartenenti almeno ai circuiti di pagamento Visa, Mastercard, Maestro, Diners, American Express, Japan Credit Bureau (JCB), ChinaUnionPay;
- altri sistemi di pagamento smaterializzati (ad esempio Apple Pay, Google Pay, Paypal, Alipay, ecc.);
- bonifici bancari.

Il Concessionario sosterrà gli oneri di attivazione e gli oneri relativi alle commissioni per l'utilizzo dei pagamenti elettronici, **senza applicare alcun tipo di commissione di servizio aggiuntiva ai visitatori**.

La piattaforma deve garantire la sicurezza delle transazioni online mediante protocolli protetti (ad esempio SSL e HTTPS).

La piattaforma dovrà consentire l'emissione di fatture elettroniche per i pagamenti da parte delle scuole e degli enti pubblici.

La piattaforma deve consentire l'inserimento e la configurazione di tutte le fasce di prezzo di titoli di accesso, servizi e prodotti e delle relative durate nei diversi periodi dell'anno, con la possibilità di prevedere integrazioni, riduzioni, scontistiche e promozioni anche dinamicamente, sulla base di criteri preimpostati o legati ai comportamenti dei visitatori. Si precisa che con il termine "dinamicamente" si intende un sistema di riduzioni, scontistiche e promozioni che si adatta alla tipologia di utenti che effettuano gli acquisti basandosi su criteri preimpostati o legati ai comportamenti e alle preferenze degli stessi. L'aggiornamento dei sistemi di vendita dovrà essere garantito entro 48 ore dalla richiesta dell'Amministrazione, pena l'applicazione della penale n. 20 di cui al paragrafo 13.2.

La piattaforma informatica deve essere in grado di emettere tutte le tipologie di titoli di accesso attualmente in vigore, secondo le modalità di visita di cui al par. 6.2.

Si precisa che la gestione e la vendita dei titoli di accesso dovrà avvenire secondo quanto disposto dall'art. 103 del D.Lgs 42/2004 e dai relativi decreti ministeriali di attuazione e da ogni altro atto regolamentare attuativo. Le modalità di attuazione del servizio dovranno essere rese compatibili, a pena di risoluzione del contratto, con quelle adottate dall'Amministrazione a livello nazionale, ai sensi del D.M. 11 dicembre 1997, n. 507 e s.m.i.

La piattaforma informatica deve inoltre essere conforme alle caratteristiche previste dalla normativa vigente in materia di emissione di titoli di accesso per gli intrattenimenti e le attività spettacolistiche (in particolare il D.lgs. 26 febbraio 1999 n° 60 e s.m.i. e D.M. del 13/07/2000 e s.m.i., ivi compreso il provvedimento dell'Agenzia delle Entrate 9 giugno 2003).

Tutti i titoli di accesso emessi dovranno essere conformi alle vigenti normative in materia nonché ai vincoli S.I.A.E., ove necessario.

La piattaforma informatica deve essere attiva alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

7.7.2.2 PROFILAZIONE DEGLI UTENTI

La piattaforma dovrà consentire, nel rispetto della normativa a tutela della privacy, l'acquisizione dei dati comuni degli utenti che si registrano o che prenotano/acquistano (quali ad esempio: nome, cognome, e-mail, provenienza, età, categoria di acquirente (privato, agenzia di viaggi, scuola, etc.)). Tali dati dovranno essere utilizzati, fra l'altro, per



effettuare analisi dettagliate dei comportamenti degli utenti e per proporre all'Amministrazione possibili azioni di promozione e strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori.

La profilazione deve essere effettuata tramite tutti i canali di prenotazione/prevendita/vendita previsti e pertanto la piattaforma deve consentire la creazione di una *Anagrafica Unica degli utenti* alimentata dai dati acquisiti attraverso i suddetti canali.

7.7.2.3 REPORTISTICA

Obiettivo principale della reportistica è quello di consentire all'Amministrazione di monitorare l'andamento dei servizi e il loro gradimento e, allo stesso tempo, di conoscere nel dettaglio il pubblico museale e il suo comportamento.

Il Concessionario deve predisporre sulla piattaforma informatica appositi *tool* di elaborazione, interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dati nei formati più comuni (csv, excel, html, pdf, xml, etc.), consultabili in maniera diretta dal personale dell'Amministrazione autorizzato all'accesso, per consentire **in tempo reale** il monitoraggio dell'andamento dei servizi. In particolare i *tool* dovranno consentire di effettuare ricerche e impostare *query* sulle caratteristiche dei dati. Le *query* impostate dovranno poter essere memorizzate anche per un successivo riutilizzo. In funzione dei dati estratti, la piattaforma deve consentire anche la generazione di opportuni report secondo gli standard di rappresentazione più diffusi.

La piattaforma dovrà inoltre implementare una funzionalità che trasmetta all'Amministrazione con cadenza giornaliera la reportistica relativa ai titoli di accesso emessi e al relativo incasso con indicazione di canale di acquisto, tipologia e categoria di acquirente e con evidenza degli eventuali rimborsi effettuati, e al numero di visitatori transitati nel Parco e nel Castello.

In ogni caso il Concessionario deve produrre una reportistica riepilogativa mensile avente ad oggetto, come minimo, i seguenti dati:

- numero, incasso unitario e complessivo dei titoli di accesso emessi e utilizzati (con riferimento agli ingressi consentiti dai biglietti integrati e dagli eventuali abbonamenti) suddivisi per mese, giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, evento, canale di vendita e postazione di acquisto (se venduto *onsite*), tipologia (intero, ridotto, gratuito, etc.), numero di serie progressivo con indicazione della categoria di acquirente (utente singolo, scuola, agenzia di viaggi, etc.) e con evidenza degli eventuali rimborsi effettuati;
- numero, incasso unitario e complessivo derivante dalla vendita dei prodotti del bookshop, dei prodotti del "fuori book", degli strumenti di supporto alla visita, delle visite guidate, delle visite e attività educative, delle mostre presso le ex Scuderie articolato per mese, giorno della settimana, canale di vendita, punto vendita di acquisto, con indicazione del numero di serie progressivo associato a ciascun servizio, della categoria di acquirente (utente singolo, scuola, agenzia di viaggi, etc.) e dell'aliquota IVA applicata, se del caso;
- caratteristiche di profilazione dei visitatori (quali provenienza, età, categoria di acquirente, preferenze di fruizione ecc.);
- grado di soddisfazione dei visitatori;
- dati e informazioni inerenti i risultati delle azioni di promozione e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione;
- passaggi attraverso il sistema di conteggio delle presenze di cui al par. 8.1;
- monte ore e turni del personale impiegato per ogni servizio;
- qualsiasi altra elaborazione dei dati richiesta dall'Amministrazione sui servizi erogati.

I dettagli dei report (numero, configurazione dei dati, formato, modalità di trasmissione) dei report saranno concordati con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare di cui al par. 10.

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, le funzionalità di elaborazione dati della piattaforma informatica utilizzabili dal personale dell'Amministrazione e le caratteristiche e le modalità di formalizzazione dei report mensili sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara



(vedasi **Allegato 3 Relazione Tecnica – Piattaforma informatica - funzionalità (vendita, prenotazione/prevendita e reportistica)**).

La piattaforma informatica deve inoltre garantire la produzione della documentazione riepilogativa prevista dalla normativa vigente relativamente all'emissione di titoli di accesso per gli intrattenimenti e le attività spettacolistiche.

I rendiconti mensili sopra descritti devono essere inviati all'Amministrazione su carta intestata, timbrati e sottoscritti ai fini delle responsabilità delle dichiarazioni prodotte entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della penale n. 21 di cui al paragrafo 13.2.

Si specifica che il database contenente tutte le informazioni di vendita, le anagrafiche e i profili del sistema devono essere completamente fruibili dall'Amministrazione in qualsiasi momento. L'Amministrazione resterà unica proprietaria di tale database al termine del contratto di concessione.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2), il Concessionario dovrà effettuare un corso di formazione sull'uso dei *tool* di elaborazione dati della piattaforma informatica di supporto per il personale indicato dall'Amministrazione. Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 22 di cui al paragrafo 13.2.

7.7.2.4 ALTRE FUNZIONALITÀ

La piattaforma informatica deve inoltre possedere almeno le seguenti funzionalità:

- permettere di variare preventivamente il contingentamento degli ingressi (*allotment*) per fascia oraria, tipo di utente, modalità di visita e canale di vendita, sulla base di criteri di volta in volta individuati; in particolare la piattaforma deve permettere la divisione della giornata in un numero di fasce orarie tale da consentire ai visitatori una visita di durata congrua e atta a non creare eccessivi affollamenti, in coerenza e nel rispetto anche degli eventuali diversi regolamenti emessi dall'Amministrazione per la fruizione;
- consentire la gestione di liste di attesa sia in occasione di eventi ad ingresso limitato, sia per le visite guidate e i laboratori didattici in caso di esaurimento posti;
- possibilità di inserire e gestire profili utenti differenti ai quali affidare diverse modalità di accesso e fruizione della piattaforma;
- garantire la crittografia dei dati del QR code, al fine di impedire la generazione di codici validi da parte di soggetti esogeni;
- interazione in tempo reale con il sistema di conteggio delle presenze di cui al par. 8.1 attraverso un protocollo di rete;
- Consentire l'emissione di titoli di accesso nominativi tramite tutti i canali di vendita (biglietterie *onsite*, sito Web e Call center).
- Gestione dell'infrastruttura tecnologica che eroga le informazioni di cui al par. 7.1;
- La piattaforma deve prevedere la realizzazione almeno delle seguenti azioni promozionali:
 - scontistica su titoli di accesso per determinati giorni/fasce orarie;
 - membership card;
 - scontistica in caso di acquisto congiunto di prodotti e servizi offerti (ad esempio sconti al bookshop se si acquista un titolo di accesso con supporto multimediale, agevolazione nell'acquisto della mostra se si ha il biglietto del Castello ecc.);
 - **scontistica per i servizi al pubblico a favore dei possessori di abbonamenti/membership card o di altre iniziative definite con l'Amministrazione nel corso della durata del contratto;**
 - applicazione di codici sconto ai titoli di accesso (provenienti ad esempio da campagne promozionali o di co-marketing promosse dall'Amministrazione in collaborazione con altri soggetti);
 - promozioni e sconti per diverse categorie di acquirenti e/o differenziati sui diversi canali di vendita.



7.7.3 SITO WEB DI VENDITA

Il Sito Web è lo strumento virtuale dedicato alla presentazione, promozione, prenotazione e/o prevendita dei servizi per il pubblico (strumenti di supporto alla visita, delle visite guidate, delle attività educative, dei prodotti del bookshop e delle mostre presso le ex Scuderie) e dei titoli di accesso al Castello. Il Sito web è collegato alla piattaforma informatica di supporto di cui al paragrafo 7.7.2 a cui si rimanda per tutte le relative prescrizioni.

Il sito web dovrà essere accessibile tramite un link presente sul sito web ufficiale dell'Amministrazione.

Il Concessionario dovrà gestire tale sito web per tutta la durata della concessione, aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti, in funzione delle specifiche esigenze dell'Amministrazione.

Il sito web deve essere implementato secondo le tecniche di ottimizzazione SEO al fine di garantirne un buon posizionamento sui motori di ricerca.

Il Concessionario sarà chiamato a collaborare attivamente con l'Amministrazione nell'individuare e segnalare altri siti internet non ufficiali che si conformino scorrettamente come siti ufficiali.

Si ribadisce che il servizio di prenotazione/prevendita non deve comportare alcun sovrapprezzo per gli utenti rispetto alle tariffe dei titoli di accesso indicate al par. 6.2 e rispetto alle tariffe dei servizi per il pubblico (strumenti di supporto alla visita, visite guidate e visite e attività educative) concordate con l'Amministrazione.

La procedura di prenotazione/prevendita deve prevedere l'inserimento al minimo dei seguenti dati comuni:

- nome;
- cognome;
- e-mail;
- nazione di provenienza;
- per l'Italia la provincia di provenienza;
- età;
- categoria di acquirente (privato, agenzia di viaggi, scuola, etc.);

La richiesta di eventuali altri dati comuni potrà essere concordata con l'Amministrazione successivamente alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

La procedura dovrà prevedere anche la possibilità per gli utenti di ricevere tramite e-mail/newsletter comunicazioni e documenti riguardanti le attività museali (sia organizzate dall'Amministrazione che dal concessionario).

Le caratteristiche minime di tale sito web devono essere:

- contenuti in lingua italiana, inglese e tedesca e nelle eventuali ulteriori o diverse lingue concordate con l'Amministrazione nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 7.7.2.3;
- linea grafica e layout in linea con gli standard del MiC, coerente con l'identità visiva e con il logo dell'Amministrazione (cfr. Allegato E) al fine di indurre l'utente a considerare il sito web di vendita come parte integrante del sito ufficiale;
- presenza dei riferimenti del MiC nell'URL del sito (e non di quelli del Concessionario);
- presenza del solo logo del Museo e del MiC e/o di altri loghi ufficiali richiesti dall'Amministrazione e assenza del logo del Concessionario;
- presenza della funzionalità di "ricerca nel Sito" di prodotti, eventi e altre informazioni legate a quanto l'utente può necessitare nella fase di acquisto;
- presenza di una pagina per l'e-commerce dei prodotti del bookshop nelle lingue di cui al primo punto (cfr. par. 7.5).

Il sito web deve essere dotato:

- di un sistema di CRM (*Customer Relationship Management*) associato alla piattaforma di vendita (cfr. par. 7.7.2);



- di un sistema di CMS (*Content Management System*) dedicato alla gestione di tutti gli eventuali contenuti da veicolare (testi, immagini, video, audio). Dovranno infatti essere consentite diverse modalità di navigazione a seconda della categoria di utenza (ad esempio, un *log in* con interfaccia differenziato per privati, possessori di card turistico culturali, agenzie di viaggi, scuole, etc.).
- l'utente deve poter gestire in autonomia il titolo di accesso acquistato (e gli eventuali servizi per il pubblico acquistati), provvedendo a cambiare ad esempio la data della visita, chiedere un rimborso ecc.

È facoltà dell'Amministrazione chiedere l'inserimento di eventuali nuovi contenuti nel corso della concessione come ad esempio banner, advertising, etc.

Il sito web dovrà altresì dare informazione su tutte le tariffe dei titoli di accesso e dei servizi per il pubblico, dei diritti alle riduzioni e alle gratuità, dei divieti vigenti (per esempio: divieto di ulteriore cessione del titolo di accesso, divieto di ingresso con valigie, ecc.), dell'accessibilità dei Siti per le persone fragili e diversamente abili (es. presenza di barriere architettoniche, disponibilità di servizi in LIS, segnaletica in braille o semplificata, etc.) e delle norme di comportamento che regolano il Sito. L'acquisto del titolo di accesso e degli ulteriori eventuali servizi dovrà essere subordinato all'accettazione di tale regolamento.

Tale sito web dovrà interfacciarsi con tutti i sistemi operativi, dovrà inoltre rispondere ai criteri di accessibilità cognitiva (dovrà essere accessibile da non vedenti e ipovedenti) ed essere sviluppato e reso fruibile anche da apparati mobili (smartphone/tablet).

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo e nel paragrafo 7.7.2 per quanto attiene la piattaforma di vendita, le logiche di realizzazione del sito web sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 3 - Relazione Tecnica – Sito Web di vendita**).

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche al progetto di sito web offerto, purché queste non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario. Le eventuali modifiche alla proposta costituiranno obbligazioni contrattuali.

Con congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, come definita al Capitolo 10 del presente documento, il Concessionario, sulla base di quanto offerto ed eventualmente concordato successivamente con l'Amministrazione:

- sottopone all'Amministrazione il layout e la linea grafica del sito web (per pc, smartphone/tablet);
- sottopone all'Amministrazione un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità del sito web.

Tale sito web deve essere attivo 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana.

L'Amministrazione, nel corso della durata della concessione, si riserva il diritto di verificare in qualsiasi momento il corretto funzionamento del sito web sulla base di quanto offerto ed eventualmente concordato successivamente.

La messa online del sito web deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 23 paragrafo 13.2.

8 SERVIZIO DI BIGLIETTERIA

La biglietteria è lo strumento mediante il quale i titoli di accesso sono venduti al pubblico.

La gestione del servizio di biglietteria dovrà avvenire secondo quanto disposto dall'art. 103 del D.Lgs 42/2004 e dai relativi decreti ministeriali di attuazione e di ogni altro atto regolamentare attuativo. Le modalità di attuazione del servizio dovranno essere rese compatibili, a pena di risoluzione del contratto, con quelle adottate dall'Amministrazione a livello nazionale, ai sensi del D.M. 11 dicembre 1997, n. 507 e s.m.i.

Obiettivo del servizio è quello di facilitare la fruizione del pubblico nonché di incentivare l'utilizzo dei canali di vendita *offsite* anche per evitare le code.

Il servizio di biglietteria consta di:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo Storico e Parco del Castello di Miramare per conto del Ministero della Cultura – ID 2584

Capitolato Tecnico



1. Gestione delle postazioni di vendita fisiche – biglietteria *on site* (descritte al paragrafo 8.1);
2. Gestione della biglietteria *offsite* (tramite Sito Web di vendita di cui al par. 7.7.3 nonché tramite Call Center di cui al paragrafo 7.1.2).

Il servizio di vendita deve prevedere l'emissione, la distribuzione, la vendita, la prenotazione di tutte le tipologie di titoli di accesso descritti al paragrafo 6.2, nonché l'accettazione dei pagamenti e gli eventuali annullamenti (anche parziali per titoli di accesso cumulativi e/o integrati). Il servizio deve inoltre prevedere la gestione degli incassi e i servizi amministrativi.

Il Concessionario si obbliga a rilasciare a tutti i visitatori gli scontrini, le fatture e comunque tutti i documenti fiscalmente previsti dalla vigente normativa utilizzando gli strumenti e i moduli di legge.

L'Amministrazione si riserva il diritto di controllare, in qualsiasi momento, i prezzi e le tariffe applicate dal Concessionario e di verificare presso i clienti che i prezzi e le tariffe applicate corrispondano effettivamente al servizio reso.

Deve essere consentito al visitatore, anche in occasione di particolari manifestazioni o eventi, di acquistare in anticipo il titolo di accesso e/o di prenotare i servizi per telefono e via Internet, anche tramite reti distributive nazionali ed estere selezionate dal Concessionario e approvate dall'Amministrazione.

Tutti i titoli di accesso (indipendentemente dal canale di vendita da cui sono stati emessi) dovranno riportare obbligatoriamente i seguenti dati:

- logo dell'Amministrazione e del MiC;
- canale di vendita (se in loco, cassa di emissione);
- data e ora di vendita;
- data e fascia oraria di ingresso;
- giorno/periodo di validità;
- tipologia di titolo di accesso;
- prezzo integrale applicato al visitatore con evidenza di eventuali supplementi;
- numero di serie progressivo pur al variare della tipologia/ tariffa di volta in volta applicata;
- codice a barre a lettura ottica/QR code univoco identificativo del titolo.

I titoli di accesso emessi devono essere stampati su carta o altro supporto e possono altresì integrare una banda magnetica e/o un codice a barre e/o smart card e/o altre tecnologie informatiche adeguatamente sicure, conformi ai corrispondenti standard ISO.

Il formato e la grafica dei titoli di accesso:

- *cartacei* - dovranno essere simili a quelli attualmente in uso, visionabili in sede di sopralluogo, con richiesta di predisposizione di uno spazio per l'eventuale inserimento di un banner per sponsor;
- *"print@home"* - dovranno essere coerenti con l'identità visiva dell'Amministrazione (Allegato E).

In ogni caso il Concessionario - almeno 10 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2) sottopone all'Amministrazione il formato e la grafica dei titoli di accesso.

L'Amministrazione si riserva di poter richiedere **fino a tre modifiche all'anno** della grafica dei titoli di accesso senza oneri aggiuntivi per la stessa (ad esempio in occasione di eventi speciali o mostre temporanee organizzate dall'Amministrazione).

Si precisa che nella presente Concessione è incluso il servizio di organizzazione e gestione delle mostre temporanee presso le ex Scuderie, che saranno accessibili con un biglietto autonomo e dedicato.



L'Amministrazione si riserva inoltre di organizzare e produrre, eventualmente in collaborazione con soggetti terzi, mostre temporanee/eventi occasionali all'interno del Castello e del Parco e degli altri Siti del comprensorio. In tali casi il Concessionario avrà diritto a gestire il servizio di biglietteria connesso a tali iniziative culturali, e l'Amministrazione potrà richiedere la realizzazione del biglietto ad hoc ovvero di un biglietto integrato di ingresso al Castello o di supplemento per la mostra e/o evento occasionale, comprensivo di immagini, anche in quadricromia, riguardante l'oggetto della mostra temporanea e/o dell'evento occasionale, immagini appositamente fornite dalla stessa Amministrazione.

Tutte le attività del servizio di biglietteria devono essere gestite in maniera integrata dall'infrastruttura informatica di supporto descritta al paragrafo 7.7.2.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, la modalità di gestione ed erogazione del servizio di biglietteria è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato Relazione Tecnica** – paragrafo “Biglietteria: strumenti e organizzazione”).

8.1 BIGLIETTERIA ON SITE

Il Concessionario dovrà svolgere l'attività di vendita tramite il personale impiegato nelle postazioni di cui al par. 6.1 - lettera A) della tabella 5 che saranno dedicate alle seguenti attività:

- emissione e vendita di tutte le tipologie di **titoli di accesso** (inclusi eventuali abbonamenti, nonché card turistico - culturali e altre forme simili presenti al momento dell'attivazione dei Servizi e/o attivati dall'Amministrazione durante la durata della Concessione - cfr. par. 6.2);
- emissione e vendita dei titoli di accesso in caso di mostre temporanee/eventi occasionali organizzati dall'Amministrazione;
- rimborso del costo del titolo di accesso o di altri servizi, in caso di necessità, per cause imputabili al Concessionario stesso o all'Amministrazione (le modalità di dettaglio saranno concordate con l'Amministrazione prima dell'Avvio delle Attività (cfr. par. 10.2);
- conversione in titoli di accesso di voucher/codici di prenotazioni ricevuti per e-mail a seguito di prenotazioni effettuate tramite canali *off site*.

È facoltà del Concessionario l'installazione in loco di casseforti destinate alla custodia del denaro contante. Il posizionamento delle casseforti sarà concordato con l'Amministrazione entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2).

Gli ambienti destinati al servizio sono quelli indicati al par. 6.1, visibili nelle planimetrie allegate.

Si segnala che per motivi di sicurezza è consentita la contemporanea presenza all'interno del Castello di massimo 300 visitatori, salvo variazioni che saranno comunicate con congruo anticipo al Concessionario.

A tal proposito si precisa che l'Amministrazione dispone di un sistema di monitoraggio del numero di visitatori presenti all'interno del Parco e del Castello collocati:

- all'ingresso del Castello (sistema a telecamera ottica binoculare stereoscopica "STEREOVIEW");
- al varco d'accesso della Porta della Bora (sistema a telecamera ottica binoculare stereoscopica "STEREOVIEW");
- al varco d'accesso di Via Beirut (sistema a barriera a infrarossi "SMARTCHECK CWR");
- al varco d'accesso di Grignano (sistema a barriera a infrarossi "SMARTCHECK CWR");
- all'ingresso delle ex Scuderie (sistema a telecamera ottica binoculare stereoscopica "STEREOVIEW").

In ogni caso il Concessionario è chiamato a provvedere al collegamento tra tali sistemi dell'Amministrazione e l'infrastruttura informatica di cui al par. 7.7.2. I dati risultanti da tale rilevazione dovranno essere accessibili dall'Amministrazione in tempo reale (cfr. par. 7.7.2.3).

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo Storico e Parco del Castello di Miramare per conto del Ministero della Cultura – ID 2584

Capitolato Tecnico



L'Amministrazione potrà chiedere al personale di acquisire, contestualmente alla vendita, informazioni generali sulle caratteristiche dei visitatori quali fascia di età, provenienza, visitatore singolo/gruppo, ecc., analogamente a quanto previsto per gli acquisti sul sito web di vendita di cui al paragrafo 7.7.3. Si precisa che tali dati comuni non sono finalizzati all'identificazione della singola persona ma alla maggiore conoscenza del pubblico in senso generale. Le procedure e le modalità di acquisizione di tali dati comuni sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara fermo restando il rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali e pertanto assicurando che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della predetta normativa e garantisca la tutela degli interessati [vedasi **Allegato 3 Relazione Tecnica – Biglietteria: strumenti e organizzazione**].

La progettazione, la fornitura e l'allestimento degli arredi e il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio di biglietteria sono a cura e spese del Concessionario (secondo quanto previsto al par. 6.1). È difatti onere del Concessionario dotare le postazioni di tutta la strumentazione atta al corretto svolgimento del servizio, vale a dire a titolo esemplificativo e non esaustivo: Pc, stampante/i (per l'emissione dei titoli di accesso e delle ricevute), telefono voip, cassettiere per alloggiare il denaro contante, POS, alloggi supporti multimediali, ecc.

È inoltre onere del Concessionario dotare tutte le postazioni della connettività Internet, funzionale a garantire il collegamento con la piattaforma informatica di supporto di cui al paragrafo 7.7.2, connessa anche ai sistemi *off-site* per l'aggiornamento in tempo reale. Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio.

Il Concessionario ha l'obbligo di esporre permanentemente, in modo ben visibile, appropriato e con modalità preventivamente concordata con l'Amministrazione, l'orario di apertura e chiusura al pubblico, i prezzi dei titoli di accesso e le tariffe di tutti i servizi in vendita, nonché la possibilità di acquistare i medesimi prodotti attraverso i canali *off site*.

Nessun costo suppletivo può essere adoperato o imposto all'utenza.

Nessun servizio può essere adoperato o imposto all'utenza senza vaglio e approvazione preventiva da parte dell'Amministrazione.

L'attivazione del servizio deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività secondo quanto disciplinato al paragrafo 10.2.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 24 del paragrafo 13.2.

8.2 BIGLIETTERIA OFF SITE

Il Concessionario dovrà svolgere l'attività di biglietteria *offsite* tramite la configurazione e gestione del Sito Web di vendita di cui al par. 7.7.3 nonché tramite il Call Center di cui al paragrafo 7.1.2 a cui si rimanda per le relative prescrizioni.

9 STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO

Tutto il personale impiegato nelle postazioni deputate all'accoglienza, informazioni e orientamento on site (cfr. par. 7.1.1), al noleggio, distribuzione e ritiro degli strumenti di supporto alla visita (cfr. par. 7.2), alla vendita delle visite guidate e delle visite/attività educative (cfr. par. 7.3 e 7.4), ai punti vendita fisici del bookshop (cfr. par. 7.5.1), all'accoglienza, informazioni e vendita mostre presso le ex Scuderie (cfr. par. 7.6) e alla biglietteria on site (cfr. par. 8.1) dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2⁶ (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio) da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 10.2).

⁶ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo Storico e Parco del Castello di Miramare per conto del Ministero della Cultura – ID 2584

Capitolato Tecnico



Qualora offerto, per ogni turno di servizio il Concessionario dovrà garantire la presenza di almeno un operatore impiegato nelle postazioni deputate all'accoglienza, informazioni e orientamento on site (cfr. par. 7.1.1), al noleggio, distribuzione e ritiro degli strumenti di supporto alla visita (cfr. par. 7.2), alla vendita delle visite guidate e delle visite/attività educative (cfr. par. 7.3 e 7.4), all'accoglienza, informazioni e vendita mostre presso le ex Scuderie (cfr. par. 7.6) e alla biglietteria on site (cfr. par. 8.1) che conosca anche la lingua tedesca [vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema)** – Personale – Lingua tedesca] per un livello minimo di conoscenza certificato B1⁷, con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, anch'essa da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 10.2).

Si specifica che non è richiesta certificazione per il personale madrelingua.

Invece, per quanto riguarda i servizi di call center, di erogazione delle visite guidate e di erogazione visite/attività educative, le caratteristiche del personale dedicato e le conoscenze linguistiche richieste sono indicate nei rispettivi paragrafi 7.1.2, 7.3 e 7.4.

Fermo quanto previsto ai paragrafi 7 e 8, il personale deve essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto dei servizi e deve attenersi ai regolamenti, alle procedure di servizio e di sicurezza dell'Amministrazione.

Nell'espletamento delle attività oggetto del presente documento, il Concessionario dovrà ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. Il Concessionario dovrà inoltre essere in regola con il pagamento degli stipendi e dei versamenti dei contributi in favore del proprio personale e dovrà rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Il Concessionario è chiamato a consegnare all'Amministrazione prima dell'avvio delle attività i curricula di tutte le figure professionali impegnate nell'esecuzione dei servizi oggetto di gara.

Il personale dedicato ai servizi dovrà inoltre essere dotato di divise (da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione nel corso della fase preliminare, cfr. par. 10.1) e di tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia e contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, da esporre durante lo svolgimento del proprio servizio.

Qualora parte delle disposizioni qui riportate non dovessero essere rispettate, o l'Amministrazione giudicasse che il personale manchi in decoro e professionalità nell'esecuzione dei servizi, la stessa si riserva la possibilità, a suo insindacabile giudizio, di formulare per iscritto una richiesta motivata di sostituzione delle risorse giudicate non idonee allo svolgimento dei servizi. In tal caso il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse oggetto della richiesta con figure professionali di pari inquadramento, esperienza e capacità, entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, ovvero da diverso termine eventualmente concordato, pena l'applicazione della penale di cui al n. 25 del paragrafo 13.2, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto, fornendo la documentazione di cui al paragrafo 10.1 e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par. 10.2).

Nel caso in cui il Concessionario intenda sostituire il personale addetto al servizio, ne deve dare preventiva comunicazione all'Amministrazione, con l'invio del curriculum della nuova risorsa. Il Concessionario si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali aventi requisiti non inferiori a quelli della/e risorsa/e da sostituire, fornendo la documentazione di cui al paragrafo 10.1 e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par. 10.2).

In entrambi i casi, sia che la sostituzione venga richiesta dall'Amministrazione sia che venga decisa direttamente dal Concessionario, qualora la nuova risorsa proposta non rispetti le suddette caratteristiche, il Concessionario dovrà provvedere a sostituire la stessa entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione/data di invio del curriculum della nuova risorsa, ovvero entro il diverso termine eventualmente concordato tra le parti; in tal caso, sarà applicata la penale di cui al n. 25 del paragrafo 13.2, ma il *dies a quo* per il rilevamento del ritardo decorrerà dalla prima data di ricezione della richiesta di sostituzione nel caso di sostituzione

⁷ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)



richiesta dall'Amministrazione, ovvero dalla data di invio del curriculum, nel caso di sostituzione decisa dal Concessionario.

Sarà richiesta un'attività di formazione del personale della durata di almeno 3 giornate lavorative di 8 ore ciascuna, da svolgersi e concludersi almeno entro la data di Avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2), a cura ed onere del Concessionario e rivolta espressamente alla formazione delle seguenti figure operative:

- (i) operatori addetti ai servizi di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria e vendita dei servizi per il pubblico;
- (ii) operatori addetti alle visite/attività educative;
- (iii) operatori addetti alle visite guidate;
- (iv) gestore del contratto;
- (v) responsabili amministrativi (appartenenti allo staff dell'Amministrazione);
- (vi) personale tecnico (appartenente allo staff dell'Amministrazione).

Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 22 di cui al paragrafo 13.2.

I contenuti del corso, concordati tra il Concessionario e l'Amministrazione nel corso della fase preliminare, saranno relativi:

- al Sito e ai relativi monumenti/reperti/collezioni, alle regole di fruizione incluse eventuali aree speciali soggette a contingentamento oltre che al codice di comportamento adottato dal MiC per il personale del Concessionario;
- all'accoglienza dei visitatori diversamente abili (di concerto con l'Amministrazione che indicherà i contenuti di dettaglio prima della data di avvio delle attività);
- all'utilizzo della dotazione hardware/software in uso e ai tool di elaborazione dati della piattaforma informatica, per il personale indicato dall'Amministrazione;
- altro in base alle richieste dell'Amministrazione.

Il Concessionario sarà tenuto a prevedere un aggiornamento semestrale del personale, pena l'applicazione della penale n. 26 di cui al paragrafo 13.2.

Qualora offerto [vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema)** - Inclusione sociale - Formazione dei dipendenti in tema di parità di genere], il concessionario dovrà erogare, secondo le stesse tempistiche degli altri corsi, un corso di formazione di almeno 4 ore in materia di parità di genere, erogato da docenti/trainer con esperienza di almeno 5 anni e/o conseguimento di master di secondo livello, rivolto al personale impiegato nei servizi oggetto della concessione, che verta sui seguenti aspetti:

- approfondimento del quadro giuridico europeo e nazionale in materia di parità di genere
- definizione della parità di genere nel contesto specifico con particolare attenzione al “pregiudizio inconsapevole” (unconscious bias) relativo alle differenze di qualsiasi tipo ed in particolare a quelle di genere
- parità di retribuzione o gender pay gap
- Parità di potere (rappresentanza e ruoli apicali)
- Conciliazione vita/lavoro
- Parità di accesso alla carriera e ai percorsi di formazione
- molestie e atti di violenza
- Tutela giurisdizionale in materia di parità di genere

Il corso dovrà prevedere un questionario di valutazione e monitorare il livello di apprendimento del personale.

Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 22 di cui al paragrafo 13.2.

10 AVVIO DELLE ATTIVITA'

Il Concessionario è tenuto a svolgere i servizi secondo la tempistica di seguito specificata:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo Storico e Parco del Castello di Miramare per conto del Ministero della Cultura – ID 2584

Capitolato Tecnico



- Fase preliminare: intercorrente tra la data di stipula del Contratto e la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.
- Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività: entro 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto, salvo accordo tra le parti in ordine a un termine diverso per tutti o solo alcuni dei servizi oggetto di Concessione.
- Fase a regime: dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività fino al termine del contratto.

10.1 FASE PRELIMINARE

Anteriormente alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il Concessionario deve:

- realizzare/personalizzare la piattaforma informatica di cui al par. 7.7.2 secondo le specifiche descritte nel presente Capitolato;
- effettuare l'intestazione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (telefonia e connettività Internet) e assicurarne l'attivazione;
- sottoporre all'Amministrazione:
 - le divise del personale;
 - il formato e la grafica dei titoli di accesso (fisici e "print@home");
 - il dettaglio delle modalità di rimborso dei titoli di accesso;
 - il layout e la linea grafica del sito web (per pc, smartphone/tablet);
 - un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dal sito web;
- trasmettere:
 - l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
 - nominativi e dati anagrafici;
 - estremi dei documenti di lavoro e assicurativi;
 - curriculum vitae delle risorse che renda evidenza della rispondenza ai requisiti minimi rappresentati nel capitolato o migliorativi eventualmente offerti;
 - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
 - il/i riferimento/i del/i Responsabile/i del/i servizi/o;
- concordare con l'Amministrazione:
 - le caratteristiche di dettaglio della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
 - eventuali modifiche ai progetti di allestimento offerti in gara;
 - tiratura e tempistiche del piano editoriale di cui al par. 7.5.2.1;
 - quantitativi e tempistiche del catalogo di merchandising di cui al par. 7.5.2.2;
 - la prima programmazione delle mostre temporanee presso le ex Scuderie di cui al par. 7.6;
 - il prezzo al pubblico degli strumenti di supporto alla visita, delle visite guidate e delle visite/attività didattiche;
 - i contenuti culturali specifici e le modalità espositive di visite guidate e visite/attività didattiche;
 - i contenuti culturali specifici e le modalità operative di dettaglio dei percorsi di supporto alla visita;
 - (eventuale) il posizionamento delle casseforti destinate alla custodia del denaro contante;
 - il catalogo complessivo dei prodotti posti in vendita presso i bookshop e i relativi prezzi al pubblico;
 - i contenuti di dettaglio del corso di formazione per il personale di cui al par. 9.
- provvedere all'allestimento degli arredi e ad installare le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni di cui al par. 6.1, allestire e configurare il sistema degli strumenti di supporto alla visita (par. 7.2) e ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
- svolgere la formazione prevista al proprio personale e al personale dell'Amministrazione di cui ai par. 9 e 7.7.2.3;



- rilasciare, a favore del soggetto indicato dall'Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione di cui al successivo Capitolo 11; a tale scopo, il Concessionario fornisce a tale soggetto le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto al fine del controllo degli incassi;
- consegnare all'Amministrazione la *Scheda tecnica degli strumenti di supporto alla visita e relativi accessori* offerti;
- consegnare all'Amministrazione copia della documentazione attestante il possesso del criterio premiante *Bookshop: Merchandising – Prodotti ecosostenibili* di cui alla tabella 18.1 del Disciplinare di gara;
- sottoporre al collaudo gli *strumenti di supporto alla visita* offerti.

Nel corso della fase preliminare il servizio di biglietteria è erogato dal fornitore uscente, il quale prevenderà i titoli di accesso sulla base del normale calendario di apertura delle prenotazioni e prevendite, pertanto anche oltre la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività che gli sarà comunicata dall'Amministrazione, incassandone i relativi introiti. Sarà cura dell'Amministrazione, per quanto possibile, la trasmissione dei dati relativi alle suddette prenotazioni/prevendite dal Fornitore uscente al Concessionario entrante, il quale le prende in carico e si impegna a evaderle.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività l'Amministrazione si impegna a:

- fornire i dati del soggetto al quale rilasciare la procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione di cui al successivo Capitolo 11 e le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
- fornire al Concessionario i dati relativi alle prenotazioni e/o prevendite eventualmente effettuate dal fornitore di biglietteria uscente per il periodo successivo alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività;
- mettere a disposizione del Concessionario i testi, le immagini, i video, e quanto altro necessario per la predisposizione dei contenuti culturali degli strumenti di supporto alla visita;
- fornire al Concessionario le immagini base per i prodotti editoriali e di merchandising da produrre;
- se del caso, fornire al Concessionario i testi e le immagini per le pubblicazioni editoriali da produrre ("Prodotti con supporto Amministrazione");
- trasferire la banca dati contenente i dati storici sull'attività in suo possesso, nel rispetto della normativa sulla privacy.

10.2 DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al momento della presa in consegna dei locali/spazi da arredare/allestire/gestire, vale a dire almeno 10 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario redige in contraddittorio con l'Amministrazione, il **Verbale di Presa in Consegna dei locali/spazi dedicati ai servizi** contenenti l'attestazione della presa in consegna e la descrizione dello stato degli stessi.

Si rappresenta che il ritardo nella presa in consegna dei locali/spazi entro il suddetto termine, qualora imputabile all'operatore economico, costituisce tardivo avvio dell'esecuzione, e come tale causa di risoluzione del contratto per inadempimento che viene senza indugio dichiarata dall'Amministrazione contraente e opera di diritto ai sensi dell'art. 2, comma 1 del D.L. n. 76/2020, conv. in L. 120/2020.

Il Concessionario, controfirmando per accettazione i suddetti Verbalì, assume la custodia e la vigilanza su beni, spazi e i locali resi disponibili per l'esecuzione dei servizi in concessione, esonerando l'Amministrazione da ogni e qualsiasi responsabilità a riguardo.

Alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il Concessionario attiva tutti i servizi richiesti nel presente capitolato e redige in contraddittorio con l'Amministrazione il **Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto**.

Tale Verbale deve contenere:



- a) attestazione dell'assolvimento degli adempimenti di cui al par. 10.1 in capo al Concessionario e all'Amministrazione;
- b) nominativi e recapiti del Direttore dell'Esecuzione, del Responsabile del Contratto e dei componenti della eventuale "commissione di controllo e valutazione";
- c) descrizione degli spazi e dei beni oggetto di concessione e attestazione della presa in consegna degli stessi e il relativo stato di manutenzione;
- d) nominativi del Gestore del Contratto e del/i Responsabile/i del/i Servizio/i nominato/i dal Concessionario;
- e) verbale di presa in consegna dei locali/spazi dedicati ai servizi e successivi eventuali aggiornamenti;
- f) l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
 - nominativi e dati anagrafici;
 - estremi dei documenti di lavoro assicurativi;
 - curriculum vitae delle risorse;
 - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo.

Il Verbale sarà unico e sarà redatto in contraddittorio tra il Gestore del Contratto e il Direttore dell'Esecuzione. Esso dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma di entrambe le parti.

Qualora nella *Fase a regime* del contratto dovessero verificarsi delle variazioni in merito agli elementi sopra elencati, il Verbale dovrà essere di volta in volta aggiornato in contraddittorio tra le parti. Se le variazioni, da motivare adeguatamente, si riferiscono a prodotti/elementi per i quali è stato assegnato un punteggio migliorativo, il Concessionario resta obbligato a produrre documentazione idonea a comprovare che le variazioni intervenute garantiscono il mantenimento del punteggio migliorativo e, quindi, il Verbale dovrà dare conto del buon esito delle verifiche sulla nuova documentazione prodotta.

11 MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti dalla:

- vendita degli strumenti di supporto alla visita, visite guidate, visite e attività educative, prodotti del bookshop comprensivi di *e-commerce* e *fuori book* e mostre presso le ex Scuderie che trattiene al netto della Royalty da versare all'Amministrazione;
- vendita dei titoli d'accesso, che riversa all'Amministrazione al netto dell'Aggio;
- vendita degli eventuali supplementi ai biglietti ordinari per mostre temporanee e/o eventi occasionali organizzate/i dall'Amministrazione che riversa interamente all'Amministrazione stessa.

Il Concessionario verserà:

- gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso (comprensivi di eventuali supplementi);
- gli incassi derivanti da una transazione unica di servizi per il pubblico e di titoli di accesso;

sullo specifico conto corrente dedicato in via esclusiva alla Concessione.

Il conto corrente è aperto dal Concessionario in nome proprio. Il Concessionario, contestualmente all'apertura, rilascia, a favore del soggetto indicato dall'Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto corrente dedicato; il Concessionario fornisce pertanto a tale soggetto le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online del conto corrente dedicato.

Si specifica inoltre che la convenzione con gli istituti di credito inerente i terminali per i pagamenti elettronici (POS) dovrà prevedere l'afflusso del denaro esclusivamente verso il conto corrente dedicato.



Ove non oggetto di un'unica transazione comprensiva dei titoli di accesso, il Concessionario verserà gli incassi derivanti dalla:

- vendita di strumenti di supporto alla visita, visite guidate, visite/attività educative;
- vendita dei prodotti del bookshop comprensivi di *e-commerce* e del *fuori book*;
- vendita dei titoli d'accesso alle mostre presso le ex Scuderie e dei relativi servizi al pubblico;

su/i proprio/i conto/i corrente/i dedicato/i anche non in via esclusiva alla presente Concessione.

Gli interessi maturati su/i conto/i corrente/i sono di competenza del Concessionario. I costi di gestione del/i conto/i corrente/i e i costi relativi ai pagamenti elettronici (carte di credito, di debito, bonifici bancari, etc.) sono a carico del Concessionario.

11.1 RETROCESSIONE INCASSI DA TITOLI DI ACCESSO

Il Concessionario retrocede all'Amministrazione le somme derivanti dalla vendita di tutte le tipologie di titoli d'accesso, e ha diritto, come corrispettivo, a un Aggio pari a una percentuale sul monte incassi derivante da tali vendite, ad esclusione di eventuali supplementi ai biglietti ordinari per mostre temporanee e/o eventi occasionali organizzate/i dall'Amministrazione. Parimenti, l'aggio non si applica al monte incassi derivante dai titoli di accesso alle mostre temporanee presso le Scuderie (cfr. par. 11.2).

Tale percentuale (Aggio) corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara ribassato in sede di offerta.

La retrocessione di tali incassi è dovuta a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.

Il Concessionario agirà come Agente Contabile (artt. 178 e 610 del R.D. n. 827/1924) per conto dell'Amministrazione, con predisposizione del Conto Giudiziale con tutti gli allegati obbligatori, conformemente alla normativa di settore e in particolare agli artt. 137-150 del D. Lgs. 26 agosto 2016, n. 174 (Codice di giustizia contabile, adottato ai sensi dell'articolo 20 della legge 7 agosto 2015, n. 124, artt.), e s.m.i., nonché nel rispetto della giurisprudenza prevalente e conforme della Corte dei Conti e della Corte di Cassazione.

Non oltre il quinto giorno lavorativo del primo mese successivo al mese della materiale registrazione degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente indicato nel contratto, l'ammontare degli incassi relativi al mese della materiale registrazione.

Con la stessa periodicità, il Concessionario versa l'Aggio su/i proprio/i conto/i corrente/i dedicato/i anche non in via esclusiva alla presente Concessione.

Contestualmente al versamento il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto mensile. Tale prospetto deve indicare separatamente tutte le tipologie di titolo di accesso, ivi inclusi gli eventuali supplementi ai biglietti ordinari per mostre temporanee e/o eventi occasionali organizzate/i dall'Amministrazione, e l'importo sia al lordo che al netto dell'Aggio. Per quanto concerne il titolo di accesso 18App e Card Docente, il Concessionario consegna un ulteriore prospetto, con l'indicazione del numero di ciascun titolo venduto.

In generale, pertanto, tutti i rendiconti dovranno contenere il dettaglio dei titoli di accesso emessi nel periodo di riferimento (con evidenza di tipologia, numero di serie progressivo, quantità e corrispondenti valori economici), con l'indicazione degli importi versati all'Amministrazione e dell'Aggio riconosciutogli di cui al Disciplinare di Gara, come ribassato in sede di offerta.

In caso di ritardo nella retrocessione degli incassi dei titoli di accesso si applica la specifica penale di cui all'art. 2 del D.M. 28 settembre 2005, n. 222 [cfr. penale n. 27 di cui al paragrafo 13.2].

Sarà responsabilità del Concessionario la gestione del contante fino all'avvenuta retrocessione.

L'Amministrazione si riserva, direttamente o tramite soggetti terzi, la facoltà di eseguire sia verifiche periodiche sia verifiche puntuali legate all'insorgere di anomalie (ad esempio: numero anomalo di storni, poca chiarezza nelle scritture



contabili), volte a controllare la veridicità e la correttezza dei conti giudiziali e delle scritture contabili legate alle attività di vendita.

11.2 PAGAMENTO DELLE ROYALTY

Il Concessionario trattiene l'intero incasso derivante dalla vendita dei servizi per il pubblico (strumenti di supporto alla visita, visite guidate e visite/attività educative, prodotti dei bookshop – comprensivi di *e-commerce* e “fuori book”, mostre temporanee presso le ex Scuderie e relativi servizi), versando all'Amministrazione una **Royalty** espressa come percentuale sul monte incassi (al netto di IVA), derivante dalla vendita dei summenzionati servizi/prodotti di competenza (il monte incassi è costituito dalla sommatoria delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse).

Tale royalty:

- per gli incassi derivanti dagli **strumenti di supporto alla visita, dalle visite guidate e visite/attività educative e dai prodotti dei bookshop – comprensivi di *e-commerce* e “fuori book”** - corrisponde al valore percentuale indicato nel Disciplinare di gara rialzato in sede di offerta;
- per gli incassi derivanti dalle **mostre temporanee presso le ex Scuderie e relativi servizi aggiuntivi** è fissa e pari al **10%** e quindi non soggetta a rialzo in fase di gara;
- **non si applica:**
 - all'eventuale incasso derivante dai prodotti in conto vendita di cui al par. 7.5.1 realizzati dall'Amministrazione per propri fini istituzionali per i quali sarà applicata una percentuale fissa pari all'85% in favore dell'Amministrazione e quindi non soggetta a rialzo in fase di gara;
 - all'eventuale incasso derivante dai “Prodotti con supporto Amministrazione” di cui al par. 7.5.2.1 per i quali sarà applicata una percentuale a favore dell'Amministrazione da concordare tra le parti e quindi non soggetta a rialzo in fase di gara.

Non oltre il quinto giorno lavorativo del mese successivo al mese della registrazione fiscale degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente da quest'ultima indicato nel contratto, la relativa quota parte di incassi (al netto IVA) corrispondente alle Royalty di cui sopra, relativa al mese della materiale registrazione degli incassi di competenza (mese precedente).

Contestualmente al versamento delle Royalty il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto mensile. Il rendiconto è redatto sulla base della tipologia di servizio (con dettaglio del numero di serie progressivo associato a ciascun servizio e delle quantità) e contiene il dettaglio delle fatture, degli scontrini e delle ricevute o di ogni altro documento probatorio dell'avvenuto incasso emessi nel mese di riferimento, con l'indicazione degli introiti, al lordo IVA, al netto IVA, le royalty, il netto Concessionario e quanto di competenza dell'Amministrazione, e dunque il dettaglio degli importi sui quali sono applicate le Royalty, con evidenza degli eventuali “Prodotti con supporto Amministrazione” e prodotti in conto vendita, ai quali sarà applicata una diversa percentuale.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione delle Royalty si applicherà la penale di cui al n. 28 del paragrafo 13.2.

11.3 VERSAMENTO DEL CANONE

Il pagamento del **Canone** è previsto in due rate semestrali anticipate costituite dalla metà dell'importo fisso (canone annuo) offerto in sede di gara.

Entro il quinto giorno lavorativo del primo mese del semestre di riferimento - ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, con valuta in pari data - il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente da quest'ultima indicato nel Contratto, la quota parte semestrale di Canone annuo, di cui al Disciplinare di Gara, come rialzato in sede di offerta.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione del Canone si applicherà la penale di cui al n. 28 del paragrafo 13.2.

Nessun indennizzo, a nessun titolo, verrà riconosciuto al Concessionario in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti dell'Amministrazione o in caso di chiusure tecniche del Sito.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo Storico e Parco del Castello di Miramare per conto del Ministero della Cultura – ID 2584

Capitolato Tecnico



12 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al termine del Contratto il Concessionario e l'Amministrazione dovranno redigere un "Verbale di Riconsegna degli spazi" concessi in prestito d'uso dall'Amministrazione e di cui il Concessionario ha assunto la custodia e la vigilanza per l'esecuzione dei servizi in concessione.

Al termine del contratto, il Concessionario consegna all'Amministrazione la documentazione cartacea ed elettronica relativa ai servizi svolti e in particolare il database contenente i dati storici sull'attività di vendita nei formati standard di esportazione (CSV, XLS) per i record e per i dati e come dump SQL per le tabelle delle basi di dati.

Il Concessionario si impegna, su richiesta dell'Amministrazione, con modalità e tempistiche da concordare con quest'ultima, a consentire ogni attività utile ai fini di una eventuale procedura per l'affidamento dei servizi museali integrati (quale, a titolo esemplificativo, l'espletamento di sopralluoghi da parte di soggetti terzi). Il Concessionario si impegna inoltre a collaborare con il futuro nuovo Concessionario per garantire il passaggio di consegne.

13 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI

Nel corso della durata della Concessione, l'Amministrazione effettuerà verifiche di conformità volte a constatare il livello qualitativo dei servizi oggetto della Concessione, rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, nel Contratto di Concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in **OFFERTA TECNICA**.

Le verifiche di conformità riguarderanno:

- gli aspetti qualitativi, misurati con gli indicatori di cui ai successivi paragrafi 13.1 e il cui mancato rispetto darà luogo alla penale ivi indicata;
- gli adempimenti contrattuali, il cui mancato rispetto darà luogo alle penali indicate al paragrafo 13.2. L'Amministrazione si riserva, ove possibile, di concedere un termine massimo per la messa in pristino della violazione rilevata, decorso il quale sarà applicata la penale n. 29 di cui allo stesso paragrafo.

13.1 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI

Le verifiche di conformità sugli aspetti qualitativi sono effettuate mediante un Indicatore di Soddisfazione globale (**ISg**), calcolato trimestralmente dall'Amministrazione, determinato dalla quantificazione di due indicatori: l'Indicatore di soddisfazione medio trimestrale del Direttore dell'Esecuzione (**ISde**) e l'Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori (**ISv**).

13.1.1 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

L'Indicatore di Soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione verrà elaborato sulla base dei risultati di un questionario compilato dal Direttore dell'Esecuzione.

Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
Servizi di accoglienza e vendita					
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
c	Chiarezza ed esaustività delle informazioni erogate	0	1	2	3
d	Efficienza del sistema di prenotazione/prevendita	0	1	2	3

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo Storico e Parco del Castello di Miramare per conto del Ministero della Cultura – ID 2584

Capitolato Tecnico



e	Efficienza del sistema di noleggio e deposito degli strumenti multimediali di supporto alla visita (numero adeguato alle richieste dell'utenza)	0	1	2	3
<u>Servizi di visite guidate e visite/attività educative</u>					
f	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
g	Professionalità (puntualità, competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
<u>Servizio di bookshop</u>					
h	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3
i	Accessibilità e visibilità dell'assortimento esposto	0	1	2	3
<u>Servizio mostre</u>					
l	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
m	Livello qualitativo dell'allestimento	0	1	2	3

Tabella 6 – Questionario di soddisfazione del Direttore dell'esecuzione

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario, compilato trimestralmente dal Direttore dell'Esecuzione, consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione trimestrale ISde, secondo la seguente formula:

$$ISde = R/33$$

con:

ISde = indicatore di soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione;

R = risultato totale ottenuto dalla compilazione del questionario ovvero la somma dei punteggi attribuiti dal Direttore dell'Esecuzione ad ogni aspetto elencato;

33 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il Direttore dell'Esecuzione assegnasse un voto massimo, cioè 3, ad ogni aspetto)

Entro il quinto giorno successivo alla chiusura del trimestre di riferimento, il Direttore dell'Esecuzione comunica al Gestore del Contratto e/o al/i Responsabile/i del/i Servizio/i il risultato del questionario di competenza, con il relativo indicatore di soddisfazione (ISde_i), specificando le motivazioni di attribuzione dei punteggi "Pessimo" e "Mediocre".

Esempio:

Se il Direttore dell'Esecuzione ritiene che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, barrerà le caselle corrispondenti al giudizio "Buono", per cui il risultato totale del questionario (R) sarà pari a 22.

L'Indicatore di Soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISde = 22/33 = 0,67$$

13.1.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI

L'Indicatore di Soddisfazione medio trimestrale dei visitatori (ISv) è dato dalla valutazione dei questionari tematici di seguito descritti.



Ogni questionario tematico prevede l'attribuzione di giudizi, da parte dei visitatori, a ciascun aspetto indagato nel questionario stesso, sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

I questionari saranno distribuiti trimestralmente ad un campione di visitatori (la numerosità del campione è specificata di seguito per ciascun questionario tematico).

La media dei risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dai campioni di seguito specificati consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione dei visitatori (ISv) trimestrale.

Questionario tematico relativo alle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, vendita dei servizi per il pubblico e biglietteria:

Il questionario riguarda gli aspetti delle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, vendita dei servizi per il pubblico (con esclusione dei bookshop) e biglietteria di seguito elencati e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Livello del servizio (tempi di attesa)	0	1	2	3
c	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3
d	Chiarezza delle informazioni ricevute	0	1	2	3

Tabella 7 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – postazioni fisiche

Il questionario viene somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 50 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione dei servizi resi dalle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, di vendita dei servizi per il pubblico e di biglietteria da parte dei visitatori (ISv_t), trimestrale secondo la seguente formula:

$$ISv_t = \frac{R_{med}}{12}$$

con:

R_{med} = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun visitatore;

12 = risultato massimo totale ottenibile per ciascun questionario (nel caso in cui l'Utente i-esimo attribuisse il massimo punteggio, cioè 3, a ciascun aspetto).

Esempio:

Ipotizzando che dei 50 visitatori che hanno compilato il questionario, 15 di questi ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 25 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 10 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano mediocri (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Mediocre"), il risultato totale dei questionari (R_{med}) sarà pari a:

$$R_{med} = \frac{(15 * 12) + (25 * 8) + (10 * 4)}{50} = 8,4$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di front office on site dei visitatori (ISv_t), per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:



$$ISv_t = \frac{8,4}{12} = 0,7$$

Questionario tematico relativo agli strumenti di supporto alla visita

Il questionario riguarda gli aspetti del servizio di seguito elencati e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Tempi di attesa per il ritiro dei supporti	0	1	2	3
b	Efficienza nelle operazioni di consegna e ritiro dei supporti	0	1	2	3
c	Chiarezza dell'audio (suono, nitidezza)	0	1	2	3
d	Chiarezza dei contenuti culturali	0	1	2	3
e	Pulizia dei supporti	0	1	2	3
f	Adeguatezza del prezzo	0	1	2	3
g	Adeguatezza della durata	0	1	2	3

Tabella 8 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – strumenti di supporto alla visita

Il questionario viene somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 20 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di strumenti di supporto alla visita (ISv_{sv}), trimestrale secondo la seguente formula:

$$ISv_{sv} = \frac{R_{med}}{21}$$

con:

R_{med} = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun visitatore;

21 = risultato massimo totale ottenibile per ciascun questionario (nel caso in cui l'Utente i-esimo attribuisse il massimo punteggio, cioè 3, a ciascun aspetto).

Esempio:

Ipotizzando che dei 20 visitatori che hanno compilato il questionario, 10 di questi ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 5 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 5 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano mediocri (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Mediocre"), il risultato totale dei questionari (R_{med}) sarà pari a:

$$R_{med} = \frac{(10 * 21) + (5 * 14) + (5 * 7)}{20} = 15,75$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di supporto dei visitatori (ISv_{sv}), per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:



$$ISv_{sv} = \frac{15,75}{21} = 0,75$$

Questionario tematico relativo al servizio di visite guidate:

Il questionario riguarda gli aspetti del servizio di visite guidate di seguito elencati e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Preparazione e chiarezza espositiva del personale	0	1	2	3
c	Puntualità del personale	0	1	2	3
d	Adeguatezza dei contenuti rispetto alle attese	0	1	2	3
e	Adeguatezza del prezzo della visita	0	1	2	3
f	Adeguatezza della durata della visita	0	1	2	3
g	Facilità di prenotazione	0	1	2	3

Tabella 9 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – visite guidate

Il questionario viene somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 10 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate (ISv_{vg}) trimestrale secondo la seguente formula:

$$ISv_{vg} = \frac{R_{med}}{21}$$

con:

R_{med} = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun visitatore;

21 = risultato massimo totale ottenibile per ciascun questionario (nel caso in cui l'Utente i-esimo attribuisse il massimo punteggio, cioè 3, a ciascun aspetto).

Esempio:

Ipotizzando che dei 10 visitatori che hanno compilato il questionario, 5 di questi ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 2 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 3 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano mediocri (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Mediocre"), il risultato totale dei questionari (R_{med}) sarà pari a:

$$R_{med} = \frac{(5 * 21) + (2 * 14) + (3 * 7)}{10} = 15,4$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate dei visitatori (ISv_{vg}), per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_{vg} = \frac{15,4}{21} = 0,73$$



Questionario tematico relativo al servizio di visite/attività educative:

Il questionario riguarda gli aspetti del servizio di visite/attività educative di seguito elencati e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Preparazione e chiarezza espositiva del personale	0	1	2	3
c	Puntualità del personale	0	1	2	3
d	Adeguatezza dei contenuti rispetto alle attese	0	1	2	3
e	Adeguatezza del prezzo dell'attività	0	1	2	3
f	Adeguatezza della durata dell'attività	0	1	2	3
g	Facilità di prenotazione	0	1	2	3

Tabella 10 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – visite/attività educative

Il questionario viene somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 10 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite/attività educative (ISv_{ae}) trimestrale secondo la seguente formula:

$$ISv_{ae} = \frac{R_{med}}{21}$$

con:

R_{med} = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun visitatore;

21 = risultato massimo totale ottenibile per ciascun questionario (nel caso in cui l'Utente i-esimo attribuisse il massimo punteggio, cioè 3, a ciascun aspetto).

Questionario tematico relativo al servizio di bookshop:

Il questionario riguarda gli aspetti del servizio di bookshop di seguito elencati e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
c	Tempi di attesa per il pagamento	0	1	2	3
d	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3
e	Adeguatezza dell'assortimento (l'insieme di prodotti posti in vendita) rispetto alle aspettative	0	1	2	3

Tabella 11 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Bookshop



Il questionario viene somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 50 visitatori) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop (ISv_b) trimestrale secondo la seguente formula:

$$ISv_b = \frac{R_{med}}{15}$$

con:

R_{med} = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun visitatore;

15 = risultato massimo totale ottenibile per ciascun questionario (nel caso in cui l'Utente i-esimo attribuisse il massimo punteggio, cioè 3, a ciascun aspetto).

Questionario tematico relativo al servizio mostre:

Il questionario riguarda gli aspetti del servizio mostre di seguito elencati e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
c	Tempi di attesa per il pagamento in cassa	0	1	2	3
d	Chiarezza delle informazioni veicolate	0	1	2	3
e	Adeguatezza dell'allestimento e del servizio in generale rispetto alle aspettative	0	1	2	3

Tabella 12 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Mostre

Il questionario viene somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 30 visitatori) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio mostre (ISv_m) trimestrale secondo la seguente formula:

$$ISv_m = \frac{R_{med}}{15}$$

con:

R_{med} = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun visitatore;

15 = risultato massimo totale ottenibile per ciascun questionario (nel caso in cui l'Utente i-esimo attribuisse il massimo punteggio, cioè 3, a ciascun aspetto).

L'Indicatore di Soddisfazione dei visitatori medio per i servizi sopra elencati per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv = \frac{ISv_t + ISv_{sv} + ISv_{vg} + ISv_{ae} + ISv_b + ISv_m}{6}$$

dove:

ISv = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori;



IS_{vt}= Indicatore di Soddisfazione relativo alle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, vendita dei servizi per il pubblico e biglietteria;

IS_{sv}= Indicatore di Soddisfazione del servizio di noleggio e distribuzione degli strumenti di supporto alla visita;

IS_{v_g}= Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate;

IS_{ae}= Indicatore di Soddisfazione del servizio di attività educative;

IS_{vb} = Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop;

IS_m = Indicatore di Soddisfazione del servizio mostre.

Il Concessionario si rende disponibile a:

- a. provvedere alla somministrazione dei questionari finalizzati a ottenere l'Indicatore di soddisfazione dei visitatori (**IS_v**) e alla elaborazione dei relativi dati;
- b. provvedere alla sola elaborazione dei dati tratti da questionari somministrati direttamente dall'Amministrazione, finalizzati a ottenere l'Indicatore di soddisfazione dei visitatori (**IS_v**).

In entrambi i casi sopra citati il Gestore del Contratto, entro il quinto giorno successivo alla chiusura del trimestre di riferimento, comunica al Direttore dell'Esecuzione il risultato dei questionari e l'indicatore di soddisfazione (**IS_v**).

In caso di ritardo nella trasmissione della summenzionata documentazione si applicherà la penale di cui al n. 30 del paragrafo 13.2.

13.1.3 PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE

La metodologia applicata integra il sistema di applicazione delle penali ed il sistema di valutazione della qualità del servizio erogato al fine di rendere più trasparente l'applicazione delle penali stesse.

Il calcolo delle penali si basa sull'indicatore di soddisfazione globale (IS_g), rilevato trimestralmente secondo la seguente formula:

$$ISg = (ISde \times 0,5) + (ISv \times 0,5)$$

dove:

IS_{de} = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale da parte del Direttore dell'Esecuzione;

IS_v= Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori.

Tale valore (IS_g) è raffrontato con l'indicatore di soddisfazione obiettivo (IS_o) e, sulla base degli scostamenti rilevati, viene determinato l'importo delle penali.

Nel periodo di validità del Contratto, l'indicatore di soddisfazione obiettivo sarà pari a 0,67.

Il calcolo della penale sull'Indicatore di soddisfazione globale (P_{IS_g}) avviene attraverso la seguente formula:

$$P_{ISg} = k \times F \times 1\%$$

Dove:

F= aggio + ricavi degli altri servizi al netto di IVA del trimestre di riferimento

IS_g = Indicatore di Soddisfazione globale medio

K =0 se IS_g ≥ 0,67

K =0,25 se 0,4 ≤ IS_g < 0,67

K =0,5 se 0,2 ≤ IS_g < 0,4

K=1 se 0 < IS_g < 0,2



13.2 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI

Ferme le cause di risoluzione previste dalla legge, dal Disciplinare di gara e dal presente Capitolato nonché dallo Schema di Contratto di Concessione, l'Amministrazione si riserva di applicare al Concessionario specifiche penali a fronte di inadempimenti o disservizi che non siano di gravità tale da compromettere la prosecuzione del rapporto concessorio. La valutazione della gravità è rimessa alla valutazione discrezionale dell'Amministrazione che è tenuta, comunque, a valutarla secondo canoni di ragionevolezza, equità ed economia del procedimento.

Le verifiche di conformità sugli adempimenti contrattuali saranno effettuate senza alcun preavviso da parte del Direttore dell'Esecuzione oppure dalla eventuale struttura denominata "commissione di controllo e valutazione", alle quali potrà/nonno partecipare il Gestore del Contratto e/o i Responsabili di servizio.

All'esito delle verifiche di conformità, pertanto, l'Amministrazione potrà applicare al Concessionario le penali nei casi e nella misura di seguito indicati:

n°	Inadempimento sanzionato con penale	Riferimento in Capitolato	Valore della penale	Modalità di riscontro
1	Esito negativo della verifica sull'allestimento dei servizi.	Par. 6.1	1.000,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra quanto previsto in offerta tecnica ed eventualmente concordato con l'Amministrazione e lo stato di allestimento dei servizi.
2	Mancato rispetto dei tempi di intervento previsti per la manutenzione sugli arredi, impianti e attrezzature.	Par. 6.1	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra il termine indicato al par. 6.1 e la data di intervento del Concessionario.
3	Mancato rispetto degli orari e dei giorni nei quali i servizi oggetto di gara devono essere garantiti.	Par. 6.1	500,00 € all'ora.	Confronto fra gli effettivi orari di esercizio e quanto disciplinato al Par. 6.1 del presente Capitolato ed eventualmente concordato con l'Amministrazione.
4	Ritardo nell'attivazione servizi di accoglienza, informazioni e orientamento <i>on site</i> per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.1.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio.
5	Ritardo nella consegna del rendiconto mensile delle interazioni verso il call center.	Par. 7.1.2	100,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna del rendiconto e i termini previsti al Par. 7.1.2.
6	Tempo di risposta del sistema IVR superiore a 10 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.	Par. 7.1.2	500,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al Par. 7.1.2
7	Tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce superiore a 40 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.	Par. 7.1.2	500,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al Par. 7.1.2
8	Ritardo nell'attivazione del call center per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.1.2	250,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del Call Center.



9	Ritardo nell'attivazione del servizio di strumenti di supporto alla visita.	Par. 7.2	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio.
10	Ritardo nell'attivazione del servizio di visite guidate per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio.
11	Mancata erogazione della visita guidata per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.3	250,00 € per ogni evento.	Confronto tra il calendario delle prenotazioni e le visite guidate erogate.
12	Ritardo nell'attivazione del servizio di attività educative per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.4	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio.
13	Mancata erogazione dell'attività educativa per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.4	250,00 € per ogni evento.	Confronto tra il calendario delle prenotazioni e le attività educative erogate.
14	Mancata corrispondenza tra il catalogo dei prodotti concordato con l'Amministrazione e l'assortimento presente nei punti vendita (bookshop).	Par. 7.5	100,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra il catalogo concordato e il catalogo dei prodotti in vendita.
15	Ritardo nell'attivazione del servizio di bookshop per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.5.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio.
16	Mancato rispetto di tiratura e tempistiche contenute nel Piano Editoriale condiviso con l'Amministrazione.	Paragrafo 7.5.2.1	200,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra le quantità e le tempistiche del Piano Editoriale e la messa a disposizione dei prodotti nei punti vendita (Bookshop).
17	Esito negativo della verifica sulla linea di merchandising.	Paragrafo 7.5.2.2	250,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra quanto previsto in OFFERTA TECNICA e/o quanto eventualmente concordato con l'Amministrazione e quanto prodotto.
18	Mancato rispetto della programmazione delle mostre presso le ex Scuderie concordata con l'Amministrazione per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 7.6	150,00 € per ogni giorno di difformità.	Confronto tra la programmazione concordata e l'andamento del servizio.
19	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti o fermi di parte o dell'intera infrastruttura informatica.	Par. 7.7.2	1.000,00 € per ogni ora di ritardo	Confronto tra orario di ricezione della segnalazione da parte del Direttore dell'Esecuzione e risoluzione del problema.
20	Mancato aggiornamento dei sistemi di vendita a seguito di una richiesta da parte dell'Amministrazione.	Par. 7.7.2	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di aggiornamento dei sistemi di vendita e i termini previsti al Par. 7.7.2.



21	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica riepilogativa mensile.	Par. 7.7.2.3	100,00 € per ogni giorno di ritardo per ogni report.	Confronto tra la data di consegna dei singoli report e i termini previsti al paragrafo 7.7.2.3
22	Ritardo nello svolgimento dei corsi di formazione al personale del Concessionario e dell'Amministrazione.	Par. 9 e 7.7.2.3 (reportistica)	200,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra le date di erogazione dei corsi e i termini previsti dai parr. 9 e 7.7.2.3 (reportistica).
23	Ritardo nella messa online del sito web per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.7.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa online del sito web.
24	Ritardo nell'attivazione delle postazioni di vendita per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 8.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio.
25	Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale.	Par. 9	500,00 € per ogni giorno di mancata sostituzione.	Confronto tra la data di ricezione della richiesta di sostituzione/data di invio del curriculum e la data di entrata in servizio del sostituto.
26	Ritardo nell'aggiornamento del corso di formazione al personale del Concessionario e dell'Amministrazione.	Par. 9	100,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di erogazione del corso e i termini previsti al par. 9.
27	Ritardo nella retrocessione all'Amministrazione degli incassi dei titoli di accesso.	Par. 11.1	Penale di cui all'art. 2 del D.M. 28/09/2005, n. 222.	Confronto tra i termini previsti nel Par. 11.1 e la data valuta del versamento.
28	Ritardo nel pagamento delle Royalty e del Canone.	Par. 11.2 e 11.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra i termini previsti nei par. 11.2 e 11.3 e la data valuta del versamento.
29	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata.	Capitolo 13	500,00 € per ogni giorno di ritardo relativo alla messa in pristino della violazione rilevata	Confronto tra il termine massimo concesso dall'Amministrazione e la data di messa in pristino della violazione.
30	Ritardo nella consegna dei questionari e del report trimestrale riepilogativo.	Par. 13.1.2	100,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna dei singoli questionari e del report trimestrale e i termini previsti al paragrafo 13.1.2
Inadempimento sanzionato con penale – schema di contratto		Riferimento in Contratto	Valore della penale	Modalità di riscontro
31	Violazione dell'obbligo di restituzione alla concedente delle somme versate a titolo di pagamento diretto al subappaltatore	Art. 13 comma 10	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra il termine massimo per effettuare il pagamento (entro 20 giorni dalla comunicazione da parte delle Concedenti) e la data di effettuazione del pagamento.



32	Inadempimenti e violazioni delle norme di legge e/o di regolamento e/o degli obblighi contrattuali ulteriori rispetto a quelli oggetto delle penali riportate nella presente tabella	/	500,00 € per ogni violazione rilevata	Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti
33	Misure di sicurezza inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione del Regolamento	Art. 34 comma 9	5.000,00 € per ogni violazione rilevata	Esito delle verifiche, ispezioni e/o audit.
34	Ritardo nell'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "norme in materia di protezione dei dati personali"	Art. 34 comma 9	5.000,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra il termine assegnato, di cui all'art. 34 comma 9 e la data di adozione delle misure di sicurezza.

Tabella 13 – Penali