

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI INTEGRATI PRESSO IL MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI NAPOLI PER CONTO DEL MINISTERO DELLA CULTURA – ID 2704



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	9
6.1	LUOGHI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI - ALLESTIMENTO - POSTAZIONI	9
6.2	ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	12
6.3	POLITICHE DI TICKETING	13
7	SERVIZI PER IL PUBBLICO	13
7.1	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO	13
7.1.1	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO <i>ON SITE</i>	14
7.1.2	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO <i>OFF SITE (CALL CENTER)</i>	15
7.2	STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA	16
7.3	SERVIZIO DI VISITE GUIDATE	17
7.4	SERVIZIO DI DIDATTICA	19
7.5	SERVIZIO DI BOOKSHOP	20
7.5.1	SERVIZIO DI VENDITA FISICO E ON LINE	21
7.5.2	SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING	22
7.6	ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI PER L'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI E LA VALORIZZAZIONE	25
7.6.1	STRUTTURA DEDICATA ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO	25
7.6.2	PIATTAFORMA INFORMATICA DI SUPPORTO	26
7.6.3	SITO WEB	31
7.6.4	AZIONI PROMOZIONALI.....	32
7.6.5	RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	33
8	SERVIZIO DI BIGLIETTERIA	33
8.1	BIGLIETTERIA ON SITE	35
8.2	BIGLIETTERIA OFF SITE	36
8.3	SERVIZIO DI CONTROLLO DEGLI ACCESSI E DELLE USCITE.....	37
9	STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO	38
10	AVVIO DELLE ATTIVITA'	40
10.1	FASE PRELIMINARE.....	40



10.2	DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ	42
11	MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	43
11.1	RETROCESSIONE INCASSI DA TITOLI DI ACCESSO	43
11.2	PAGAMENTO DELLA ROYALTY	44
11.3	VERSAMENTO DEL CANONE	45
12	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	45
13	VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI	45
13.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI	45
13.1.1	INDICATORE DI SODDISFAZIONE TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE	45
13.1.2	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI	47
13.1.3	PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE	53
13.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI	53



1 PREMESSA

La presente procedura è indetta nell'ambito del Disciplinare siglato 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 Archeologico Nazionale di Napoli** (di seguito anche "MANN").

Il MANN ha definito una serie di obiettivi, di seguito elencati, che si prefigge di raggiungere con l'affidamento della concessione:

- migliorare la fruizione culturale;
- migliorare il livello di personalizzazione dei servizi in funzione delle diverse tipologie di visitatori;
- creare una sinergia tra i vari servizi offerti all'utenza.

Del presente documento fanno parte le seguenti appendici tecniche:

- Appendice A: Elaborati grafici degli spazi oggetto di concessione;
- Appendice B: Dati storici di fruizione;
- Appendice C: Piano Economico e Finanziario di massima;
- Appendice D: Immagine coordinata e logo del MANN.

1.1 IL SITO OGGETTO DI CONCESSIONE

Il MANN è un Istituto del Ministero della Cultura e afferisce alla Direzione Generale Musei.

È stato istituito con:

- D.M. 9 aprile 2016 (G.U. n. 149 del 28.06.2016) e Decreto Interministeriale del 28 giugno 2016, n. 328 (Conferimento dell'autonomia speciale agli istituti e luoghi della cultura di rilevante interesse nazionale di cui all'articolo 6 del D.M. 23 gennaio 2016);
- il D.P.C.M. 24 giugno 2021, n. 123 *"Regolamento di organizzazione del MiBAC, degli uffici di diretta collaborazione del Ministro e dell'Organizzazione Indipendente di Valutazione della Performance"*.

Il MANN è un Istituto dotato di autonomia speciale ed esercita le sue competenze nell'ambito della tutela, della conservazione e della fruizione pubblica in funzione della valorizzazione del proprio patrimonio.

È in corso di registrazione il DPCM di conferimento del Museo nella prima fascia degli Istituti autonomi.



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 quattro anni di durata della concessione.
Canone	La prestazione in denaro corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per la concessione dei servizi oggetto del presente documento.
Royalty	La prestazione in denaro, corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione, pari alla quota percentuale dei ricavi delle vendite dei servizi per il pubblico.
Amministrazione/MANN/Museo/Concedente	Il Museo Archeologico Nazionale di Napoli, 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.
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.
Capitolato Tecnico	Il presente documento.
Responsabile del Contratto	Responsabile unico per l'Amministrazione al quale sono demandate le attività previste dal D.Lgs. 36/2023 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/Luoghi	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 presente Concessione specificati nel presente documento.
Titolo di accesso/biglietto	Titolo che legittima il visitatore ad accedere, gratuitamente o previo pagamento di un corrispettivo al MANN.



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 Capitolato tecnico 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: visite guidate, didattica, bookshop e strumenti di supporto alla visita.

Oggetto della Concessione sono:

- Servizi per il pubblico:
 - Accoglienza, informazione, orientamento;
 - Visite guidate;
 - Didattica;
 - Bookshop;
 - Strumenti di supporto alla visita (quali audio/videoguide);
 - Organizzazione e strumenti per l'integrazione dei servizi e la valorizzazione.
- Servizio di biglietteria:
 - Biglietteria on site;
 - Biglietteria off site;
 - Controllo degli accessi e delle uscite.

Nell'espletamento dei servizi il Concessionario dovrà garantire, a propria cura e spese, la manutenzione ordinaria e preventiva, la salvaguardia, la custodia e la pulizia degli arredi in uso, 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 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 s.m.i.

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 e per il servizio di restyling e finissaggio di prodotti tessili, (adottato con DM 7 febbraio 2023, pubblicato nella G.U. n. 70 del 23 marzo 2023. In vigore dal 22 maggio 2023) in conformità con quanto previsto dall'art. 57 del D. Lgs. 36/2023. 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 dovrà mai essere depositato, neanche temporaneamente, fuori dei locali. Qualunque onere relativo alla gestione e organizzazione dei rifiuti, ivi incluse le spese connesse, (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.



Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente documento, nello Schema di Contratto di Concessione e in 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 48 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 durata della concessione è stata stimata ai sensi dell'art. 178 del D.Lgs 36/2023 in **4 anni** (48 mesi) per il valore e complessità organizzativa della concessione e in funzione dei servizi richiesti al Concessionario.

5 VALORE DELLA GARA

Il valore complessivo stimato per la concessione è pari a € **9.748.621,00** (Euro novemilionsettecentoquarantottomilaseicentoventuno/00) per l'intera durata della Concessione, pari a 48 mesi.

Più in particolare:

VALORE STIMATO DELLA CONCESSIONE

	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	TOTALE
AGGIO DA BIGLIETTERIA	€ 1.240.500	€ 1.335.920	€ 1.431.341	€ 1.526.769	€ 5.534.530
SERVIZI PER IL PUBBLICO:					
Bookshop	€ 626.009	€ 674.163	€ 722.318	€ 770.472	€ 2.792.962
Didattica	€ 111.752	€ 120.348	€ 128.944	€ 137.541	€ 498.585
Visite guidate	€ 68.250	€ 73.500	€ 78.750	€ 84.000	€ 304.500
Strumenti di supporto alla visita	€ 138.527	€ 149.183	€ 159.839	€ 170.495	€ 618.044
TOTALE	€ 2.185.038	€ 2.353.114	€ 2.521.192	€ 2.689.277	€ 9.748.621

Tabella 1

Tale valore è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso derivante dalla vendita dei titoli di accesso al Museo, dei prodotti del bookshop fisico ed on line, della didattica, delle visite guidate e del noleggio degli strumenti di supporto alla visita.

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 stimate dell'Amministrazione, dei dati storici relativi al Museo e del benchmark con strutture simili.

Si riportano di seguito i principali dati e razionali che hanno portato alla stima dei valori sopra indicati:

Numero di visitatori attesi – Le stime sono state fornite dall'Amministrazione. In particolare, il primo anno di concessione il numero di visitatori è stato stimato pari a circa quelli del 2019 per poi crescere progressivamente fino al



quarto anno. Nel 2023, considerando i mesi da gennaio a metà settembre, il numero di visitatori è stato pari a circa 420.000.

VISITATORI STIMATI		1° anno	2° anno	3° anno	4° anno
INTERI	interi	109.070	117.459	125.849	134.240
RIDOTTI	ridotti	50.016	53.863	57.711	61.558
	speciale	3.356	3.614	3.872	4.130
	famiglia	205.108	220.886	236.663	252.441
CAMPANIA ARTECARD	ordinari	39.344	42.370	45.397	48.423
	giovani	4.346	4.681	5.015	5.349
GRATUITI	gratuiti	238.760	257.127	275.493	293.859
TOTALE		650.000	700.000	750.000	800.000

Tabella 2

Incassi da titoli di accesso – La stima è stata effettuata moltiplicando, per ciascuna tipologia di biglietto, il numero di visitatori attesi totali annui per il costo medio stimato di un biglietto presso il Museo, il cui dettaglio viene riportato nella tabella che segue:

INCASSI STIMATI DA TITOLI DI ACCESSO		1° anno	2° anno	3° anno	4° anno
INTERI	interi	€ 2.399.540	€ 2.584.098	€ 2.768.678	€ 2.953.280
RIDOTTI	ridotti	€ 200.064	€ 215.452	€ 230.844,00	€ 246.232
	speciale	€ 36.916	€ 39.754	€ 42.592	€ 45.430
	famiglia	€ 4.102.160	€ 4.417.720	€ 4.733.260	€ 5.048.820
CAMPANIA ARTECARD	ordinari	€ 149.507	€ 161.006	€ 172.509	€ 184.007
	giovani	€ 3.477	€ 3.745	€ 4.012	€ 4.279
TOTALE		€ 6.891.664	€ 7.421.775	€ 7.951.895	€ 8.482.048

Tabella 3

COSTO MEDIO STIMATO DEL BIGLIETTO		
INTERI	interi	€ 22
RIDOTTI	ridotti	€ 4
	speciale	€ 11
	famiglia*	€ 20
CAMPANIA ARTECARD	ordinari	€ 3,80
	giovani	€ 0,80

Tabella 4

*il biglietto famiglia è valido per due adulti. Il prezzo indicato in tabella è ad adulto.

Agli incassi stimati nella tabella 3, si aggiungono gli incassi derivanti dalla vendita degli abbonamenti OPEN MANN, che sono card annuali, di diversa tipologia (ordinari, young, family, corporate, academy), che consentono l'accesso al Museo



un numero illimitato di volte dalla data della loro attivazione. Nel 2022 gli incassi totali derivanti dalla vendita degli OPEN MANN sono stati circa 32.000 € di cui la quota per il Concessionario è stata pari circa 6.500 €.

Incassi dei servizi per il pubblico:

- **Bookshop:** La stima è stata effettuata applicando il tasso di utilizzo (~7,4%) e lo scontrino medio (~€ 13,05) (~ media dati 2018-2019 -2022), al totale dei visitatori attesi nei quattro anni di durata della concessione;
- **Didattica:** La stima è stata effettuata applicando il tasso di utilizzo stimato dall'Amministrazione (~3,44%) per lo scontrino medio (~€ 5,00), al totale dei visitatori attesi nei quattro anni di durata della concessione;
- **Visite guidate:** La stima è stata effettuata applicando il tasso di utilizzo stimato dall'Amministrazione (~1,5%) per il prezzo medio per visita per persona (€ 7,00) al totale dei visitatori attesi nei quattro anni di durata della concessione;
- **Strumenti di supporto alla visita:** La stima è stata effettuata applicando il tasso di utilizzo (~4,41%) e lo scontrino medio (~€ 4,83), (~ media dati 2017-2018-2019-2022), al totale dei visitatori attesi nei quattro anni di durata della concessione.

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, all'Appendice C al presente Capitolato tecnico, 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.

La stima così quantificata ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo l'Amministrazione e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti e spese 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 nel PEF i ricavi dai servizi di bookshop, didattica, visite guidate e strumenti di supporto alla visita 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 tabella 2, che pertanto va considerato un valore fisso ed invariabile. Altresì non potrà essere modificato nel PEF dei concorrenti, il valore degli incassi da biglietteria stimati dalla stazione appaltante.

6 INFORMAZIONI SUL SITO OGGETTO DELLA CONCESSIONE

6.1 LUOGHI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI - ALLESTIMENTO - POSTAZIONI

I luoghi di esecuzione dei servizi sono situati all'interno del Museo Archeologico Nazionale di Napoli, Piazza Museo 19 – Napoli, negli spazi descritti nelle planimetrie allegate al presente Capitolato (Appendice A), e visionabili in sede di sopralluogo.

Gli spazi destinati alla biglietteria on site, ai servizi di accoglienza, informazione, orientamento on site, alla vendita delle visite guidate e della didattica, al noleggio degli strumenti di supporto alla visita e al bookshop saranno ubicati nell'atrio centrale posizionato all'interno del Museo e quindi spostati dagli attuali locali all'entrata del Museo.

Il progetto di riallestimento dei locali destinati alla biglietteria on site, ai servizi di accoglienza, informazione, orientamento on site, alla vendita delle visite guidate e della didattica, al noleggio degli strumenti di supporto alla visita



e al bookshop, definito dall'Amministrazione così come descritto nelle planimetrie allegate al presente Capitolato (Appendice A), si inserisce nell'ambito di una più generale strategia di valorizzazione del MANN e di sviluppo culturale del contesto urbano in cui esso è inserito, finalizzata all'implementazione delle connettività, tangibili e intangibili, tra Museo e città.

L'obiettivo è quello di realizzare uno spazio pubblico all'interno dell'edificio, che sia liberamente fruibile, contribuendo in maniera significativa all'integrazione della collettività nei processi di valorizzazione e, altresì, alla consapevolezza del patrimonio culturale quale bene comune.

Tale spazio pubblico andrebbe a raccordarsi con l'area retrostante il Museo, che ha un accesso indipendente da via Santa Teresa degli Scalzi e dove, oltre ad un terzo giardino, in corso di ultimazione, sono presenti nel c.d. braccio nuovo una serie di servizi aggiuntivi e aperti al pubblico, quali, solo a titolo di esempio, un ristorante, per il quale è in corso di stipula il relativo contratto di concessione, e l'auditorium.

L'obiettivo dell'intervento proposto è quello di amplificare la rete di rapporti e connessioni tra il Museo e la città, rendendo l'edificio sempre più aperto alle istanze della collettività, che, in particolare nello specifico contesto altamente urbanizzato, necessita di spazi di aggregazione ed intrattenimento associati ad una offerta culturale di qualità.

Il risultato atteso è quello di creare una sorta di "spazio urbano" all'interno del Museo, liberamente fruibile e tale da incentivare l'ingresso di un pubblico quanto più ampio possibile, in modo da stimolare la coscienza collettiva alla consapevolezza del proprio patrimonio culturale e al tempo stesso offrire una risposta ai bisogni della collettività, in termini di luoghi di aggregazione, di arricchimento culturale, ma anche di svago ed intrattenimento.

L'intervento si pone in sinergia, coerenza e complementarietà con gli obiettivi più generali di valorizzazione delle strutture museali in ambito locale, regionale, nonché nazionale, e con la programmazione attuativa del Museo definita nel Piano Strategico e nel Piano Programma di Fruizione di cui l'istituto è dotato.

Al fine di fornire un quadro completo dei prossimi interventi di valorizzazione del Museo, si fa presente che è stato avviato dal MANN un progetto di recupero dei depositi posti ai piani interrati che porterà alla creazione di un nuovo livello di fruizione dell'edificio, in stretta connessione con la città, che aumenterà quindi le potenzialità espositive del Museo. La conclusione dei lavori relativi a tale progetto è prevista in circa tre anni, con il rilascio in fieri di alcune aree.

Entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività, il Concessionario dovrà allestire e arredare i locali secondo le prescrizioni di seguito riportate, pena l'applicazione della penale n. 1 di cui al paragrafo 13.2.

In particolare:

- Biglietteria on site, accoglienza, informazione, orientamento on site, vendita delle visite guidate e della didattica, noleggio degli strumenti di supporto alla visita:

Il concessionario dovrà fornire e porre in opera gli arredi costituiti da desk di accoglienza con struttura in legno laccato, piano superiore in cristallo di sicurezza retroverniciato sabbiato, lato operatore con ripiani aperti, ante chiuse e cassetti, inclusa fornitura e posa in opera di scaffale a parete in legno laccato ad uso del personale;

- Bookshop:

Il concessionario dovrà fornire e porre in opera gli arredi, costituiti da espositori a mensola aperta e chiusa con vetrina, espositori bassi con cassettiere, desk di vendita con piano in cristallo di sicurezza retroverniciato sabbiato in legno laccato;

- Didattica

Il concessionario dovrà fornire e porre in opera gli arredi, costituiti da tavoli e sedute per circa 30 utenti.

Tutti gli arredi dovranno avere la forma e le dimensioni riportate nel progetto allegato al presente Capitolato (Appendice A).

Si precisa inoltre che:



- è presente anche un magazzino, di circa 16 mq, utilizzabile dal concessionario per il deposito dei libri e degli altri oggetti del bookshop, ubicato in prossimità del bookshop nel locale visionabile in sede di sopralluogo e indicato nella planimetria allegata al presente Capitolato (Appendice A);
- lo spazio che sarà dedicato al guardaroba, che dovrà essere posizionato nel locale visionabile in sede di sopralluogo e indicato nella planimetria allegata al presente Capitolato (Appendice A), ha una superficie di circa 108 mq e dovrà essere allestito secondo le indicazioni riportate al paragrafo 7.1.1.2;
- i “varchi” per il controllo degli accessi e delle uscite, che dovranno essere posizionati nei luoghi visionabili in sede di sopralluogo e indicati nella planimetria allegata al presente Capitolato (Appendice A), dovranno essere forniti e posti in opera secondo le indicazioni riportate al paragrafo 8.3.

Si specifica inoltre che:

- l’eventuale cablaggio necessario per l’espletamento di tutti i servizi oggetto della presente concessione sarà a carico dell’Amministrazione;
- non è consentito in nessun caso effettuare opere murarie né tracce, se non preventivamente autorizzate dall’Amministrazione;
- 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;
- il carico e lo scarico dei materiali necessari per l’esecuzione dei servizi (libri, prodotti di merchandising, ecc...) dovrà essere effettuato dal Concessionario nei giorni e negli orari di chiusura del Museo.

Saranno inoltre a cura e spese del Concessionario:

- la manutenzione e la pulizia di tutti gli arredi in uso e delle 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, carta per ricevute, mappe, 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, a cura e spese dello stesso, interventi di manutenzione ordinaria e/o piccole riparazioni. 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. 11 di cui al par. 13.2.

Tutti i locali destinati all’esecuzione dei servizi in concessione sono consegnati al Concessionario privi di attrezzature e nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano all’atto della sottoscrizione del Verbale di Avvio dell’esecuzione del Contratto (cfr. paragrafo 10.2).

Gli spazi destinati ai servizi oggetto di gara, sono concessi in uso esclusivo al Concessionario ad eccezione di quelli destinati al servizio di didattica secondo quanto previsto al paragrafo 7.4.

Si precisa che i locali dovranno essere allestiti con almeno le seguenti postazioni minime:

- **Servizio di accoglienza informazione e orientamento on site:** 1 postazione;
- **Servizio di controllo degli accessi e delle uscite:** 2 postazioni;
- **Servizio di biglietteria on site, vendita di visite guidate, di attività didattiche e noleggio di strumenti di supporto alla visita:** 3 postazioni;
- **Servizio di bookshop (punto di vendita fisico):** 2 postazioni.



Fermi restando i requisiti minimi sopra riportati, 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 del Museo. Inoltre, le aree in prossimità delle postazioni di vendita (comprese TVM) dovranno essere dotate, a cura e spese del Concessionario, di connessioni internet gratuite per gli utenti per permettere loro di usufruire dei servizi di vendita off-site e per il download dell'App.

Al Concessionario è assicurato, per l'erogazione dei servizi oggetto della presente Concessione, l'uso per fini commerciali del logo ufficiale del Museo (Mann, Mann for Kids, Mann for Planet, Mann International - cfr. Appendice D) 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.

6.2 ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il MANN è aperto tutti i giorni dell'anno dalle 9,00 alle 19,30 ad eccezione del martedì, del 25 dicembre e del 1 gennaio in cui il Museo resta chiuso, salvo progetti di apertura straordinaria da parte del Ministero della Cultura.

Il Concessionario garantisce l'erogazione dei servizi negli orari di seguito indicati, fermo restando eventuali variazioni di orario richieste dall'Amministrazione e/o concordate con il Concessionario, pena l'applicazione della penale n. 2 di cui al par. 13.2:

- **Accoglienza, informazioni e orientamento on site, biglietteria (postazioni fisiche), controllo degli accessi/uscite, vendita di visite guidate e attività didattiche e noleggio di strumenti di supporto alla visita:** tutti i giorni di apertura del Museo, durante tutto l'orario di apertura. La vendita dei titoli di accesso (sia delle postazioni presidiate da personale sia dalle TVM), delle visite guidate e delle attività didattiche e il noleggio degli strumenti di supporto alla visita, dovrà cessare 1 ora prima dell'orario di chiusura del Museo.
- **Visite guidate e attività didattiche:** tutti i giorni di apertura del Museo, durante tutto l'orario di apertura, dietro prenotazione.
- **Bookshop (punto di vendita fisico):** tutti i giorni di apertura del Museo, durante tutto l'orario di apertura. La vendita all'interno del bookshop termina mezz'ora prima della chiusura del Museo.

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.



6.3 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, sconti, fidelità e *membership card*, etc., anche a seguito di indicazioni del MiC.

Si precisa che l'accesso alle collezioni permanenti e temporanee del Museo deve essere sempre subordinato all'emissione del titolo d'ingresso, sia esso a pagamento o gratuito.

Il valore dei titoli di accesso attualmente in vigore con le relative agevolazioni tariffarie è riportato nel sito internet ufficiale dell'Amministrazione.

Il MANN potrà stipulare convenzioni con associazioni, enti locali, aziende, stabilendo prezzi agevolati per i titoli di ingresso. Il Concessionario avrà la facoltà di proporre all'Amministrazione analoghe convenzioni, che la stessa Amministrazione valuterà.

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 del Museo. 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 delle collezioni del Museo, 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 7 – 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 SERVIZI DI 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 del Museo i servizi oggetto della presente concessione.

Gli obiettivi del servizio sono offrire una chiara, efficace ed efficiente comunicazione agli utenti con riguardo all'offerta e ai servizi del Museo 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* (postazione fisica e guardaroba) e *off site* (call center).



7.1.1 SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO *ON SITE*

7.1.1.1 POSTAZIONE FISICA

Oggetto del servizio è l'informazione, l'accoglienza e l'orientamento dei visitatori, sino al momento dell'ingresso alle collezioni museali garantendone la fruizione a tutti i visitatori, in armonia con le politiche di accessibilità del Museo nei confronti dei visitatori fragili e diversamente abili.

È onere del Concessionario organizzare/predisporre la gestione del personale a presidio della postazione di cui al par. 6.1.

Mediante tale organizzazione, il Concessionario deve fornire ai visitatori le seguenti informazioni minime:

- a) orari di apertura del Museo e dei servizi offerti;
- b) offerta culturale del Museo (presenza di esposizioni temporanee/eventi, etc.)
- c) collocazione nel Museo dei servizi per l'utenza e modalità di utilizzo degli stessi (bookshop, guardaroba, servizi igienici, accessibilità per i visitatori fragili/diversamente abili, ecc.);
- d) tipologie e tariffe dei titoli di accesso;
- e) tipologie e tariffe del servizio di visite guidate, del servizio di didattica e del noleggio degli strumenti di supporto alla visita;
- f) numero e tipologia di titoli di accesso e di servizi ancora disponibili nella giornata, con specifica dell'orario di accesso;
- g) informazioni di carattere generale sul Museo;
- h) regole per la fruizione (ad esempio norme di comportamento all'interno del Museo, elenco degli oggetti che non possono essere introdotti all'interno del Museo, etc.);
- i) comunicazioni di servizio che l'Amministrazione reputi opportuno riferire al pubblico di volta in volta.

Il personale deputato al servizio dovrà avere le caratteristiche indicate al par. 9 e dovrà inoltre distribuire i materiali informativi (volantini, brochure, mappe, ecc.) che saranno forniti direttamente dal Museo.

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. 12 di cui al par. 13.2

7.1.1.2 GUARDAROBA

Il Concessionario deve fornire e porre in opera 60 armadietti per guardaroba tipo smartlockers, di cui 20 per bagagli di grandi dimensioni e 4 accessibili per disabili fisici e sensoriali, per la consegna in custodia di borse, zainetti, cappotti, ecc...

Tali armadietti dovranno essere realizzati in materiali ad alta resistenza e finiture anti graffio, completi di serrature speciali funzionali alla gestione ad uso autonomo del pubblico, inclusa la relativa applicazione per la gestione tramite smartphone e la fornitura e la posa in opera di desk di controllo ad uso del Concessionario.

Gli armadietti dovranno essere posizionati nel locale indicato nelle planimetrie allegate al presente documento (cfr. planimetria di cui all'Appendice A) che sarà visionabile in sede di sopralluogo,

Devono altresì essere messi a disposizione dei "cestoni" con chiusure di sicurezza per la custodia degli zaini delle scolaresche che saranno collocati in spazi specifici successivamente indicati dal Museo. Tali cestoni dovranno essere in numero e dimensioni tali da poter custodire gli zaini di almeno 2 classi contemporaneamente.

È onere del Concessionario e provvedere, per tutta la durata del contratto, alla manutenzione dei lockers e alla loro eventuale sostituzione qualora difettosi o non funzionanti.

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

L'allestimento del guardaroba deve essere eseguito entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale n. 12 di cui al paragrafo 13.2.



7.1.2 SERVIZI DI 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 Museo e dei servizi per il pubblico oggetto di concessione, nonché alla prevendita e prenotazione di titoli d'accesso, delle visite guidate e della didattica.

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 Concessionario deve rendere disponibile per l'utenza un numero telefonico dedicato a tariffazione urbana (e comunque non speciale), con sistema di IVR all'accesso che orienti le chiamate verso il servizio richiesto (informazioni, prenotazioni e/o prevendita).

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 titoli di accesso, delle visite guidate e della didattica;
- 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 14.00 dal lunedì al 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 n. 13 di cui al par. 13.2.

Il Call center dovrà garantire, pena l'applicazione delle penali n. 14 e n. 15 di cui al par. 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 n. 16 di cui al par. 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 presso il Museo.

Obiettivo del servizio è la valorizzazione del patrimonio culturale del Museo 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 MANN.

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

- lo sviluppo di una Applicazione per dispositivi mobili di supporto alla visita, incluso l'editing dei contenuti culturali che saranno forniti dall'Amministrazione, 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 40 supporti multimediali (quali ad esempio audio/ video guide) incluso l'editing dei contenuti culturali di base, in formato testo, che saranno forniti dall'Amministrazione;
- la messa a disposizione e il noleggio di un adeguato numero di supporti multimediali per utenti affetti da disabilità, incluso l'editing dei contenuti culturali di base, in formato testo, che saranno forniti dall'Amministrazione.

I due strumenti (applicazione e supporti multimediali) 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 tramite le postazioni di cui al par. 6.1.

L'applicazione dovrà essere scaricabile e acquistabile tramite il Sito Web e/o altri sistemi online. E' 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. E' altresì onere del Concessionario aggiornare i contenuti dell'App (informazioni, documenti, mostre ed eventi, etc.), su richiesta della Museo entro i termini con la stessa concordati.

I contenuti culturali degli strumenti di supporto alla visita (supporti multimediali e applicazione) dovranno essere resi fruibili al minimo dal Concessionario secondo le seguenti modalità di visita:

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

L'Amministrazione comunicherà al Concessionario, almeno 45 giorni prima della Data di avvio dell'esecuzione delle attività, i contenuti culturali su cui eseguire l'editing, 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.

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 7 - Relazione Tecnica – Strumenti di supporto alla visita**).

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



(ad esempio variazioni di percorsi/tematiche anche in occasione di eventi speciali/mostre temporanee 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 (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 Museo 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 se non preventivamente autorizzate dall'Amministrazione. 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, in ogni caso, 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. 11 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) l'App e i supporti multimediali 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. 18 di cui al paragrafo 13.2.

7.3 SERVIZIO DI VISITE GUIDATE

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

Obiettivo del servizio è diffondere la conoscenza, l'educazione e lo stimolo dell'interesse del pubblico verso le collezioni del Museo, nonché di consentire alle diverse fasce e tipologie di visitatori di individuare strumenti corrispondenti ai propri orientamenti di esperienza e culturali così da favorire la conoscenza del patrimonio culturale conservato nella sua pienezza e un'esperienza di visita maggiormente consapevole.

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.

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

- scuole di ogni ordine e grado;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo

Archeologico Nazionale di Napoli per conto del Ministero della Cultura – ID 2704

Capitolato tecnico



- gruppi (adulti, famiglie, stranieri 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 tramite la postazione fisica descritta al paragrafo 6.1, comprese le ticket vending machine (TVM), e tramite canali *offsite* (Sito Web e Call Center).

Gli specifici contenuti culturali e le modalità operative di dettaglio delle visite guidate dovranno essere rappresentate e concordate con l'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 (vedasi Allegato 7 - **Relazione Tecnica** - Organizzazione di visite guidate e attività didattiche; Visite guidate – contenuti e tipologie).

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), al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati.

Il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile è di 25 visitatori, ad eccezione dei gruppi classe, salvo eventuali limitazioni legislative di contenimento. Per i gruppi con un numero di utenti superiore a 10, 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. 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.

Il Concessionario si impegna, dietro richiesta dell'Amministrazione, a erogare visite guidate gratuite a favore di personalità istituzionali.

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.

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



L'attivazione del servizio di visite guidate 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 n. 18 di cui al paragrafo 13.2. Inoltre in caso di mancata erogazione della visita guidata per cause imputabili al Concessionario si applica la penale n. 19 di cui al paragrafo 13.2.

7.4 SERVIZIO DI DIDATTICA

Oggetto del servizio è la progettazione, la promozione, la vendita, la gestione e l'erogazione di attività didattiche (quali ad esempio laboratori, giochi, concorsi o sfide fra classi e/o gruppi) destinate alle scuole di ogni ordine e grado, ai gruppi e alle famiglie al minimo in lingua italiana, ponendo attenzione agli utenti con disabilità fisico-sensoriali o cognitive. L'attività didattica destinata a scuole di ogni ordine e grado potrà essere realizzata anche al di fuori dell'orario scolastico (es. doposcuola, attività pomeridiane, campi estivi).

Il Concessionario potrà effettuare ulteriori attività didattiche rivolte ad altre tipologie di pubblico, da concordarsi con il Museo.

Tale attività è finalizzata a educare, diffondere, esplorare e approfondire la conoscenza sulla storia e sull'esposizione permanente del Museo, sulle mostre temporanee/eventi occasionali, nonché ad avvicinare la comunità residente, istaurando con essa un legame attraverso pratiche partecipative e inclusive.

L'offerta didattica 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 sia di svolgere direttamente, o con soggetti terzi (pubblici e/o privati), attività didattiche destinate a utenti singoli, gruppi, infanzia o famiglie sia di organizzare laboratori, a titolo gratuito, destinati a target specialistici di pubblico (es. infanzia) e alle famiglie, o 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 dovranno essere concordati con l'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 7 - Relazione Tecnica - Attività didattiche - contenuti e tipologie**).

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

Sarà facoltà dell'Amministrazione richiedere al Concessionario eventuali modifiche al programma di attività didattiche in occasione, a esempio, di modifiche al percorso espositivo, mostre temporanee, etc.

Il prezzo delle attività didattiche 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 tramite le postazioni fisiche descritte al paragrafo 6.1, comprese le ticket vending machine (TVM), e tramite canali offsite (Sito Web e Call Center).

Per ragioni di sicurezza, il numero massimo ammissibile di componenti di ciascun gruppo/laboratori è di 25 persone, fatta eccezione i gruppi classe, salvo eventuali limitazioni legislative.

Per l'erogazione del servizio di attività didattica il Concessionario potrà utilizzare lo spazio dedicato, che dovrà allestire e arredare secondo le indicazioni di cui al par. 6.1, indicato nella planimetria allegata al presente documento (cfr.



planimetrie di cui all'Appendice A), che sarà visionabile in sede di sopralluogo, secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara.

Al termine di ciascuna attività didattica il Concessionario dovrà provvedere a pulire e riordinare le sale, svuotandole sia dei materiali utilizzati sia di eventuali materiali di scarto/rifiuti, ripristinando quindi la situazione esistente prima dello svolgimento dell'attività didattica applicando le regole della raccolta differenziata pertinenti.

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

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, la proposta di attività didattiche in armonia con gli obiettivi educativi sopra esposti, è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 7 - Relazione Tecnica – Visite Guidate - Attività Didattiche- organizzazione**; **Allegato 7 - Relazione Tecnica – Attività Didattica: contenuti e percorsi**).

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 didattiche 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 delle attività didattiche costituiranno obbligazioni contrattuali.

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 didattiche e alle modalità di erogazione del servizio (ad esempio variazioni di percorsi/tematiche in occasione di eventi speciali/mostre temporanee), al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di stipulare convenzioni con scuole e con altri Istituti per progetti speciali (es. convenzioni alternanza scuola-lavoro, rapporti con Università, agenzie formative e associazioni) gestendo anche in forma diretta le relative attività in convenzione.

Il Concessionario si impegna a realizzare, costantemente nell'arco di vigenza contrattuale e in accordo con quanto descritto all'**Allegato 7 - Relazione tecnica - "Attività didattiche – contenuti e percorsi"** e **Relazione tecnica - "Azioni promozionali"**, campagne di promozione delle attività didattiche volte a massimizzare la fruizione del Museo da parte delle scuole.

L'attivazione del servizio di attività didattica 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 n. 18 di cui al paragrafo 13.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la penale n. 19 di cui al paragrafo 13.2.

7.5 SERVIZIO DI BOOKSHOP

Oggetto del servizio è:

- l'organizzazione e la gestione del punto vendita fisico e del punto vendita on line (tramite la piattaforma informatica e il Sito Web descritti ai paragrafi 7.4.2 e 7.4.3);
- la produzione non in esclusiva di prodotti editoriali e di prodotti di merchandising da porre in vendita.

Il servizio dovrà essere orientato al rispetto della cultura artistica del Museo, al soddisfacimento del desiderio di appropriazione dei visitatori, elemento essenziale nella definizione del livello complessivo di gradimento dell'esperienza di visita, 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 Museo.

Il Concessionario accetta sin da ora di garantire il servizio, su richiesta dell'Amministrazione, oltre l'orario ordinario non avendo nulla a pretendere. Tuttavia, l'Amministrazione darà avviso al Concessionario della specifica apertura straordinaria con un anticipo di almeno di 48 ore.

Il Concessionario dovrà allestire e arredare il bookshop secondo le prescrizioni riportate al paragrafo 6.1.

Si precisa che è onere del Concessionario la dotazione e la gestione di tutta la strumentazione necessaria al corretto svolgimento del servizio, vale a dire a titolo esemplificativo e non esaustivo: Pc, stampante/i, POS, registratore di cassa, ecc.

Di fronte al MANN, è situata la "Galleria Principe di Napoli", passaggio coperto di connessione tra l'area del Museo e l'Accademia di Belle Arti, rientrante nella futura realizzazione di un progetto complessivo di riqualificazione e valorizzazione, definito in collaborazione tra MANN e Comune di Napoli.

Tale progetto prevede, tra l'altro, la realizzazione, all'interno della Galleria, di un ulteriore punto di vendita del bookshop del MANN in un locale distribuito su tre livelli (interrato, terra e primo piano), per un totale di circa 300 mq. Tale locale è individuabile nelle planimetrie allegate al presente Capitolato (Appendice A) e parzialmente visionabile in fase di sopralluogo.

Il Concessionario, pertanto, una volta che sarà realizzato il predetto progetto e terminati i lavori e l'allestimento a cura dell'Amministrazione, dovrà gestire questo nuovo punto vendita, a canone di concessione di cui al par. 11.3 invariato, e comunque nel limite di durata della presente concessione, a fronte del pagamento della medesima royalty per i servizi museali offerta in sede di gara (par. 11.2 del presente Capitolato).

7.5.1 SERVIZIO DI VENDITA FISICO E ON LINE

Il punto vendita fisico è destinato alla vendita di:

- a) prodotti **editoriali**, attraverso cui il Concessionario deve garantire un'adeguata proposta al pubblico per la migliore conoscenza e fruizione del Museo. Tali prodotti dovranno obbligatoriamente riguardare quanto meno i seguenti argomenti:
- guide e itinerari fotografici (collezioni del Museo);
 - cataloghi di mostre ed esposizioni attuali e passate del Museo;
 - cataloghi museali;
 - studi scientifici tematici (archeologia, storia, architettura, design, grafica e arti applicate);
 - fotografia;
 - cinema;
 - art book;
 - narrativa selezionata;
 - libri didattici per bambini;
 - libri didattici per ragazzi;
 - guide con caratteri speciali per ragazzi dislessici;
 - libri e materiali sulle materie sopra dette in edizioni straniere;
 - altro in base alle richieste dell'Amministrazione.
- b) **merchandising** del Museo, costituito da una linea originale di oggettistica ispirata al logo (Mann, Mann for Kids, Mann for Planet, Mann International - cfr. Appendice D), alle caratteristiche e alle opere del Museo realizzata dal Concessionario secondo quanto descritto al paragrafo 7.5.2.2.;



c) **oggettistica varia** realizzata in modo coerente con l'identità visiva del Museo quale a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- oggetti di design;
- oggetti di artigianato locale;
- riproduzioni di opere, previa autorizzazione dell'Amministrazione in merito ai diritti;
- linea di cartoleria (quaderni, cartoline, biglietti, manifesti, stampe, calendari, cancelleria varia);
- complementi di arredamento;
- oggettistica legata alle tematiche delle mostre temporanee/eventi occasionali presso il Museo, che quindi potrà variare periodicamente;
- linea gioielleria e/o bigiotteria;
- giochi educativi (bambini e adulti);
- altro, in base alle richieste dell'Amministrazione.

Il **punto vendita online**, integrato al Sito Web di cui al par. 7.6.3, è destinato alla vendita dei prodotti di cui alle summenzionate lettere o di una selezione degli stessi, tramite la piattaforma di cui al paragrafo 7.6.2.

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.

Il summenzionato catalogo deve essere concordato con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare (cfr. par. 10.1) e aggiornato con cadenza concordata tra le parti nel corso della durata della concessione a partire dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2).

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. 20 di cui al par. 13.2.

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 (cfr. par. 10.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale n. 22 di cui al paragrafo 13.2.

7.5.2 SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING

L'Amministrazione mette a disposizione del Concessionario i beni in consegna o le loro 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 cartolibraria.

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 (cfr. par. 10.2).

Il Piano Editoriale dovrà prevedere pubblicazioni relative a tematiche culturali di valorizzazione del Museo, nonché alle manifestazioni temporanee eventualmente organizzate dall'Amministrazione.

Si specifica che il servizio editoriale relativo a mostre temporanee o eventi vari non è affidato in via esclusiva al Concessionario. In ogni caso le pubblicazioni relative a questi eventi speciali, qualora affidate al Concessionario, saranno parte del Piano Editoriale concordato.

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. 21 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 editte che dovranno riportare le seguenti indicazioni:

- © Ministero della Cultura – MANN;
- Logo del MANN (cfr. Appendice D) 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 e in inglese, 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. 7.6.2.3.

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 archeologia, storia dell'arte, architettura, 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 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 sulle opere del Museo è tenuto in ogni caso ad ottenere l'autorizzazione dell'Amministrazione.

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

Il Concessionario potrà vendere i prodotti editoriali dedicati al MANN presso altri punti vendita al di fuori del Museo, allo scopo di offrire a un pubblico più ampio possibile la conoscenza del patrimonio 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 (vedasi Allegato 7 **Relazione Tecnica – Bookshop: Progetto del piano editoriale**).

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 PRODOTTI DI MERCHANDISING

Oggetto del servizio è la realizzazione di una linea originale di oggettistica ispirata al marchio MANN (Mann, Mann for Kids, Mann for Planet, Mann International - cfr. Appendice D), alle caratteristiche e alle opere del Museo, 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;
- modellismo su temi vari;
- accessori di abbigliamento (quali foulard e cappelli);
- complementi di arredo;
- giochi e giocattoli didattici;



- oggettistica e bigiotteria (portachiavi, tazze, shopper, bracciali, calamite, portafogli, linea per la conservazione dell'acqua - dal thermos alla busta termica porta bottiglietta- etc.);
- powerbank (batterie portatili per smartphone);
- parapigioggia/impermeabili, parasole, ombrelli;
- prodotti di design;
- prodotti artigianali ed eno-gastronomici;
- magliette.

I prodotti di merchandising proposti dovranno essere site-specific nonché coerenti con l'immagine coordinata del MANN e riportarne il marchio in modo che risultino riconoscibili e riconducibili ad essa.

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

È richiesto che una linea specifica di oggetti, a prezzi accessibili, venga indirizzata all'infanzia e all'età scolare.

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

Si precisa che il Concessionario dovrà, su eventuale richiesta dell'Amministrazione, commercializzare alcuni prodotti di eccellenza (in misura del tutto esigua rispetto ai prodotti sopra descritti, nonché a quelli di cui ai par. 7.5.1 e 7.5.2 del presente Capitolato Tecnico), previamente acquisiti dal MANN e il cui prezzo al pubblico è dallo stesso definito, ispirati alle sue collezioni permanenti, a fronte di un corrispettivo per il Concessionario pari al 2% dei connessi ricavi le cui modalità di versamento, reportistica e contabilizzazione verranno concordate con l'Amministrazione.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, il progetto della linea di merchandising personalizzata per il Museo è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 7 - Relazione Tecnica – Bookshop: Progetto del catalogo per il merchandising**).

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 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) il Concessionario dovrà produrre la linea di merchandising in conformità con quanto presentato in **OFFERTA TECNICA [Relazione Tecnica e Offerta Tecnica (generata dal Sistema)]** e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione, pena l'applicazione della penale n. 23 di cui al paragrafo 13.2. **Tutti i prodotti devono essere sottoposti alla preventiva approvazione da parte dell'Amministrazione.**

Qualora offerto, pena l'applicazione della penale n. 23 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, realizzati con marchio "MANN For Planet", 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.

Previa autorizzazione dell'Amministrazione, il Concessionario potrà vendere i prodotti del merchandising presso altri punti vendita al di fuori del Museo, allo scopo di offrire a un pubblico più ampio possibile la conoscenza del MANN e rafforzare l'immagine coordinata correlata. In tale caso il Concessionario dovrà classificare tali prodotti con la dicitura "Fuori Book" e rendicontare i relativi introiti all'Amministrazione.

È fatto divieto al Concessionario di produrre e vendere i prodotti del merchandising oltre la fine del contratto di concessione.

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

Il Concessionario sarà chiamato a realizzare e fornire una linea di packaging personalizzata che riporti l'immagine coordinata del MANN, da utilizzare per il confezionamento dei prodotti venduti presso il punto vendita, compresi eventualmente quelli posti al di fuori del Museo (cd Fuori book), e composta al minimo da shopper, adesivi e carta regalo.

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 packaging 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.

7.6 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 Museo.

7.6.1 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 Museo, 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** dal Concessionario [**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 Capitolo 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 i siti 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. 36/2023 e dalle Linee Guida dell'A.N.AC 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** è individuato dall'Amministrazione al fine di coadiuvare il Responsabile del Contratto per tutti gli aspetti attinenti alla verifica del rispetto delle prescrizioni del presente 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 Capitolo 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.

7.6.2 PIATTAFORMA INFORMATICA DI SUPPORTO

La piattaforma informatica, a cura e onere del Concessionario, dovrà consentire la vendita, l'emissione, la prenotazione/prevendita del servizio di visite guidate, di didattica, dei prodotti del bookshop (questi ultimi solo tramite canali *offsite*), dei titoli di accesso (biglietteria), nonché la raccolta dei dati relativi alla fruizione da parte del pubblico del Museo 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 del Museo, 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. 6 di cui al paragrafo 13.2:

- interventi da remoto: risoluzione del problema entro 6 ore solari;
- interventi in loco: risoluzione del problema entro 12 ore solari.

La piattaforma informatica deve essere attiva alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività.

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

7.6.2.1 VENDITA

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

- a. visite guidate;
- b. didattica;
- c. prodotti del bookshop (solo per l'e-commerce);
- d. titoli di accesso al Museo (biglietteria);

tramite i diversi canali di vendita previsti ovvero:

- postazione di vendita in loco (comprese le TVM ad eccezione dei prodotti di cui alla lettera c.);
- sito web;
- call center (ad eccezione dei prodotti di cui alla lettera c.).

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 *offsite* oppure mediante il canale *on site*,



in questo caso presentando il voucher/codice di prenotazione presso le postazioni accoglienza, informazioni, orientamento e vendita del Museo.

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 del Museo 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).

La prenotazione/prevendita è fortemente raccomandata per gruppi formati da più di 10 persone. Il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile è di 25 visitatori, ad eccezione dei gruppi classe salvo eventuali limitazioni legislative di contenimento. Il titolo acquistato tramite sito web, call center e TVM con diritto di riduzione o gratuità deve essere sottoposto al controllo da parte del personale dell’Amministrazione.

Il servizio di prevendita e/o prenotazione 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 Museo senza titolo d’accesso ed evitare eventuali code.

Per le aree soggette a contingentamento (ad esempio eventuali spazi accessibili 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 i dati relativi alle prenotazioni/prevendite ricadenti nel periodo successivo alla data di avvio dell’esecuzione delle attività. 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, cfr. par. 10.1).

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 (vedasi **Allegato 7 – Relazione Tecnica – Sito web**). 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 quali:

- contanti (per i punti vendita in loco compresa almeno 1 delle 2 TVM);
- carte di credito e di debito appartenenti almeno ai circuiti di pagamento Visa, Mastercard, Maestro, Diners, American Express, Japan Credit Bureau (JCB), ChinaUnionPay (per i punti vendita in loco comprese tutte le TVM);
- altri sistemi di pagamento smaterializzati (ad esempio Apple Pay, Google Pay, Paypal, Alipay, Wechat, 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 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 della Amministrazione, pena l'applicazione della penale n. 7 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.

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.

7.6.2.2 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 o scaricano l'APP [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 (si veda paragrafo 7.6.4).

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.

7.6.2.3 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, al numero di visitatori e al relativo incasso con indicazione di canale di acquisto, tipologia e categoria di acquirente e con evidenza degli eventuali rimborsi effettuati.

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/o utilizzati 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.) 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”, della didattica, delle visite guidate, degli strumenti di supporto alla visita articolato per mese, giorno della settimana, canale di vendita, punto vendita di acquisto, con indicazione della categoria di acquirente e dell'aliquota IVA applicata, se del caso;
- caratteristiche di profilazione dei visitatori (quali provenienza, età, categoria di acquirente, 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. 8.3;
- monte ore e turni del personale impiegato per ogni servizio presso il Museo;
- qualsiasi altra elaborazione dei dati richiesta dall'Amministrazione sui servizi erogati.

I dettagli dei report (numero, configurazione dei dati, formato, modalità di trasmissione) saranno concordati con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare di cui al par. 10.1.

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 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. 8 di cui al paragrafo 13.2.

Si specifica che il database contenente tutte le informazioni di vendita, le anagrafiche e i profili del sistema saranno fruibili completamente 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. 4 di cui al paragrafo 13.2.

7.6.2.4 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 del Piano Sicurezza del Museo, delle eventuali disposizioni governative di contenimento e/o degli eventuali regolamenti emessi dall'Amministrazione per la fruizione del Museo;
- consentire la gestione di liste di attesa sia per l'ingresso al Museo 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 controllo degli accessi e delle uscite attraverso un protocollo di rete e consentire la validazione multipla di tutte le tipologie di titoli di accesso, compresi gli abbonamenti;
- consentire l'emissione di titoli di accesso nominativi tramite tutti i canali di vendita (biglietteria *onsite*, TVM, sito Web e Call center).



La piattaforma deve almeno consentire la realizzazione delle seguenti azioni promozionali:

- scontistica in caso di acquisto congiunto online di prodotti e servizi offerti (ad esempio sconti al bookshop se si acquista un titolo di accesso con visita guidata, ecc.);
- scontistica su titoli di accesso per determinati giorni/fasce orarie;
- membership card;
- raccolta punti;
- applicazione di codici sconto ai titoli di accesso (provenienti ad esempio da campagne promozionali o di co-marketing promosse dal Museo in collaborazione con altri soggetti);
- promozioni e sconti per diverse categorie di acquirenti e/o differenziati sui diversi canali di vendita.

7.6.3 SITO WEB

Il Sito Web è lo strumento virtuale dedicato alla presentazione, promozione, prenotazione e/o prevendita dei Servizi per il Pubblico (visite guidate, didattica e prodotti del bookshop) e dei titoli di accesso del Museo. Il Sito web è collegato alla piattaforma informatica di supporto di cui al paragrafo 7.6.2 a cui si rimanda per tutte le relative prescrizioni.

Il sito web dovrà essere accessibile tramite un link presente sul sito web ufficiale del Museo.

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 e/o prevendita non deve comportare alcun sovrapprezzo per gli utenti rispetto alle tariffe dei titoli di accesso e rispetto alle tariffe dei servizi per il pubblico (strumenti di supporto alla visita, visite guidate e attività didattiche) 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 di registrarsi alla newsletter ufficiale del Museo.

Le caratteristiche minime di tale sito web devono essere:

- contenuti in lingua italiana, inglese, spagnola, francese, 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. 7.6.2.3;
- linea grafica e layout in linea con gli standard del MiC, coerente con l'identità visiva e con il marchio del MANN al fine di indurre l'utente a considerare il sito web di vendita come parte integrante del sito ufficiale;
- presenza dei riferimenti dell'Amministrazione 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 in italiano ed inglese (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. 7.6.2);
- 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 al Museo per le persone fragili e diversamente abili (es. presenza di barriere architettoniche, disponibilità di servizi in LIS, etc.) e delle norme di comportamento che regolano il Museo. 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 7.6.2 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 7 - Relazione Tecnica – Sito Web**).

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 paragrafo 10.2 del presente documento, il Concessionario:

- 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 n. 25 di cui al paragrafo 13.2.

7.6.4 AZIONI PROMOZIONALI

È compito del Concessionario proporre all’Amministrazione e realizzare azioni di promozione e strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori, in relazione anche alle evidenze emerse dalla relazione di cui al paragrafo 7.6.5, allo scopo di incrementare il livello qualitativo della fruizione e di far conoscere al meglio le collezioni del Museo, con particolare riferimento alla promozione di particolari aspetti del Museo e delle attività di valorizzazione già presenti o realizzate dal Concessionario stesso (ad esempio visite guidate, ecc.).

Tali proposte devono essere presentate:



- con periodicità almeno semestrale;
- in occasione di eventi speciali;
- ogni qual volta l'Amministrazione ne faccia richiesta.

Il Concessionario dovrà inoltre proporre attività di promozione riguardanti anche le attività e gli eventi facenti parte della *mission* del Museo (ad esempio rassegne, festival culturali, cicli di incontri tematici, mostre, workshop di taglio scientifico su temi del restauro, grandi progetti speciali per il miglioramento della fruizione e valorizzazione del suo patrimonio).

Inoltre, al fine di migliorare ed incrementare la fruizione e la visibilità del MANN, il Concessionario dovrà promuovere le attività del Museo anche sui propri canali di comunicazione (social media, sito web, ecc...).

Tali iniziative potranno riguardare a titolo esemplificativo: uscite stampa, campagne social e/o digitali etc. e dovranno essere incluse nel piano periodico sopra citato e concordate con l'Amministrazione.

Il Concessionario dovrà configurare opportunamente la piattaforma informatica:

- per supportare tali azioni di promozione/strumenti di affiliazione/fidelizzazione anche qualora le stesse siano autonomamente realizzate dall'Amministrazione;
- per l'invio, con cadenza minima mensile, di comunicazioni e documenti riguardanti le attività museali tramite e-mail/newsletter agli abbonati (~7.000- 8.000) e agli utenti registrati.

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, le proposte di azioni di promozione e di strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori, proposte e/o realizzate allo scopo di (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- stimolare future visite;
- stimolare l'acquisto di materiali e servizi;
- stimolare il passaparola,

sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 7 - Relazione Tecnica – Azioni Promozionali**).

7.6.5 RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Concessionario redige una Relazione sull'andamento dell'erogazione dei servizi con cadenza minima semestrale o con una periodicità diversa concordata con l'Amministrazione. La relazione ha l'obiettivo di esporre all'Amministrazione l'efficienza e l'efficacia dell'esecuzione dei singoli servizi e dei servizi in forma integrata, al fine di concordare eventuali variazioni e/o miglioramenti per la fruizione del Museo, anche sulla base dei risultati degli indicatori di soddisfazione (*customer satisfaction*) di cui al par. 13.1. La relazione dovrà inoltre esporre le criticità riscontrate nell'esecuzione dei servizi e le eventuali soluzioni eseguite in corso d'opera, nonché le eventuali migliorie che potrebbero essere apportate. Nel caso di migliorie, il Concessionario concorda con l'Amministrazione l'applicazione delle stesse.

La relazione deve essere consegnata all'Amministrazione entro il giorno 5 del primo mese successivo al semestre oggetto di rendicontazione o entro un diverso periodo concordato con l'Amministrazione. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della penale n. 9 di cui al 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:

1. Gestione della postazione di vendita fisica – biglietteria *on site* (descritta al paragrafo 8.1);
2. Gestione della biglietteria *offsite* (tramite Sito Web di cui al par. 7.4.3 nonché tramite Call Center di cui al paragrafo 7.1.2);
3. Controllo degli accessi e delle uscite.

Il servizio di vendita deve prevedere l'emissione, la distribuzione, la vendita, la prenotazione di tutte le tipologie di titoli di accesso, nonché l'accettazione dei pagamenti e gli eventuali annullamenti (anche parziali per titoli di accesso cumulativi e/o integrati) nonché la gestione di card turistico - culturali e altre forme similari, presenti al momento dell'attivazione del servizio e/o attivati dall'Amministrazione durante la durata della Concessione. 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 del MANN e del MiC (cfr. Appendice D);
- 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 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 del MANN.

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 il MANN si riserva di organizzare e produrre, anche in collaborazione con soggetti terzi, mostre temporanee/eventi occasionali all'interno del Museo. In tali casi il Concessionario avrà in esclusiva 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 Museo 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.

Si precisa che il servizio di organizzazione e gestione delle mostre è escluso dalla presente Concessione.

Tutte le attività del servizio di biglietteria devono essere gestite in maniera integrata dalla piattaforma informatica di supporto descritta al paragrafo 7.6.2.

8.1 BIGLIETTERIA ON SITE

Il Concessionario dovrà svolgere l'attività di vendita tramite il personale impiegato nelle postazioni descritte al paragrafo 6.1 che sarà dedicato allo svolgimento delle seguenti attività:

- emissione e vendita di tutte le tipologie di titoli di accesso (inclusi eventuali abbonamenti, nonché card turistico - culturali e altre forme similari presenti al momento dell'attivazione dei Servizi e/o attivati dall'Amministrazione durante la durata della Concessione);
- emissione e vendita dei titoli di accesso in caso di mostre temporanee/eventi occasionali;
- 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. 10.1);
- assistenza all'utilizzo delle TVM da parte degli utenti;
- conversione in titoli di accesso di voucher/codici di prenotazioni ricevuti per e-mail a seguito di prenotazioni effettuate tramite canali *off site*.

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 7 Relazione Tecnica** – paragrafo “Biglietteria on site”).

L'attività di vendita è svolta anche attraverso la gestione di **due** Ticket Vending Machine (TVM - biglietteria self service) fornite e installate dal Concessionario. Le TVM devono essere integrate con la piattaforma informatica di cui al paragrafo 7.6.2 e saranno dedicate alla vendita dei titoli di accesso. Inoltre le TVM dovranno presentare un design e caratteristiche estetiche adeguate ed in linea con il decoro e l'importanza degli ambienti del Museo.

Le TVM dovranno:

- consentire l'acquisto di titoli di accesso validi per il giorno stesso;
- consentire l'acquisto delle visite guidate e delle attività didattiche;
- consentire l'acquisto di eventuali integrazioni ai titoli di accesso concordate con l'Amministrazione;
- accettare pagamenti elettronici e, almeno una macchina, pagamenti in contanti;
- produrre adeguata rendicontazione fiscale;
- essere di facile utilizzo per gli utenti.

Le TVM potranno erogare i biglietti fino a 1 ora prima dell'orario di chiusura del Museo. Si precisa che il luogo deputato ad ospitare le TVM sarà provvisto del necessario cablaggio a cura dell'Amministrazione.



Si precisa che le TVM devono consentire l'acquisto, oltre che in italiano, nelle seguenti lingue straniere: inglese, francese, spagnolo, tedesco e cinese dietro selezione della lingua preferita da parte del visitatore.

La manutenzione delle biglietterie self service (TVM) per tutta la durata del contratto è a carico del Concessionario.

A decorrere dall'invio di eventuali segnalazioni da parte del Direttore dell'esecuzione o da parte della eventuale commissione di controllo e valutazione dallo stesso designata riguardo anomalie o malfunzionamenti riscontrati nelle TVM, il Concessionario è tenuto, a sue spese, alla risoluzione del problema riscontrato secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della penale n. 10 di cui al par. 13.2:

- interventi da remoto: risoluzione del problema entro 12 ore solari;
- interventi in loco: risoluzione del problema entro 24 ore solari.

È facoltà del Concessionario l'installazione di casseforti presso il Museo 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).

È onere del Concessionario comunque allestire un numero idoneo di postazioni fisiche per far fronte alle esigenze di esecuzione del servizio, come ad esempio in caso di elevata affluenza di visitatori (es. domeniche gratuite) o di aperture straordinarie e/o fuori orario del Museo. Si precisa che in nessun caso la presenza delle TVM potrà sostituire il personale impiegato per il servizio di biglietteria, neanche nei giorni di maggior afflusso.

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 7.6.3. Si precisa che tali dati comuni non sono finalizzati all'identificazione della singola persona ma alla maggiore conoscenza del pubblico in senso generale. Il Concessionario dovrà rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali e assicurare che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della predetta normativa e garantisca la tutela degli interessati.

Il Concessionario dovrà allestire e arredare gli spazi destinati alla biglietteria on site secondo le prescrizioni riportate al paragrafo 6.1. Si precisa che è onere del Concessionario la dotazione e la gestione di tutta la strumentazione necessaria al corretto svolgimento del servizio, vale a dire a titolo esemplificativo e non esaustivo: Pc, stampante/i, POS, registratore di cassa, ecc.

È inoltre onere del Concessionario dotare la postazione (incluse le TVM) della connettività Internet, funzionale a garantire il collegamento con la piattaforma informatica di supporto di cui al paragrafo 7.6.2, 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 degli altri servizi in vendita, nonché la possibilità di acquistare i medesimi prodotti attraverso i canali *off site* (sito web e call center).

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 delle postazioni presidiate e delle TVM 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. 24 di cui al 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 cui al par. 7.6.3 nonché tramite Call Center di cui al paragrafo 7.1.2 a cui si rimanda per le relative prescrizioni.



8.3 SERVIZIO DI CONTROLLO DEGLI ACCESSI E DELLE USCITE

Il servizio è finalizzato a verificare che:

- i visitatori che accedono alle collezioni del Museo attraverso i tornelli siano in possesso di un titolo di accesso valido;
- l'accesso/l'uscita dei visitatori nel/dal Museo attraverso i tornelli avvenga in maniera agevole e in condizioni di massima sicurezza.

Per lo svolgimento del servizio di controllo degli accessi e delle uscite è richiesta:

- la presenza di personale del Concessionario a copertura delle postazioni minime di cui al paragrafo 6.1;
- la fornitura di idonei sistemi e attrezzature che prevedano il controllo elettronico e automatico della validità dei titoli di accesso e la verifica di *anti-pass-back*, per evitare ingressi ripetuti, attraverso la fornitura e installazione di varchi/tornelli di sicurezza motorizzati.

In particolare il concessionario dovrà fornire e porre in opera di n.9 varchi automatici ad ante in vetro temperato singola/doppia/tripla a battente e/o scorrevoli, con struttura in acciaio inox, muniti di fotocellule di rilevamento e predisposizione per lettore badge, pedana di fissaggio, transenne in acciaio inox e vetro temprato.

Più precisamente confrontando le planimetrie dell'Appendice A:

- T1: varco a due ante + accesso per i disabili ad anta doppia e transenne necessarie;
- T2: varco a due ante e transenne necessarie;
- T3: accesso per i disabili ad anta doppia e transenne necessarie;
- T4: accesso per i disabili ad anta doppia e transenne necessarie;
- T5: varco a tre ante + accesso per i disabili ad anta doppia e transenne necessarie;
- T6: accesso per i disabili ad anta doppia e transenne necessarie;
- T7: varco a un'anta + accesso per i disabili ad anta doppia e transenne necessarie;
- T8: varco a due ante + accesso per i disabili ad anta doppia e transenne necessarie;
- T9: varco a un'anta e transenne necessarie.

Si precisa che non sarà a carico del Concessionario la rimozione degli attuali tornelli presenti nel Museo.

I varchi dovranno regolare il passaggio di un visitatore per volta sia per l'entrata che per l'uscita.

Per motivi di sicurezza i varchi motorizzati dovranno prevedere lo sblocco automatico del tornello/varco in caso di allarme.

Nel corso della durata della concessione, il Concessionario dovrà strutturare il servizio per far fronte a eventuali mutate esigenze relative ai flussi dei visitatori.

Resta inteso che il Concessionario dovrà garantire inoltre la fornitura di un numero adeguato di lettori portatili da utilizzare in caso di guasto dei varchi motorizzati.

Il servizio deve consentire inoltre il conteggio del numero di visitatori presenti in contemporanea all'interno del Museo. Per motivi di sicurezza infatti è consentita la contemporanea presenza di massimo 1.265 visitatori, salvo variazioni che saranno comunicate con congruo anticipo dal Museo al Concessionario.

L'attivazione del sistema di controllo degli accessi e delle uscite deve essere contestuale alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività pena l'applicazione della penale n. 17 di cui al paragrafo 13.2.

Qualora entro tale data, per motivi organizzativi e di alternanza al servizio con il fornitore uscente, non fosse possibile installare i varchi motorizzati per il controllo degli accessi e delle uscite, il Concessionario si impegna comunque ad erogare il servizio attraverso "postazioni mobili" utilizzando i lettori portatili.



9 STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO

Il personale impiegato nei servizi oggetto di concessione dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- Servizi di accoglienza, informazioni e orientamento on site, biglietteria on site, vendita delle visite guidate, delle attività didattiche e noleggio degli strumenti di supporto alla visita:

Il personale dedicato ai servizi dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato C1 e la lingua francese per un livello minimo di conoscenza certificato B2. Per le postazioni dedicate ai servizi di biglietteria on site, vendita delle visite guidate, delle attività didattiche e noleggio degli strumenti di supporto alla visita, il personale dedicato dovrà conoscere anche le ulteriori eventuali lingue offerte in sede di gara [vedasi Offerta tecnica (generata dal Sistema) – Personale – Ulteriori lingue];

- Servizio di bookshop:

Il personale dedicato al servizio dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato C1;

- Servizio di controllo degli accessi/uscite:

Il personale dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2;

- Servizio di accoglienza, informazioni e orientamento off site (call center):

Il servizio dovrà essere gestito, oltre che in lingua italiana, anche in lingua inglese ed in lingua francese per un livello minimo di conoscenza certificato B2;

- Servizio di visite guidate:

Le visite dovranno inoltre essere organizzate ed erogate obbligatoriamente, oltre che in italiano, in lingua inglese e francese con livello certificato C2.

Inoltre, in occasione delle giornate istituzionali dedicate alla disabilità, le visite dovranno essere organizzate ed erogate obbligatoriamente anche in lingua LIS. Il Concessionario, qualora offerto in gara, dovrà organizzare e erogare il servizio in lingua LIS anche per tutte le prenotazioni effettuate dai visitatori (vedasi Offerta tecnica (generata dal Sistema - Visite guidate: LIS)).

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.

Le visite guidate dedicate ai visitatori disabili dovranno inoltre essere condotte da operatori in possesso di idonea formazione specifica.

- Servizio di didattica:

Il personale dedicato all'erogazione del servizio, dovrà essere altamente qualificato. Gli operatori devono infatti possedere almeno una laurea triennale in Lettere, Storia dell'Arte o equipollente e avere una conoscenza specifica documentabile nelle tecniche didattiche e pedagogiche con specifico riferimento alla didattica museale. Le attività didattiche dedicate ai visitatori disabili dovranno essere condotte da operatori in possesso di comprovata formazione specifica.

Le attività didattiche dovranno essere erogate in lingua italiana e inglese con un livello di conoscenza certificato C2 nonché, in caso di richiesta, in lingua LIS.

Si specifica che:

- non è richiesta certificazione per il personale madrelingua;
- le certificazioni linguistiche dovranno essere emesse da un ente autorizzato al rilascio;
- il possesso delle suddette certificazioni dovrà essere comprovato in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 10.2);
- il livello indicato delle certificazioni fa riferimento al Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER).



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 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 con la stessa, pena l'applicazione della penale n. 3 del paragrafo 13.2 e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto, fornendo all'Amministrazione 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 all'Amministrazione 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, ovvero entro il diverso termine eventualmente concordato tra le parti; in tal caso, sarà applicata la penale n. 3 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 richiesta dall'Amministrazione, ovvero dalla data di invio del curriculum della nuova risorsa, 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 per il pubblico;
- (ii) operatori addetti al servizio di biglietteria;
- (iii) gestore del contratto;
- (iv) responsabili amministrativi (appartenenti allo staff dell'Amministrazione);
- (v) personale tecnico (appartenente allo staff dell'Amministrazione).

Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 4 di cui al paragrafo 13.2.

I contenuti del corso, concordati tra il Concessionario e l'Amministrazione nel corso della fase preliminare (cfr. par. 10.1), saranno relativi:

- al Museo e alle sue collezioni, alle regole per la sua fruizione incluse le sale speciali eventualmente soggette a contingentamento oltre che al codice di comportamento adottato dal MiC per il personale del Concessionario;



- all'utilizzo della dotazione hardware/software in uso e ai *tool* di elaborazione dati della piattaforma informatica, per il personale indicato dall'Amministrazione;
- all'accoglienza dei visitatori diversamente abili (di concerto con l'Amministrazione che indicherà i contenuti di dettaglio prima della data di avvio dell'esecuzione delle attività);
- altro in base alle richieste dell'Amministrazione.

Il Concessionario sarà tenuto a prevedere un corso di aggiornamento semestrale per il personale di cui a punti elenco dall' i) al v), pena l'applicazione della penale n. 5 di cui al paragrafo 13.2.

Si precisa che la formazione del personale del Concessionario per il servizio di visite guidate e didattica (cfr. par. 7.3 e 7.4), sarà oggetto di aggiornamento nel corso della durata della concessione in caso di mostre temporanee/eventi occasionali.

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. 4 di cui al paragrafo 13.2.

10 AVVIO DELLE ATTIVITA'

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

- 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 diverso accordo tra le parti.
- 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. 7.6.2 secondo le specifiche descritte nel presente Capitolato Tecnico;
- provvedere ad installare gli arredi e le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni di accoglienza, informazione e orientamento on site, biglietteria on site e vendita di visite guidate, di didattica, di noleggio degli strumenti di supporto alla visita e di vendita dei prodotti del bookshop nonché allestire e configurare ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;



- collaudare il sistema di controllo degli accessi e delle uscite;
- 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;
- sottoporre all'Amministrazione il formato e la grafica dei titoli di accesso (cartacei e "print@home");
- concordare con l'Amministrazione il dettaglio delle modalità di rimborso dei titoli di accesso;
- sottoporre all'Amministrazione il layout e la linea grafica del sito web (per pc, smartphone/tablet);
- sottoporre all'Amministrazione un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dalla piattaforma informatica;
- concordare con l'Amministrazione le caratteristiche della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
- concordare con l'Amministrazione il prezzo al pubblico degli strumenti di supporto alla visita, delle visite guidate e delle attività didattiche;
- concordare con l'Amministrazione contenuti culturali e modalità espositive delle visite guidate e attività didattiche;
- concordare con l'Amministrazione il prezzo del noleggio degli apparecchi whisper (eventuale);
- (eventuale) concordare il posizionamento delle casseforti destinate alla custodia del denaro contante;
- svolgere la formazione prevista al proprio personale e a quello indicato dall'Amministrazione di cui al par. 7.6.2.3 e 9;
- 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;
- trasmettere all'Amministrazione 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 presente Capitolato Tecnico o migliorativi eventualmente offerti;
 - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente Capitolato Tecnico e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
- trasmettere all'Amministrazione il/i riferimento/i del/i Responsabile/i del/i servizi/o;
- concordare con l'Amministrazione il catalogo dei prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica complessivo dei prodotti posti in vendita presso il bookshop;
- consegnare all'Amministrazione tutta la documentazione attestante la conformità ai CAM e il possesso dell'etichetta energetica Energy Star, laddove applicabile;
- consegnare all'Amministrazione copia della documentazione attestante il possesso del criterio premiante *Merchandising – Prodotti ecosostenibili* di cui alla tabella 18.1 del Disciplinare di gara;
- sottoporre al collaudo l'APP e agli strumenti di supporto alla visita offerti;
- produrre la linea di merchandising;
- concordare con l'Amministrazione tiratura e tempistiche oltre a eventuali modifiche al piano editoriale offerto;
- realizzare il Piano editoriale;
- concordare con l'Amministrazione i contenuti di dettaglio del corso di formazione per il personale di cui al par. 9.



Nel corso della fase preliminare tutti i servizi già attivi saranno erogati 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;
- se del caso, fornire al Concessionario i testi e le immagini per le pubblicazioni editoriali da produrre;
- fornire al Concessionario le eventuali immagini/logo/marchi per i prodotti di merchandising da produrre, nel rispetto della normativa vigente sui diritti di riproduzione.

10.2 DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al momento della presa in consegna dei beni e dei locali da 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 il Museo il **Verbale di Presa in Consegna dei beni e locali dedicati ai servizi** contenenti l'attestazione della presa in consegna e la descrizione dello stato degli stessi.

Il Concessionario, controfirmando per accettazione il suddetto Verbale, assume la custodia e la vigilanza su beni e 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 Tecnico e redige in contraddittorio con l'Amministrazione il **Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto**.

Tale Verbale deve contenere:

- attestazione dell'assolvimento degli adempimenti di cui al par. 10.1 in capo al Concessionario e all'Amministrazione;
- nominativi e recapiti del Direttore dell'Esecuzione, del Responsabile del Contratto e dei componenti della eventuale "commissione di controllo e valutazione";
- descrizione degli spazi e dei beni oggetto di concessione e attestazione della presa in consegna degli stessi;
- i nominativi del Gestore del Contratto e del/i Responsabile/i del/i Servizio/i nominato/i dal Concessionario;
- verbale di presa in consegna dei beni e dei locali dedicati ai servizi;
- 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 Tecnico e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo.



Il Verbale 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 di visite guidate, delle attività didattiche, di prodotti del bookshop (anche *e-commerce*), comprensivi del *fuori book* e del noleggio degli strumenti di supporto alla visita, che trattiene al netto della Royalty da versare all'Amministrazione;
- vendita dei titoli d'accesso, che riversa all'Amministrazione al netto dell'Aggio.

Il Concessionario verserà:

- gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso (par. 6.3) (compresivi di eventuali supplementi);
- gli incassi derivanti da una transazione unica di servizi per il pubblico e di titoli di accesso

su un 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 da:

- vendita di visite guidate;
 - vendita di attività didattiche;
 - noleggio di strumenti di supporto alla visita;
 - vendita dei prodotti del bookshop (anche *e-commerce*) comprensivi del *fuori book*;
- sul proprio conto corrente dedicato anche non in via esclusiva alla presente Concessione.

Gli interessi maturati sul conto corrente sono di competenza del Concessionario. I costi di gestione del conto corrente 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 derivanti da tali vendite. Tale percentuale (Aggio) corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara, come 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 per conto dell'Amministrazione con predisposizione del Conto Giudiziale, conformemente alla normativa di settore e in particolare agli artt. 178 e 610 del R.D. n. 827/1924, nonché la conforme giurisprudenza 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 (mese precedente).

Con la stessa periodicità, il Concessionario versa l'Aggio sul proprio conto corrente dedicato 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 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, comprese le eventuali card turistico culturali, numero 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. 26 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 DELLA ROYALTY

Il Concessionario trattiene l'intero incasso derivante dalla vendita dei servizi per il pubblico (visite guidate, didattica, strumenti di supporto alla visita e prodotti dei bookshop comprensivi di *e-commerce* e "*fuori book*"), versando all'Amministrazione una **Royalty** espressa come percentuale sul monte incassi (al netto di IVA), derivanti dalla vendita dei summenzionati servizi/prodotti (il monte incassi è costituito dalla sommatoria delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse). Tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara, come rialzato in sede di offerta. 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 quota parte di incassi (al netto IVA) corrispondente alla Royalty, di cui al Disciplinare di gara, come rialzata in sede di offerta, relativa al mese della materiale registrazione degli incassi (mese precedente).

Contestualmente al versamento della Royalty il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto mensile. Il rendiconto è redatto per tipologia di servizio 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, netto di IVA, la royalty, il netto Concessionario e quanto di competenza dell'Amministrazione, e dunque il dettaglio degli importi sui quali è applicata la Royalty.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione della Royalty si applicherà la penale n. 27 di cui al 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, 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 n. 27 di cui al paragrafo 13.2. Nessun indennizzo, a nessun titolo, verrà inoltre riconosciuto al Concessionario in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti dell'Amministrazione o in caso di chiusure tecniche dell'Amministrazione.

12 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al termine del Contratto il Concessionario e l'Amministrazione dovranno redigere un "Verbale di Riconsegna dei beni e dei locali" 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. 28 di cui al paragrafo 13.2.

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, determinato dalla quantificazione di due indicatori: l'Indicatore di soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione (**ISde**) e l'Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori (**ISv**).

13.1.1 INDICATORE DI SODDISFAZIONE TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

L'Indicatore di Soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione è determinato sulla base dei risultati di un questionario, sottoposto dal Concessionario al Direttore dell'Esecuzione e da quest'ultimo compilato.



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, informazione, orientamento 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
Servizio di controllo degli accessi e delle uscite					
e	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
f	Professionalità (puntualità, competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
Servizio di visite guidate					
g	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
h	Professionalità (puntualità, competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
Servizio di didattica					
i	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
l	Professionalità (puntualità, competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
Servizio di bookshop					
m	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3
n	Accessibilità e visibilità dell'assortimento esposto	0	1	2	3

Tabella 5 – 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:

$$ISde = R/36$$

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;

36 = 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 Responsabile del Servizio il risultato del questionario di competenza, con il relativo indicatore di soddisfazione (ISde), 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 24.

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

$$ISde = 24/36 = 0,67$$

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 medio trimestrale dei visitatori (ISv).

13.1.2.1 QUESTIONARIO TEMATICO RELATIVO ALLA POSTAZIONE FISICA DEDICATA AI SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO

Il questionario riguarda gli aspetti della postazione fisica dedicata ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, 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 6 – Questionario tematico relativo alla postazione fisica dedicata ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento

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 trimestrale da parte dei visitatori (ISv_{acc}) relativamente ai servizi resi dalla postazione fisica dedicata ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, secondo la seguente formula:

$$ISv_{acc} = \frac{R_{med}}{12}$$

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 i 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 dei visitatori (ISv_{acc}), per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

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

13.1.2.2 QUESTIONARIO TEMATICO RELATIVO ALLE POSTAZIONI FISICHE DEDICATE AL SERVIZIO DI CONTROLLO ACCESSI/USCITE

Il questionario riguarda gli aspetti delle postazioni fisiche dedicate al servizio di controllo degli accessi/uscite 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	Chiarezza delle informazioni ricevute	0	1	2	3

Tabella 7 – Questionario tematico relativo alle postazioni fisiche dedicate al servizio di controllo accessi/uscite

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 trimestrale da parte dei visitatori (ISv_{ca}) dei servizi resi dalle postazioni fisiche dedicate al servizio di controllo accessi/uscite, secondo la seguente formula:

$$ISv_{ca} = \frac{R_{med}}{6}$$

con:

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

6 = 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 i 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:

$$R_{med} = \frac{(15 * 6) + (25 * 4) + (10 * 2)}{50} = 4,2$$

L’Indicatore di Soddisfazione dei visitatori relativo al servizio di controllo degli accessi e delle uscite (ISv_{ca}), per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_{ca} = \frac{4,2}{6} = 0,7$$

13.1.2.3 QUESTIONARIO TEMATICO RELATIVO ALLE POSTAZIONI FISICHE DEDICATE AI SERVIZI DI VENDITA DELLE VISITE GUIDATE, DIDATTICA, STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA E BIGLIETTERIA

Il questionario riguarda gli aspetti delle postazioni fisiche dedicate ai servizi di vendita delle visite guidate 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 8 – Questionario tematico relativo alla postazione fisica dedicata ai servizi di vendita delle visite guidate, didattica, strumenti di supporto alla visita e biglietteria.

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 trimestrale da parte dei visitatori (ISv_{ven}) relativamente ai servizi resi dalle postazioni fisiche dedicate ai servizi ai servizi di vendita delle visite guidate e biglietteria, secondo la seguente formula:

$$ISv_{ven} = \frac{R_{med}}{12}$$

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 i 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 dei visitatori (ISv_{ven}) relativo al servizio di vendita delle visite guidate e biglietteria, per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

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

13.1.2.4 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 della durata della visita	0	1	2	3
e	Facilità di prenotazione	0	1	2	3

Tabella 9 – Questionario tematico relativo al servizio di 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 trimestrale da parte dei visitatori (ISv_{vg}) relativo al servizio di visite guidate, secondo la seguente formula:

$$ISv_{vg} = \frac{R_{med}}{15}$$

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).

Esempio:

Ipotizzando che dei 10 visitatori che hanno compilato il questionario, 5 di questi ritengano che i 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:

$$R_{med} = \frac{(5 * 15) + (2 * 10) + (3 * 5)}{10} = 11$$



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

$$ISv_{vg} = \frac{11}{15} = 0,73$$

13.1.2.5 QUESTIONARIO TEMATICO RELATIVO AL SERVIZIO DI DIDATTICA

Il questionario riguarda gli aspetti del servizio di didattica 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 della durata del laboratorio	0	1	2	3
e	Facilità di prenotazione	0	1	2	3

Tabella 10 – Questionario tematico relativo al servizio di didattica

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 utenti del servizio a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione trimestrale da parte dei visitatori (ISv_{did}) relativo al servizio di visite guidate, secondo la seguente formula:

$$ISv_{did} = \frac{R_{med}}{15}$$

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).

Esempio:

Ipotizzando che dei 10 visitatori che hanno compilato il questionario, 5 di questi ritengano che i 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:

$$R_{med} = \frac{(5 * 15) + (2 * 10) + (3 * 5)}{10} = 11$$

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



$$ISv_{did} = \frac{11}{15} = 0,73$$

13.1.2.6 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 relativo al servizio di 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 trimestrale da parte dei visitatori (ISv_b) relativo al servizio di bookshop, 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).

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

$$ISv = \frac{ISv_{acc} + ISv_{ca} + ISv_{ven} + ISv_{vg} + ISv_{did} + ISv_b}{6}$$

dove:

ISv = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori;

ISv_{acc} = Indicatore di Soddisfazione relativo alla postazione fisica dedicata ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento;

ISv_{ca} = Indicatore di Soddisfazione relativo alle postazioni fisiche dedicate al servizio di controllo degli accessi e delle uscite;

ISv_{ven} = Indicatore di Soddisfazione relativo alle postazioni fisiche dedicate al servizio di vendita delle visite guidate, didattica, strumenti di supporto alla visita e biglietteria;

ISv_{vg} = Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate;



IS_{did} = Indicatore di Soddisfazione del servizio di didattica;

IS_b = Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop.

Il Concessionario si rende disponibile a:

- a. provvedere alla somministrazione dei questionari finalizzati a ottenere l'Indicatore di Soddisfazione medio trimestrale 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 medio trimestrale 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, unitamente ai questionari compilati, e l'Indicatore di Soddisfazione medio trimestrale dei visitatori (IS_v).

In caso di ritardo nella trasmissione della summenzionata documentazione si applicherà la penale n. 29 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:

$$IS_g = (IS_{de} \times 0,5) + (IS_v \times 0,5)$$

dove:

IS_{de} = Indicatore di soddisfazione trimestrale 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:

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

Dove:

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

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 partecipare il Gestore del Contratto e/o il Responsabile del 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	500,00 € 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 degli orari e dei giorni nei quali i servizi oggetto di gara devono essere garantiti.	Par. 6.2	500,00 € all'ora.	Confronto fra gli effettivi orari di esercizio e quanto disciplinato al Par. 6.2 del presente Capitolato ed eventualmente concordato con l'Amministrazione.
3	Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale.	Par. 9	200,00 € 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.
4	Ritardo nello svolgimento dei corsi di formazione al personale del Concessionario e dell'Amministrazione.	Par. 9 e 7.6.2.3 (reportistica)	100,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra le date di erogazione dei corsi e i termini previsti dal par. 9 e 7.6.2.3 (reportistica).
5	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.
6	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti o fermi dell'intera piattaforma o di parti di essa.	Par.7.6.2	500,00 € per ogni ora di ritardo	Confronto tra orario di ricezione della segnalazione al Direttore dell'Esecuzione o da parte del Direttore dell'Esecuzione e risoluzione del problema.
7	Mancato aggiornamento dei sistemi di vendita a seguito di una richiesta da parte dell'Amministrazione	Par. 7.6.2.1	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di aggiornamento dei sistemi di vendita e i termini previsti al Par. 7.6.2.1
8	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna del rendiconto riepilogativo mensile.	Par.7.6.2.3	100,00 € per ogni giorno di ritardo per ogni rendiconto.	Confronto tra la data di consegna dei singoli rendiconti e i termini previsti al paragrafo 7.6.2.3



9	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della relazione sull'andamento dell'erogazione dei servizi.	Par.7.6.5	100,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di consegna della relazione sull'andamento dell'erogazione dei servizi e i termini previsti al paragrafo 7.6.5
10	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la soluzione di anomalie o malfunzionamenti delle TVM (ticket vending machine).	Par.8.1	150,00 € per ogni ora di ritardo	Confronto fra orario di invio della segnalazione da parte del Direttore dell'esecuzione o della commissione di controllo e la risoluzione del problema.
11	Mancato rispetto dei tempi di intervento previsti per la manutenzione sugli arredi e sugli impianti e attrezzature.	Par. 6.1 e 7.2	250,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra il termine indicato nei par. 6.1 e 7.2 con la data di intervento del Concessionario.
12	Ritardo nell'attivazione servizi di accoglienza, informazioni e orientamento on site per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.1.1.1 e 7.1.1.2	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di apertura delle postazioni di accoglienza, informazioni e orientamento <i>on site</i> /termine allestimento guardaroba e quanto disciplinato ai par. 7.1.1.1 e 7.1.1.2
13	Ritardo nella consegna del rendiconto mensile delle interazioni verso il call center.	Par. 7.1.2	150,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna del rendiconto e il termine previsto al Par. 7.1.2.
14	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
15	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
16	Ritardo nell'attivazione del call center per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.1.2	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di attivazione del Call Center.
17	Ritardo nell'attivazione del servizio di controllo degli accessi e delle uscite.	Par. 8.3	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di attivazione del servizio di controllo degli accessi e delle uscite e quanto disciplinato al par. 8.3.
18	Ritardo nell'attivazione del servizio di visite guidate, di didattica e degli strumenti di supporto alla visita per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.2, 7.3 e 7.4	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di attivazione del servizio.



19	Mancata erogazione della visita guidata/laboratorio didattico per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.3 e 7.4	250,00 € per ogni evento.	Confronto tra il calendario delle prenotazioni e le visite guidate/ laboratori didattici erogati.
20	Mancata corrispondenza tra il catalogo dei prodotti concordato con l'Amministrazione e l'assortimento presente nel punto vendita (bookshop).	Par. 7.5.1	150,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra il catalogo concordato e il catalogo dei prodotti in vendita.
21	Mancato rispetto di tiratura e tempistiche contenute nel Piano Editoriale condiviso con l'Amministrazione.	Par. 7.5.2.1	200,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra le quantità e le tempistiche del Piano Editoriale e la messa a disposizione dei prodotti nel punto vendita (Bookshop).
22	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 dell'esecuzione delle Attività e la data di attivazione del servizio.
23	Esito negativo della verifica sulla linea di merchandising.	Paragrafo 7.5.2.2	200,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra quanto previsto in OFFERTA TECNICA e/o quanto eventualmente concordato con l'Amministrazione e quanto prodotto.
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 apertura delle postazioni di vendita (presidiate e TVM) e quanto disciplinato al par. 8.1.
25	Ritardo nella messa online del sito web per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.6.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di messa online del sito web.
26	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.
27	Ritardo nel pagamento della 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.
28	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata.	Par. 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.
29	Ritardo nella comunicazione, al Direttore dell'Esecuzione, di quanto previsto al par. 13.1.2.6 relativamente all'Indicatore di Soddisfazione medio trimestrale dei visitatori (ISv).	Par. 13.1.2.6	200,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di comunicazione di quanto previsto al par. 13.1.2.6 e i relativi termini ivi previsti.



Inadempimento sanzionato con penale – schema di contratto		Riferimento in Contratto	Valore della penale	Modalità di riscontro
30	Violazione dell'obbligo di restituzione alla concedente delle somme versate a titolo di pagamento diretto al subappaltatore	Art. 13 comma 13	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra il termine massimo per effettuare il pagamento (entro 20 giorni dalla comunicazione da parte della Concedente) e la data di effettuazione del pagamento.
31	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
32	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.
33	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. 33 comma 9 e la data di adozione delle misure di sicurezza.

Tabella 12 – Penali sugli adempimenti contrattuali