

## **CAPITOLATO TECNICO**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI INTEGRATI PRESSO CASTEL SANT’ANGELO PER CONTO DEL MINISTERO DELLA CULTURA – ID 2707**



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 E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI .....	9
6.2	POLITICHE DI TICKETING .....	11
7	SERVIZI PER IL PUBBLICO .....	12
7.1	ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO .....	12
7.1.1	ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO <i>ON SITE</i> .....	13
7.1.2	ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO <i>OFF SITE (CALL CENTER)</i> .....	14
7.2	STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA .....	15
7.3	VISITE GUIDATE .....	17
7.4	ATTIVITA' DIDATTICHE .....	19
7.5	BOOKSHOP .....	20
7.5.1	VENDITA .....	21
7.5.2	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.....	33
8	SERVIZIO DI BIGLIETTERIA .....	33
8.1	BIGLIETTERIA <i>ON SITE</i> .....	35
8.2	BIGLIETTERIA <i>OFF SITE</i> .....	36
8.3	CONTROLLO DEGLI ACCESSI .....	36
9	STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO .....	37
10	AVVIO DELLE ATTIVITA' .....	40
10.1	FASE PRELIMINARE.....	40
10.2	DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	41
11	MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO .....	42

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 Castel Sant'Angelo per conto del Ministero della Cultura – ID 2707

Capitolato tecnico



11.1	RETROCESSIONE INCASSI DA TITOLI DI ACCESSO .....	43
11.2	PAGAMENTO DELLE ROYALTY .....	44
11.3	VERSAMENTO DEL CANONE .....	44
12	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	45
13	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI .....	45
13.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI .....	45
13.1.1	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE ....	45
13.1.2	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI .....	46
13.1.3	PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE .....	51
13.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI .....	52



## 1 PREMESSA

La presente procedura fa seguito al Disciplinare siglato il 21 luglio 2020 tra Consip S.p.A. e il Ministero della Cultura per lo svolgimento di attività di supporto all'acquisizione di beni e servizi e affidamento di Concessioni per gli Istituti afferenti alla Direzione Generali Musei ai sensi dell'art. 117 del Codice dei Beni Culturali.

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 **Castel Sant'Angelo**.

In forza del D.P.C.M. 17 ottobre 2023, n° 167 di modifica del D.P.C.M. 2 dicembre 2019, n.169, «**Castel Sant'Angelo**» è divenuto, insieme al «Pantheon», museo dotato di autonomia speciale e ufficio di livello dirigenziale non generale.

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

- migliorare la fruizione culturale e aumentarne il valore;
- 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 gli allegati tecnici di seguito elencati:

Allegato A: Planimetrie dei locali oggetto di concessione;

Allegato B: Planimetrie dei locali in formato dwg;

Allegato C: Dati storici di fruizione;

Allegato D: PEF - Piano Economico e Finanziario di massima;

Allegato E: Logo;

Allegato F: Linee guida per la progettazione.

### 1.1 IL SITO OGGETTO DI CONCESSIONE

**Castel Sant'Angelo** per le sue peculiarità può essere considerato, al contempo, monumento, area archeologica e museo. L'edificio ebbe un utilizzo estremamente variegato nel corso della sua complessa vicenda storica: eretto come mausoleo imperiale, divenne in seguito residenza fortificata, prigione e infine monumento-museo.

Costruito nel II sec. d.C. per volontà dell'imperatore romano Adriano come mausoleo funebre per sé e i propri famigliari, il monumento – di qui noto come Mole Adriana – fu in seguito incluso nella cinta muraria di Roma e trasformato in una sorta di fortilizio per la difesa della città, acquisendo l'appellativo di *castellum*. In epoca altomedievale si aggiunse quello di sancti Angeli dalla leggenda secondo cui, nel 590, papa Gregorio Magno ebbe qui la visione dell'arcangelo Michele che rinfoderava la spada, a simboleggiare la fine della pestilenza che affliggeva la città.

La vicinanza a San Pietro, la sua posizione strategica, la sua mole chiusa e imponente fecero di Castel Sant'Angelo il centro di interessi politici, legando inscindibilmente le proprie sorti a quelle della Chiesa fin da quando, nel 1367, le chiavi dell'edificio vennero consegnate a papa Urbano V per sollecitarne il rientro a Roma dall'esilio avignonese.

Da allora furono condotti numerosi interventi architettonici volti, da un lato, a potenziarne l'assetto difensivo con la costruzione dei bastioni e della cinta pentagonale, dall'altro a renderlo residenza pontificia sempre più magnifica, conoscendo sotto Paolo III Farnese (1534-1549) il massimo splendore.

A partire dal XVII secolo Castel Sant'Angelo perse un po' alla volta il ruolo di residenza pontificia per diventare quasi esclusivamente un carcere politico. Entrato nel demanio dello Stato Italiano nel 1870 come carcere militare e caserma, diventò Museo Nazionale nel 1925: all'epoca erano già iniziati vasti lavori di riordino e restauro del sito, acquisizione di opere e collezioni, allestimento di varie sale.



## 2 GLOSSARIO

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

<b>Aggio</b>	La quota percentuale riconosciuta al Concessionario sugli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso nei quattro anni di durata della concessione.
<b>Canone</b>	La prestazione in denaro corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per la concessione dei servizi oggetto di gara.
<b>CSA</b>	Castel Sant'Angelo e passetto di Borgo.
<b>Royalty</b>	La prestazione in denaro, corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione, pari alla quota percentuale dei ricavi delle vendite dei servizi per il pubblico (al netto dell'IVA).
<b>Amministrazione</b>	Castel Sant'Angelo 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.
<b>Concorrente</b>	Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.
<b>Concessionario</b>	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.
<b>Responsabile del Contratto</b>	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.
<b>Direttore dell'Esecuzione</b>	Persona/e nominata/e dall'Amministrazione al fine di coadiuvare il Responsabile del Contratto come responsabile dei rapporti con il Concessionario.
<b>Commissione di controllo e valutazione</b>	Struttura eventualmente incaricata dal Direttore dell'Esecuzione per l'espletamento delle attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.
<b>Gestore del Contratto</b>	Persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti dell'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi.
<b>Responsabile/i dei Servizi</b>	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.
<b>Locale/Locali</b>	Luogo/Luoghi di erogazione/esecuzione del/i servizio/i.
<b>OFFERTA TECNICA</b>	Documentazione composta dalla Relazione Tecnica e dall'Offerta Tecnica (generata dal Sistema)
<b>Servizi</b>	I servizi oggetto della Concessione specificati nel presente documento.
<b>Sito/Museo</b>	Castel Sant'Angelo
<b>Titolo di accesso/biglietto</b>	Titolo che legittima il visitatore ad accedere, gratuitamente o previo pagamento di un corrispettivo, al sito.

Tabella 1 – Glossario



### 3 OGGETTO

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

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

Oggetto della Concessione sono:

- Servizi per il pubblico:
  - Accoglienza, informazione e orientamento;
  - Strumenti di supporto alla visita
  - Visite guidate;
  - Attività didattiche;
  - Bookshop (vendita e produzione editoriale e di merchandising);
  - Organizzazione e strumenti per l'integrazione dei servizi e la valorizzazione.
- Servizio di biglietteria:
  - Biglietteria on site;
  - Biglietteria off site;
  - Controllo degli accessi.

Nell'espletamento dei servizi il Concessionario dovrà garantire, a propria cura e spese, la manutenzione ordinaria e preventiva, la custodia e la pulizia dei locali e degli arredi, delle attrezzature, delle infrastrutture eventualmente installate dal Concessionario stesso e di quant'altro necessario per l'espletamento dei servizi che dovranno essere mantenuti in modo da garantire permanentemente il decoro complessivo e l'igiene dei luoghi.

Il Concessionario si impegna ad applicare almeno le specifiche tecniche e le clausole contrattuali del CAM Pulizia e Sanificazione (Affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti, approvato con DM 51 del 29 gennaio 2021, pubblicato in GURI n. 42 del 19 febbraio 2021) e ss.m.i. Il Concessionario, inoltre, si impegna a osservare le disposizioni di cui all'art. 266 comma 4 del D. Lgs. 152/2006 s.m.i. in materia di rifiuti provenienti da attività di manutenzione.

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

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 solidi urbani dovrà mai essere depositato, neanche temporaneamente, fuori dei locali. Qualunque onere relativo alla gestione e organizzazione dei rifiuti anteriormente al loro conferimento nei cassonetti (es. sacchetti, contenitori interni, etc.) sarà a carico del Concessionario.

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



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

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

## 4 DURATA

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

## 5 VALORE DELLA GARA

Il valore annuale complessivo presunto di € 8.433.691,00 (Euro ottomilioniquattrocentotrentatremilaseicentonovantuno/00) per l'intera durata della Concessione, pari a 48 mesi.

INCASSI TOTALI DA BIGLIETTERIA	1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	4° ANNO	TOTALE
INCASSI TOTALI DA BIGLIETTERIA (valore totale del biglietto pagato dall'utente)	€ 3.359.412	€14.472.696	€ 6.699.265	€ 7.534.228	€ 62.065.601

VALORE STIMATO DELLA CONCESSIONE:	1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	4° ANNO	TOTALE
AGGIO DA BIGLIETTERIA (% a corrispettivo del Concessionario)	€ 1.335.941	€ 1.447.270	€ 1.669.927	€ 1.753.423	€ 6.206.561
INCASSI DA STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA	€ 223.200	€ 241.800	€ 279.000	€ 292.950	€ 1.036.950
INCASSI DA VISITE GUIDATE E ATTIVITA' DIDATTICHE	€ 129.120	€ 136.920	€ 152.520	€ 158.370	€ 576.930
INCASSI DA BOOKSHOP	€ 132.000	€ 143.000	€ 165.000	€ 173.250	€ 613.250
<b>TOTALE</b>	<b>€1.820.261</b>	<b>€ 1.968.990</b>	<b>€ 2.266.447</b>	<b>€ 2.377.993</b>	<b>€ 8.433.691</b>

*Tabelle 2.1, 2.2 –Stime incassi attesi*

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

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

**Numero di visitatori attesi:**

VISITATORI STIMATI	1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	4° ANNO	TOTALE
Castel Sant'Angelo	1.200.000	1.300.000	1.500.000	1.575.000	5.575.000

*Tabella 3 –Stime visitatori attesi*

L'Amministrazione ha previsto, in via cautelativa:

- per il primo anno di concessione un numero di visitatori in linea con il dato registrato nel 2019,
- per i due anni successivi una crescita che tiene in considerazione il flusso di turismo legato al Giubileo,
- per l'ultimo anno un incremento annuo del numero di visitatori pari al 5%.

**Incassi da titoli di accesso:** sono stati stimati sulla base delle tariffe indicate al paragrafo 6.2 e dell'incidenza percentuale storica delle varie tipologie dei titoli d'accesso (interi, ridotti e gratuiti).

**Incassi dei servizi per il pubblico:** sono stati stimati utilizzando i tassi di utilizzo, i prezzi medi storici, laddove presenti, nonché le indicazioni dell'Amministrazione secondo le ripartizioni riportate nella tabella seguente.

Servizio	Tasso di utilizzo su tot visitatori	Prezzo per scontrino/utente (netto IVA)
Visite guidate	1,3%	6,00€
Bookshop	1%	11,00€
Strumenti di supporto alla visita	App	4,00€
	Radioguide	2,00€

*Tabella 4 –Tassi di utilizzo e prezzi medi*

Gli incassi derivanti dalle attività didattiche sono stati stimati secondo quanto di seguito riportato: 1 laboratorio al giorno per tutto il periodo di apertura delle scuole (200 gg) + 2 laboratori a settimana per famiglie (104 gg) + 3 laboratori a settimana con itinerari speciali (156 gg) per una tariffa pro-capite di 3€ per le scuole, 7€ per le famiglie e 10€ per gli itinerari speciali.

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

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

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

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

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

Con la premessa che il numero totale di visitatori stimati di cui alla tabella 2.3 va considerato valore fisso e invariabile, i concorrenti sono liberi di stimare i ricavi dai servizi di bookshop, dagli strumenti di supporto alla visita, da visite guidate e attività didattiche nel PEF attraverso una propria quantificazione del tasso di utilizzo percentuale/numero di fruitori e del valore dello scontrino medio.





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

## 6 INFORMAZIONI SUL SITO OGGETTO DELLA CONCESSIONE

### 6.1 LUOGHI E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Per lo svolgimento dei servizi l'Amministrazione mette a disposizione del Concessionario gli spazi evidenziati nelle planimetrie di cui agli Allegati A e B visionabili in sede di sopralluogo presso Castel Sant'Angelo, Lungotevere Castello, 50 – Roma.

In particolare Castel Sant'Angelo è dotato di:

1. **Un locale per i servizi di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria, vendita, distribuzione e ritiro degli strumenti di supporto alla visita, vendita delle visite guidate e delle attività didattiche, nonché per il controllo dei titoli di accesso - cod. A.1**, collocato in prossimità dell'ingresso al monumento. In tale locale devono essere attivate 5 postazioni presidiate da personale e allestite secondo quanto indicato al par. 8.1, così suddivise:
  - a) tre dedicate al servizio di accoglienza, informazioni, orientamento e vendita,
  - b) una dedicata **solo** al servizio di accoglienza, informazioni, orientamento,
  - c) una dedicata al servizio di controllo accessi.

Nel locale dovranno inoltre essere installate le seguenti attrezzature:

- due tornelli/varchi motorizzati per il controllo accessi;
- una **“postazione automatizzata”** non presidiata costituita da una macchina emettitrice automatica di biglietti (TVM – *Ticket Vending Machine*) per il servizio di vendita;
- un totem *touchscreen* e uno schermo per il servizio di informazioni e orientamento dei visitatori.

È facoltà del Concessionario allestire nello spazio una vetrina espositiva dei prodotti del bookshop che potranno, eventualmente essere venduti dal personale addetto alla vendita.

2. **Un locale dedicato alla vendita dei prodotti del bookshop (cod. A.2)**, collocato nel cortile di Alessandro VI (cortile del teatro). Tale locale deve essere allestito con almeno 1 postazione presidiata da personale dedicato.
3. **Un locale per lo svolgimento della didattica (cod. A.3)**, collocato negli ex appartamenti del casiere presso il Bastione San Giovanni.
4. **Ingresso del Sito e piazzale antistante (cod. A.4)** dove il Concessionario dovrà svolgere il servizio di accoglienza, informazione e orientamento con due postazioni di personale dedicato.

Gli spazi destinati ai servizi oggetto di gara, fatta eccezione per i locali dedicati alla didattica di cui al punto A.3 e per gli spazi di cui al punto A.4, sono concessi in uso esclusivo al Concessionario.

**Si segnala che l'area in prossimità del locale di cui al punto A.1 dovrà essere dotata, a cura ed onere del Concessionario, di connessioni gratuite per gli utenti** per permettere loro di usufruire dei servizi di vendita *offsite* e di scaricare l'Applicazione per dispositivi mobili di supporto alla visita.

Relativamente agli allestimenti:

- Il locale di cui alla precedente lettera **A.2** è consegnato vuoto al Concessionario;
- Il locale di cui alla precedente lettera **A.1** è consegnato parzialmente arredato con le seguenti dotazioni: bancone, punti luce;
- Nel locale di cui alla precedente lettera **A.3** il Concessionario avrà in dotazione le attrezzature e gli arredi forniti a cura e spese dell'Amministrazione, concessi in comodato d'uso gratuito per gli anni di durata della Concessione.



Ferme restando le prescrizioni minime riportate nel presente documento, l'allestimento del locale di cui alla lettera **A.2**, sarà realizzato a cura e spese del Concessionario secondo il progetto offerto in fase di gara (vedasi Allegato 7 – Relazione Tecnica – *Progetto di allestimento del bookshop*).

Nei locali di cui alle precedenti lettere **A.1 e A.2** il Concessionario dovrà organizzare e installare tutte le apparecchiature necessarie allo svolgimento dei servizi (ad esempio pc, schermi, cassaforte, telefoni, etc.).

Il Concorrente dovrà presentare in **OFFERTA TECNICA** (Allegato 7 – Relazione Tecnica), all'interno del progetto di allestimento del locale cod. A.2, una proposta progettuale corredata da prospetti, schizzi e render degli ambienti che chiarisca in modo esaustivo la visione estetica e funzionale che intende attribuire al locale.

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

**Entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività** (e per il locale cod. A1 al massimo entro 3 giorni dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività) il Concessionario dovrà allestire e arredare i locali secondo quanto presentato nella Relazione Tecnica ed eventualmente concordato con l'Amministrazione, pena l'applicazione della penale n°1 di cui al paragrafo 13.2.

Si specifica che:

- i locali sono cablati; ulteriori cablaggi necessari per l'espletamento di tutti i servizi oggetto della presente concessione saranno a carico dell'Amministrazione;
- non è consentito in nessun caso effettuare opere murarie né tracce;
- nessun lavoro può essere fatto senza l'approvazione preventiva dell'Amministrazione;
- sarà in ogni caso onere del Concessionario assicurare che i sistemi di connettività predisposti non interferiscano con le altre strumentazioni presenti nello stesso ambiente.

Saranno inoltre a cura e spese del Concessionario:

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

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

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

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

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

Castel Sant'Angelo è aperto dal martedì alla domenica tranne il 25 dicembre e il 1 gennaio dalle ore 9.00 alle 19.30 salvo progetti di apertura straordinaria da parte del MiC.

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

Il Concessionario garantisce l'erogazione dei servizi secondo quanto di seguito indicato, pena l'applicazione della penale n° 3 di cui al par. 13.2:

- Accoglienza, informazioni e orientamento on site, biglietteria (comprese le TVM), vendita dei servizi per il pubblico, bookshop, distribuzione e ritiro degli strumenti di supporto alla visita (laddove presenti): tutti i giorni di apertura per tutto l'orario di apertura.  
La vendita dei titoli di accesso dovrà cessare un'ora prima dell'orario di chiusura.  
La restituzione degli strumenti multimediali di supporto alla visita dovrà essere garantita fino all'orario di chiusura come del resto gli acquisti presso i bookshop.
- Visite guidate e attività didattiche: tutti i giorni di apertura a seconda della tipologia di visita/attività, dietro prenotazione.
- Sito Web: 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana.

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

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

## 6.2 POLITICHE DI TICKETING

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

Si precisa che l'accesso 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 del Museo.

Si riportano gli importi dei titoli di ingresso previsti per la nuova concessione così come indicati dall'Amministrazione.

Tipologia biglietti	PREZZO
---------------------	--------



Intero	18,00 €
Ridotto	2,00 €
Gratuito	-

*Tabella 5 – Politica di Ticketing*

L'Amministrazione si riserva di:

- stipulare convenzioni con associazioni, enti locali, aziende, stabilendo eventuali prezzi agevolati e biglietti cumulativi per i titoli di ingresso. Il Concessionario avrà la facoltà di proporre analoghe convenzioni, che l'Amministrazione si riserva di valutare;
- organizzare e produrre, eventualmente in collaborazione con soggetti terzi, anche mostre temporanee/eventi occasionali. In tal caso il Concessionario si impegna a garantire il servizio di emissione e vendita dell'eventuale titolo d'accesso/supplemento.

**Si precisa che il servizio di organizzazione e gestione delle mostre è escluso dalla presente Concessione e che il servizio di prenotazione/prevendita non deve comportare alcun sovrapprezzo per gli utenti.**

## **7 SERVIZI PER IL PUBBLICO**

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

L'erogazione di tali servizi dovrà essere volta a favorire e accrescere la conoscenza del patrimonio culturale del Museo, oltre che a garantirne la fruizione al pubblico in modo inclusivo e non discriminatorio, 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, dei loghi e di tutti i materiali in suo possesso utili all'organizzazione dei servizi oggetto di gara. 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 ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO**

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

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

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



### 7.1.1 ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO *ON SITE*

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

È onere del Concessionario organizzare/predisporre le seguenti attività:

1. gestione del personale a presidio delle postazioni di cui al par. 6.1 lettere **A.1** e **A.4**;
2. fornitura di schermi e totem *touchscreen*;
3. stampa e distribuzione di volantini, mappe e brochure.

Il Concessionario deve fornire ai visitatori le seguenti informazioni minime:

- a) orari di apertura e dei servizi offerti;
- b) offerta culturale (presenza di esposizioni temporanee ed eventi, etc.);
- c) collocazione dei servizi per l'utenza e modalità di utilizzo degli stessi (biglietterie, bookshop, servizi igienici, accessibilità per i visitatori fragili/diversamente abili, ecc.);
- d) tipologie e tariffe dei titoli di accesso;
- e) tipologie e tariffe dei servizi oggetto di concessione (visite guidate, didattica, etc.);
- 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 Sito;
- h) regole per la fruizione (ad esempio norme di comportamento, elenco degli oggetti che non possono essere introdotti all'interno del Sito, etc.);
- i) comunicazioni di servizio che l'Amministrazione reputi opportuno riferire al pubblico di volta in volta.

Il personale di cui alla lettera A.4 dovrà svolgere il servizio di orientamento per i visitatori che si apprestano ad accedere al sito e collocarsi nel piazzale antistante in prossimità del portone di ingresso. Tale personale dovrà essere dotato di divise che ne consentano il chiaro riconoscimento come addetto ufficiale per il contrasto del bagarinaggio nonché la facile individuazione da parte dei visitatori nei luoghi di maggiore affollamento.

Tutto il personale deputato al servizio dovrà avere le caratteristiche indicate al par. 9 e dovrà distribuire, oltre alle brochure stampate dal concessionario stesso come meglio specificato successivamente, ulteriori materiali informativi che saranno eventualmente forniti dall'Amministrazione.

Il Concessionario dovrà allestire il numero minimo di schermi e di totem *touchscreen* rappresentato nella tabella seguente:

Posizionamento	Numero e tipo apparecchiature	Caratteristiche tecniche minime
Interno al locale di cui al cod. A.1 del par. 6.1	1 Schermo Led	- dimensioni minime: 32" - risoluzione minima: 1280x720 - tecnologia: LED - rispondenza ai parametri previsti dall'ultima versione applicabile dell'etichetta Energy Star (energystar.gov).
	1 totem	- dimensioni minime dello schermo: 42" - tecnologia: <i>touchscreen</i>

*Tabella 6 – Numero e posizionamento degli apparati informativi*



Tali apparecchiature dovranno erogare le informazioni almeno in lingua italiana e inglese.

È onere del Concessionario l'installazione, l'alimentazione e la gestione di tali apparecchiature. Il Concessionario dovrà provvedere altresì alla manutenzione delle apparecchiature garantendo, per tutta la durata della concessione, gli standard qualitativi e il numero di apparecchi offerti.

A decorrere dall'invio di eventuali segnalazioni da parte del Direttore dell'esecuzione o da parte della commissione di controllo e valutazione dallo stesso designata riguardo anomalie o malfunzionamenti riscontrati nelle apparecchiature, il Concessionario è tenuto alla soluzione del problema riscontrato secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della penale n° 4 di cui al par. 13.2:

- interventi da remoto: risoluzione del problema entro 12 ore solari;
- interventi in loco: risoluzione del problema entro 48 ore solari.

Il Concessionario dovrà provvedere inoltre alla stampa e distribuzione presso il pubblico, in diverse lingue straniere, di volantini, mappe e brochure.

I contenuti e le tirature degli stampati dovranno essere concordati con l'Amministrazione prima della Data di Avvio delle Attività (cfr. par. 10.1).

Successivamente, il Concessionario concorderà con l'Amministrazione, con cadenza almeno annuale, gli eventuali aggiornamenti.

Si riportano nella tabella seguente le caratteristiche degli stampati e le tirature minime richieste mensilmente:

Tiratura mensile	Tipo di volantino	Caratteristiche	Frequenza di stampa
20.000 in italiano e 30.000 in inglese	Brochure	-Formato A4 (minimo); -stampa a colori (al minimo 4+4 colori)	Sette ristampe all'anno

Tabella 7 - tipologia e tiratura degli stampati informativi

È onere del Concessionario provvedere alla gestione di tali materiali informativi mantenendoli costantemente aggiornati e ordinati.

Con congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle attività, come definita al capitolo 10 del presente capitolato tecnico, il Concessionario sottopone all'Amministrazione il layout e la linea grafica delle mappe e/o brochure.

Il locale cod. A.1 di cui al par. 6.1 sarà consegnato al Concessionario alla data di Avvio delle Attività (cfr. par. 10.2).

**L'attivazione del servizio dovrà comunque essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività in formato light (ad esempio attraverso tablet e postazioni mobili) e comunque l'attivazione completa delle postazioni dovrà essere garantita al massimo entro 3 giorni dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.**

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 5 del paragrafo 13.2.

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

Il Concessionario deve fornire un servizio di call center finalizzato principalmente all'informazione sull'offerta culturale del Museo e sui servizi per il pubblico oggetto di concessione, nonché alla prevendita e prenotazione dei titoli d'accesso e degli altri servizi per il pubblico.

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

Il servizio dovrà essere gestito, oltre che in lingua italiana, in lingua inglese per un livello minimo di conoscenza certificato B2<sup>1</sup> (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio), da comprovare in sede di Verbale

<sup>1</sup> Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)



di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par. 10.2) e nelle eventuali ulteriori lingue concordate con l'Amministrazione nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 7.6.2.3.

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

Il concessionario deve rendere disponibile per l'utenza un numero telefonico dedicato a tariffazione urbana (e comunque non speciale), con sistema di IVR che orienti le chiamate verso il servizio richiesto (informazioni, prenotazioni e/o prevendita) in lingua italiana, inglese e francese, spagnolo e tedesco 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.

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

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

Il Call Center deve essere attivo:

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

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

- numero progressivo assegnato a ciascuna chiamata;
- data e ora di ciascuna chiamata;
- durata di attesa nella risposta IVR di ciascuna chiamata;
- numero di chiamate con tempo di risposta IVR superiore a 10 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- durata di attesa nella risposta operatore di ciascuna chiamata;
- numero di chiamate con tempo di risposta operatore superiore a 60 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- durata di ciascuna chiamata;
- motivo di ciascuna chiamata;
- percentuale di chiamate perse entro i 120 secondi di attesa in coda e motivazione. Le chiamate si considerano perse in caso di abbandono da parte dell'utente.

Entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione, il Concessionario consegna all'Amministrazione il report mensile delle interazioni verso il Call Center. Il ritardo nella consegna del rendiconto comporta l'applicazione della penale di cui al n. 6 del paragrafo 13.2.

Il Call center dovrà garantire, pena l'applicazione delle penali di cui ai nn. 7 e 8 del paragrafo 13.2, i seguenti tempi di risposta:

- tempo di risposta del sistema IVR non superiore a 10 secondi per l'80% dei casi su base mensile;
- tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce non superiore a 60 secondi per l'80% dei casi su base mensile.

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

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

## **7.2 STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA**

Oggetto del servizio è la messa a disposizione del pubblico di un insieme di strumenti di supporto per l'approfondimento della visita.





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

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

- lo sviluppo di un'Applicazione per dispositivi mobili di supporto alla visita, inclusi i contenuti culturali, che possa essere scaricabile da parte degli utenti (tramite gli store Android e iOS e/o come applicativi online);
- la messa a disposizione di apparecchi radioguida per i gruppi accompagnati sprovvisti della propria.

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).

**Il servizio deve essere prenotabile e acquistabile sia tramite le postazioni di cui al par. 6.1 (cod. A.1) sia tramite canali offsite.**

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

I contenuti culturali delle App dovranno essere predisposti dal Concessionario al minimo secondo le seguenti modalità di visita:

- “**percorso adulti**” e “**percorso bambini**” in lingua italiana, inglese e una terza lingua che sarà definita con l'Amministrazione nella fase preliminare di cui al par. 10.1;
- “**percorso/i per utenti diversamente abili**” in lingua italiana e inglese.

Nel corso della durata del contratto i contenuti dei percorsi di visita dovranno essere resi fruibili anche nelle eventuali ulteriori lingue concordate con l'Amministrazione sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 7.6.2.3.

L'Amministrazione comunicherà al Concessionario, per ciascun Museo e almeno 45 giorni prima della Data di avvio dell'esecuzione delle attività, l'indicazione di massima sui punti di interesse dei percorsi, la relativa ubicazione ed eventuali orientamenti sull'organizzazione dei contenuti, nonché fornirà al Concessionario gli archivi immagini e video in proprio possesso. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente documento. Il Concessionario dovrà predisporre i testi relativi ai percorsi di visita proposti, tradurli nelle lingue previste, provvedere alla registrazione dei testi e allo sviluppo dell'itinerario audio/video e delle grafiche ed eventuali animazioni. I contenuti culturali e le modalità operative di dettaglio dei percorsi di 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.

Il software di gestione dell'App dovrà garantire la massima flessibilità in termini di revisione, aggiornamento e integrazione dei contenuti.

Il Concessionario dovrà disporre inoltre di un numero di radioguide tale da esaudire le richieste dell'utenza da distribuirsi tramite il personale a presidio delle postazioni di cui al paragrafo 6.1. cod. **A.1**. Il sistema di deposito (*repository*) di tali apparecchiature dovrà consentirne la collocazione presso le postazioni senza creare eccessivo ingombro.

Orientativamente l'Amministrazione ha stimato che saranno necessari almeno 300 radioguide.

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 Castel Sant'Angelo per conto del Ministero della Cultura – ID 2707

Capitolato tecnico





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

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

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

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

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale n. 10 di cui al paragrafo 13.2.

### 7.3 VISITE GUIDATE

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

**Obiettivo del servizio diffondere la conoscenza, l'educazione e lo stimolo dell'interesse del pubblico verso Castel Sant'Angelo nonché di consentire alle diverse fasce e tipologie di visitatori di individuare strumenti corrispondenti ai propri orientamenti culturali così da favorire la conoscenza del patrimonio 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;
- gruppi (adulti, famiglie, anziani, etc.);
- singoli visitatori;
- persone con disabilità fisico-sensoriali.

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

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

**Il servizio deve essere prenotabile e acquistabile sia tramite le postazioni di cui al par. 6.1 (A.1) sia tramite canali *offsite* - Sito Web e Call Center.**

Tutte le tipologie di visita dovranno essere organizzate obbligatoriamente, oltre che in lingua italiana, anche in lingua inglese con livello certificato C2<sup>2</sup> oltre che in LIS e nelle eventuali ulteriori lingue concordate con l'Amministrazione nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 7.6.2.3. La certificazione linguistica ufficiale dovrà essere stata emessa da un ente autorizzato al rilascio: il possesso delle suddette certificazioni dovrà essere comprovato in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.

---

<sup>2</sup> Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso Castel Sant'Angelo per conto del Ministero della Cultura – ID 2707

Capitolato tecnico



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

Le visite dovranno essere svolte da personale in possesso di patentino ovvero dei requisiti di legge, secondo quanto previsto dall'art. 3 della legge 6 agosto 2013 n. 97 e successivi decreti attuativi.

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

Inoltre, in occasione delle giornate istituzionali dedicate alla disabilità, tutte le visite guidate dovranno essere organizzate ed erogate obbligatoriamente anche in lingua LIS.

Il Concessionario si impegna, dietro richiesta dell'Amministrazione, nell'ambito di eventi istituzionali, a erogare visite guidate gratuite anche in lingua straniera, nel numero massimo di 4 all'anno.

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

Gli specifici contenuti culturali e le modalità espositive di dettaglio delle visite guidate dovranno essere rappresentate e concordate con il personale scientifico/didattico dell'Amministrazione entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2), in coerenza e in attuazione di quanto descritto e offerto in fase di gara (Allegato 7 - Relazione Tecnica - Visite guidate – contenuti e tipologie). In ogni caso il Concessionario è tenuto a garantire la partecipazione del personale addetto al servizio a momenti di formazione promossi dall'Amministrazione.

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

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

**Il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile (guida esclusa) è di 20 persone.**

Per i gruppi con un numero di utenti superiore a 8, più la guida, compresi i gruppi classe, sprovvisti di radioguida propria, dovrà essere previsto l'utilizzo di sistemi audio wireless (radioguide o dispositivi analoghi, ad esempio whisper) la cui fornitura e gestione (noleggio, ricarica, igienizzazione e distribuzione ai visitatori) ivi compresa quella degli accessori (cuffie igienizzate o usa e getta, ed eventuali carica batterie) sarà a cura del Concessionario (cfr. par. 7.2).

Si precisa che:

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

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

Il Concessionario è tenuto inoltre ad inviare una relazione con cadenza quadrimestrale sul numero e le tipologie delle attività svolte, in aggiunta ai report mensili di cui al Paragrafo 7.6.2.3.



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

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 11 del paragrafo 13.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la penale di cui al n. 12 del paragrafo 13.2.

## **7.4 ATTIVITA' DIDATTICHE**

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

L'attività 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). Se circoscritte entro precise e specifiche programmazioni tali attività potranno essere svolte anche al di fuori del Sito come ad esempio in spazi gestiti da Istituzioni Pubbliche quali teatri, scuole, biblioteche, ecc. al fine di creare sinergie con le realtà già presenti sul territorio utili ad ampliare e diversificare l'offerta.

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

**Tale attività è finalizzata a educare, diffondere, esplorare e approfondire la conoscenza di Castel Sant'Angelo, 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 di svolgere attività didattiche direttamente o con soggetti terzi (pubblici e/o privati) e anche per occasioni particolari quali ad esempio eventi speciali, 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 didattiche rientranti nelle vigenti disposizioni ministeriali in materia di Offerta Formativa, che si intendono qui integralmente richiamate.

I contenuti culturali e le modalità espositive di dettaglio delle attività didattiche 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 - *Attività didattiche - contenuti e tipologie*). In ogni caso il Concessionario è tenuto a garantire la partecipazione del personale addetto al servizio a momenti di formazione promossi dall'Amministrazione.

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche alla proposta di attività 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 di attività didattiche costituiranno obbligazioni contrattuali.

**Si precisa che per il servizio l'Amministrazione metterà a disposizione del Concessionario non in via esclusiva le sale indicate al par. 6.1, opportunamente arredate e attrezzate, utilizzabili previa prenotazione e previo accordo con l'Ufficio Servizi Educativi dell'Amministrazione.**

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

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



Il Concessionario svolge le attività dietro prenotazione da parte degli utenti, provvedendo a predisporre con cadenza trimestrale (o con una cadenza diversa concordata con l'Amministrazione) un calendario delle attività didattiche, che dovrà essere comunicato all'Amministrazione.

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

Il Concessionario si impegna, dietro richiesta dell'Amministrazione, a erogare attività didattiche gratuite nel numero massimo di 4 all'anno.

**Il servizio deve essere prenotabile e acquistabile sia tramite le postazioni di cui al par. 6.1 sia tramite canali *offsite* - Sito Web e Call Center.**

Il **numero massimo di componenti del gruppo scuola ammissibile** è di 10 studenti con 1 accompagnatore per la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado e di 15 studenti con 1 accompagnatore per la scuola secondaria di secondo grado.

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

Le attività didattiche dovranno essere erogate obbligatoriamente in lingua italiana, inglese e in LIS e nelle eventuali ulteriori lingue concordate con l'Amministrazione nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 7.6.2.3.

Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza periodica concordata tra le parti (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 o modifiche alle lingue di erogazione delle attività), al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati.

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

Il Concessionario è tenuto inoltre ad inviare una relazione con cadenza quadrimestrale sul numero e le tipologie delle attività svolte, in aggiunta ai report mensili di cui al Paragrafo 7.6.2.3.

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

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 13 del paragrafo 13.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la penale di cui al n. 14 del paragrafo 13.2.

## **7.5 BOOKSHOP**

Oggetto del servizio è:

- l'organizzazione e la gestione del punto vendita fisico (cfr. par. 6.1– cod. A.2) e del punto vendita di *e-commerce* (tramite la piattaforma e il Sito Web descritti ai paragrafi 7.6.2 e 7.6.3);
- la produzione **non in esclusiva** di prodotti editoriali e di prodotti di merchandising da porre in vendita.

È facoltà del Concessionario, conformemente a quanto offerto nella Relazione Tecnica (Allegato 7 - Relazione Tecnica - *Bookshop – punto vendita mobile CSA*), gestire il sistema di vendita anche con un “punto vendita leggero-mobile” da sistemare nell'Ambulacro di Bonifacio IX (spazio aperto) al fine di migliorare il servizio. Per motivi di conservazione e di praticabilità del monumento, tale punto vendita leggero-mobile eventualmente offerto non potrà avere struttura fissa né incidere con interventi sulle strutture esistenti, in modo tale da essere, a cura del personale del Concessionario, installato *free standing* in sicurezza (non ribaltabile) e rimosso ogni giorno alla chiusura del monumento (il locale di



biglietteria cod. A.1 potrà essere utilizzato come spazio per il ricovero notturno del punto vendita). Per tale punto vendita non sono previsti collegamenti con l'alimentazione elettrica, dovrà essere trasportabile "a braccio" senza l'ausilio di motori.

**Il servizio dovrà essere orientato al rispetto della cultura artistica del Museo 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 singolo Sito, nonché quale strumento di maggior diffusione della conoscenza del singolo Sito da parte del pubblico.**

#### **7.5.1 VENDITA**

Il **punto vendita fisico** è destinato alla vendita di:

- a) prodotti **editoriali** attraverso cui il Concessionario deve garantire un'adeguata proposta al pubblico volta a migliorare la conoscenza e la fruizione del patrimonio culturale di Castel Sant'Angelo. Tali prodotti dovranno riguardare almeno le seguenti tipologie nella forma di monografie, collane, guide, cataloghi, libri, saggi, repertori, notiziari, periodici e riviste di buon standard editoriale nonché pubblicazioni di particolare interesse locale:
  - guide e itinerari fotografici (edifici, monumenti e opere oggetto della concessione)
  - cataloghi di mostre ed esposizioni attuali e passate
  - cataloghi museali
  - studi scientifici tematici attinenti alle collezioni di ciascun Sito
  - fotografia
  - art book
  - narrativa selezionata
  - libri didattici per bambini
  - libri didattici per ragazzi
  - libri e materiali sulle materie sopra dette in edizioni straniere
  - altro in base alle richieste dell'Amministrazione.
- b) **merchandising** dedicato, costituito da una linea originale di oggettistica ispirata al logo (Allegato E), alle caratteristiche e alle emergenze di Castel Sant'Angelo e realizzata dal Concessionario secondo quanto descritto al paragrafo 7.5.2.2.
- c) **oggettistica varia** ispirata alle caratteristiche di Castel Sant'Angelo quale a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - oggetti di design
  - linea di cartoleria (quaderni, cartoline, biglietti, manifesti, stampe, calendari, cancelleria varia)
  - linea di bigiotteria
  - giochi didattici
  - piccolo arredamento (vasi, bicchieri, contenitori, tazze)
  - riproduzioni di beni culturali
  - saponi, essenze profumate, fiori disseccati e profumeria d'ambiente
  - oggetti legati alle tematiche delle esposizioni e delle mostre temporanee eventualmente promosse dall'Amministrazione e che quindi potranno variare periodicamente
  - altro in base alle richieste dell'Amministrazione.

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



Il Concessionario assume l'impegno a rendere disponibili al pubblico, per l'intera durata del contratto, l'ampiezza dell'assortimento previsto in ciascun catalogo, pena l'applicazione della penale n. 15 di cui al par. 13.2.

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

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

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

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

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

**L'attivazione del servizio di bookshop deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività** secondo quanto disciplinato al paragrafo 10.2. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 16 del paragrafo 13.2.

## **7.5.2 PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING**

L'Amministrazione mette a disposizione del Concessionario i beni in consegna e/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 cartoleria.

### **7.5.2.1 PRODOTTI EDITORIALI**

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

Il Piano Editoriale dovrà prevedere pubblicazioni relative a tematiche culturali di valorizzazione del Museo, nonché alle manifestazioni temporanee eventualmente ivi organizzate dall'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 Relazione Tecnica – *Progetto del piano editoriale*).

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



Pena l'applicazione della penale n. 17 di cui al paragrafo 13.2, il Concessionario dovrà rispettare la tiratura e le tempistiche del Piano Editoriale condivise con l'Amministrazione.

L'Amministrazione mantiene il copyright e la linea editoriale per tutte le pubblicazioni editate che dovranno riportare le seguenti indicazioni salvo diverse diciture eventualmente comunicate dall'Amministrazione nel corso della fase preliminare (par. 10.1):

- © Ministero della Cultura – Castel Sant'Angelo;
- Logo del Museo (Allegato E) e del Ministero della Cultura.

Il Concessionario si impegna a realizzare una selezione di tali pubblicazioni (per esempio guide, itinerari tematici), oltre che in italiano e 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 storia dell'arte, storia dell'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 sui monumenti e su opere possedute dall'Amministrazione è tenuto in ogni caso ad ottenere l'autorizzazione.

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

Prevvia autorizzazione dell'Amministrazione, il Concessionario potrà vendere i prodotti editoriali dedicati al Museo presso altri punti vendita al di fuori di quelli di cui al par. 6.1, allo scopo di offrire a un pubblico più ampio possibile la conoscenza delle collezioni dell'Amministrazione. Il Concessionario dovrà classificare tali prodotti con la dicitura *"Fuori Book"* e rendicontare i relativi introiti all'Amministrazione.

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

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

#### **7.5.2.2 MERCHANDISING**

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

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

- cartoleria e cancelleria;
- poster e/o locandine;
- calendari;





- modellismo su temi vari;
- accessori di abbigliamento (quali foulard e cappelli per ripararsi dal sole);
- giochi e giocattoli didattici;
- oggettistica (portachiavi, tazze, shopper, calamite, portafogli, linea per la conservazione dell'acqua, etc.);
- powerbank (batterie portatili per smartphone);
- parapioggia/impermeabili, parasole, ombrelli;
- t-shirt;
- ventagli;
- oggetti vari legati alle tematiche delle esposizioni temporanee e degli eventi promossi e che quindi potranno variare periodicamente.

I prodotti di merchandising proposti dovranno essere ispirati agli edifici, monumenti e opere del Sito e dovranno riportarne il logo (Allegato E), in modo che risultino riconoscibili e riconducibili ad essi.

Ogni oggetto di merchandising, ove ciò sia reso possibile dalle dimensioni, dovrà essere accompagnato dall'indicazione delle specifiche dell'opera/monumento, della sua ubicazione, nonché della tecnica e del materiale usato per la riproduzione. Lo stesso dovrà riportare la menzione: © *Ministero della Cultura – Castel Sant'Angelo* (o eventuale diversa dicitura indicata dall'Amministrazione nella fase preliminare di cui al par. 10.1), 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 gli archivi immagini da inserirvi. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente documento.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, il progetto complessivo della linea di merchandising personalizzata è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi Allegato 7 - Relazione Tecnica – *Progetto del catalogo per il merchandising*). L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, concorda con l'Aggiudicatario tiratura e tempistiche di produzione oltre a eventuali modifiche al progetto di merchandising offerto, purché queste ultime siano di carattere meramente estetico e non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario presentato dal Concessionario. Le eventuali modifiche apportate costituiranno obbligazioni contrattuali.

Prima dell'Avvio delle Attività (cfr. paragrafo 10.2), pena l'applicazione della penale n. 18 di cui al paragrafo 13.2, il Concessionario dovrà produrre la linea di merchandising in conformità con quanto presentato in relazione tecnica e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione.

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

Qualora offerto, pena l'applicazione della penale n. 15 di cui al paragrafo 13.2, il Concessionario dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione e entro la data di avvio di esecuzione delle attività:

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

Si precisa che la messa in vendita dei suddetti prodotti di merchandising è subordinata all'approvazione da parte dell'Amministrazione della documentazione attestante il possesso delle caratteristiche richieste nel criterio premiante





(vedasi Offerta tecnica (generata dal Sistema) - *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, delle opere e dei monumenti del Sito, e rafforzare la sua immagine. 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.**

## **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**.



Il Gestore del Contratto deve intercettare e porre rimedio a tutte le criticità che dovessero emergere nella gestione dei Servizi, 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, per ciascun Sito, il/i **"Responsabile/i dei servizi"**, ossia la/le persona/e fisica/che, per ciascun turno di lavoro, sarà/saranno, distintamente, il/i referente/i dell'Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli di cui al Paragrafo 13 e alla gestione operativa dei singoli servizi.

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

Il/i Responsabile/i dei servizi dovrà/dovranno assicurare, nel complesso, la sua/loro presenza presso il Museo 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 RUP dal D.Lgs. 36/2023 e relativi allegati. Trova applicazione la relativa disciplina.
- il **Direttore dell'esecuzione**, individuato dall'Amministrazione al fine di coadiuvare il Responsabile del Contratto per tutti gli aspetti attinenti alla verifica del rispetto delle prescrizioni del Capitolato tecnico, del Contratto e di quanto oggetto di **OFFERTA TECNICA**. Il Direttore dell'Esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di cui al Paragrafo 13 e potrà avvalersi di una struttura denominata "commissione di controllo e valutazione" per l'espletamento delle suddette attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.

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

### **7.6.2 PIATTAFORMA INFORMATICA DI SUPPORTO**

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

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

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

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

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



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

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

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

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:

- strumenti di supporto alla visita;
- visite guidate;
- attività didattiche;
- prodotti dei bookshop (solo per l'e-commerce);
- titoli di accesso.

tramite i diversi canali di vendita previsti:

- postazioni di vendita in loco, comprese le TVM;
- Sito web (uno per ciascun museo);
- call center.

I tre 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 dei titoli di accesso in un'unica transazione con i servizi per il pubblico (*bundle*) nonché l'accettazione dei pagamenti e degli eventuali annullamenti/storni (anche parziali ad es. per titoli di accesso integrati e da tutti i canali di vendita). Il servizio deve inoltre prevedere la gestione degli incassi e i servizi amministrativi.

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

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

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

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

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



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

La piattaforma dovrà consentire la prenotazione e/o la prevendita di titoli di accesso o servizi per il pubblico con la modalità "calendar", ovvero abbinati a un determinato giorno dell'anno e a una determinata fascia oraria.

La piattaforma dovrà consentire la possibilità di mettere in vendita i titoli di accesso con scaglioni temporali (ad esempio ogni 4 mesi ovvero il 1° gennaio i biglietti saranno prenotabili biglietti fino al 1° maggio, il 2 gennaio saranno prenotabili biglietti fino al 2 maggio e così via) al fine di evitare gli accaparramenti eccessivi.

La piattaforma dovrà inoltre prevedere sistemi di contrasto al fenomeno del *secondary ticketing* adeguati ai migliori standard tecnici attuali. In particolare dovranno essere previste procedure anti bot, di contrasto ai software automatici di acquisto, ecc.

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.

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 e/o prevendita 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 e/o prevendita costituiranno obbligazioni contrattuali.

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

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

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

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

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

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

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

La piattaforma informatica dovrà consentire, in caso di richiesta da parte dell'Amministrazione, l'emissione di titoli di accesso da associare al **nominativo univoco dell'utilizzatore finale** riportato sul singolo biglietto e l'identità del possessore dovrà essere verificata a campione al momento dell'accesso.



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

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

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

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

Nel corso della fase preliminare di cui al par. 10.1 i servizi di vendita saranno erogati dal fornitore uscente, il quale prenoterà e/o prevenderà i titoli di accesso e i servizi sulla base del normale calendario di apertura delle prenotazioni e prevendite, pertanto eventualmente anche oltre la data di Avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2).

L'Amministrazione trasferirà al nuovo Concessionario gli eventuali dati relativi alle prenotazioni/prevendite ricadenti nel periodo successivo alla data di Avvio dell'esecuzione delle attività. 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 e/o prevendita (relativo alla durata della fase preliminare).

#### **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 (quali ad esempio: nome, cognome, e-mail, provenienza, età, categoria di acquirente (privato, agenzia di viaggi, scuola, etc.)). Tali dati dovranno essere utilizzati, fra l'altro, per effettuare analisi dettagliate dei comportamenti degli utenti e per proporre all'Amministrazione possibili azioni di promozione e strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori.

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

#### **7.6.2.3 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 con cadenza giornaliera la relativa reportistica sui titoli di accesso emessi, numero di visitatori e incassi 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 utilizzati (con riferimento agli ingressi consentiti dai biglietti integrati e dagli eventuali abbonamenti) suddivisi per mese, giorno della settimana,



fascia oraria giornaliera, evento, canale di vendita e postazione di acquisto (se venduto *onsite*), tipologia (intero, ridotto, gratuito, etc.), numero di serie progressivo con indicazione della categoria di acquirente (utente singolo, scuola, agenzia di viaggi, etc.) e con evidenza degli eventuali rimborsi effettuati;

- numero, incasso unitario e complessivo derivante dalla vendita dei prodotti del bookshop, dei prodotti del “fuori book”, degli strumenti di supporto alla visita, delle visite guidate, delle attività didattiche, articolato per mese, giorno della settimana, canale di vendita, punto vendita, con indicazione del numero di serie progressivo associato a ciascun servizio, della categoria di acquirente (utente singolo, scuola, agenzia di viaggi, etc.) e dell'aliquota IVA applicata, se del caso;
- caratteristiche di profilazione dei visitatori (quali provenienza, età, categoria di acquirente, preferenze di fruizione ecc.);
- grado di soddisfazione dei visitatori;
- dati e informazioni inerenti i risultati delle azioni di promozione e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione;
- passaggi attraverso il sistema di conteggio delle presenze di cui al par. 8.1;
- monte ore e turni del personale impiegato per ogni servizio;
- qualsiasi altra elaborazione dei dati richiesta dall'Amministrazione sui servizi erogati.

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

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, anche in forma smaterializzata, su carta intestata e sottoscritti ai fini delle responsabilità delle dichiarazioni prodotte entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della penale n. 21 di cui al paragrafo 13.2.

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

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

#### **7.6.2.4 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 anche degli eventuali diversi regolamenti emessi dall'Amministrazione per la fruizione;
- consentire la gestione di liste di attesa sia in occasione di eventi ad ingresso limitato, sia per le visite guidate e i laboratori didattici in caso di esaurimento posti;
- possibilità di inserire e gestire profili utenti differenti ai quali affidare diverse modalità di accesso e fruizione della piattaforma;
- garantire la crittografia dei dati del QR code, al fine di impedire la generazione di codici validi da parte di soggetti esogeni;



- interazione in tempo reale con il sistema di conteggio delle presenze di cui al par. 8.1 attraverso un protocollo di rete;
- Consentire l'emissione di titoli di accesso nominativi tramite tutti i canali di vendita (biglietterie *onsite*, TVM comprese, sito Web e Call center).
- Gestione dell'infrastruttura tecnologica che eroga le informazioni di cui al par. 7.1;
- La piattaforma deve prevedere la realizzazione almeno delle seguenti azioni promozionali:
  - scontistica su titoli di accesso per determinati giorni/fasce orarie;
  - membership card;
  - scontistica in caso di acquisto congiunto di prodotti e servizi offerti (ad esempio sconti al bookshop se si acquista un titolo di accesso con supporto multimediale, ecc.);
  - scontistica per i servizi al pubblico a favore dei possessori di abbonamenti/membership card o di altre iniziative definite con l'Amministrazione nel corso della durata del contratto;
  - applicazione di codici sconto ai titoli di accesso (provenienti ad esempio da campagne promozionali o di co-marketing promosse dall'Amministrazione in collaborazione con altri soggetti);
  - promozioni e sconti per diverse categorie di acquirenti e/o differenziati sui diversi canali di vendita.

### 7.6.3 SITO WEB

Il Sito Web è lo strumento virtuale dedicato alla presentazione, promozione, prenotazione e/o prevendita dei servizi per il pubblico (strumenti di supporto alla visita, delle visite guidate, delle attività didattiche e dei prodotti del bookshop) e dei titoli di accesso. 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 Concessionario dovrà predisporre un sito web accessibile tramite un link presente sul sito web ufficiale del museo.

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

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

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

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

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

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

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

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

Le caratteristiche minime del sito web devono essere:





- contenuti in lingua italiana, inglese e cinese 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 il logo del Museo (cfr. Allegato E) al fine di indurre l'utente a considerare il sito web di vendita come parte integrante del sito ufficiale;
- presenza dei riferimenti del MiC nell'URL del sito (e non di quelli del Concessionario);
- presenza del solo logo del Museo e del MiC e/o di altri loghi ufficiali richiesti dall'Amministrazione e assenza del logo del Concessionario;
- presenza della funzionalità di "ricerca nel sito" di prodotti, eventi e altre informazioni legate a quanto l'utente può necessitare nella fase di acquisto;
- presenza di una pagina per l'e-commerce dei prodotti del bookshop nelle lingue di cui al primo punto (cfr. par. 7.5).

il sito web deve essere dotato:

- di un sistema di CRM (*Customer Relationship Management*) associato alla piattaforma di vendita (cfr. par. 7.6.2);
- 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 Sito per le persone fragili e diversamente abili (es. presenza di barriere architettoniche, disponibilità di servizi in LIS, segnaletica in braille o semplificata, etc.) e delle norme di comportamento che regolano la fruizione del Museo. L'acquisto del titolo di accesso e degli ulteriori eventuali servizi dovrà essere subordinato all'accettazione di tale regolamento.

Il 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 – video demo/slideshow*).

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 del sito web offerto, purché queste non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario. Le eventuali modifiche alla proposta costituiranno obbligazioni contrattuali.

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

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

Il 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.

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 Castel Sant'Angelo per conto del Ministero della Cultura – ID 2707

Capitolato tecnico





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

#### **7.6.4 AZIONI PROMOZIONALI**

È compito del Concessionario proporre all'Amministrazione e realizzare azioni di promozione e strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori allo scopo di incrementare il livello qualitativo della fruizione e di far conoscere al meglio Castel Sant'Angelo nella sua interezza, delle attività di valorizzazione già presenti o realizzate dal Concessionario stesso (ad esempio attività didattiche, 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 e compiere iniziative di promozione e marketing riguardanti anche le attività e gli eventi facenti parte della *mission* del Museo (ad esempio rassegne, festival, cicli di incontri tematici, mostre, workshop, grandi progetti speciali per il miglioramento della fruizione e valorizzazione del patrimonio).

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.

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

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.

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, le proposte di azioni di promozione e di strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori, 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 3 - Relazione Tecnica – *Azioni Promozionali*).

## **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 delle postazioni di vendita fisiche – biglietteria *on site* (descritte al paragrafo 8.1);
2. Gestione della biglietteria *offsite* (tramite Sito web di cui al par. 7.6.3 nonché tramite Call Center di cui al paragrafo 7.1.2);



### 3. Controllo degli accessi.

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

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

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

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

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

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

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

Il formato e la grafica dei titoli di accesso:

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

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

L'Amministrazione si riserva di poter richiedere **fino a due 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).

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



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

## 8.1 BIGLIETTERIA ON SITE

**Il Concessionario dovrà svolgere l'attività di vendita tramite il personale impiegato nelle postazioni di cui al par. 6.1 (cod. A.1) che saranno dedicate alle seguenti attività:**

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

L'attività di vendita è svolta anche attraverso la gestione di 1 Ticket Vending Machine (TVM - biglietteria self service) fornita e installata dal Concessionario nel locale cod. A.1 (cfr. par. 6.1). La TVM deve essere integrata con la piattaforma informatica di cui al paragrafo 7.6.2. Inoltre la TVM dovrà presentare un design e caratteristiche estetiche adeguate ed in linea con il decoro e l'importanza del Sito.

La TVM dovrà, al minimo:

- consentire l'acquisto di titoli di accesso;
- accettare pagamenti elettronici;
- produrre adeguata rendicontazione fiscale;
- essere di facile utilizzo per gli utenti.

La TVM potrà erogare i biglietti fino un'ora prima dell'orario di chiusura del Museo (cfr. par. 6.1). Si precisa che il locale destinato ad ospitare la TVM è cablato.

Si precisa che la TVM deve consentire l'acquisto, dietro selezione della lingua preferita da parte del visitatore, in italiano, in inglese e in cinese.

La manutenzione della biglietteria 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 nella 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. 24 di cui al paragrafo 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 in loco di una cassaforte destinata alla custodia del denaro contante. Il posizionamento della cassaforte sarà concordato con l'Amministrazione entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2).

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



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 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 pertanto assicurare che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della predetta normativa e garantisca la tutela degli interessati.

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

È inoltre onere del Concessionario dotare tutte le postazioni (TVM compresa) 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 di tutti i servizi in vendita, nonché la possibilità di acquistare i medesimi prodotti attraverso i 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 –*Biglietteria onsite*).

**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.**

Il locale cod. A.1 di cui al par. 6.1 sarà consegnato al Concessionario alla data di Avvio delle Attività (cfr. par. 10.2).

**L'attivazione del servizio dovrà comunque essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, anche in formato light (ad esempio attraverso tablet e postazioni mobili) e comunque l'attivazione completa delle postazioni dovrà essere garantita al massimo entro 3 giorni dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.**

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 25 del paragrafo 13.2.

## **8.2 BIGLIETTERIA OFF SITE**

Il Concessionario dovrà svolgere l'attività di biglietteria *offsite* tramite la configurazione e gestione del Sito Web di cui al par. 7.6.3 nonché tramite il Call Center di cui al paragrafo 7.1.2 a cui si rimanda per le relative prescrizioni.

## **8.3 CONTROLLO DEGLI ACCESSI**

Il servizio è finalizzato a verificare che i visitatori che accedono al percorso di visita, siano in possesso di un titolo di accesso valido e che l'accesso avvenga in maniera agevole e in condizioni di sicurezza.

Per lo svolgimento del servizio di controllo accessi:

- **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, utilizzando lettori quali a titolo esemplificativo *QR-code*, *barcode* e *RFID* e che siano collegati con la piattaforma informatica di cui al par. 7.6.2.



- una postazione di personale come indicato al par. 6.1 a presidio dei tornelli/varchi motorizzati e che, nel caso in cui sia richiesto dall'Amministrazione, dovrà verificare, a campione, che l'identità del visitatore corrisponda al nome riportato sul titolo di accesso.

Sono richiesti al Concessionario i seguenti quantitativi minimi di apparecchiature.

Locale cod.	Tipologia di apparecchiature	N° apparecchi	Note
A.1	Tornelli/Varchi motorizzati	2	Da installare in prossimità dell'uscita dal locale.

*Tabella 8 - Numero e posizionamento dei dispositivi di controllo accessi*

Il Concessionario dovrà installare inoltre un sistema conta persone in prossimità del portone di ingresso del monumento che conteggi, in tempo reale, il numero di passaggi in entrata e in uscita al fine di quantificare approssimativamente il numero di persone presenti contemporaneamente all'interno del Sito.

Il sistema non dovrà creare nessun tipo di ingombro e ostacolo al passaggio dei visitatori e pertanto dovrà essere installato in alto, possibilmente con telecamere o simili e essere adatto agli spazi esterni. Sarà a cura e onere del Concessionario l'eventuale cablaggio che dovesse rendersi necessario, nonché provvedere alla connettività Internet del sistema.

Entro la Data di avvio delle attività il Concessionario dovrà sottoporre e concordare con l'Amministrazione i dettagli di installazione di tale sistema.

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

Il sistema di verifica di cui alla tabella n° 8 sarà dovrà essere composto da tornelli o più in generale con varchi motorizzati che regolino il passaggio di un visitatore per volta. Tali attrezzature dovranno consentire inoltre il passaggio di carrozzine e disabili in sedia a rotelle. Per motivi di sicurezza i varchi motorizzati dovranno prevedere lo sblocco automatico del tornello/varco in caso di allarme.

**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**

**L'attivazione del sistema di controllo degli accessi e delle uscite deve essere contestuale alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2) pena l'applicazione della penale n° 26 di cui al paragrafo 13.2.**

Il locale cod. A.1 di cui al par. 6.1 sarà consegnato al concessionario alla data di Avvio delle Attività (cfr. par. 10.2). **L'attivazione del servizio dovrà comunque essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, anche in formato light (ad esempio attraverso lettori portatili) e comunque l'attivazione completa delle postazioni dovrà essere garantita al massimo entro 3 giorni dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.**

Il Concessionario dovrà garantire la piena operatività di tali sistemi collaudandone le funzionalità entro la data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 10.2).

## 9 STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO

Tutto il personale impiegato nelle postazioni deputate all'accoglienza, informazioni e orientamento on site (cfr. par. 7.1.1), al noleggio, distribuzione e ritiro degli strumenti di supporto alla visita (cfr. par. 7.2), alla vendita delle visite guidate e delle attività didattiche (cfr. par. 7.3 e 7.4), al bookshop (cfr. par. 7.5.1), e alla biglietteria on site (cfr. par. 8.1)



dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2<sup>3</sup> (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio) da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 10.2).

Qualora offerto, per ogni turno di servizio, il Concessionario dovrà garantire la presenza di almeno un operatore impiegato nelle postazioni deputate all'accoglienza, informazioni e orientamento on site (cfr. par. 7.1.1), al noleggio, distribuzione e ritiro degli strumenti di supporto alla visita (cfr. par. 7.2), alla vendita delle visite guidate e delle attività didattiche (cfr. par. 7.3 e 7.4) e alla biglietteria on site (cfr. par. 8.1) che conosca anche la lingua francese o spagnola o tedesca [vedasi Offerta tecnica (generata dal Sistema) – *Personale – Ulteriori lingue*] per un livello minimo di conoscenza certificato B1<sup>4</sup>, con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, anch'essa da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 10.2).

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

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

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

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

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

Tutto il personale fisicamente presente deve essere dotato di divise 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 servizio) che, con particolare riferimento al personale di cui al par. 7.1 (solo per le postazioni cod. A.4), ne consentano il chiaro riconoscimento da parte dei visitatori e che lo identifichino come addetto ufficiale per il contrasto del bagarinaggio (sarà concessa l'applicazione del logo del Museo sulle divise). Le divise saranno sottoposte all'approvazione dell'Amministrazione nel corso della fase preliminare, cfr. par. 10.1.

Qualora parte delle disposizioni qui riportate non dovessero essere rispettate, o l'Amministrazione giudicasse che il personale manchi in decoro e professionalità nell'esecuzione dei servizi, la stessa si riserva la possibilità, a suo insindacabile giudizio, di formulare per iscritto una richiesta motivata di sostituzione delle risorse giudicate non idonee allo svolgimento dei servizi. In tal caso il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse oggetto della richiesta con figure professionali di pari inquadramento, esperienza e capacità, entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, ovvero da diverso termine eventualmente concordato, pena l'applicazione della penale di cui al n. 27 del paragrafo 13.2, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto, fornendo la documentazione di cui al paragrafo 10.1 e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par. 10.2).

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

<sup>3</sup> Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

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



In entrambi i casi, sia che la sostituzione venga richiesta dall'Amministrazione sia che venga decisa direttamente dal Concessionario, qualora la nuova risorsa proposta non rispetti le suddette caratteristiche, il Concessionario dovrà provvedere a sostituire la stessa entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione/data di invio del curriculum della nuova risorsa, ovvero entro il diverso termine eventualmente concordato tra le parti; in tal caso, sarà applicata la penale di cui al n. 27 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, nel caso di sostituzione decisa dal Concessionario.

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

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

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

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

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

Il Concessionario sarà tenuto a prevedere un aggiornamento semestrale del personale, pena l'applicazione della penale n. 28 di cui al paragrafo 13.2.

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

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

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





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

## 10 AVVIO DELLE ATTIVITA'

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

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

### 10.1 FASE PRELIMINARE

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

- realizzare/personalizzare/collaudare la piattaforma informatica di cui al par. 7.6.2 secondo le specifiche descritte nel presente Capitolato;
- effettuare l'istestazione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (telefonia e connettività Internet) e assicurarne l'attivazione;
- sottoporre all'Amministrazione:
  - le divise del personale;
  - il formato e la grafica dei titoli di accesso (fisici e "print@home");
  - il dettaglio delle modalità di rimborso dei titoli di accesso;
  - il layout e la grafica delle mappe e/o brochure;
  - il layout e la linea grafica del sito web (per pc, smartphone/tablet);
  - un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dal sito web;
- trasmettere:
  - l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
    - nominativi e dati anagrafici;
    - estremi dei documenti di lavoro e assicurativi;
    - curriculum vitae delle risorse che renda evidenza della rispondenza ai requisiti minimi rappresentati nel capitolato o migliorativi eventualmente offerti;
    - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
  - il/i riferimento/i del/i Responsabile/i del/i servizi/o;
- concordare con l'Amministrazione:
  - le caratteristiche di dettaglio della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
  - eventuali modifiche al progetto di allestimento offerto in gara;
  - contenuti e tirature dei volantini/mappe/brochure di cui al par. 7.1.1;
  - tiratura e tempistiche del piano editoriale di cui al par. 7.5.2.1;
  - quantitativi e tempistiche del catalogo di merchandising di cui al par. 7.5.2.2;
  - il prezzo al pubblico degli strumenti di supporto alla visita, delle visite guidate e delle attività didattiche;
  - i contenuti culturali specifici e le modalità espositive di visite guidate e attività didattiche;
  - i contenuti culturali specifici, la terza lingua straniera e le modalità operative di dettaglio dei percorsi dell'App;





- (eventuale) il posizionamento delle casseforti destinate alla custodia del denaro contante;
  - il catalogo complessivo dei prodotti posti in vendita presso i bookshop e i relativi prezzi al pubblico;
  - i contenuti di dettaglio del corso di formazione per il personale di cui al par. 9;
  - i dettagli di installazione e funzionamento del sistema conta persone di cui al par.8.3.
- 
- provvedere all'allestimento degli arredi e ad installare le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni del locale A.2 di cui al par. 6.1;
  - allestire e configurare il sistema degli strumenti di supporto alla visita (par. 7.2) e ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
  - svolgere la formazione prevista al proprio personale e al personale dell'Amministrazione di cui ai par. 9 e 7.6.2.3;
  - rilasciare, a favore del soggetto indicato dall'Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione di cui al successivo Capitolo 11; a tale scopo, il Concessionario fornisce a tale soggetto le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto al fine del controllo degli incassi;
  - consegnare all'Amministrazione la *Scheda tecnica delle TVM* offerte e degli Schermi del servizio informazioni;
  - consegnare all'Amministrazione la *Scheda tecnica degli strumenti di supporto alla visita e relativi accessori* offerti;
  - 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 gli strumenti di supporto alla visita, le TVM e gli schermi offerti.

Nel corso della fase preliminare tutti i servizi già attivi saranno erogati dal fornitore uscente. Relativamente ai soli titoli di accesso lo stesso fornitore uscente prenoterà/prevederà gli stessi sulla base del normale calendario di apertura delle prenotazioni/prevendite, pertanto anche oltre la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività che gli sarà comunicata dall'Amministrazione, incassandone i relativi introiti e comunque non oltre 30 giorni successivi a tale data.

Sarà cura dell'Amministrazione la trasmissione dei dati relativi alle suddette prenotazioni/prevendite dal Fornitore uscente al Concessionario entrante, il quale le prende in carico e si impegna a evaderle.

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

- fornire i dati del soggetto al quale rilasciare la procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione di cui al successivo Capitolo 11 e le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
- fornire al Concessionario i dati relativi alle prenotazioni e/o prevendite eventualmente effettuate dal fornitore di biglietteria uscente per il periodo successivo alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività;
- mettere a disposizione del Concessionario i testi, le immagini, i video, e quanto altro necessario per la predisposizione dei contenuti culturali degli strumenti di supporto alla visita;
- fornire al Concessionario le immagini base per i prodotti editoriali e di merchandising da produrre;
- se del caso, fornire al Concessionario i testi e le immagini per le pubblicazioni editoriali da produrre (ivi comprese le brochure informative di cui al par. 7.1.1);
- trasferire la banca dati contenente i dati storici sull'attività in suo possesso, nel rispetto della normativa sulla privacy.

## 10.2 DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al momento della presa in consegna del locale cod. A.2 di cui al par. 6.1, vale a dire almeno 5 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario redige in contraddittorio con



l'Amministrazione il **Verbale di Presa in Consegna del locale bookshop**, contenente l'attestazione della presa in consegna e la descrizione dello stato del locale.

Il locale cod. A.1 di cui al par. 6.1 sarà consegnato al concessionario alla data di Avvio delle Attività e sarà redatto il relativo **Verbale di presa in consegna del locale**.

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

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

Tale Verbale deve contenere:

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

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

Qualora nella *Fase a regime* del contratto dovessero verificarsi delle variazioni in merito agli elementi sopra elencati, il Verbale dovrà essere di volta in volta aggiornato in contraddittorio tra le parti. In particolare il verbale dovrà essere aggiornato non appena concluso l'allestimento del locale cod. A.1.

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:

- strumenti di supporto alla visita, visite guidate, attività didattiche, prodotti del bookshop comprensivi di *e-commerce* e *fuori book* al netto della Royalty da versare all'Amministrazione;
- titoli d'accesso, che riversa all'Amministrazione al netto dell'Aggio.

\*\*\*

Il Concessionario verserà:

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 Castel Sant'Angelo per conto del Ministero della Cultura – ID 2707

Capitolato tecnico



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

sullo specifico conto corrente dedicato in via esclusiva alla Concessione.

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

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

\*\*\*

Ove non oggetto di un'unica transazione comprensiva dei titoli di accesso, il Concessionario verserà gli incassi derivanti dalla vendita dei servizi per il pubblico su/i proprio/i conto/i corrente/i dedicato/i anche non in via esclusiva alla presente Concessione.

\*\*\*

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

### **11.1 RETROCESSIONE INCASSI DA TITOLI DI ACCESSO**

Il Concessionario retrocede all'Amministrazione le somme derivanti dalla vendita di tutte le tipologie di titoli d'accesso, e ha diritto, come corrispettivo, a un Aggio pari a una percentuale sul monte incassi derivante da tali vendite, ad esclusione di eventuali supplementi ai biglietti ordinari per mostre temporanee e/o eventi occasionali organizzate/i dall'Amministrazione.

La percentuale di Aggio corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara ribassato in sede di offerta.

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

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

Non oltre il quinto giorno lavorativo successivo al giorno 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 giorno della materiale registrazione.

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

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

In generale, pertanto, tutti i rendiconti dovranno contenere il dettaglio dei titoli di accesso emessi nel periodo di riferimento (con evidenza di tipologia, numero di serie progressivo, quantità e corrispondenti valori economici), con



l'indicazione degli importi versati all'Amministrazione e dell'Aggio riconosciutogli di cui al Disciplinare di Gara, come ribassato in sede di offerta.

In caso di ritardo nella retrocessione degli incassi dei titoli di accesso si applica la specifica penale di cui all'art. 2 del D.M. 28 settembre 2005, n. 222 (cfr. penale n. 29 di cui al paragrafo 13.2).

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

L'Amministrazione si riserva, direttamente o tramite soggetti terzi, la facoltà di eseguire sia verifiche periodiche sia verifiche puntuali legate all'insorgere di anomalie (ad esempio: numero anomalo di storni, poca chiarezza nelle scritture contabili), volte a controllare la veridicità e la correttezza dei conti giudiziali e delle scritture contabili legate alle attività di vendita.

## 11.2 PAGAMENTO DELLE ROYALTY

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

Tale royalty corrisponde al valore percentuale indicato nel Disciplinare di gara 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 relativa quota parte di incassi (al netto IVA) corrispondente alle Royalty di cui sopra, relativa al mese della materiale registrazione degli incassi di competenza (mese precedente).

Contestualmente al versamento delle Royalty il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto mensile. Il rendiconto è redatto sulla base della tipologia di servizio (con dettaglio del numero di serie progressivo associato a ciascun servizio e delle quantità) e contiene il dettaglio delle fatture, degli scontrini e delle ricevute o di ogni altro documento probatorio dell'avvenuto incasso emessi nel mese di riferimento, con l'indicazione degli introiti al lordo IVA e al netto IVA, delle royalty dovute e del netto Concessionario.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione delle Royalty si applicherà la penale di cui al n. 30 del paragrafo 13.2.

## 11.3 VERSAMENTO DEL CANONE

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

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

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione del Canone si applicherà la penale di cui al n. 30 del paragrafo 13.2.

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



## 12 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

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

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

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

## 13 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI

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

Le verifiche di conformità riguarderanno:

- gli aspetti qualitativi, misurati con gli indicatori di cui ai successivi paragrafi 13.1 e il cui mancato rispetto darà luogo alla penale ivi indicata;
- gli adempimenti contrattuali, il cui mancato rispetto darà luogo alle penali indicate al paragrafo 13.2. L'Amministrazione si riserva, ove possibile, di concedere un termine massimo per la messa in pristino della violazione rilevata, decorso il quale sarà applicata la penale n. 31 di cui allo stesso paragrafo.

### 13.1 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI

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

#### 13.1.1 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

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

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

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 Castel Sant'Angelo per conto del Ministero della Cultura – ID 2707

Capitolato tecnico



Servizi di visite guidate e visite/attività didattiche					
f	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
g	Professionalità (puntualità, competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
Servizio di bookshop					
h	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3
i	Accessibilità e visibilità dell'assortimento esposto	0	1	2	3

*Tabella 9 – 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:

$$ISde = R/24$$

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;

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

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

Esempio:

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

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

$$ISde = 22/24 = 0,92$$

### 13.1.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI

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

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

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

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

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

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 Castel Sant'Angelo per conto del Ministero della Cultura – ID 2707

Capitolato tecnico



Il questionario riguarda gli aspetti delle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, vendita dei servizi per il pubblico 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 10 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – postazioni fisiche*

Il questionario viene somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 150 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione dei servizi resi dalle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, di vendita dei servizi per il pubblico e di biglietteria da parte dei visitatori ( $ISv_t$ ), trimestrale secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

Esempio:

Ipotizzando che dei 150 visitatori che hanno compilato il questionario, 100 di questi ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 25 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 25 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:

$$R_{med} = \frac{(100 * 12) + (25 * 8) + (25 * 4)}{150} = 10$$

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

$$ISv_t = \frac{10}{12} = 0,83$$

#### **Questionario tematico relativo agli strumenti di supporto alla visita**

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



		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
c	Chiarezza dell'audio (suono, nitidezza)	0	1	2	3
d	Chiarezza dei contenuti culturali	0	1	2	3
f	Adeguatezza del prezzo	0	1	2	3
g	Adeguatezza della durata	0	1	2	3

*Tabella 11 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – strumenti di supporto alla visita*

Il questionario viene somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 100 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di strumenti di supporto alla visita ( $ISv_{sv}$ ) trimestrale secondo la seguente formula:

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

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 100 visitatori che hanno compilato il questionario, 60 di questi ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 30 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:*

$$R_{med} = \frac{(60 * 12) + (30 * 8) + (10 * 4)}{100} = 10$$

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

$$ISv_{sv} = \frac{10}{12} = 0,83$$

#### **Questionario tematico relativo al servizio di visite guidate:**

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Preparazione e chiarezza espositiva del personale	0	1	2	3
c	Puntualità del personale	0	1	2	3





d	Adeguatezza dei contenuti rispetto alle attese	0	1	2	3
e	Adeguatezza del prezzo della visita	0	1	2	3
f	Adeguatezza della durata della visita	0	1	2	3
g	Facilità di prenotazione	0	1	2	3

*Tabella 12 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – visite guidate*

Il questionario viene somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 150 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate ( $ISv_{vg}$ ) trimestrale secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

Esempio:

*Ipotizzando che dei 150 visitatori che hanno compilato il questionario, 50 di questi ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 45 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 55 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:*

$$R_{med} = \frac{(50 * 21) + (45 * 14) + (55 * 7)}{150} = 13,7$$

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

$$ISv_{vg} = \frac{13,7}{21} = 0,65$$

#### **Questionario tematico relativo al servizio di attività didattiche:**

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Preparazione e chiarezza espositiva del personale	0	1	2	3
c	Puntualità del personale	0	1	2	3
d	Adeguatezza dei contenuti rispetto alle attese	0	1	2	3



e	Adeguatezza del prezzo dell'attività	0	1	2	3
f	Adeguatezza della durata dell'attività	0	1	2	3
g	Facilità di prenotazione	0	1	2	3

*Tabella 13 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – attività didattiche*

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 100 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di attività didattiche (ISv<sub>ad</sub>) trimestrale secondo la seguente formula:

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

con:

R<sub>med</sub> = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun visitatore;

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

#### **Questionario tematico relativo al servizio di bookshop:**

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

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

*Tabella 14 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Bookshop*

Il questionario viene somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 150 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop (ISv<sub>b</sub>) trimestrale secondo la seguente formula:

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

con:

R<sub>med</sub> = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun visitatore;

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

\*\*\*



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

$$ISv = \frac{ISv_t + ISv_{sv} + ISv_{vg} + ISv_{ad} + ISv_b}{5}$$

dove:

ISv= Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori;

ISv<sub>t</sub>= Indicatore di Soddisfazione relativo alle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, vendita dei servizi per il pubblico e biglietteria;

ISv<sub>sv</sub>= Indicatore di Soddisfazione del servizio di noleggio e distribuzione degli strumenti di supporto alla visita;

ISv<sub>vg</sub>= Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate;

ISv<sub>ad</sub>= Indicatore di Soddisfazione del servizio di attività didattiche;

ISv<sub>b</sub> = Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop.

Il Concessionario si rende disponibile a:

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

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

In caso di ritardo nella trasmissione della summenzionata documentazione si applicherà la penale di cui al n. 32 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 (ISg), rilevato trimestralmente secondo la seguente formula:

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

dove:

ISde = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale da parte del Direttore dell'Esecuzione;

ISv= Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori.

Tale valore (ISg) è raffrontato con l'indicatore di soddisfazione obiettivo (ISo) 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<sub>ISg</sub>) avviene attraverso la seguente formula:

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

Dove:

F= aggio + ricavi dei servizi per il pubblico al netto di IVA del trimestre di riferimento

ISg = Indicatore di Soddisfazione globale medio

K=0 se ISg ≥ 0,67



$K=0,25$  se  $0,4 \leq ISg < 0,67$

$K=0,5$  se  $0,2 \leq ISg < 0,4$

$K=1$  se  $0 < ISg < 0,2$

### 13.2 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI

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

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

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

n°	Inadempimento sanzionato con penale	Riferimento in Capitolato	Valore della penale	Modalità di riscontro
1	Esito negativo della verifica sull'allestimento dei servizi.	Par. 6.1	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 dei tempi di intervento previsti per la manutenzione sugli arredi, impianti e attrezzature.	Par. 6.1	250,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra il termine indicato al par. 6.1 e 7.2 o con il termine eventualmente concordato con l'Amministrazione e la data di intervento del Concessionario.
3	Mancato rispetto degli orari e dei giorni nei quali i servizi oggetto di gara devono essere garantiti.	Par. 6.1	500,00 € all'ora.	Confronto fra gli effettivi orari di esercizio e quanto disciplinato al Par. 6.1 del presente Capitolato ed eventualmente concordato con l'Amministrazione.
4	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la risoluzione di anomalie e malfunzionamenti degli schermi informativi e totem touchscreen.	Par. 7.1.1	100,00 € per ogni ora di ritardo.	Confronto tra orario di ricezione della segnalazione da parte del Direttore dell'Esecuzione o da parte della commissione di controllo e valutazione dallo stesso designata e risoluzione del problema.
5	Ritardo nell'attivazione servizi di accoglienza, informazioni e orientamento <i>on site</i> per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.1.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio.
6	Ritardo nella consegna del rendiconto mensile delle interazioni verso il call center.	Par. 7.1.2	100,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna del rendiconto e i termini previsti al Par. 7.1.2.

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 Castel Sant'Angelo per conto del Ministero della Cultura – ID 2707

Capitolato tecnico



7	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
8	Tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce superiore a 60 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
9	Ritardo nell'attivazione del call center per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.1.2	250,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del Call Center.
10	Ritardo nell'attivazione del servizio di strumenti di supporto alla visita.	Par. 7.2	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio.
11	Ritardo nell'attivazione del servizio di visite guidate per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio.
12	Mancata erogazione della visita guidata per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.3	250,00 € per ogni evento.	Confronto tra il calendario delle prenotazioni e le visite guidate erogate.
13	Ritardo nell'attivazione del servizio di attività didattiche per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.4	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio.
14	Mancata erogazione dell'attività didattica per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.4	250,00 € per ogni evento.	Confronto tra il calendario delle prenotazioni e le attività didattiche erogate.
15	Mancata corrispondenza tra il catalogo dei prodotti concordato con l'Amministrazione e l'assortimento presente nel/i punto/i vendita (bookshop).	Par. 7.5	100,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra il catalogo dei prodotti concordato e il catalogo dei prodotti in vendita.
16	Ritardo nell'attivazione del servizio di bookshop per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.5.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio.
17	Mancato rispetto di tiratura e tempistiche contenute nel Piano Editoriale condiviso con l'Amministrazione.	Paragrafo 7.5.2.1	200,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra le quantità e le tempistiche del Piano Editoriale e la messa a disposizione dei prodotti nel/i punto/i vendita (Bookshop).
18	Esito negativo della verifica sulla linea di merchandising.	Paragrafo 7.5.2.2	150,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra quanto previsto in OFFERTA TECNICA e/o quanto eventualmente concordato con l'Amministrazione e quanto prodotto.



19	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti o fermi di parte o dell'intera infrastruttura informatica.	Par. 7.6.2	1.000,00 € per ogni ora di ritardo.	Confronto tra orario di ricezione della segnalazione da parte del Direttore dell'Esecuzione e risoluzione del problema.
20	Mancato aggiornamento dei sistemi di vendita a seguito di una richiesta da parte dell'Amministrazione.	Par. 7.6.2	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di aggiornamento dei sistemi di vendita e i termini previsti al Par. 7.6.2.
21	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica riepilogativa mensile.	Par. 7.6.2.3	100,00 € per ogni giorno di ritardo per ogni report.	Confronto tra la data di consegna dei singoli report e i termini previsti al paragrafo 7.6.2.3
22	Ritardo nello svolgimento dei corsi di formazione al personale del Concessionario e dell'Amministrazione.	Par. 9 e 7.6.2.3 (reportistica)	200,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra le date di erogazione dei corsi e i termini previsti dai parr. 9 e 7.6.2.3 (reportistica).
23	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 delle Attività e la data di messa online del sito web.
24	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la soluzione di anomalie e malfunzionamenti della TVM ( <i>ticket vending machine</i> ).	Par. 8.1	200,00€ per ogni ora di ritardo.	Confronto fra orario di invio della segnalazione da parte del Direttore dell'esecuzione o della commissione di controllo e valutazione e risoluzione del problema.
25	Ritardo nell'attivazione del servizio di biglietteria onsite per cause imputabili al Concessionario.	Par. 8.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio.
26	Ritardo nell'attivazione del servizio di controllo degli accessi.	Par. 8.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio.
27	Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale.	Par. 9	500,00 € per ogni giorno di mancata sostituzione.	Confronto tra la data di ricezione della richiesta di sostituzione/data di invio del curriculum e la data di entrata in servizio del sostituto.
28	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.
29	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.
30	Ritardo nel pagamento delle Royalty e del Canone.	Par. 11.2 e 11.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra i termini previsti nei par. 11.2 e 11.3 e la data valuta del versamento.



31	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata.	Capitolo 13	500,00 € per ogni giorno di ritardo relativo alla messa in pristino della violazione rilevata.	Confronto tra il termine massimo concesso dall'Amministrazione e la data di messa in pristino della violazione.
32	Ritardo nella consegna dei questionari e del report trimestrale riepilogativo.	Par. 13.1.2	100,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di consegna dei singoli questionari e del report trimestrale e i termini previsti al paragrafo 13.1.2
<b>Inadempimento sanzionato con penale – schema di contratto</b>		<b>Riferimento in Contratto</b>	<b>Valore della penale</b>	<b>Modalità di riscontro</b>
33	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.
34	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
35	Misure di sicurezza inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento	Art. 33 comma 9	5.000,00 € per ogni violazione rilevata.	Esito delle verifiche, ispezioni e/o audit.
36	Ritardo nell'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "norme in materia di protezione dei dati personali"	Art. 33 comma 9	5.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra il termine assegnato, di cui all'art. 34 comma 9 e la data di adozione delle misure di sicurezza.

Tabella 15 – Penali