

APPENDICE 1 AL PROGETTO

CAPITOLATO TECNICO

**PROCEDURA APERTA PER LA CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI PER LA GALLERIA NAZIONALE DELLE MARCHE E IL POLO MUSEALE DELLE MARCHE PER IL MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI – ID 2032**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali per la Galleria Nazionale delle Marche e il Polo Museale delle Marche per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali – ID 2032.

Appendice 1 al Progetto – Capitolato Tecnico

1	PREMESSA .....	3
2	GLOSSARIO .....	3
3	OGGETTO .....	4
4	LUOGO ED ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI .....	4
5	DURATA.....	6
6	VALORE DELLA GARA .....	6
7	STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO .....	8
8	CARATTERISTICHE DEL PERSONALE .....	9
9	SERVIZI .....	10
9.1	BIGLIETTERIA .....	10
9.1.1	GESTIONE DELLA BIGLIETTERIA FISICA .....	12
9.1.2	GESTIONE DELLA BIGLIETTERIA <i>OFF SITE</i> .....	13
9.1.3	SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI .....	15
9.1.4	INFRASTRUTTURA INFORMATICA DI SUPPORTO.....	15
9.2	SERVIZI DI SUPPORTO ALLA VISITA .....	18
9.2.1	AUDIO-GUIDE .....	18
9.2.2	SISTEMA RADIO-AURICOLARE .....	19
9.2.3	APPLICAZIONE PER SMARTPHONE .....	20
9.3	BOOKSHOP .....	21
10	AVVIO DELLE ATTIVITA' .....	22
10.1	FASE PRELIMINARE.....	22
10.2	DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	23
11	MODALITA' DI REMUNERAZIONE e oneri a carico del concessionario .....	24
11.1	MODALITA' DI REMUNERAZIONE.....	24
11.1.1	Retrocessione incassi da biglietteria .....	25
11.1.2	Pagamento della Royalty .....	25
11.1.3	Retrocessione incassi da vendita delle visite didattiche rivolte alle scuole .....	26
11.1.4	Versamento del canone.....	26
12	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	26
13	VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI.....	27
13.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI .....	27
13.1.1	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE ....	27
13.1.2	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI.....	28
13.1.3	PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE .....	32
13.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI.....	33

## 1 PREMESSA

La presente procedura è indetta nell'ambito del Disciplinare siglato il 23 dicembre 2015 tra la Consip S.p.A. e il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali (MiBAC).

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento in concessione dei servizi di biglietteria, di supporto alla visita e di bookshop, meglio specificati ai successivi capitoli, presso la **Galleria Nazionale delle Marche** e presso **sei siti facenti parte del Polo museale delle Marche**, di seguito elencati:

- **Rocca Demaniale di Gradara,**
- **Rocca Roveresca di Senigallia,**
- **Museo Archeologico Nazionale delle Marche di Ancona,**
- **Museo Archeologico Statale di Ascoli Piceno,**
- **Antiquarium Statale di Numana,**
- **Museo Archeologico Statale di Arcevia.**

Del presente Capitolato fanno parte 3 Appendici tecniche:

- Allegato A: Planimetrie della Galleria Nazionale delle Marche e della Rocca di Gradara;
- Allegato B: Dati storici di fruizione;
- Allegato C: PEF – Piano Economico e Finanziario.

## 2 GLOSSARIO

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

TERMINI	DEFINIZIONI
Amministrazioni o Concedenti	Galleria Nazionale delle Marche e Polo museale delle Marche.
Concessionario	L'operatore economico che stipula la concessione con l'Amministrazione acquisendo il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi assentiti in concessione, alle condizioni di cui allo schema di concessione.
Concorrente	Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.
Galleria	Galleria Nazionale delle Marche
Polo	Gli istituti e luoghi della cultura, appartenenti al Polo museale delle Marche, che sono oggetto della presente Concessione, di seguito elencati: <ul style="list-style-type: none"><li>- Rocca Demaniale - Gradara (Pesaro-Urbino),</li><li>- Rocca Roveresca - Senigallia (Ancona),</li><li>- Museo Archeologico Nazionale delle Marche - Ancona,</li><li>- Museo Archeologico Statale - Ascoli-Piceno,</li><li>- Antiquarium Statale - Numana (Ancona)</li><li>- Museo Archeologico Statale di Arcevia (Ancona)</li></ul>
Siti	Per Siti si intendono gli istituti e i luoghi della cultura oggetto della presente concessione, di seguito elencati: <ul style="list-style-type: none"><li>- Galleria Nazionale delle Marche presso il Palazzo Ducale di Urbino,</li><li>- Rocca Demaniale - Gradara (Pesaro-Urbino),</li><li>- Rocca Roveresca - Senigallia (Ancona),</li><li>- Museo Archeologico Nazionale delle Marche - Ancona,</li><li>- Museo Archeologico Statale - Ascoli-Piceno,</li><li>- Antiquarium Statale - Numana (Ancona)</li><li>- Museo Archeologico Statale di Arcevia (Ancona)</li></ul>

Tabella 1 – Glossario

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali per la Galleria Nazionale delle Marche e il Polo Museale delle Marche per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali – ID 2032.

Appendice 1 al Progetto – Capitolato Tecnico

### 3 OGGETTO

Il presente Capitolato e le relative appendici si riferiscono alla concessione del diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi di biglietteria, di supporto alla visita e di bookshop presso i Siti oggetto della presente Concessione, a fronte della detrazione da parte del Concessionario di una percentuale sul monte incassi complessivo derivante dalla vendita dei titoli di accesso presso tutti i Siti (aggio) e del pagamento alle Amministrazioni di un canone e di una royalty, come meglio descritto nei paragrafi successivi.

La Concessione prevede l'esecuzione da parte del Concessionario delle seguenti attività, suddivise funzionalmente in 3 tipologie:

1. servizio di biglietteria (fisica e off site);
2. servizi di supporto alla visita (distribuzione e noleggio di audioguide - inclusa la realizzazione dei contenuti - e radio-auricolari, realizzazione di un'App) ,
3. servizio di bookshop.

L'esecuzione dei servizi oggetto della concessione presso i diversi siti è così articolata:

- gestione della **biglietteria fisica** presso la Galleria Nazionale delle Marche e presso la Rocca Demaniale di Gradara;
- fornitura e gestione di una **self ticketing machine** (biglietterie automatiche) presso ciascun Sito (le biglietterie automatiche presso la Galleria Nazionale delle Marche e la Rocca Demaniale di Gradara sono a supporto della biglietteria fisica);
- servizio di **biglietteria offsite** per tutti i Siti;
- servizio di **prenotazione visite didattiche** per le scuole presso la Galleria delle Marche e presso la Rocca Demaniale di Gradara;
- predisposizione e noleggio di **audioguide** presso la Galleria delle Marche e presso la Rocca Demaniale di Gradara;
- predisposizione e noleggio di **apparecchi radio-auricolari** presso la Galleria,
- allestimento e gestione di un **bookshop** presso la Galleria delle Marche;
- allestimento e gestione di un **bookshop** presso la Rocca Demaniale di Gradara.

Attualmente, presso la Galleria Nazionale delle Marche e presso la Rocca Demaniale di Gradara i servizi di biglietteria e di bookshop sono affidati in concessione. Presso gli altri Siti, invece, il servizio di biglietteria è gestito da personale interno mentre non è presente alcun servizio di bookshop.

Attualmente il servizio di audioguida è presente solo presso la Galleria Nazionale delle Marche, mentre non è presente presso gli altri siti.

### 4 LUOGO ED ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

I servizi devono essere svolti presso i seguenti Siti:

- Galleria Nazionale delle Marche, Piazza Rinascimento 13, 61029 Urbino (PU),
- Rocca Demaniale di Gradara, Piazza Alberta Porta Natale 1, 61012 Gradara (PU),
- Rocca Roveresca di Senigallia, Piazza del Duca 2, 60019 Senigallia (AN),
- Museo Archeologico Nazionale delle Marche, Via Ferretti (Palazzo Ferretti) 6, 60121 Ancona (AN),
- Museo Archeologico Statale, Piazza Arringo 28, 63100 Ascoli-Piceno (AP),
- Antiquarium Statale di Numana, Via la Fenice 4, 60026 Numana (AN),
- Museo Archeologico Statale di Arcevia, corso Mazzini 64, 60011 Arcevia (AN).

I siti sono aperti nei seguenti giorni e orari:

	<b>Galleria Nazionale delle Marche</b>	<b>Rocca demaniale di Gradara</b>	<b>Rocca Roveresca di Senigallia</b>	<b>Museo Archeologico Nazionale di Ancona</b>
<b>Orario di apertura</b>	Lunedì 8.30-14.00; Martedì-Domenica 8.30-19.15	Lunedì 8.30-14.00; Martedì-Domenica 8.30-19.15	Lunedì-Domenica 8.30-19.30	Martedì-domenica: 8:30-19:30
<b>Orario di biglietteria</b>	Lunedì 8.30-13.00; Martedì-Domenica 8:30-18.15	Lunedì 8.30-13.15; Martedì-Domenica: 8.30-18.30	Lunedì-Domenica 8.30-19.00	Martedì-domenica: 8:30-19:00
	<b>Museo Archeologico Statale di Ascoli</b>	<b>Antiquarium di Numana</b>	<b>Museo Archeologico Statale di Arcevia</b>	
<b>Orario di apertura</b>	Martedì-domenica: 8:30-19:30	Lunedì-Martedì 13.30-19.15; Mercoledì-Domenica 8.15-19.15	Mercoledì-giovedì 13,30 – 19,30 Martedì-Venerdì-Sabato-Domenica 8.30–13.30 Chiuso la seconda domenica del mese	
<b>Orario di biglietteria</b>	Martedì-domenica: 8:30-19:00	Lunedì-Martedì 13.30-19.15; Mercoledì-Domenica 8.15-19.15	Mercoledì-Giovedì 13.30-19.30 Martedì-Venerdì-Sabato-Domenica 8.30–13.30	

Il locale adibito a biglietteria e il locale adibito a bookshop della Galleria sono entrambi dotati di arredi, che sono concessi in comodato d'uso gratuito al Concessionario. Il locale adibito a guardaroba sarà allestito, a cura della Galleria, con cassette portaoggetti che sono concesse in comodato d'uso gratuito al Concessionario (le attuali cassette sono di proprietà dell'attuale concessionario). I locali sono attualmente disposti secondo la seguente articolazione (vedi Allegato A):

- Il bookshop e la biglietteria sono posizionati in un unico locale al piano terra avente una estensione di mq. 129,32;
- Il locale guardaroba è posto al piano terra ed ha una estensione di mq. 66,3.

Le Concedenti autorizzano sin d'ora il Concessionario, qualora lo ritenesse vantaggioso, ad allestire il bookshop presso una delle due sale situate all'uscita del percorso di visita (vedi Allegato A – Planimetrie, sale evidenziate in giallo contraddistinte con le lettere x e y). In tal caso l'ingresso a tali sale sarà reso obbligato al termine del percorso di visita.

Il locale adibito a biglietteria e il locale adibito a bookshop della Rocca Demaniale di Gradara sono entrambi dotati di arredi, che sono concessi in comodato d'uso gratuito al Concessionario. Essi sono disposti secondo la seguente articolazione (si veda Allegato A):

- Il locale bookshop è posto al piano terra ed ha una estensione di mq. 37,70;
- Il locale biglietteria è posto all'ingresso accanto al portone (muro di cinta della Rocca) ed ha una estensione di mq. 17,22;
- Il locale di deposito e guardaroba è posto al piano terra ed ha una estensione di mq. 31,50.

I locali presso cui posizionare le self ticketing machines per tutti i Siti oggetto della concessione saranno concordati con la le Concedenti nella fase preliminare.

Tutti i locali summenzionati sono visionabili in sede di sopralluogo, secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara.

Il Concessionario dovrà garantire, a propria cura e spese, la manutenzione ordinaria e preventiva, la salvaguardia, la custodia e la pulizia degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature strumentali che dovranno essere mantenuti in modo da garantire permanentemente il decoro complessivo dei luoghi. In caso di appurato degrado degli arredi e degli impianti, 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, si procederà all'applicazione della Penale n. 25 di cui al par. 13.2.

Il Concessionario garantisce l'erogazione dei servizi negli orari di seguito indicati, pena l'applicazione della Penale n. 1 di cui al paragrafo 13.2:

- a) Biglietteria fisica della Galleria Nazionale delle Marche: tutti i giorni di apertura, in orario di biglietteria (vedi tabella sopra);
- b) Biglietteria fisica della Rocca di Gradara: tutti i giorni di apertura, in orario di biglietteria (vedi tabella sopra);
- c) Bookshops: tutti i giorni di apertura dei Siti nell'orario di apertura degli stessi;
- d) Audioguide: tutti i giorni in orario di apertura della biglietteria della Galleria.
- e) Sito Web di vendita: per 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;
- f) Call Center:
  - in modalità automatica (IVR), per 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;
  - con uscita operatore, 7 giorni a settimana dalle 9,00 alle 18.00.

Le biglietterie automatiche saranno sempre accessibili nei giorni di apertura dei Siti, in orario di biglietteria (vedi tabella sopra).

Eventuali richieste da parte del Concessionario di variazione di tali orari dovranno essere adeguatamente motivate e saranno oggetto di apposito accordo tra il Concessionario e le Concedenti.

Inoltre, il Concessionario, su richiesta delle Concedenti, accetta sin da ora di assicurare eventuali aperture nei giorni di chiusura e/o di garantire il servizio oltre l'orario ordinario in caso di iniziative speciali e/o straordinarie, non avendo nulla a pretendere neppure nel caso in cui le Concedenti modifichino i giorni e gli orari di apertura e di chiusura nel corso di validità dell'intera Concessione. Tuttavia, le Concedenti daranno avviso al Concessionario dello specifico evento con un congruo anticipo, e comunque non inferiore a 24 ore.

## 5 DURATA

La concessione avrà una durata pari a 60 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto di cui al paragrafo 10, 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, individuato sulla base di criteri di ragionevolezza, insieme con una remunerazione del capitale investito, tenuto conto degli investimenti necessari per conseguire gli obiettivi contrattuali specifici come risultante dal piano economico-finanziario.

## 6 VALORE DELLA GARA

Il valore della concessione è stimato pari a € 10.838.263 per l'intera durata della stessa (5 anni), corrispondente ad un valore medio annuo di 2.167.653.

	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	Totale
<b>VALORE DELLA CONCESSIONE STIMATO</b>	<b>€ 2.043.108</b>	<b>€ 2.043.108</b>	<b>€ 2.250.683</b>	<b>€ 2.250.683</b>	<b>€ 2.250.683</b>	<b>€ 10.838.263</b>
di cui:						
<b>INCASSI STIMATI DALLA VENDITA DEI BIGLIETTI</b>	€ 1.800.108	€ 1.800.108	€ 2.007.683	€ 2.007.683	€ 2.007.683	€ 9.623.263
<b>INCASSI STIMATI DALLA DIDATTICA PER LE SCUOLE</b> (inclusi incassi da prenotazioni)	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 200.000
<b>INCASSI STIMATI DA BOOKSHOPS</b>	€ 194.600	€ 194.600	€ 194.600	€ 194.600	€ 194.600	€ 973.000
<b>INCASSI STIMATI DA SERVIZI DI SUPPORTO ALLA VISITA</b> (noleggio audioguide/App)	€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400	€ 42.000

Tabella – Valori stimati dalla stazione appaltante

Tale valore è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso derivante dalla vendita dei titoli di accesso, dalla prenotazione e vendita delle visite didattiche per le scuole, dalla vendita dei servizi di supporto alla visita e dalla vendita dei prodotti dei bookshop. Tale stima ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo le Amministrazioni 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.

Nello specifico è stata condotta un'analisi di mercato sui tipi di servizi che s'intende affidare in concessione ed è stato studiato il potenziale di utilizzo dei servizi da parte del pubblico dei Siti, tenendo in considerazione, per ogni servizio, l'utenza potenziale, il tasso di utilizzo dei differenti servizi, la spesa media per ciascun servizio (biglietto medio, scontrino medio, ecc.); tali razionali di calcolo sono stati determinati sulla base dei dati storici disponibili.

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

Numero di visitatori pari a 469.800 l'anno, suddiviso tra i vari Siti come illustrato nella tabella seguente.

	anno 1	anno 2	anno 3	anno 4	anno 5
Galleria delle Marche-URBINO	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000
Rocca Demaniale-GRADARA	210.000	210.000	210.000	210.000	210.000
Rocca Roveresca-SENIGALLIA	45.000	45.000	45.000	45.000	45.000
Museo Archeologico Nazionale delle Marche-ANCONA	13.000	13.000	13.000	13.000	13.000
Museo Archeologico Statale-ASCOLI PICENO	7.000	7.000	7.000	7.000	7.000
Antiquarium Statale-NUMANA	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000
Museo Archeologico Statale di Arcevia	1.800	1.800	1.800	1.800	1.800
<b>TOTALE VISITATORI</b>	<b>469.800</b>	<b>469.800</b>	<b>469.800</b>	<b>469.800</b>	<b>469.800</b>

Incassi stimati dalla vendita dei biglietti: ai fini della determinazione degli incassi da biglietteria della Galleria è stato utilizzato il prezzo attuale del biglietto per i primi due anni della Concessione, mentre è stato utilizzato un prezzo pari a 10 euro (biglietto intero) e 6 euro (biglietto ridotto) per gli ultimi tre anni di concessione. Per tutti gli altri siti è stato utilizzato il prezzo attuale del biglietto (vedi par. 9.1).

La tabella seguente illustra i parametri utilizzati (percentuale di visitatori paganti sul totale dei visitatori ed ammontare medio del biglietto, assumendo che gli aventi diritto a riduzione siano il 10% dei paganti) per la determinazione degli incassi da biglietteria.

INCASSI DA BIGLIETTI					
	anno 1	anno 2	anno 3	anno 4	anno 5
% paganti	57,5%	57,5%	57,5%	57,5%	57,5%
prezzo medio biglietto (con 10% di biglietti ridotti)	€ 7,7	€ 7,7	€ 9,6	€ 9,6	€ 9,6
<b>Galleria-URBINO</b>	<b>€ 841.225,00</b>	<b>€ 841.225,00</b>	<b>€ 1.048.800,00</b>	<b>€ 1.048.800,00</b>	<b>€ 1.048.800,00</b>
% paganti	54,5%	54,5%	54,5%	54,5%	54,5%
prezzo medio biglietto (con 10% di biglietti ridotti)	€ 7,6	€ 7,6	€ 7,6	€ 7,6	€ 7,6
<b>Rocca Demaniale-GRADARA</b>	<b>€ 869.820,00</b>	<b>€ 869.820,00</b>	<b>€ 869.820,00</b>	<b>€ 869.820,00</b>	<b>€ 869.820,00</b>
% paganti	35%	35%	35%	35%	35%
prezzo medio biglietto (con 10% di biglietti ridotti)	€ 3,8	€ 3,8	€ 3,8	€ 3,8	€ 3,8
<b>Rocca Roveresca-SENIGALLIA</b>	<b>€ 59.850,00</b>	<b>€ 59.850,00</b>	<b>€ 59.850,00</b>	<b>€ 59.850,00</b>	<b>€ 59.850,00</b>
% paganti	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%
prezzo medio biglietto (con 10% di biglietti ridotti)	€ 4,8	€ 4,8	€ 4,8	€ 4,8	€ 4,8
<b>Museo Archeologico Nazionale delle Marche-ANCONA</b>	<b>€ 18.525,00</b>	<b>€ 18.525,00</b>	<b>€ 18.525,00</b>	<b>€ 18.525,00</b>	<b>€ 18.525,00</b>
% paganti	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%
prezzo medio biglietto (con 10% di biglietti ridotti)	€ 3,8	€ 3,8	€ 3,8	€ 3,8	€ 3,8
<b>Museo Archeologico Statale-ASCOLI PICENO</b>	<b>€ 7.980,00</b>	<b>€ 7.980,00</b>	<b>€ 7.980,00</b>	<b>€ 7.980,00</b>	<b>€ 7.980,00</b>
% paganti	40,0%	40,0%	40,0%	40,0%	40,0%
prezzo medio biglietto (con 10% di biglietti ridotti)	€ 1,9	€ 1,9	€ 1,9	€ 1,9	€ 1,9
<b>Antiquarium Statale-NUMANA</b>	<b>€ 2.280,00</b>	<b>€ 2.280,00</b>	<b>€ 2.280,00</b>	<b>€ 2.280,00</b>	<b>€ 2.280,00</b>

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali per la Galleria Nazionale delle Marche e il Polo Museale delle Marche per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali – ID 2032.

Appendice 1 al Progetto – Capitolato Tecnico

% paganti	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
prezzo medio biglietto (con 10% di biglietti ridotti)	€ 0,95	€ 0,95	€ 0,95	€ 0,95	€ 0,95
Museo Archeologico Statale di ARCEVIA	€ 427,50	€ 427,50	€ 427,50	€ 427,50	€ 427,50
TOTALE INCASSI DA BIGLIETTI	€ 1.800.108	€ 1.800.108	€ 2.007.683	€ 2.007.683	€ 2.007.683

Incassi stimati dalla didattica per le scuole: è stato considerato un numero medio di studenti pari a 10.000/anno e un prezzo di 4 euro a studente.

Incassi stimati da bookshops: per la Galleria sono stati stimati un tasso di utilizzo del servizio pari al 7% dei visitatori e uno scontrino medio pari a 9,5€; per la Rocca di Gradara sono stati stimati un tasso di utilizzo del servizio pari al 5% dei visitatori e uno scontrino medio pari a 6,5€.

Incassi stimati da servizi di supporto alla visita: è stato stimato un tasso di utilizzo dello 0,7%, ed un prezzo di vendita pari a 3€ a visitatore.

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 C è definito un *piano economico finanziario di massima* (PEF), il quale ha lo scopo di illustrare la fattibilità economico-finanziaria e gestionale.

Il PEF di massima allegato 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 i ricavi e i costi di gestione e di individuare l'equilibrio economico complessivo dell'iniziativa.

Per ogni servizio sono stati calcolati i costi di gestione, i materiali, il personale necessario a espletare il servizio, le spese amministrative e di utenza e le spese varie e accessorie.

## 7 STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO

Di seguito vengono descritte le principali figure di cui il Concessionario e le Amministrazioni si devono dotare per la gestione e l'esecuzione del Contratto. Con specifico riferimento al Concessionario, la presenza di tali figure costituisce un requisito minimo di esecuzione.

Per il Concessionario: il **Gestore del Contratto** è la persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti delle Amministrazioni per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi. Egli dovrà farsi carico di accogliere richieste e segnalazioni da parte delle Amministrazioni 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 dipendente del Concessionario, individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi; il medesimo Gestore del Contratto dovrà supervisionare il processo di retrocessione degli incassi.

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 Concessionario deve inoltre nominare i "Responsabili di servizio", le persone fisiche che, per ciascun turno di lavoro, saranno, distintamente, i referenti di ciascuna Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 13.1 e alla gestione operativa dei singoli servizi.

I nominativi dei Responsabili di servizio dovranno essere comunicati dal Concessionario alle Amministrazioni nel Verbale di avvio delle Attività di cui al par. 10, ed eventualmente aggiornati qualora necessario.

I Responsabili di servizio dovranno assicurare la loro presenza presso il Palazzo Ducale di Urbino (per la Galleria) e presso la sede della Rocca Demaniale di Gradara (per il Polo) negli orari di apertura al pubblico dei siti interessati.

Il Gestore del Contratto dovrà essere sempre reperibile via telefono, 7 giorni su 7, durante l'orario di apertura dei siti (incluso il giorno di chiusura) e comprese le eventuali aperture serali e straordinarie. In caso di espressa richiesta da parte delle Concedenti (formulata via telefono oppure via mail) il Gestore del Contratto, inoltre, dovrà assicurare la propria presenza presso il Palazzo Ducale di Urbino entro le ore 18,00 del giorno successivo a quello in cui avviene la

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali per la Galleria Nazionale delle Marche e il Polo Museale delle Marche per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali – ID 2032.

Appendice 1 al Progetto – Capitolato Tecnico



convocazione. In caso di mancato rispetto di tale termine si applica la penale di cui al n. 11 del successivo paragrafo 13.2.

Qualora, in corso di esecuzione, il Concessionario modifichi il soggetto individuato quale Gestore del Contratto, è tenuto a comunicare il nominativo del nuovo responsabile tempestivamente e comunque entro e non oltre tre giorni dall'intervenuta modifica.

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

- programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dei servizi;
- raccolta e controllo delle informazioni per la gestione della reportistica e delle penali;
- gestione delle richieste, delle segnalazioni e delle problematiche sollevate dalle Amministrazioni;
- 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, e provvedere alla tempestiva segnalazione al Direttore dell'esecuzione di eventuali problematiche per le quali è richiesto l'intervento delle Amministrazioni.

Per le Amministrazioni:

- il **Responsabile del Contratto** è il responsabile unico per entrambe le Amministrazioni a cui spetta il compito di verificare e vigilare sul rispetto delle prescrizioni contrattuali anche avvalendosi della collaborazione dei Direttori dell'Esecuzione. Al Responsabile del contratto sono demandate le attività previste in capo al medesimo dal D.Lgs. 50/2016 e dalle Linee Guida dell'A.N.A.C. n. 3 recanti "Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni". Trova applicazione la relativa disciplina.
- il **Direttore dell'esecuzione**, individuato da ciascuna 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 da parte del Concessionario in ciascuno dei siti di competenza in cui vengono svolti i servizi oggetto della Concessione., Il Direttore dell'esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere, anche senza preavviso, alle verifiche e ai controlli di cui al successivo 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 dei Direttori dell'esecuzione e i nominativi dei componenti della "commissione di controllo e valutazione" devono essere comunicati dalle Amministrazioni al Concessionario rispettivamente al momento della stipula del contratto e nel Verbale di avvio di cui al paragrafo 10.2.

## 8 CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

Il personale deve essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto del servizio e deve attenersi ai regolamenti, alle procedure di servizio e di sicurezza dell'Amministrazione.

Nell'espletamento delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico, 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 deve fornire le divise e garantire che rispettino le specifiche tecniche e le clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi per l'acquisto di prodotti tessili (DM 11 gennaio 2017, in G.U. n. 23 del 28 gennaio 2017, scaricabile al link <http://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi>), deve altresì assicurarsi che il personale le indossi.

Qualora parte delle disposizioni indicate non dovessero essere rispettate, le Concedenti si riservano la possibilità, a loro insindacabile giudizio, di chiedere la sostituzione del personale da esso giudicato non idoneo allo svolgimento del servizio.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali per la Galleria Nazionale delle Marche e il Polo Museale delle Marche per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali – ID 2032.

A richiesta motivata e formulata per iscritto dalle Concedenti relativa al decoro, all'igiene e alla professionalità nell'esecuzione del servizio, il Concessionario è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale oggetto del rilievo. In tal caso il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento, di pari esperienza e capacità, entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dalle Concedenti, ovvero da diverso termine eventualmente concordato con la stessa, pena l'applicazione della penale di cui al n. 3 del paragrafo 13.2, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

Nel caso in cui il Concessionario debba sostituire il personale addetto al servizio, ne deve dare preventiva comunicazione alle Concedenti. 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 alle Concedenti i curricula e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (par. 10.2).

## 9 SERVIZI

Nell'espletamento dei servizi oggetto del presente Capitolato il Concessionario si impegna ad 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.

Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico, nello Schema di Contratto e in rispetto di quanto indicato in Offerta Tecnica, il Concessionario può sviluppare i servizi nel modo che ritenga opportuno. La loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali dell'Amministrazione in relazione al tipo ed entità degli interventi.

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

Ai sensi di quanto disciplinato nel capitolo 13 sarà facoltà delle Concedenti attraverso i Direttori dell'esecuzione effettuare verifiche di conformità in qualsiasi momento sul rispetto degli standard di qualità richiesti nel presente Capitolato Tecnico, nel Contratto di Concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in Offerta Tecnica, pena l'applicazione delle penali di cui al capitolo 13

### 9.1 BIGLIETTERIA

La gestione del servizio di biglietteria dovrà avvenire secondo quanto disposto dall'art. 103 del DLgs 42/2004 e dei 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.

La biglietteria è lo strumento mediante il quale i titoli di accesso e i servizi di supporto alla visita sono venduti al pubblico. In particolare il servizio di biglietteria ha per oggetto le seguenti attività, dettagliate nei successivi paragrafi:

1. Gestione della biglietteria fisica ,
2. Gestione della biglietteria off site,
3. Supporto alla definizione di politiche promozionali.

Il concessionario dovrà emettere da tutti i canali di vendita previsti (fisici e off site) le seguenti tipologie di titoli di accesso:

- **Intero;**
- **Ridotto** per:
  - docenti delle scuole statali con incarico a tempo indeterminato;
  - cittadini dell'Unione Europea di età compresa tra i 18 ed i 25 anni;
  - cittadini non comunitari di età compresa tra i 18 ed i 25 anni, a condizione di reciprocità nella riduzione.).
- **Gratuito:**
  - cittadini dell'Unione Europea di età inferiore a 18 anni;

- membri I.C.O.M. (International Council of Museums);
  - guide turistiche dell'Unione Europea munite di licenza professionale;
  - interpreti turistici dell'Unione Europea quando occorra la loro opera a fianco della guida;
  - personale del Ministero per i Beni e le Attività Culturali;
  - gruppi di studenti delle scuole pubbliche e private dell'Unione Europea, accompagnati dai loro insegnanti, previa prenotazione, nel contingente stabilito dal museo;
  - docenti e studenti appartenenti a facoltà di:
    - Architettura;
    - Conservazione dei beni culturali;
    - Scienze della formazione;
    - Lettere e filosofia (corsi con indirizzo archeologico o storico artistico);
    - Accademie di belle arti;
  - allievi dell'Istituto Centrale per il Restauro, dell'Opificio delle Pietre Dure, della Scuola per il Restauro del Mosaico;
  - giornalisti di stati membri dell'Unione Europea munite di tesserino dell'ordine;
  - cittadini dell'Unione Europea portatori di handicap documentato, compreso l'accompagnatore;
  - cittadini stranieri di età inferiore a 18 anni, a condizione di reciprocità nella gratuità.
- **Integrato:** biglietto unico per Galleria Nazionale Delle Marche e Rocca Demaniale Di Gradara;
  - **Annuale** (solo per la Galleria).

Il Concessionario dovrà emettere i titoli di accesso secondo i seguenti prezzi:

	Intero	Ridotto
Galleria Nazionale delle Marche (I e II anno di Concessione)	€ 8	€ 5
Galleria Nazionale delle Marche (III, IV e V anno di Concessione)*	€ 10	€ 6
Galleria Nazionale delle Marche (biglietto annuale)	€ 19	
Rocca Demaniale di Gradara	€ 8	€ 4
Biglietto integrato Galleria/Rocca Demaniale	€ 12	€ 6
Rocca Roveresca di Senigallia	€ 4	€ 2
Museo Archeologico Nazionale di Ancona	€ 5	€ 2,5
Museo Archeologico Statale di Ascoli	€ 4	€ 2
Antiquarium di Numana	€ 2	€ 1
Museo Archeologico Statale di Arcevia	€ 1	€ 0,5

\*A partire dal terzo anno della Concessione il biglietto della Galleria sarà aumentato a 10 euro l'intero e 6 euro il ridotto.

Le Amministrazioni, anche nel corso dell'esecuzione del contratto, si riservano di individuare politiche tariffarie dei titoli di ingresso ulteriori e diverse rispetto a quelle sopra esposte, quali abbonamenti, scontistiche, fidelity e membership card, etc., anche a seguito di indicazioni del MiBAC. E' onere del Concessionario configurare opportunamente la piattaforma informatica di cui al successivo paragrafo 9.1.4 per supportare tali politiche tariffarie.

Tutti i titoli di accesso emessi dovranno essere conformi alle vigenti normative fiscali.

Il servizio deve consentire il pagamento in contanti, tramite carte di debito e carte di credito appartenenti almeno ai circuiti di pagamento Visa e Mastercard.

Il Concessionario sostiene 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 e alle Amministrazioni.

I biglietti devono essere emessi, almeno, su carta con banda magnetica con codice a barre e/o QR Code, smart card e/o altre tecnologie informatiche adeguatamente sicure, conformi ai corrispondenti standard ISO, e devono indicare un numero di serie continuo pur al variare della tipologia/tariffa di volta in volta richiesta dal visitatore, tra quelle previste dall'Amministrazione.

Tutte le attività del servizio di biglietteria devono essere gestite in maniera integrata dall'infrastruttura informatica di supporto descritta al paragrafo 9.1.4.

### 9.1.1 GESTIONE DELLA BIGLIETTERIA FISICA

Oggetto del servizio è:

1. la gestione delle postazioni di biglietteria fisica presso la Galleria e presso la Rocca Demaniale di Gradara destinate:
  - all'emissione e vendita dei titoli di accesso, ivi inclusi l'emissione dei titoli di accesso gratuiti a fronte dell'esibizione del biglietto annuale e l'eventuale rimborso del biglietto o di altri servizi, in caso di necessità, per cause imputabili al Concessionario o all'Amministrazione,
  - al servizio informazioni per i visitatori, che consiste nel fornire le informazioni per la visita (orari, tariffe e tipologie di biglietti) e sui servizi museali (programmi di affiliazione, servizi educativi, modalità di prenotazione e di acquisto, mostre temporanee e eventi), e nel distribuire materiali informativi cartacei forniti dalle Amministrazioni;
2. la fornitura, gestione e manutenzione di n. 7 self ticketing machines da collocare presso ciascuno dei sette Siti oggetto della Concessione. Si precisa che le ticket vending machines da collocare presso la Galleria Nazionale delle Marche e la Rocca Demaniale di Gradara sono di supporto alle rispettive biglietterie fisiche; le restanti cinque ticket vending machines, da collocare presso la Rocca Roveresca di Senigallia, il Museo Archeologico Nazionale delle Marche di Ancona, il Museo Archeologico Statale di Ascoli-Piceno, l'Antiquarium Statale di Numana e il Museo Archeologico Statale di Arcevia, costituiscono l'unica modalità di acquisto/emissione dei biglietti on site (presso i summenzionati musei non sono previste biglietterie dotate di personale);  
la gestione del guardaroba non custodito presso la Galleria e la Rocca Demaniale di Gradara, che consiste nella pulizia del locale e nella cura e manutenzione degli arredi deputati al deposito oggetti.

Le Concedenti potranno chiedere al personale delle biglietterie fisiche di acquisire, contestualmente alla vendita dei titoli di accesso, informazioni generali sulle caratteristiche dei visitatori ~~dati per la profilazione dei visitatori~~, quali fascia di età, provenienza, visitatore singolo/gruppo, ecc., non finalizzate alla identificazione personale degli stessi, in modo da delineare uno o più target di visitatori del museo da utilizzare nell'ambito dei servizi di **“supporto alla definizione di politiche promozionali” di cui al successivo paragrafo 9.1.3.** In Offerta Tecnica (par. B.7) il concorrente deve descrivere le soluzioni proposte per l'acquisizione di tali dati che dovranno comportare il minimo impatto sul tempo di erogazione del biglietto e di attesa alle casse.

Il formato e la grafica dei titoli di accesso cartacei dovranno essere simili a quelli attualmente in uso, visionabili in sede di sopralluogo. In ogni caso il Concessionario - entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività - sottopone alle Concedenti il formato e la grafica dei titoli di accesso.

In caso di mostre o eventi organizzati dalla Galleria, potrà essere richiesto al Concessionario che i biglietti riportino l'immagine anche in quadricromia appositamente fornita dalla Galleria stessa. Tali modifiche all'immagine dei biglietti potranno essere richieste fino a un massimo di 4 volte all'anno.

E' onere del Concessionario dotare le postazioni di biglietteria fisica di tutta la strumentazione atta al corretto svolgimento del servizio, tra cui, 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, rilevatori di banconote false, carta termica, etc. I pc e la/e stampante/i utilizzati devono rispettare le specifiche tecniche e le clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi per l'acquisto di attrezzature elettriche ed elettroniche di ufficio (DM 13 dicembre 2013, G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014).

E' inoltre onere del Concessionario dotare le postazioni di biglietteria fisica della connettività Internet per garantire il collegamento con la infrastruttura informatica di supporto di cui al paragrafo 9.1.4. Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio. I costi per l'attivazione delle utenze telefoniche e internet e per la relativa gestione sono a carico del Concessionario.

Il Concessionario ha l'obbligo di esporre nei locali biglietteria, permanentemente e in modo ben visibile, l'orario di apertura e chiusura al pubblico, i prezzi dei titoli di accesso e le tariffe dei servizi educativi (svolti dall'Amministrazione), nonché di rendere nota la possibilità di acquistare i medesimi prodotti via internet. 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. Le Amministrazioni si riservano il diritto di controllare in qualsiasi momento i prezzi e le tariffe applicate dal Concessionario e di verificare presso i clienti se i prezzi e le tariffe applicate corrispondano effettivamente al servizio reso. Nessun servizio o costo suppletivo può essere adoperato o imposto all'utenza senza vaglio e approvazione da parte delle Amministrazioni.

#### Self ticketing machines (biglietterie automatiche)

Le biglietterie automatiche dovranno essere integrate con la piattaforma informatica di cui al successivo paragrafo 9.1.4 e dovranno consentire l'acquisto e la stampa dei titoli di accesso validi per il giorno stesso o per altra data a scelta, accettare pagamenti elettronici, produrre adeguata rendicontazione fiscale e dovranno essere di facile utilizzo per gli utenti. Il posizionamento delle biglietterie automatiche sarà concordato con le Concedenti nella fase di avvio delle attività. La manutenzione delle biglietterie automatiche per l'intera durata contrattuale è a carico del Concessionario.

Eventuali malfunzionamenti o fermi delle biglietterie automatiche dovranno essere immediatamente segnalati dal Concessionario al Direttore dell'Esecuzione. A decorrere dall'invio della segnalazione, il Concessionario è tenuto a intervenire e a risolvere il problema entro 6 ore solari, pena l'applicazione della penale n. 18 di cui al paragrafo 13.2.

L'attivazione del servizio di biglietteria deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 2 del paragrafo 13.2.

### **9.1.2 GESTIONE DELLA BIGLIETTERIA OFF SITE**

Oggetto del servizio è la vendita dei titoli di accesso e la prenotazione e vendita dei servizi educativi tramite **Sito WEB di vendita e/o Call Center**, meglio definiti ai paragrafi successivi.

La vendita dei titoli di accesso avviene senza alcun tipo di sovrapprezzo mediante l'emissione e l'invio per e-mail di un biglietto elettronico che riporti le stesse informazioni del biglietto stampato presso le biglietterie fisiche e che consenta l'accesso (sia nella versione cartacea sia nella versione digitale) direttamente al percorso museale senza passare dalla biglietteria. Tale servizio è richiesto solo per la Galleria Nazionale delle Marche e per la Rocca Demaniale di Gradara.

Il Concessionario cura anche il servizio di prenotazione della didattica per le scuole; si precisa che le visite didattiche rivolte alle scuole sono organizzate ed erogate direttamente dall'Amministrazione e che tale servizio è presente solo presso la Galleria Nazionale delle Marche e presso la Rocca Demaniale di Gradara. Il Concessionario provvede all'incasso del prezzo pagato dalle scuole e alla retrocessione dello stesso alle Amministrazioni, trattenendo il corrispettivo per il servizio di prenotazione, pari a euro 1,00 a studente.

La procedura di vendita/prenotazione tramite biglietteria off-site deve prevedere la registrazione degli utenti ai quali è richiesto l'inserimento al minimo dei seguenti dati comuni:

- nome;
- cognome;
- e-mail;
- provenienza;
- categoria di acquirente (privato, agenzia di viaggi, scuola, etc...)

- La richiesta di eventuali dati comuni potrà essere concordata con l'Amministrazione successivamente alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

#### **9.1.2.1 SITO WEB DI VENDITA**

Il Concessionario deve realizzare un Sito WEB di vendita dedicato esclusivamente alla Galleria e alla Rocca Demaniale di Gradara ed accessibile tramite un link dal sito ufficiale dei summenzionati Siti. Il Concessionario dovrà gestire il Sito WEB per tutta la durata della concessione, aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti, in funzione delle specifiche esigenze dei Siti.

Le caratteristiche minime del Sito WEB di vendita devono essere:

- contenuti in lingua italiana e inglese;
- stessa linea grafica e stessi temi del sito ufficiale rispettivamente della Galleria e della Rocca Demaniale di Gradara, al fine di indurre l'utente a considerare il Sito WEB di vendita come parte integrata del sito ufficiale;
- presenza dei riferimenti delle Amministrazioni nell'URL del sito (e non quelli del Concessionario);
- presenza del solo logo dei Siti e/o di altri loghi ufficiali richiesti dalle Concedenti e assenza del logo del Concessionario;
- presenza della funzionalità di "ricerca nel Sito" di prodotti, eventi ed altre informazioni di cui l'utente può necessitare nella fase di acquisto.

Il Sito WEB di vendita deve essere dotato di un sistema di CMS (Content Management System) dedicato alla gestione di tutti i contenuti da veicolare (testi, immagini, video, audio). Il Sito Web di vendita dovrà infatti essere interattivo e consentire diverse modalità di visita a seconda delle tipologie di utenti che lo utilizzano (ad esempio, privato, agenzia di viaggi, scuola, disabili, etc.). E' facoltà delle Concedenti chiedere nel corso della concessione l'inserimento di eventuali nuovi contenuti ad esempio banner, advertising, mappe animate, etc.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 8 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità a sviluppare e rendere fruibile il sito WEB di vendita anche da apparati mobili (versione mobile per smartphone e tablet).

Con congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, come definita al capitolo 10.2 del presente Capitolato tecnico, il Concessionario:

- sottopone alle Concedenti il layout e la linea grafica del Sito WEB di vendita;
- sottopone alle Concedenti un test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità del Sito WEB di vendita.

Il Sito Web di vendita deve essere attivo 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana.

La messa online del Sito WEB di vendita deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. cap. 10). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 4 paragrafo 13.2.

#### **9.1.2.2 CALL CENTER**

Il Concessionario fornisce un servizio di call center utilizzando le proprie infrastrutture; tale servizio è finalizzato allo svolgimento delle attività di prenotazione, vendita, informazione e promozione dei servizi offerti dalle Amministrazioni. Il servizio dovrà essere conforme alla normativa di settore con particolare riferimento all'art. 24 bis d.l. n. 83/2012, convertito, con modificazioni, dalla l. n. 134/2012 e sostituito dall'art. 1, comma 243, della l. n. 232/2016.

Il servizio di call center dovrà essere gestito in lingua italiana e in lingua inglese.

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

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

- acquisto di titoli di accesso della Galleria e della Rocca Demaniale di Gradara;
- prenotazione e acquisto di percorsi didattici;

- richiesta di chiarimenti e di informazioni.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 6 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità a fornire il numero telefonico dedicato con tariffazione gratuita.

Tutte le interazioni verso il call center devono essere registrate su sistema informativo in modo da consentirne la 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 voce di ciascuna chiamata;
- numero di chiamate con tempo di risposta voce superiore a 40 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- durata di ciascuna chiamata;
- motivo di ciascuna chiamata;
- percentuale di chiamate perse entro i 120 secondi di attesa in coda. Le chiamate si considerano perse per abbandono da parte dell'utente e/o per dissuasione.

Entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione, il Concessionario consegna alle Concedenti il report mensile delle interazioni verso il call center. Il ritardo nella consegna del rendiconto comporta l'applicazione della penale di cui al n. 5 del paragrafo 0.

Il call center dovrà garantire, pena l'applicazione della penale di cui ai n. 6 e 7 del paragrafo 13.2, i seguenti tempi di risposta:

- tempo di risposta del sistema IVR non superiore a 10 secondi;
- tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce non superiore a 40 secondi.

L'attivazione del call center deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. capitolo 10). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 8 del paragrafo 13.2.

### 9.1.3 SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI

Oggetto del servizio è il supporto alle Amministrazioni per la definizione di politiche promozionali finalizzate a incrementare la fruizione dei Siti e a rafforzarne la reputazione e la visibilità.

Il Concessionario effettua periodicamente analisi dettagliate dei comportamenti degli utenti (anche basandosi sui dati acquisiti dagli utenti in fase di registrazione e/o di acquisto) e propone alle Concedenti possibili azioni di promozione e possibili strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori.

Nella Relazione tecnica (par. b.7) il concorrente deve illustrare le procedure e le modalità di acquisizione dei dati e gli eventuali ulteriori strumenti (ad esempio Survey, Social Media, etc.) che intende utilizzare per l'acquisizione di dati e informazioni sui visitatori e sul livello di gradimento dei Siti.

Il Concessionario propone iniziative di marketing, secondo le modalità descritte al par. b.8 della Relazione Tecnica, finalizzate a garantire l'incremento della conoscenza e della fruizione dei Siti oggetto della presente Concessione, stimolare future visite, stimolare l'acquisto di prodotti e servizi e favorire il passaparola, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- sviluppo e gestione di contatti, collaborazioni, progetti e partnership con strutture ricettive/turistiche, istituzioni culturali, operatori economici locali e nazionali, ecc.;
- creazione di campagne *ad hoc* per target specifici (ad esempio stranieri, artisti, teenagers, anziani, etc.);
- strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori.

### 9.1.4 INFRASTRUTTURA INFORMATICA DI SUPPORTO

Il Concessionario deve dotarsi di una piattaforma informatica per la gestione integrata di:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali per la Galleria Nazionale delle Marche e il Polo Museale delle Marche per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali – ID 2032.

- Biglietteria fisica,
- Biglietteria *off site* (Sito WEB di vendita e Call center),
- Sistema di controllo accessi.

La piattaforma dovrà consentire la vendita (anche congiunta di più prodotti/servizi in un'unica transazione) e la prenotazione dei servizi e dei prodotti offerti dai Siti quali:

- titoli di accesso,
- audio-guide,
- percorsi e laboratori didattici.

Tale piattaforma deve essere, a cura del Concessionario:

- progettata o selezionata tra i prodotti disponibili sul mercato,
- realizzata in proprio o acquisita da terzi,
- configurata e personalizzata in funzione dei servizi oggetto della presente concessione,
- resa accessibile alle Amministrazioni per tutto il periodo di vigenza della concessione,
- gestita e costantemente aggiornata, per tutta la durata della concessione, a seguito di 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 dalle Amministrazioni.

La piattaforma informatica deve possedere le funzionalità e consentire le operazioni necessarie allo svolgimento delle attività di biglietteria descritte nel presente Capitolato.

La piattaforma deve essere in grado di emettere titoli di accesso abbinati a un determinato giorno dell'anno e a una determinata fascia oraria. Ogni titolo di accesso dovrà essere strutturato in modalità "a matrice". La matrice del titolo di accesso dovrà riportare obbligatoriamente i seguenti dati per ogni Sito:

- logo dell'Amministrazione/Sito,
- canale di vendita (o cassa di emissione),
- data e ora di vendita,
- validità,
- tipologia,
- prezzo applicato al visitatore,
- numero di serie progressivo,
- codice a barre a lettura ottica/QR code.

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

- contanti,
- carte di credito e di debito appartenenti almeno ai circuiti di pagamento Visa e Mastercard.

La piattaforma deve garantire la sicurezza delle transazioni online mediante protocolli protetti (ad esempio SSL e HTTPS). Il sistema centrale della piattaforma deve risiedere presso una server farm connessa remotamente alle componenti di utilizzo (biglietteria fisica, biglietterie automatiche, Sito Web di vendita e Call center) e di amministrazione mediante "Big Internet"; le componenti di amministrazione, inoltre, devono essere connesse su VPN *over internet*.

I differenti canali di vendita dovranno interagire fra loro in tempo reale, consentendo la rilevazione on-line delle prenotazioni e degli acquisti dei titoli di accesso e dei servizi educativi.

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 biglietteria (stampa titoli di accesso) e il riconoscimento delle prenotazioni.

L'eventuale presenza di anomalie nel funzionamento o di difformità riscontrate che determinano malfunzionamenti bloccanti o fermi dell'intera infrastruttura o di parti di essa, dovrà essere immediatamente segnalata dal Concessionario al Direttore dell'Esecuzione. A decorrere dall'invio della segnalazione, il Concessionario è tenuto a

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali per la Galleria Nazionale delle Marche e il Polo Museale delle Marche per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali – ID 2032.



intervenire e a risolvere il problema, secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della penale n. 16 di cui al paragrafo 13.2:

- interventi da remoto: risoluzione del problema entro 4 ore solari;
- interventi in loco: risoluzione del problema entro 6 ore solari.

La piattaforma deve consentire:

1. la creazione di una banca dati unica alimentata dai dati sulla vendita dei titoli di accesso, dei servizi di supporto alla visita e dei prodotti del bookshop, acquisiti attraverso tutti i canali di vendita. La banca dati dovrà essere fruibile dalle Amministrazioni in qualsiasi momento. Le Amministrazioni resteranno uniche proprietarie di tale banca dati al termine del contratto di concessione.
2. al fine di realizzare la profilazione degli utenti, la creazione di una Anagrafica Unica degli utenti alimentata dai dati acquisiti attraverso tutti i canali di vendita;
3. l'inserimento e la configurazione di tutti i prezzi/tipologie dei titoli di accesso e dei servizi di supporto alla visita, con la possibilità di prevedere riduzioni, sconti e promozioni sulla base delle politiche tariffarie definite dal MIBAC.

#### **9.1.4.1 CONTROLLO ACCESSI**

Il controllo degli accessi è effettuato dal personale delle Amministrazioni. Il Concessionario deve fornire nove apparecchiature portatili, tipo "pistola", (due per la Galleria Nazionale delle Marche, due per la Rocca Demaniale di Gradara e una per ciascuno dei restanti Siti) idonee alle seguenti funzioni:

- controllo elettronico della validità del titolo di accesso;
- verifica di anti-pass-back per evitare ingressi ripetuti.

Tali apparecchiature devono essere integrate con l'Infrastruttura informatica di supporto.

La manutenzione delle apparecchiature è a carico del Concessionario, che deve garantirne il corretto funzionamento per tutta la durata del contratto e la sostituzione in caso di guasto.

I lettori codice a barre dovranno essere dotati di un sistema di lettura e di annullamento dei biglietti (anche parziale in caso di biglietti cumulativi o integrati) sia cartacei sia elettronici.

I lettori codice a barre dovranno inviare i dati relativi agli ingressi alla piattaforma informatica, al fine di regolamentare l'afflusso del pubblico nel rispetto degli standard di sicurezza e di capienza fissati dalle Amministrazioni. Il Concessionario sarà responsabile del funzionamento del sistema ed in caso di disfunzioni dovrà provvedere comunque ad assicurare il servizio tramite suo personale.

#### **9.1.4.2 Reportistica**

Il concessionario deve predisporre sulla piattaforma informatica appositi *tools* di elaborazione, interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dati nei formati più comuni (csv, excel, html, pdf, etc.), utilizzabili in maniera diretta dal personale delle Amministrazioni autorizzato all'accesso, per consentire in tempo reale il monitoraggio dell'andamento dei servizi. In particolare i *tools* dovranno consentire di effettuare ricerche ed impostare *query* sulle caratteristiche dei dati. Le *query* impostate dovranno poter essere anche memorizzate 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.

Il Concessionario deve produrre ed inviare giornalmente alle Concedenti il report giornaliero di cassa per ogni Sito, distinto per tipologia di biglietto, con il dettaglio sugli ingressi gratuiti. Inoltre il Concessionario deve produrre una reportistica mensile, articolata per singolo Sito, avente ad oggetto, come minimo, i seguenti dati:

1. numero, incasso unitario e complessivo dei titoli di accesso venduti, suddivisi per giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, modalità di visita, canale di acquisto (biglietteria fisica/off site), tipologia (intero, ridotto, gratuito, etc., con dettaglio sugli ingressi gratuiti), categoria di acquirente (utente singolo, scuola, gruppo, agenzia di viaggi, etc.), evento;
2. numero, incasso unitario e complessivo delle prenotazioni di visite didattiche delle scuole;

3. numero, incasso unitario e complessivo derivante dal noleggio audio-guide/apparecchi radio-auricolari, percorsi didattici articolato per giorno della settimana, canale di acquisto, con indicazione della categoria di acquirente;
4. caratteristiche dei gruppi scolastici (numerosità, nazionalità, scuola di provenienza, ecc.);
5. dati e informazioni inerenti i risultati delle azioni di promozione e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione di cui al precedente paragrafo 9.1.3;
6. qualsiasi altra elaborazione dei dati richiesta dalle Amministrazioni sui servizi erogati.

Le caratteristiche (numero, configurazione dei dati, formato, modalità di trasmissione) dei report saranno concordati con le Concedenti nel corso della fase preliminare di cui al successivo paragrafo 10.

I rendiconti mensili sopra descritti devono essere consegnati alle Concedenti 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. 9 di cui al paragrafo 13.2.

Il database della Piattaforma dovrà essere accessibile alle Amministrazioni in qualsiasi momento. Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, il Concessionario dovrà effettuare un corso di formazione sull'uso dei *tools* di elaborazione dati della Piattaforma Informatica al personale indicato dalle Concedenti. Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 10 di cui al paragrafo 13.2. Le Amministrazioni resteranno uniche proprietarie del database della Piattaforma al termine del contratto di concessione.

## **9.2 SERVIZI DI SUPPORTO ALLA VISITA**

I servizi di supporto alla visita riguardano esclusivamente la Galleria Nazionale delle Marche e la Rocca di Gradara e comprendono:

- Il servizio di distribuzione e noleggio audioguide inclusa la realizzazione dei contenuti e la fornitura degli apparecchi
- la fornitura di sistemi radio-auricolare per gruppi ed il noleggio al pubblico;
- lo sviluppo di una Applicazione per Smartphone di supporto alla visita.

Le Amministrazioni metteranno a disposizione del Concessionario, a titolo gratuito, i diritti di utilizzazione economica delle immagini, delle opere, del logo e di tutti i materiali in loro possesso utili all'organizzazione dei servizi oggetto del presente paragrafo. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente Capitolato tecnico ed esclusivamente per il periodo di durata della concessione.

### **9.2.1 AUDIO-GUIDE**

Oggetto del servizio è la fornitura degli apparecchi, la realizzazione dei contenuti e la gestione del servizio di noleggio delle audioguide, che consiste nella distribuzione, ritiro a fine percorso, ricarica e igienizzazione degli apparecchi.

Scopo delle audioguide è essere uno strumento di supporto alla visita, che illustri le opere principali del percorso espositivo e gli ambienti del Palazzo ducale di Urbino e della Rocca Demaniale di Gradara.

Le audioguide dovranno contenere approfondimenti sulle opere e sugli ambienti selezionati dalle Concedenti. Il percorso in termini di numero di tracce e durata delle stesse verrà concordato con le Concedenti nella fase preliminare.

Il servizio di audioguide deve essere erogato anche in occasione delle mostre temporanee; le audioguide dovranno contenere approfondimenti sulle opere delle mostre temporanee, selezionate dalle Concedenti. Il percorso in termini di numero di tracce e durata delle stesse verrà concordato di volta in volta con le Concedenti.

Ciascun percorso dovrà essere tradotto in 5 lingue (italiano, inglese, francese, spagnolo e tedesco), con audio registrati da speaker madrelingua.

La produzione dei contenuti sarà a cura del Concessionario sotto la supervisione delle Concedenti che forniranno la selezione dei contenuti, i riferimenti bibliografici e i contenuti sulla storia della Galleria e la sua collezione, sulla storia della Rocca Demaniale di Gradara, le schede sulle opere selezionate anche in relazione alle mostre temporanee.

Si intendono compresi nella realizzazione dei contenuti la traduzione dei testi, la registrazione con speaker madre lingua, la post-produzione, la digitalizzazione, la compressione, il caricamento audio guide e la realizzazione delle icone con i codici da inserire nel percorso espositivo.

Gli apparecchi audioguida devono essere dotati di un sistema di navigazione menu user friendly e avere le seguenti caratteristiche minime:

- resistenza all'acqua e agli urti;
- presenza di sistema di aggancio (es. laccetto per tracolla);
- visualizzazione del menu, tasti con puntini in rilievo e retroilluminazione per la fruizione da parte di un pubblico ipo-vedente e non-vedente;

Il Concessionario dovrà disporre di un numero di audio-guide tale da esaudire tutte le richieste dei visitatori della collezione permanente e delle eventuali mostre temporanee.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 14 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità a fornire apparecchi che consentano la fruizione di un percorso video-guida in LIS (lingua dei segni italiana), in numero sufficiente a soddisfare i visitatori che necessitano di tali specifici apparecchi.

L'Amministrazione, almeno 45 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, fornirà al Concessionario i contenuti base dei percorsi in italiano e la selezione delle opere che dovranno essere inserite nell'audioguida con relativa ubicazione. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente Capitolato tecnico. Il Concessionario dovrà adattare i testi ai percorsi di visita previsti, tradurli nelle differenti lingue straniere e provvedere alla registrazione dei testi. E' onere del Concessionario:

- fornire all'Amministrazione i testi delle tracce delle audioguide per approvazione 15 giorni prima della data di avvio dell'esecuzione delle attività;
- provvedere alla manutenzione delle audio-guide per tutta la durata del contratto.
- provvedere all'installazione della tecnologia che consente l'interazione fra le audio-guide e le opere oggetto del percorso;
- aggiornare i contenuti delle audio-guide in occasione di modifiche del percorso espositivo, su richiesta dell'Amministrazione;

Il servizio è svolto dietro il pagamento di un prezzo da parte degli utenti il cui importo è concordato con le Concedenti.

Con un congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il sistema di audioguide deve essere sottoposto al collaudo da parte delle Amministrazioni con riferimento sia al caricamento dei contenuti sia al funzionamento della tecnologia.

L'attivazione del servizio di audio-guide deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale n. 12 di cui al paragrafo 13.2.

Le Amministrazioni restano piene proprietarie dei contenuti delle audio-guide, sia per quanto riguarda i testi sia per l'eventuale componente video e grafica. Il Concessionario è quindi tenuto, al termine del contratto, a fornire i contenuti sopra citati sia in formato cartaceo sia in formato elettronico.

### **9.2.2 SISTEMA RADIO-AURICOLARE**

Al fine di evitare interferenze sonore tra i gruppi e le persone in visita libera presso la Galleria, è reso obbligatorio l'utilizzo del sistema radio-auricolare per tutti i gruppi di più di 6 persone più la guida (esclusi i gruppi classe). È consentito l'utilizzo di sistemi radio personali.

Oggetto del servizio è la fornitura, la distribuzione, il ritiro a fine percorso e la gestione (ricarica e igienizzazione) degli apparecchi radio-auricolari.

Gli apparecchi devono avere le seguenti caratteristiche minime:

- facilità di utilizzo del display per la scelta del canale;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali per la Galleria Nazionale delle Marche e il Polo Museale delle Marche per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali – ID 2032.

- Predisposizione di ascolto per cuffia/ auricolare;
- Resistenza agli urti.

Il Concessionario dovrà disporre di un numero di radio-auricolari tale da esaudire tutte le richieste dell'utenza e comunque tale da poter servire simultaneamente almeno 120 utenti.

E' onere del Concessionario provvedere alla manutenzione degli apparecchi radio-auricolari per tutta la durata del contratto e alla sostituzione degli apparecchi difettosi o non funzionanti.

Con un congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il sistema di radio-auricolari deve essere sottoposto al collaudo da parte dell'Amministrazione con riferimento al funzionamento della tecnologia.

L'attivazione del servizio di radio-auricolari deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale n. 12 di cui al paragrafo 13.2.

Il prezzo del noleggio del radio sistema auricolare sarà concordato con le Concedenti.

### 9.2.3 APPLICAZIONE PER SMARTPHONE

Il Concessionario dovrà sviluppare e assicurare la presenza sugli store Android e iOS (Play Store di Google e Apple Store), per tutta la durata della concessione, di una applicazione della Galleria che possa essere scaricabile da parte degli utenti gratuitamente e che contenga, a pagamento, i contenuti premium di audio-guida della Galleria di cui al precedente paragrafo 9.2.1.

Detta applicazione deve assicurare un set minimo di contenuti (in italiano e in inglese), concordati con la Galleria, quali:

- una traccia introduttiva di presentazione della Galleria in italiano, inglese, francese, spagnolo e tedesco;
- informazioni sui titoli di accesso e sull'offerta di servizi (gratuità, riduzioni, convenzioni, etc.)
- informazioni di contatto ("come raggiungerci", n. di telefono, e-mail) e sugli orari di apertura;
- informazioni sull'accessibilità alla Galleria (accesso per disabili etc.);
- informazioni su mostre ed eventi in corso ed eventi speciali (ad esempio domeniche gratuite, etc.);
- documenti della Galleria visualizzabili in formato PDF;
- accesso a contenuti premium di audio-guida a pagamento con immagini di dettaglio o di contesto delle opere contenute nelle tracce audio.

Il Concessionario definisce il prezzo dei contenuti premium in accordo con la Galleria.

E' onere del Concessionario provvedere all'aggiornamento, per tutto il periodo della concessione, dell'applicazione (Android e iOS) in relazione alle evoluzioni tecnologiche dei dispositivi in commercio e ai relativi sistemi operativi. E' altresì onere del Concessionario aggiornare i contenuti dell'App (informazioni, documenti, mostre ed eventi, etc.), su richiesta della Galleria entro i termini con la stessa concordati.

I requisiti tecnici minimi dell'applicazione sono i seguenti:

- Sistema operativo Android supportato: >=5.0;
- Sistema operativo iOS supportato: >=8.0.

E' onere del Concessionario provvedere alla manutenzione dell'App e assicurarne il corretto funzionamento per tutta la durata della concessione.

La Galleria, almeno 45 giorni prima della data di Avvio delle Attività, fornisce al Concessionario i testi di base e le informazioni da inserire nella sezione gratuita dell'App. Per quanto concerne la sezione *premium*, a pagamento, con la funzione di audio-guida, il Concessionario deve inserire i medesimi contenuti delle audio-guide di cui al precedente paragrafo 9.2.1.

Con un congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, l'App deve essere sottoposta al collaudo da parte dell'Amministrazione sia con riferimento ai contenuti sia con riferimento al funzionamento della stessa.

La messa a disposizione dell'App sugli Store deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo si applica la penale n. 13 di cui al paragrafo 13.2.

La Galleria resta piena proprietaria dei contenuti dell'App sia per quanto riguarda i testi sia per la componente video e grafica. Il Concessionario è quindi tenuto, al termine della concessione, a fornire alla Galleria i contenuti sopra citati sia in formato cartaceo sia in formato elettronico.

### 9.3 BOOKSHOP

Oggetto del servizio sono le seguenti attività:

- gestione di un punto vendita fisico presso la Galleria Nazionale delle Marche;
- gestione di un punto vendita fisico presso la Rocca Demaniale di Gradara.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 16 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità alla realizzazione di un negozio on line per la commercializzazione, sul sito web di vendita di cui al precedente paragrafo 9.1.2.1, dei prodotti del bookshop (e-commerce).

I due bookshop sono destinati alla vendita di:

- a) prodotti **editoriali**, attraverso cui il Concessionario deve garantire un'adeguata proposta al pubblico per la migliore conoscenza e fruizione del patrimonio culturale dei Siti, riguardanti quanto meno i seguenti argomenti:
  - collezioni dei Siti (cataloghi, libri, saggi, approfondimenti e pubblicazioni) e delle mostre attuali e passate realizzate presso i Siti;
  - storia, cultura, arte e natura del territorio marchigiano (per es. area del Montefeltro)
  - arte,
  - architettura,
  - design, grafica e arti applicate,
  - fotografia,
  - cinema,
  - artist book,
  - narrativa selezionata,
  - didattica e narrativa per bambini e ragazzi;
- b) **merchandising**, costituito da una linea originale di oggettistica ispirata al logo, alla collezione permanente e agli ambienti della Galleria e della Rocca demaniale di Gradara che comprenda anche prodotti rivolti all'infanzia e ai bambini/ragazzi in età scolare e **merchandising delle mostre temporanee organizzate dalla Galleria** costituito da una linea originale di oggettistica ispirata alle singole mostre.

In Offerta Tecnica il concorrente dovrà descrivere l'assortimento proposto, nel quale dovrà essere contemplata anche una linea di prodotti in legno che riproducano gli intarsi dello studiolo del Duca.

Tutti i prodotti devono essere sottoposti alla preventiva approvazione da parte delle Concedenti. I prodotti di merchandising proposti devono essere coerenti con l'immagine dei Siti e riportare il logo degli stessi, in modo che risultino riconoscibili e riconducibili agli stessi.

E' fatto divieto al Concessionario di produrre e vendere i prodotti del merchandising oltre la fine del contratto di concessione. Previa autorizzazione delle Amministrazioni, il Concessionario può vendere i prodotti del merchandising presso altri punti vendita al di fuori dei Siti.

Al termine della concessione, le Amministrazioni restano proprietarie dei diritti sui prodotti di merchandising realizzati dal Concessionario.

- c) **oggettistica varia ispirata al mondo dell'arte** quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, oggetti di design, cartoleria, bigiotteria, accessori, giochi, piccolo arredamento, riproduzioni di opere.

Il Concessionario deve realizzare una linea di packaging con logo dei Siti da utilizzare per il confezionamento dei prodotti acquistati presso i bookshops (es. shopper, nastri, adesivi, carta regalo, scatole e pacchetti regalo, etc.).

Il catalogo dei prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica offerti deve avere un'estensione tale da consentire a tutte le fasce di pubblico di acquisire un ricordo della visita. Il summenzionato catalogo dovrà essere concordato con le Concedenti nel corso della fase preliminare e ogni qual volta vi siano variazioni allo stesso. Il Concessionario assume

l'impegno a rendere disponibili al pubblico, per l'intera durata del contratto, l'ampiezza dell'assortimento previsto a catalogo, pena l'applicazione della penale 19 di cui al par. 13.2.

Il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio di bookshop è a carico del Concessionario, che dovrà dotarsi di un sistema di contabilizzazione automatica per gli incassi, tramite registratori di cassa a norma di legge.

L'attivazione del servizio di bookshop deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 17 del 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 sottoscrizione 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 sottoscrizione del contratto. Si precisa che l'avvicendamento con il concessionario uscente dovrà avvenire senza soluzione di continuità (ad eccezione del servizio di bookshop per il quale è previsto un tempo massimo di 2 giorni di allestimento come di seguito specificato).
- 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:

- a. rilasciare, a favore del soggetto a tal uopo indicato da ciascuna Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta dei conti dedicati da ciascuna Amministrazione all'incasso degli introiti derivanti dalla concessione, di cui al successivo par. 11.2; a tale scopo, il Concessionario fornisce a tali soggetti le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di ciascun conto;
- b. realizzare/personalizzare l'infrastruttura informatica di cui al par. 9.1.4 secondo le specifiche descritte nel presente Capitolato;
- c. installare le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni di vendita fisiche (biglietteria fisica, biglietterie automatiche e bookshops), configurare il sistema di controllo accessi, allestire e configurare il sistema di audioguide e radio-auricolari e ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
- d. effettuare gli allacci e l'intestazione di tutte le utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (telefonia e connettività internet);
- e. sottoporre alle Concedenti il formato e la grafica dei titoli di ingresso;
- f. sottoporre alle Concedenti il layout e la linea grafica del Sito WEB di vendita;
- g. sottoporre alle Concedenti un test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dal Sito WEB di vendita;
- h. concordare con le Concedenti le caratteristiche della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
- i. svolgere la formazione al personale indicato dalle Concedenti sull'uso dei *tools* di elaborazione dati della Piattaforma Informatica;
- j. trasmettere alle Concedenti l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
  - o nominativi e dati anagrafici;
  - o estremi dei documenti di lavoro e assicurativi;
  - o curricula del personale;
- k. trasmettere alle Concedenti i riferimenti nominativi e telefonici del Gestore del Contratto e dei Responsabili di servizio;
- l. concordare con le Concedenti il posizionamento delle biglietterie automatiche;
- m. ottenere l'approvazione delle Concedenti sui testi delle tracce delle audioguide;
- n. sottoporre al collaudo le audio-guide, degli apparecchi radio-auricolari e dell'App;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali per la Galleria Nazionale delle Marche e il Polo Museale delle Marche per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali – ID 2032.

- o. concordare con le Concedenti il catalogo dei prodotti editoriali, dei prodotti di merchandising e dei prodotti di oggettistica varia;
- p. consegnare alle Concedenti le schede tecniche delle apparecchiature (ticket vending machines, audio-guide e radio-auricolari);
- q. produrre la documentazione a comprova del CAM per Attrezzature Informatiche da ufficio (DM 13 dicembre 2013) relativamente alle stampanti e ai pc necessari per lo svolgimento del servizio; la documentazione a comprova del CAM per i prodotti tessili (DM 11 gennaio 2017) relativamente alle divise del personale. Il Concessionario dovrà produrre la documentazione a comprova specificata all'interno dei singoli criteri dei decreti richiamati scaricabili dal sito <http://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi#1>.

Nel corso della fase preliminare i servizi di biglietteria e di bookshop sono erogati dal concessionario uscente.

Relativamente al servizio di Bookshop, il concessionario uscente libererà i locali adibiti al servizio di bookshop almeno 2 giorni prima, salvo diverso accordo tra le parti, rispetto alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività che gli sarà comunicata dalle Concedenti, al fine di consentire al Concessionario di provvedere all'allestimento dei punti vendita.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività le Amministrazioni si impegnano a:

- fornire i dati del soggetto al quale rilasciare la procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del/i conto/i dedicato/i agli incassi derivanti dalla Concessione di cui al successivo par. 11.2 e le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale/i conto/i;
- fornire al Concessionario i contenuti base delle audio-guide/App.
- fornire al Concessionario il dettaglio delle attività didattiche proposte.

## 10.2 DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al momento della presa in consegna dei locali da adibire a bookshop, vale a dire almeno 2 giorni prima della data di avvio dell'esecuzione delle attività, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario redige in contraddittorio con l'Amministrazione il **Verbale di Presa in Consegna dei locali bookshop** contenente l'attestazione della presa in consegna degli stessi.

Alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il Concessionario attiva tutti i servizi richiesti nel presente Capitolato e redige in contraddittorio con il Responsabile del Contratto 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 alle Amministrazioni;
- b) nominativi dei Responsabili del Servizio e dei componenti della "commissione di controllo e valutazione";
- c) descrizione dei locali/spazi da destinare al servizio di biglietteria fisica e attestazione della presa in consegna degli stessi, ivi compresi gli arredi concessi in comodato d'uso gratuito al Concessionario e il relativo stato di manutenzione;
- d) verbale di presa in consegna dei locali bookshop;
- e) elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
  - o nominativi e dati anagrafici;
  - o estremi dei documenti di lavoro e assicurativi;
  - o curriculum vitae delle risorse.

Il Verbale, da redigersi in contraddittorio tra il Gestore del Contratto e i Direttori dell'esecuzione, dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma di tutte le parti. Il Concessionario, controfirmando per accettazione il Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto, assume la custodia e la vigilanza sui beni e gli spazi/locali resi disponibili per l'esecuzione dei servizi in concessione, esonerando le Concedenti da ogni e qualsiasi responsabilità a riguardo.

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 (all'interno della sezione aggiornamenti). Se le variazioni, da motivare adeguatamente, si riferiscono ai prodotti per i quali sono previsti criteri ambientali minimi (CAM) e/o 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 l'osservanza dei suddetti CAM e/o 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

### 11.1 MODALITA' DI REMUNERAZIONE

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti da:

- vendita dei titoli di accesso,
- vendita dei servizi di supporto alla visita (noleggio audioguide, radio-auricolari, eventuali videoguide in LIS, App),
- vendita dei prodotti del bookshop,
- prenotazione e vendita delle visite didattiche rivolte alle scuole.

Il Concessionario retrocede all'Amministrazione le somme derivanti dalla vendita dei titoli di accesso (ivi inclusa la vendita dell'abbonamento annuale), trattenendo, a titolo di corrispettivo, un **Aggio** espresso come percentuale sul monte incassi derivante dalla vendita dei titoli di accesso presso tutti i Siti; tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara ribassato in sede di offerta.

Il Concessionario trattiene l'intero incasso derivante dalla vendita dei servizi di supporto alla visita e dei prodotti del bookshop presso tutti i Siti in cui il servizio è previsto, versando alle Amministrazioni una **Royalty** espressa come percentuale sul monte incassi (al netto di iva), derivante dalla vendita dei summenzionati servizi/prodotti (il monte incassi è costituito dalla sommatoria delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse); tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara rialzato in sede di offerta.

Il Concessionario retrocede alle Amministrazioni gli incassi derivanti dalla vendita delle visite didattiche rivolte alle scuole e trattiene per intero solo l'incasso derivante dalla prenotazione (pari a euro 1,00 a studente, come previsto al precedente par. 9.1.2).

Il Concessionario verserà esclusivamente i seguenti incassi derivanti dalla vendita di:

- titoli di accesso (ivi incluso l'abbonamento annuale);
- visite didattiche rivolte alle scuole

su un conto corrente dedicato in via esclusiva alla Concessione.

Nell'ipotesi di vendita in una transazione unica di audio guide, prodotti del bookshop (ove eventualmente offerto il servizio di e-commerce) e di titoli di accesso/visite didattiche, gli introiti derivanti dalla vendita **dovranno essere incassati dal Concessionario sul 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 dei soggetti a tal uopo indicati da ciascuna Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta di tale conto dedicato; a tale scopo, il Concessionario fornisce a tali soggetti 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 di denaro esclusivamente verso il conto corrente dedicato.

\*\*\*\*\*

Il Concessionario verserà i seguenti incassi, ove non oggetto di un'unica transazione comprensiva di titoli di accesso/visite didattiche, derivanti da:

- noleggio audioguide, radio-auricolari, eventuali videoguide in LIS, App) ;
- vendita dei prodotti del bookshop (punti vendita fisici e on line, quest'ultimo solo ove offerto)

sul/i proprio/i conto/i corrente/i dedicato/i anche in via non 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, etc.) sono a carico del Concessionario.

#### 11.1.1 Retrocessione incassi da biglietteria

Con cadenza quindicinale il Concessionario provvede alla retrocessione degli incassi (al netto dell'aggio) derivanti dalla vendita dei biglietti sui conti di tesoreria indicati dalle Amministrazioni, rispettivamente:

- sul c/c indicato dalla Galleria, per quanto riguarda gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di ingresso alla Galleria,
- sul un c/c indicato dal Polo museale delle Marche, per quanto riguarda gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di ingresso degli altri Siti oggetto della presente concessione e precisamente:
  - Rocca Demaniale - Gradara (Pesaro-Urbino),
  - Rocca Roveresca - Senigallia (Ancona),
  - Museo Archeologico Nazionale delle Marche - Ancona,
  - Museo Archeologico Statale - Ascoli-Piceno,
  - Antiquarium Statale - Numana (Ancona)
  - Museo Archeologico Statale di Cingoli Arcevia (Ancona).

In particolare, entro il giorno 20 del mese della materiale registrazione degli incassi ed entro il giorno 5 del primo mese successivo al mese della materiale registrazione degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Concessionario versa alle Amministrazioni, nei conti correnti da queste ultime indicati nel contratto, l'ammontare degli incassi (relativi al periodo dal 1 al 15 del mese ovvero al periodo dal 16 all'ultimo giorno del mese) di rispettiva competenza, al netto della quota parte corrispondente all'**Aggio** di cui al Disciplinare di gara, come ribassato in sede di offerta. Si precisa che l'incasso derivante dalla vendita dei biglietti integrati è attribuito integralmente all'Amministrazione (Galleria o Polo) presso la quale tale biglietto viene acquistato.

La retrocessione degli incassi di biglietteria è dovuta a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto. Il Concessionario agirà come Agente Contabile per conto delle Amministrazioni con predisposizione dei Conti Giudiziali (della Galleria e dei musei del Polo), conformemente alla normativa di settore e in particolare agli artt. 178 e 610 del R.D. n. 827/1924.

Contestualmente alla retrocessione degli incassi, il Concessionario dovrà presentare a ciascuna Amministrazione una nota riassuntiva, contenente il dettaglio dei titoli emessi nel periodo di riferimento (in numero e in valore economico) e l'indicazione degli importi versati a ciascuna Amministrazione e trattenuti dal Concessionario (Aggio).

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.

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

Le Amministrazioni si riservano, 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.

#### 11.1.2 Pagamento della Royalty

Il pagamento della **Royalty** è previsto in rate semestrali posticipate, da versare alle Amministrazioni, sui conti correnti di tesoreria da queste ultime indicati, entro il giorno 5 del primo semestre successivo al semestre della registrazione degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo.

Contestualmente al versamento della Royalty il Concessionario consegna a ciascuna Amministrazione un rendiconto contenente il dettaglio delle fatture, degli scontrini e delle ricevute o di ogni altro documento probatorio dell'avvenuto incasso, emessi nel semestre di riferimento, con l'indicazione degli introiti, al netto di iva, sui quali è applicata la Royalty. Allo stesso tempo il concessionario consegna alle Concedenti un rendiconto unico, riepilogativo dei singoli rendiconti.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali per la Galleria Nazionale delle Marche e il Polo Museale delle Marche per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali – ID 2032.

In caso di ritardo nel pagamento della Royalty si applicherà la penale di cui al n 14 del paragrafo 13.2.

#### **11.1.3 Retrocessione incassi da vendita delle visite didattiche rivolte alle scuole**

Con cadenza mensile il Concessionario provvede alla retrocessione degli incassi derivanti dalla vendita delle visite didattiche rivolte alle scuole (al netto del costo per il servizio di prenotazione) sui conti correnti di tesoreria da queste ultime indicati, entro il giorno 5 del primo mese successivo al mese della registrazione degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo.

La retrocessione degli incassi dalla vendita delle visite didattiche è dovuta a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto. Il Concessionario agirà come Agente Contabile per conto delle Amministrazioni con predisposizione dei Conti Giudiziali (della Galleria e dei musei del Polo), conformemente alla normativa di settore e in particolare agli artt. 178 e 610 del R.D. n. 827/1924.

Contestualmente alla retrocessione degli incassi da vendita delle visite didattiche il Concessionario consegna a ciascuna Amministrazione un rendiconto contenente il dettaglio degli importi incassati nel mese di riferimento. Allo stesso tempo il concessionario consegna al Responsabile del Contratto un rendiconto unico, riepilogativo dei singoli rendiconti.

In caso di ritardo nella retrocessione degli incassi derivanti dalla vendita delle visite didattiche si applicherà la penale di cui al n 14 del paragrafo 13.2.

#### **11.1.4 Versamento del canone**

Il pagamento del **Canone** è previsto in rate semestrali anticipate costituite dal 50% dell'importo fisso (canone annuo) offerto in sede di gara.

Entro il giorno 5 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 alla Galleria, nel conto corrente da quest'ultima indicato, una quota parte pari al 50% della rata semestrale del Canone annuo, di cui al Disciplinare di gara, come rialzato in sede di offerta;
- versa al Polo, nel conto corrente da quest'ultimo indicato, una quota parte pari al 50% della rata semestrale del Canone annuo, di cui al Disciplinare di gara, come rialzato in sede di offerta.

In caso di ritardo nel pagamento, in tutto o in parte, di ciascuna rata del Canone si applicherà la penale di cui al n. 14 del paragrafo 13.2.

Il canone di concessione è inclusivo delle utenze di energia elettrica ed è soggetto ad aggiornamento annuale, a decorrere dal secondo anno di concessione, sulla base del 100% della variazione dell'indice Istat dei prezzi al consumo delle famiglie di operai ed impiegati (indice F.O.I. calcolato al netto dei consumi di tabacchi). L'aggiornamento annuo diverrà operante senza necessità di comunicazione alcuna, assumendo a riferimento il secondo mese antecedente a quello di scadenza di ciascuna annata contrattuale.

In nessun caso il Concessionario potrà pretendere riduzioni degli importi da corrispondere, o rimborsi o indennizzi di alcun genere, per le eventuali minori entrate dovute a chiusure tecniche delle amministrazioni.

Nessun indennizzo, a nessun titolo, verrà inoltre riconosciuto al Concessionario in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti delle Amministrazioni.

## **12 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ**

Al termine del Contratto il Concessionario e le Amministrazioni dovranno redigere un "Verbale di Riconsegna dei beni/spazi" concessi in comodato d'uso gratuito dalle Amministrazioni e di cui il Concessionario ha assunto la custodia e la vigilanza per l'esecuzione dei servizi in concessione.

Entro due mesi dal termine del contratto il Concessionario consegna alle Amministrazioni la documentazione cartacea ed elettronica relativa ai servizi svolti. Più in particolare, il Concessionario dovrà consegnare:

- database contenente i dati 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.
- testi, file audio e video delle audio-guide e dell'App.

A partire da dodici mesi antecedenti la scadenza della Concessione, il Concessionario si impegna, su richiesta delle Concedenti, a consentire ogni attività utile ai fini di una eventuale procedura per l'affidamento dei servizi museali (quale, a titolo esemplificativo, a consentire 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 CONFORMITA' E PENALI

Nel corso della durata della Concessione, ciascuna Amministrazione effettuerà delle verifiche di conformità volte a constatare il livello qualitativo del servizio e il rispetto di tutti gli obblighi assunti dal Concessionario con la stipula del contratto nonché di quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

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. Ciascuna Amministrazione si riserva, ove possibile, di concedere un termine massimo per la messa in pristino della violazione rilevata, decorso il quale l'Amministrazione applicherà la penale n. 20) di cui allo stesso paragrafo

All'esito delle soprarichiamate verifiche di conformità sarà rilasciato un certificato di conformità o un documento equivalente, anche ai fini dello svincolo periodico della garanzia definitiva.

#### 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 da ciascuna 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 è determinato sulla base dei risultati di un questionario compilato dallo stesso.

Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera A) alla lettera L) 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>Servizio di biglietteria</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>Noleggio audio-guide</b>					
<b>C</b>	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
<b>D</b>	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3

E	Efficienza del sistema di noleggio (numero di apparecchi adeguato alle richieste dell'utenza)	0	1	2	3
Servizio di bookshop					
I	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
L	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3

Tabella 3 – 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:

$$ISde = R/21$$

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 da A a L);

21 = 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 Responsabile del Servizio il risultato del questionario, con il relativo indicatore di soddisfazione (ISde), specificando le motivazioni di attribuzione dei punteggi "Pessimo" e "Mediocre".

Esempio:

Se il Direttore dell'esecuzione ritiene che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, barrerà le caselle corrispondenti al giudizio "Buono", per cui il risultato totale del questionario (R) sarà pari a 14.

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

$$ISde = 14/21 = 0,67$$

### 13.1.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI

L'Indicatore di Soddisfazione medio trimestrale dei visitatori (ISv) è dato dalla valutazione di 3 questionari tematici.

Ciascun 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 dalle Amministrazioni 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 individuati consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione dei visitatori (ISv) trimestrale.

#### Questionario tematico relativo al servizio di biglietteria

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

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

Tabella 4 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Servizio di Biglietteria

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

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

con:

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

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

Esempio:

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

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

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di biglietteria dei visitatori ( $ISv_t$ ), per il mese di riferimento, sarà quindi pari a:

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

#### Questionario tematico relativo al servizio di audio-guida:

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Tempi di attesa per il ritiro degli apparecchi	0	1	2	3

b	Efficienza nelle operazioni di consegna e ritiro dei dispositivi	0	1	2	3
c	Chiarezza dell'audio	0	1	2	3
d	Chiarezza dei contenuti	0	1	2	3
e	Pulizia degli apparecchi	0	1	2	3
f	Adeguatezza del prezzo	0	1	2	3
g	Adeguatezza della durata	0	1	2	3

Tabella 6 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Audio-guide

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

$$ISv_v = \frac{R_{med}}{21}$$

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 30 visitatori che hanno compilato il questionario, 10 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 10 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:

$$R_{med} = \frac{(10 * 21) + (10 * 14) + (10 * 7)}{30} = 14$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di audio-guide dei visitatori ( $ISv_v$ ), per il mese di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_v = \frac{14}{21} = 0,67$$

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

Il questionario riguarda gli aspetti del servizio di bookshop di i seguito elencati dalla lettera a) alla lettera f) 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	Adeguatezza dell'assortimento (l'insieme di prodotti posti in vendita) rispetto alle aspettative	0	1	2	3
e	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3

Tabella 7 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – bookshop

Il questionario deve essere somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 50 visitatori a trimestre, di cui almeno 25 riferibili alla Galleria Nazionale delle Marche ed almeno 25 riferibili alla Rocca Demaniale di Gradara) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop ( $ISv_b$ ) trimestrale secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

Esempio:

Ipotizzando che dei 50 visitatori che hanno compilato il questionario, 20 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 15 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:

$$R_{med} = \frac{(20 * 15) + (15 * 10) + (10 * 5)}{50} = 12$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop dei visitatori ( $ISv_b$ ), per il mese di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_b = \frac{12}{15} = 0,67$$

\*\*\*

L'Indicatore di Soddisfazione dei visitatori medio per i servizi di biglietteria, audio-guide e bookshop per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv = \frac{ISv_t + ISv_v + ISv_b}{3}$$

dove:

ISv= Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori;

ISv<sub>t</sub>= Indicatore di Soddisfazione del servizio di Biglietteria;

ISv<sub>v</sub>= Indicatore di Soddisfazione del servizio di Audio-guide;

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

4= n° di questionari tematici.

Esempio:

Proseguendo l'esempio appena citato l'Indicatore di Soddisfazione dei visitatori medio trimestrale è pari a:

$$ISv = \frac{0,7 + 0,67 + 0,67}{3} = 0,68$$

Entro il quinto giorno successivo alla chiusura del trimestre di riferimento, il Responsabile del Servizio comunica al Direttore dell'Esecuzione il risultato dei questionari e il relativo indicatore di soddisfazione (ISv).

Il Concessionario si rende disponibile, previa richiesta dell'Amministrazione:

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

Nel caso sub a) 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 il relativo indicatore di soddisfazione (**ISv**).

Nel caso sub b) il Gestore del Contratto, entro il quinto giorno successivo alla consegna dei questionari già compilati, comunica al Direttore dell'Esecuzione il risultato dei questionari e il relativo indicatore di soddisfazione (**ISv**).

In caso di ritardo nella trasmissione della summenzionata documentazione si applicherà la penale di cui al n. 15 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 del Direttore dell'Esecuzione;

ISv= Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori.

Tale valore 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. In caso di mancato raggiungimento dell'indicatore di soddisfazione obiettivo ( $ISg < 0,67$ ) si applicherà la penale ( $P_{ISg}$ ) calcolata secondo la seguente formula:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali per la Galleria Nazionale delle Marche e il Polo Museale delle Marche per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali – ID 2032.



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

Dove:

$P_{ISg}$  = penale sull'indicatore di soddisfazione globale

$K=0$  se  $ISg \geq 0,67$

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

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

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

$ISg$  = Indicatore di Soddisfazione globale

$F$  = aggio + ricavi dei servizi di supporto alla visita e del servizio di museumshop (al netto di IVA del trimestre di riferimento)

### 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, le Amministrazioni si riservano 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 discrezionalità delle Amministrazioni che sono tenute, comunque, a valutarla secondo canoni di ragionevolezza, equità ed economia del procedimento.

Le verifiche di conformità sugli adempimenti contrattuali saranno effettuate disgiuntamente da parte di ciascun Direttore dell'Esecuzione oppure dalla eventuale struttura denominata "commissione di controllo e valutazione", senza alcun preavviso e in contraddittorio con i Responsabili del servizio.

Con riferimento alle verifiche delle caratteristiche ambientali previste dai relativi Criteri Ambientali Minimi di cui al precedente paragrafo 10.1 si precisa che:

- relativamente alle specifiche tecniche, ogni requisito obbligatorio dovrà essere comprovato secondo quanto indicato nelle verifiche previste nello specifico criterio ambientale nei CAM di riferimento;
- relativamente alle clausole di esecuzione contrattuale, esse dovranno essere verificate tramite le suddette verifiche di conformità.

Il riscontrato inadempimento comporterà l'applicazione della relativa Penale n. 28) di cui alla tabella seguente.

In caso di inottemperanza alle disposizioni del presente Capitolato Tecnico, le Amministrazioni potranno 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)	Mancato rispetto degli orari e dei giorni di apertura nei quali i servizi oggetto della concessione devono essere garantiti.	Paragrafo 4	200,00 € per ogni evento.	Confronto fra gli effettivi orari di esercizio e giorni di apertura dei servizi oggetto della concessione e quanto disciplinato al paragrafo 4 del presente Capitolato.

2)	Ritardo nell'attivazione del servizio di biglietteria fisica.	Paragrafo 9.1.1	2.500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (ovvero la data di avvio del servizio di biglietteria fisica e infopoint) e la data di apertura delle postazioni di vendita.
3)	Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale ritenuto non idoneo da parte delle amministrazioni.	Paragrafo 8	50,00 € per ogni giorno di mancata sostituzione.	Confronto tra la data di ricezione della richiesta di sostituzione e la data di entrata in servizio del sostituto.
4)	Ritardo nella messa online del Sito WEB di vendita.	Paragrafo 9.1.2.1	100,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa online del Sito WEB di vendita.
5)	Ritardo nella consegna del rendiconto mensile delle interazioni verso il call center.	Paragrafo 9.1.2.2	50,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna del rendiconto e i termini previsti al paragrafo 9.1.2.2.
6)	Tempo di risposta del sistema IVR superiore a 10 secondi riscontrato per più del 30% delle chiamate mensili registrate.	Paragrafo 9.1.2.2	50,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al paragrafo 9.1.2.2.
7)	Tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce superiore a 40 secondi riscontrato per più del 30% delle chiamate mensili registrate.	Paragrafo 9.1.2.2	50,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al paragrafo 9.1.2.2.
8)	Ritardo nell'attivazione del call center.	Paragrafo 9.1.2.2	200,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del call center.
9)	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica mensile.	Paragrafo 9.1.4.2	50,00 € per ogni giorno di ritardo per ogni report.	Confronto tra la data di consegna dei singoli report e i termini previsti al paragrafo 9.1.4.2.
10)	Ritardo nello svolgimento del corso di formazione sull'uso dei <i>tools</i> di reportistica.	Paragrafo 9.1.4.2	50,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di fine dell'erogazione del corso e la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.
11)	Mancato rispetto, da parte del Gestore del Contratto, dell'impegno ad assicurare la propria presenza presso il Palazzo Ducale di Urbino entro le ore 18,00 del giorno successivo a quello in cui avviene la convocazione.	Paragrafo 7	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di ricezione della convocazione e la data/orario di presenza presso la sede della Galleria.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali per la Galleria Nazionale delle Marche e il Polo Museale delle Marche per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali – ID 2032.

Appendice 1 al Progetto – Capitolato Tecnico

12)	Ritardo nell'attivazione del servizio di audio-guide e/o radio-auricolari.	Paragrafo 9.2.1	200,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa a disposizione degli apparecchi agli utenti.
13)	Ritardo nella messa a disposizione dell'App sugli Store.	Paragrafo 9.2.3	50,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa a disposizione dell'App sugli Store.
14)	Ritardo nel pagamento del Canone o della Royalty o nella retrocessione degli incassi derivanti dalla vendita delle visite didattiche rivolte alle scuole.	Paragrafo 11.2	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Data valuta del versamento.
15)	Ritardo nella consegna della documentazione di cui al par. 13.1.2.	Paragrafo 13.1.2	100,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna dei singoli questionari e del relativo indicatore e i termini previsti al paragrafo 13.1.2
16)	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti o fermi di parte o dell'intera piattaforma informatica.	Paragrafo 9.1.4	200,00 € per ogni ora di ritardo	Confronto tra orario di ricezione della segnalazione al Direttore dell'Esecuzione e risoluzione del problema.
17)	Ritardo nell'attivazione del servizio di bookshop (punto vendita Galleria e/o punto vendita Rocca).	Paragrafo 9.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività/data di avvio della mostra e la data di apertura dei punti vendita.
18)	Mancato rispetto dei tempi di intervento per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti o fermi delle biglietterie automatiche.	Paragrafo 9.1.1	200,00 € per ogni ora di ritardo	Confronto tra orario di ricezione della segnalazione al Direttore dell'Esecuzione e risoluzione del problema.
19)	Mancata corrispondenza tra il catalogo dei prodotti concordato con l'Amministrazione e l'assortimento presente nel bookshop	Par. 9.3	50,00 € per ogni difformità rilevata	Confronto tra il catalogo approvato e il catalogo dei prodotti in vendita.
20)	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata.	Capitolo 13	250,00 € 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.
21)	Violazione degli obblighi previsti dall'art. 10, comma 11 dello Schema di Contratto di Concessione		150,00 € per ogni violazione rilevata	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali per la Galleria Nazionale delle Marche e il Polo Museale delle Marche per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali – ID 2032.

Appendice 1 al Progetto – Capitolato Tecnico

22)	Ritardo nella retrocessione degli incassi dei titoli di accesso.	Paragrafo 11.2.1	Penale di cui all'art. 2 del D.M. 28 settembre 2005, n. 222.	Data valuta del versamento.
23)	Violazione dell'obbligo di restituzione alla concedente delle somme versate a titolo di pagamento diretto al subappaltatore (rif. art. 13 comma 10 dello Schema di Contratto di Concessione).		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.
24)	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
25)	Mancato rispetto dei tempi di intervento previsti per la manutenzione sugli arredi e sugli impianti.	Paragrafo 4	100,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data corrispondente a 15 giorni dopo la segnalazione e la data di intervento del Concessionario.
26)	Misure di sicurezza inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o comunque inidonee ad assicurare l'applicazione del Regolamento	Art. 34 comma 8 del Contratto	200,00 euro per ogni violazione rilevata	Esito delle verifiche, ispezioni e/o audit
27)	Ritardo nell'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "norme in materia di protezione dei dati personali"	Art. 34, comma 8 del Contratto	150,00 euro per ogni giorno di ritardo	Confronto tra il termine assegnato, di cui all'art. 33 comma 9 e la data di adozione delle misure di sicurezza
28)	Ritardato adempimento di ognuna delle specifiche tecniche e/o delle clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi	Paragrafo 10.1	50,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la Data di Avvio delle Attività e la data di comprova della conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti in materia di CAM.

Tabella 8 – Penali