



Ministero della Cultura



Procedura aperta ai sensi degli artt. 71 e 187 del d.lgs. 36/2023 per l'affidamento, tramite un Contratto di appalto, dei servizi di accoglienza e assistenza al pubblico, sorveglianza e custodia degli spazi, biglietteria e prenotazioni e, tramite un Contratto di concessione, dei servizi educativi e di attività didattica, visite guidate e laboratori, presso i Musei Reali di Torino

(Finanziamento: Bilancio 2025 -2029, Cap. 1.1.3.041 - Servizi Aggiuntivi)

Capitolato Speciale



Ministero della Cultura

1. Premessa.

La missione dei Musei Reali (di seguito i “**Musei Reali**”, l’“**Amministrazione**”, la “**Stazione Appaltante**” o “**MRT**”) è quella preservare e valorizzare il patrimonio di monumenti, di opere e di spazi che ha avuto origine dalla storia dinastica della famiglia Savoia e che qualifica un compendio urbano collocato nel cuore della città antica, ponendolo in una relazione dinamica con l’esperienza dei visitatori e sviluppando opportunità di migliore accesso, di conoscenza, di creatività e di diletto. L’esperienza dei visitatori è l’obiettivo primario dei Musei Reali, che si impegnano a perseguire l’eccellenza in ogni aspetto della loro azione sulle collezioni e nelle attività. Utilizzando strumenti tradizionali e di nuova concezione nel campo della comunicazione, dell’interpretazione e della presentazione, i Musei Reali intendono offrire ai loro pubblici un servizio dinamico, innovativo e accogliente, finalizzato alla crescita culturale nel campo della storia e delle arti visive.

Il percorso di visita normalmente aperto al pubblico è composto da: Piano nobile di Palazzo Reale (1° piano), Armeria Reale, Cappella della Sindone, Galleria Sabauda, Museo Antichità, Galleria Archeologica, Teatro romano, Biblioteca Reale, Giardini Reali.

Nel complesso sono inoltre presenti i seguenti percorsi, aperti in occasione di eventi straordinari occasionali o su richiesta privata:

Spazio mostre Sale Chiabrese, Appartamento del Re, Appartamento Regina Elena (Madama Felicità), Appartamento Regina Maria Teresa, Principi Forestieri, Appartamenti principi di Piemonte e Duchi d’Aosta al II piano di Palazzo Reale, Cucine Reali.

Con determina a contrarre n. 38 del 31/03/2025, i Musei Reali di Torino (di seguito i “**Musei Reali**”, l’“**Amministrazione**”, la “**Stazione Appaltante**” o “**MRT**”), hanno deliberato di avviare una procedura per la stipulazione di un contratto (il “**Contratto**”) che preveda l’affidamento, in appalto, dei servizi di accoglienza e assistenza al pubblico, sorveglianza e custodia degli spazi, biglietterie e prenotazioni e, in concessione, dei servizi educativi e di assistenza didattica, laboratori, call center e centro prenotazioni (la “**Procedura**”).

Il presente Capitolato Speciale (il “**Capitolato**”) – da intendersi quale parte documentazione di gara indicata nel Disciplinare, e parte integrante del Disciplinare medesimo per quanto ivi richiamato – definisce gli aspetti prestazionali dei servizi oggetto di procedura, fornendo le indicazioni tecniche, amministrative e normative, anche afferenti agli aspetti regolatori del futuro rapporto contrattuale fra la Stazione Appaltante e l’operatore economico (l’“**Operatore Economico**”) che risulterà aggiudicatario (l’“**Aggiudicatario**”).

2. Oggetto.

2.1 Per il tramite della Procedura, l’Amministrazione intende aggiudicare all’Operatore Economico: (i) servizi in concessione ai sensi dell’articolo 117 del decreto



Ministero della Cultura

legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, ossia servizi educativi e assistenza didattica, visite guidate e laboratori (on-site e on-line), come *infra* meglio descritti all'art. 4 (in seguito i "**Servizi in Concessione**"); (ii) i servizi in appalto, ossia accoglienza e assistenza al pubblico, sorveglianza e custodia degli spazi, biglietteria e prenotazioni, come *infra* descritti, agli artt. 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13 (in seguito i "**Servizi in Appalto**").

- 2.2 I Servizi in Appalto e i Servizi in Concessione vengono qui di seguito, congiuntamente, indicati come i "**Servizi**".

3. Descrizione dei Servizi e delle relative modalità d'esecuzione.

Nei paragrafi a seguire vengono descritti i contenuti dei Servizi in Concessione e dei Servizi in Appalto, anche con riferimento agli aspetti prestazionali, nonché le relative modalità d'esecuzione.

4. Servizi in Concessione.

4.1 Descrizione dei Servizi in Concessione.

I Servizi in Concessione comprendono le seguenti attività: (i) attività e laboratori per adulti; (ii) attività educative e laboratori destinate alle scuole di ogni ordine e grado e ai centri estivi; (iii) attività educative, animate e laboratori destinati alle famiglie; (iv) attività didattiche digitali, video-visite, *virtual tour*; (v) visite guidate fisse nei fine settimana, nelle giornate festive e nei periodi ad alti flussi di pubblico; (vi) visite guidate su richiesta dell'utenza; (vii) visite guidate a percorsi speciali, con programmazione da definire con i Musei Reali; (viii) visite guidate per persone non udenti nella Lingua dei segni, visite per ciechi e ipovedenti, attività che rispondono alle esigenze delle persone con disabilità mentali; (ix) attività esperienziali (ad es. yoga nei giardini, attività di team building, giochi e visite speciali).

È onere dell'Aggiudicatario lo sviluppo dei servizi, la promozione, , la produzione, la manutenzione dei supporti e, in generale, tutto quanto necessario per la gestione dei Servizi in Concessione secondo le prescrizioni del presente Capitolato e dell'offerta tecnica presentata in gara. L'Aggiudicatario dovrà nominare un Responsabile del Servizio come *infra* definito, all'art. 17, che dovrà garantire il costante coinvolgimento dei Musei Reali nella predisposizione dei programmi didattici e occuparsi dell'organizzazione del relativo servizio.

Nello specifico, il Responsabile del Servizio dovrà svolgere le seguenti attività: (i) programmazione scientifica dei Servizi in Concessione; (ii) predisposizione



Ministero della Cultura

calendario dei servizi in concessione; (iii) assegnazione delle guide per le visite prenotate e/o richieste dai Musei Reali; (iv) coordinamento e realizzazione attività didattiche digitali, materiale cartaceo di supporto alla visita.

Tale figura dovrà essere in possesso di diploma di laurea magistrale e il curriculum vitae dovrà essere verificato e approvato da parte dei Musei Reali che a sua volta indicherà un referente per il confronto e controllo su tale servizio.

Le attività dell'Aggiudicatario, parte integrante della programmazione dei Musei Reali, avranno evidenza sul materiale prodotto dai Musei Reali e sul sito Web di quest'ultimo, nonché tramite canali scelti dall'Operatore economico, previa autorizzazione e accordo sulle modalità da parte dei Musei Reali.

Le tariffe di ciascuna iniziativa o prodotto andranno concordate con i Musei Reali, armonizzate alle categorie di prezzi in essere.

Nel caso di attività didattiche o di guida promosse dai Musei Reali per ospiti e/o promozioni particolari, l'Aggiudicatario applicherà ai Musei Reali la tariffa fissa e invariabile di Euro 30,00 all'ora per un massimo di 400 ore all'anno. Tale introito non sarà calcolato nel fatturato lordo del contraente al fine delle royalties.

Le modalità di pagamento da parte dell'utenza dovranno essere gestite dall'Aggiudicatario rispettando le normative fiscali e provvedendo alle eventuali necessità di fatturazione elettronica.

I Servizi in Concessione devono in ogni caso essere gestiti in coordinamento con i Servizi in Appalto e in particolare con il Servizio di Biglietteria.

Pertanto, nel caso in cui la vendita di servizi compresi nei Servizi in Concessione (quali ad esempio laboratori e attività didattiche) sia contestuale alla vendita dei titoli d'ingresso (biglietti), l'Aggiudicatario, in accordo con l'amministrazione dei Musei Reali, dovrà provvedere alla fatturazione distinta e ad emettere ricevuta dei titoli di ingresso in nome e per conto dei Musei Reali, provvedendo altresì ad ogni adempimento e onere conseguente, anche di archiviazione e gestione. Tale fatturazione, elettronica ove necessario, dovrà essere emessa utilizzando la procedura che i Musei Reali metteranno a disposizione del contraente.

La rendicontazione delle attività in concessione al fine del calcolo delle royalties dovrà essere trasmessa ai Musei Reali mensilmente, entro il decimo giorno del mese successivo a quello di riferimento.

L'Operatore aggiudicatario ha l'obbligo di gestire e sviluppare i Servizi in Concessione curandone la promozione, anche attraverso l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dai Musei Reali indicati nei paragrafi che seguono. In relazione a tali attività, la remunerazione dell'Operatore Economico è costituita da diritto di gestire e trattenere i guadagni derivanti dai Servizi in Concessione, fatto salvo l'obbligo di pagare il canone di concessione annuo e le royalties sul fatturato



Ministero della Cultura

ai Musei Reali, come espressamente disciplinato dal Contratto.

4.2 Modalità di programmazione e gestione dei servizi educativi e didattici.

L'Aggiudicatario dovrà predisporre, con la collaborazione e supervisione dei Musei Reali, attività educative, visite guidate e laboratori con lo scopo di migliorare la comprensione e la valorizzazione del patrimonio storico-artistico e paesaggistico gestito dai Musei Reali stessi, sia in specifico riferimento a ciascuno dei singoli musei e sezioni (Museo di Antichità e aree archeologiche, Galleria Sabauda, Palazzo Reale, Armeria Reale, Biblioteca Reale, Giardini Reali) e al loro diverso potenziale culturale e didattico, sia trasversalmente per i Musei Reali.

I servizi educativi e didattici dovranno essere garantiti durante tutto il periodo di apertura e rivolgersi a: adulti, famiglie, studenti di ogni ordine e grado, centri estivi, gruppi con bisogni particolari, considerando l'inclusione come principio fondante della progettazione.

In particolare, le attività in presenza dovranno essere supportate attraverso attività educative digitali, video-visite, virtual tour, da proporre sul sito dei Musei Reali e dell'Aggiudicatario acquistabili anche on-line con le stesse modalità di vendita dei titoli d'ingresso.

Le attività che l'Aggiudicatario propone dovranno avere una programmazione almeno semestrale, che andrà preventivamente verificata con i Musei Reali.

I Musei Reali annualmente forniranno le linee guida generali sulle proprie attività ed indirizzi culturali sulla base dei quali l'Aggiudicatario dovrà sviluppare la progettazione delle proprie attività. I Musei Reali valuteranno e approveranno l'offerta educativa dell'Aggiudicatario, anche al fine di garantirne l'integrazione nell'offerta culturale generale. Per tali attività l'Aggiudicatario è tenuto a fornire anche tutto il materiale di consumo (colori, colla, pennelli, carta, forbici, stoffa e quanto necessario per divulgare, promuovere e condurre in autonomia percorsi e laboratori).

L'Aggiudicatario si farà inoltre carico di assicurare che l'informazione relativa alle proposte per le scuole pervenga agli insegnanti entro il mese di settembre di ogni anno; in accordo con i Musei Reali si decideranno le forme e i media più adeguati. Inoltre, dovrà comunicare ai Musei Reali trimestralmente il programma di attività specifiche per famiglie con bambini 0-6 anni e 6-11 anni.

Le attività esperienziali in premessa potranno essere anche collegate a contratti di affitto spazi stipulati dai Musei Reali con soggetti privati che avranno la possibilità di richiedere l'utilizzo esclusivo di alcuni locali del complesso al fine di svolgere le attività proposte dall'Aggiudicatario.

Le attività educative potranno essere oggetto di valutazione da parte dell'utenza mediante appositi questionari o indagini di *customer satisfaction*, i cui risultati



Ministero della Cultura

saranno condivisi con il Contraente.

L'Aggiudicatario si dichiara consapevole che in base alla legislazione nazionale e regionale vigente, i servizi di ausilio alla visita possono essere svolti anche da soggetti terzi (quali le guide turistiche) con i quali i Musei Reali non hanno alcun rapporto.

L'attività dovrà essere svolta da specialisti con esperienza nell'ambito didattico con particolare riferimento a spazi museali, con laurea in ambiti attinenti alle collezioni dei Musei Reali (archeologico, storico, storico artistico), conoscenza di almeno una lingua straniera, costituendo un gruppo di educatori che nell'insieme dovranno coprire il maggior numero di lingue straniere possibili. Non è ammessa la sostituzione di personale senza la previa comunicazione ai Musei Reali.

Prima dell'avvio dei Servizi in Concessione, il Responsabile del Servizio incaricato dall'Aggiudicatario, trasmetterà i curricula degli operatori destinati all'attività indicati nel modello organizzativo contenuto nell'Offerta Tecnica per preventiva verifica e approvazione da parte dei Musei Reali, che si riservano la facoltà di effettuare colloqui informativi per accertare l'effettiva competenza e professionalità degli stessi.

Sarà cura dei Musei Reali prevedere due incontri annuali di formazione e aggiornamento sulla programmazione culturale, sulle mostre temporanee in programma e approfondimenti sulle collezioni permanenti. Il personale e i collaboratori coinvolti dall'Aggiudicatario nelle attività educative saranno tenuti a partecipare a tali incontri di aggiornamento.

I Musei Reali metteranno a disposizione dell'Aggiudicatario alcuni locali del complesso per lo svolgimento di tali attività, ad uso prioritario ma non esclusivo.

I gruppi per le attività dovranno essere composti da un numero massimo di 25 persone, e la distribuzione oraria delle attività dovrà essere gestita rispettando i limiti generali di afflusso orario. Il numero massimo dei partecipanti potrà, nel corso del Contratto, subire delle variazioni dovute a cause di forza maggiore.

L'Aggiudicatario dovrà farsi carico di rispettare e far rispettare tutte le norme di sicurezza e igienico sanitarie (anche emergenziali) applicabili in relazione agli spazi e al numero di persone presenti, tenendo indenne e manlevando i Musei Reali di qualsiasi onere e responsabilità sul punto, come previsto nello schema di Contratto.



Ministero della Cultura

5. Servizi in Appalto.

5.1 Descrizione dei Servizi in Appalto.

I Servizi in Appalto comprendono:

- a) servizi di accoglienza e ospitalità, consistenti nella predisposizione di servizio a corpo di personale di supporto alle attività di accoglienza, assistenza ai visitatori, come *infra* meglio illustrato, agli artt. 6 e 7 (“**Servizio di Accoglienza**”).
- b) servizi di sorveglianza e presidio del percorso museale, consistenti nella predisposizione di servizio a corpo di personale di supporto alle attività di sorveglianza degli spazi museali, come *infra* meglio illustrato, agli artt. 8 e 9; (“**Servizio Vigilanza**”).
- c) servizi di biglietteria, prenotazioni e assistenza ai visitatori (in seguito il “**Servizio Biglietteria**”), consistenti nella predisposizione di un servizio a corpo di personale che svolga le attività di biglietteria, gestione prenotazione, assistenza al pubblico, come *infra* meglio illustrato agli artt. 10, 11 e 12 (“**Servizi di Biglietteria**”).
- d) Servizi di Accoglienza, Servizi di Vigilanza e Servizi di Biglietteria a misura, come *infra* meglio illustrato all’art. 13 (i “**Servizi a Misura**”).

6. Descrizione del Servizio di Accoglienza.

6.1 Viene qui di seguito dettagliato il Servizio di Accoglienza, con indicazione delle mansioni che dovranno essere svolte dal relativo personale.

6.2 Il Servizio di Accoglienza comprende il servizio di accoglienza e di ospitalità, deve essere svolto presso il complesso dei Musei Reali e comunque nei luoghi indicati nelle allegate planimetrie. La finalità specifica del servizio è quella di offrire accoglienza e ospitalità al visitatore, mettendolo nelle condizioni di poter svolgere la più gradevole esperienza di visita. L’operatore dovrà essere chiaramente riconoscibile quale soggetto atto a fornire migliori informazioni per la visita.

Al fine di poter rendere operativo al meglio tale servizio, i Musei Reali organizzeranno informative specifiche e corsi periodici, a carico del Contraente, di aggiornamento sulla storia e sulle attività dei Musei Reali.

Tutti gli operatori dedicati al servizio in questione devono essere a conoscenza di almeno 1 lingua straniera, o il contraente dovrà garantirne la formazione nel corso del primo anno di Contratto, e nel complesso dovrà essere possibile riscontrare la conoscenza di almeno una tra le seguenti: inglese, francese, tedesco e spagnolo.

6.3 Il personale impegnato nel Servizio di Accoglienza del complesso dei Musei Reali



Ministero della Cultura

dovrà svolgere la propria attività negli orari di apertura al pubblico del museo, la stima disposta su base annuale, come di seguito dettagliata:

- a) nei periodi con flussi di pubblico elevati (6 mesi calcolati considerando prima settimana gennaio, aprile, maggio, prima settimana giugno, agosto, settembre, ottobre, prima settimana novembre, ultima settimana dicembre), sono da programmare 3 postazioni da coprire dalle 8:45 alle 19:15 nelle giornate feriali di lunedì, martedì, giovedì, venerdì e sabato, quindi per 124 giorni all'anno;
- b) nei periodi con flussi di pubblico bassi (6 mesi calcolati considerando 3 settimane di gennaio, febbraio, marzo, 3 settimane giugno, luglio, 3 settimane novembre, 3 settimane dicembre), sono da programmare 2 postazioni da coprire dalle 8:45 alle 19:15 nelle giornate feriali di lunedì, martedì, giovedì, venerdì e sabato, per 125 giorni all'anno;
- c) per tutto l'anno, 6 postazioni da coprire dalle 8:45 alle 19:15 nelle giornate domenica e festivi, per 63 giorni all'anno.

Si stima, quindi, una necessità di copertura di **10.550** ore di servizio, così suddivise:

- a) 124 gg X 3 postazioni X 10,5 h/postazione giornaliera, 3.900 ore
- b) 125 gg X 2 postazioni X 10,5 h/postazione giornaliera, 2.650 ore
- c) 63 gg X 6 postazioni X 10,5 h/postazione giornaliera, 4.000 ore

La distribuzione dei turni fra le giornate potrà essere oggetto di modifica da parte dei Musei Reali, in relazione alle effettive esigenze di servizio che saranno determinate secondo una programmazione mensile.

In considerazione del valore culturale ed economico delle collezioni e dei monumenti in custodia, i Musei Reali richiedono la prestazione del Servizio di Accoglienza con i più elevati *standard* qualitativi, al fine di garantire accoglienza e assistenza al pubblico di alta qualità, valorizzando al massimo la fruibilità e l'immagine del complesso museale nei confronti dei visitatori e rispondendo al meglio alle loro esigenze di informazione.

Tutte le prestazioni indicate, comprensive di ogni attrezzatura occorrente per la perfetta esecuzione del Servizio, sono da considerarsi pienamente e integralmente remunerate con il corrispettivo di appalto.

- 6.4 Il Gestore del Contratto, come *infra* definito all'art. 17, comunicherà in anticipo i nominativi relativi al personale impiegato e, anche attraverso il Responsabile del Servizio, come *infra* definito all'art. 17, controllerà quotidianamente che il numero degli addetti in servizio risponda alle prestazioni del presente Capitolato e riorganizzerà i turni in casi di assenze, distribuendo il personale in funzione delle diverse esigenze. Lo stesso Gestore del Contratto verificherà che il personale si



Ministero della Cultura

attenga alle istruzioni ricevute e, in particolare, che rispetti l'orario di servizio, indossi la divisa assegnata e il tesserino di riconoscimento, non abbandoni senza consenso le postazioni.

- 6.5 Il Direttore dell'Esecuzione, come *infra* definito all'art. 17, sovrintenderà all'adempimento da parte dell'Operatore Economico di tutte le prestazioni previste nel presente Capitolato e di ogni altra attività necessaria e opportuna per l'esecuzione del Servizio di Accoglienza a regola d'arte e secondo i più elevati standard qualitativi.
- 6.6 Il Servizio di Accoglienza deve essere svolto con la massima cura e puntualità.
- 6.7 Le attività di Servizio di Accoglienza dovranno essere svolte con orario 8:45-19:15 nelle giornate di lunedì, martedì, giovedì, venerdì, sabato, domenica, sia nei giorni festivi che in quelli feriali.
- 6.8 I Musei Reali hanno facoltà di modificare gli orari di apertura dei Musei, e dunque di modificare gli orari del Servizio di Accoglienza, per ragioni organizzative e/o in base a particolari esigenze e necessità contingenti, dandone comunicazione scritta all'Aggiudicatario con congruo anticipo. I Musei Reali potranno altresì chiedere l'espletamento del Servizio di Accoglienza anche in occasioni di eventi speciali, aperture prolungate e/o straordinarie.

7. Contenuti del Servizio di Accoglienza, caratteristiche e mansioni del personale.

- 7.1 Tutto il personale deputato allo svolgimento del Servizio di Accoglienza dovrà essere formato come previsto dalle leggi in materia, nonché in possesso di tutte le abilitazioni necessarie a prestare le attività di primo soccorso e antincendio (rischio elevato) e dovrà essere in grado di utilizzare tutti gli strumenti necessari a detti interventi, nonché di utilizzare i mezzi antincendio.
- 7.2 Tutto il personale, nello svolgimento dei Servizi di Accoglienza l'apertura al pubblico, deve svolgere le seguenti attività:
 - a) presidiare le postazioni assegnate quotidianamente dal coordinamento del turno dei Musei Reali;
 - b) svolgere il servizio di accoglienza dei visitatori fornendo informazioni di carattere generale sulle visite nel complesso dei Musei Reali;
 - c) fornire informazioni generali sulle mostre, sulle attività e iniziative culturali, ordinarie e straordinarie organizzate all'interno dei Musei Reali e degli spazi espositivi delle Sale Chiablese;
 - d) controllare e regolamentare i flussi di visitatori, rallentando gli ingressi nel



Ministero della Cultura

caso di eccessivi affollamenti nel percorso museale interno;

- e) controllare gli accessi ai locali, come da planimetria allegata, per verificare gli ingressi delle persone, secondo le disposizioni impartite;
- f) presidiare le postazioni di accesso con il controllo preventivo del possesso dei biglietti, gestire le situazioni di coda, fornendo supporto al visitatore con informazioni o indicazioni per migliorare o sveltire le modalità di visita e di attesa;
- g) essere a conoscenza delle disposizioni e delle procedure prescritte nel Piano di Sicurezza e di Emergenza dei Musei Reali e in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai locali;
- h) non abbandonare senza preavviso la postazione assegnata, non ricevere visite; l'uso del telefono per motivi personali dovrà essere limitato a casi di comprovata necessità;
- i) non alzare la voce se non in caso di emergenza, non ascoltare apparecchi radiofonici o simili, non utilizzare telefoni cellulari, non leggere riviste o libri;
- j) segnalare prontamente eventuali malfunzionamenti di strutture espositive, impianti o attrezzature, nonché qualsiasi problema connesso alla fruizione del complesso dei Musei Reali e alla sicurezza del pubblico al coordinatore del turno o al personale della Sala controllo;
- k) verificare il grado di decoro, funzionalità e igiene dei bagni e segnalare eventuali problematiche al coordinatore del turno o al personale della Sala controllo.

- 7.3 L'Aggiudicatario, in riferimento all'art. 17 del presente Capitolato, dovrà nominare un Responsabile del Servizio di Accoglienza, che in particolare avrà le seguenti mansioni: collegamento e riferimento operativo con il Direttore Esecuzione del Contratto nominato dai Musei Reali, coordinamento dei servizi di accoglienza e controllo accessi, gestione dei turni e delle postazioni, verifica del corretto svolgimento dei servizi nel rispetto delle regole e secondo le modalità descritte nei successivi paragrafi.
- 7.4 Per lo svolgimento del servizio in questione, l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione e utilizzare le seguenti dotazioni: cassette sanitarie di emergenza; sistema per le comunicazioni interne e di emergenza coordinabili con la sala controllo del complesso (una radiolina ricetrasmittente per ciascun componente della squadra di emergenza e relative eventuali autorizzazioni per l'utilizzo).
- 7.5 L'organizzazione delle pause del personale in servizio dovrà essere predisposta senza che essa interferisca con il normale e corretto svolgimento delle attività.



Ministero della Cultura

8. Descrizione del Servizio di Vigilanza.

8.1 Viene qui di seguito dettagliato il Servizio di Vigilanza, con indicazione delle mansioni che dovranno essere svolte dal relativo personale.

8.2 Il Servizio di Vigilanza deve essere svolto presso il complesso dei Musei Reali e comunque nei luoghi indicati nell'allegate planimetrie ed ha ad oggetto i servizi di supporto alla vigilanza, al presidio in sala del complesso dei Musei Reali, come componenti della squadra di emergenza, da svolgere negli orari di apertura del museo al pubblico, secondo la stima disposta su base annuale, come dettagliata di seguito:

- a) periodi con flussi di pubblico elevati, 6 mesi calcolati considerando prima settimana gennaio, aprile, maggio, prima settimana giugno, agosto, settembre, ottobre, prima settimana novembre, ultima settimana dicembre, sono da programmare 1 postazioni da coprire dalle 8:45 alle 19:15 nelle giornate feriali di lunedì, martedì, giovedì, venerdì e sabato feriali, quindi per 124 giorni all'anno;
- b) periodi con flussi di pubblico bassi, 6 mesi calcolati considerando 3 settimane di gennaio, febbraio, marzo, 3 settimane giugno, luglio, 3 settimane novembre, 3 settimane dicembre, sono da programmare 1 postazioni da coprire dalle 8:45 alle 19:15 nelle giornate di lunedì, martedì, giovedì, venerdì e sabato feriali, per 125 giorni all'anno;
- c) per tutto l'anno, 2 postazioni da coprire dalle 8:45 alle 19:15 nelle giornate domenica e festivi, per 63 giorni all'anno.

Si stima, quindi, una necessità di copertura di **3.950 ore** di servizio annue, così suddivise:

- a) 124 gg X 1 postazioni X 10,5 h/postazione giornaliera, 1.300 ore
- b) 125 gg X 1 postazioni X 10,5 h/postazione giornaliera, 1.320 ore
- c) 63 gg X 2 postazioni X 10,5 h/postazione giornaliera, 1.330 ore

La distribuzione dei turni fra le giornate potrà essere oggetto di modifica da parte dei Musei Reali, in relazione alle effettive esigenze di servizio che saranno determinate secondo una programmazione mensile, nei limiti dell'appalto.

In considerazione del valore culturale ed economico delle collezioni e dei monumenti in custodia, i Musei Reali richiedono la prestazione del servizio con i più elevati standard qualitativi, al fine di garantire la sicurezza e l'integrità dei beni.

Tutte le prestazioni indicate, comprensive di ogni attrezzatura occorrente per la perfetta esecuzione del Servizio di Vigilanza, sono da considerarsi pienamente e integralmente remunerate con il corrispettivo di appalto.

8.3 Il Gestore del Contratto, come *infra* definito all'art. 17, comunicherà in anticipo



Ministero della Cultura

il nominativo del personale impiegato e, anche attraverso il Responsabile del Servizio, come *infra* definito all'art. 17, controllerà quotidianamente che il numero degli addetti in servizio risponda alle prestazioni del presente Capitolato, riorganizzerà il servizio in casi di assenze, distribuendo il personale in funzione delle diverse esigenze. Lo stesso Gestore del Contratto verificherà che il personale si attenga alle istruzioni ricevute e, in particolare, che rispetti l'orario di servizio, indossi la divisa assegnata e il tesserino di riconoscimento, non abbandoni senza consenso le postazioni e che il personale addetto al presidio sale provveda alle attività di sorveglianza passiva delle sale e dei percorsi museali, controllando ove necessario il titolo di accesso.

- 8.4 Il Direttore dell'Esecuzione, come *infra* definito all'art. 17, sovrintenderà all'adempimento da parte dell'Operatore Economico di tutte le prestazioni previste nel presente Capitolato e di ogni altra attività necessaria e opportuna per l'esecuzione del servizio a regola d'arte e secondo i più elevati standard qualitativi.
 - 8.5 Il servizio deve essere svolto con la massima cura e puntualità.
 - 8.6 Le attività di servizio sopra specificate dovranno essere svolte con orario 8:45-19:15 nelle giornate di lunedì, martedì, giovedì, venerdì, sabato, domenica, sia nei giorni festivi che in quelli feriali.
 - 8.7 I Musei Reali hanno facoltà di modificare gli orari di apertura dei Musei, e dunque di modificare gli orari del Servizio di Vigilanza, per ragioni organizzative e/o in base a particolari esigenze e necessità contingenti, dandone comunicazione scritta all'Aggiudicatario con congruo anticipo. I Musei Reali potranno altresì chiedere l'espletamento del Servizio di Vigilanza anche in occasioni di eventi speciali, aperture prolungate e/o straordinarie.
- 9. Contenuti del Servizio di Vigilanza, caratteristiche e mansioni del personale.**
- 9.1 Tutto il personale impiegato nel Servizio di Vigilanza sarà tenuto a prestare tutte le attività di assistenza e di primo soccorso, nonché di prevenzione, di primo intervento e di assistenza in caso di incendio; il personale deputato allo svolgimento di tali attività dovrà essere formato come previsto dalle leggi in materia, nonché in possesso di tutte le abilitazioni necessarie a prestare le attività di primo soccorso e antincendio (rischio elevato) e dovrà essere in grado di utilizzare tutti gli strumenti necessari a detti interventi, nonché di utilizzare i mezzi antincendio.
 - 9.2 Tutto il personale, nello svolgimento del servizio durante l'apertura al pubblico, deve inoltre svolgere le seguenti attività:
 - a) presidiare le postazioni assegnate quotidianamente dal coordinamento del turno dei Musei Reali;
 - b) garantire la sorveglianza degli spazi per tutto l'orario di apertura, prevenendo per quanto possibile le azioni che possano causare danni di qualsiasi natura



Ministero della Cultura

- alle opere esposte, agli arredi, agli impianti, alle strutture, etc., e segnalando immediatamente le situazioni problematiche al coordinatore;
- c) controllare e regolamentare i flussi di visitatori, evitando l'eccessivo affollamento nelle sale;
 - d) essere a conoscenza delle disposizioni e delle procedure prescritte nel Piano di Sicurezza e di Emergenza dei Musei Reali e in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai locali;
 - e) non abbandonare senza preavviso la postazione assegnata, non ricevere visite; l'uso del telefono per motivi personali dovrà essere limitato a casi di comprovata necessità;
 - f) non alzare la voce se non in caso di emergenza, non ascoltare apparecchi radiofonici o simili, non utilizzare telefoni cellulari, non leggere riviste o libri;
 - g) segnalare prontamente eventuali malfunzionamenti di strutture espositive, impianti o attrezzature, nonché qualsiasi problema connesso alla fruizione del complesso dei Musei Reali e alla sicurezza del pubblico al coordinatore del turno o al personale della Sala controllo;
 - h) verificare il grado di decoro, funzionalità e igiene dei bagni e segnalare eventuali problematiche al coordinatore del turno o al personale della Sala controllo.
- 9.3 L'Aggiudicatario, in riferimento all'art. 17 del Capitolato, dovrà nominare un Responsabile del servizio di Vigilanza, che in particolare avrà le seguenti mansioni: collegamento e riferimento operativo con il Direttore Esecuzione del Contratto nominato dai Musei Reali; coordinamento dei servizi di sorveglianza e custodia spazi; gestione dei turni e delle postazioni; verifica del corretto svolgimento dei servizi nel rispetto delle regole e secondo le modalità descritte nei successivi paragrafi.
- 9.4 Per lo svolgimento del servizio in questione, l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione e utilizzare le seguenti dotazioni: cassette sanitarie di emergenza; sistema per le comunicazioni interne e di emergenza coordinabili con la sala controllo del complesso (una radiolina ricetrasmittente per ciascun componente della squadra di emergenza e relative eventuali autorizzazioni per l'utilizzo).
- 9.5 L'organizzazione delle pause del personale in servizio dovrà essere predisposta senza che essa interferisca con il normale e corretto svolgimento delle attività.
- 10. Descrizione del Servizio di Biglietteria.**
- 10.1 Viene qui di seguito dettagliato il Servizio di Biglietteria, con indicazione delle mansioni che dovranno essere svolte dal relativo personale.
- 10.2 Il Servizio di Biglietteria comprende i servizi di supporto e assistenza dei visitatori, di biglietteria on site e on line, la gestione delle prenotazioni dei gruppi in visita da svolgere negli orari di apertura del museo al pubblico, secondo la stima



Ministero della Cultura

disposta su base annuale, come di seguito dettagliata:

- a) periodi con flussi di pubblico elevati, 6 mesi calcolati considerando prima settimana gennaio, aprile, maggio, prima settimana giugno, agosto, settembre, ottobre, prima settimana novembre, ultima settimana dicembre, sono da programmare 4 postazioni per la gestione delle casse e l'assistenza al pubblico + 1 postazione dedicata alla gestione delle prenotazioni, da coprire dalle 8:45 alle 18:15 nelle giornate feriali di lunedì, martedì, giovedì, venerdì e sabato feriali, quindi per **124 giorni** all'anno;
- b) periodi con flussi di pubblico bassi, 6 mesi calcolati considerando 3 settimane di gennaio, febbraio, marzo, 3 settimane giugno, luglio, 3 settimane novembre, 3 settimane dicembre, sono da programmare 2 postazioni per la gestione delle casse e l'assistenza al pubblico + 1 postazione dedicata alla gestione delle prenotazioni, da coprire dalle 8:45 alle 18:15 nelle giornate di lunedì, martedì, giovedì, venerdì e sabato feriali, per **125 giorni** all'anno;
- c) per tutto l'anno, 4 postazioni per la gestione delle casse e l'assistenza al pubblico + 1 postazione dedicata alla gestione delle prenotazioni, da coprire dalle 8:45 alle 18:15 nelle giornate domenica e festivi, per **63 giorni** all'anno

Si può stimare quindi una necessità di copertura di **12.500 ore** di servizio annue, così suddivise:

- d) 124 gg X 5 postazioni X 9,5 h/postazione giornaliera, 5.900 ore
- e) 125 gg X 3 postazioni X 9,5 h/postazione giornaliera, 3.600 ore
- f) 63 gg X 5 postazioni X 9,5 h/postazione giornaliera, 3.000 ore

- 10.3 La distribuzione dei turni fra le giornate potrà essere oggetto di modifica da parte dei Musei Reali, in relazione alle effettive esigenze di servizio che saranno determinate secondo una programmazione mensile, nei limiti dell'appalto.
- 10.4 In considerazione del valore culturale delle collezioni e dei monumenti in custodia, i Musei Reali richiedono la prestazione del servizio con i più elevati standard qualitativi, al fine di garantire al massimo la fruibilità e l'immagine del complesso museale nei confronti dei visitatori e rispondendo al meglio alle loro esigenze di informazione e di visita.
- 10.5 L'Aggiudicatario dovrà fornire inoltre un sistema per la gestione dei servizi richiesti, in particolare un sistema di gestione della biglietteria sia *on site* che *on line* e di gestione delle prenotazioni, come meglio descritto nel successivo articolo 12. Tutte le prestazioni indicate, comprensive di ogni attrezzatura occorrente per la perfetta esecuzione del Servizio di Biglietteria, sono da considerarsi pienamente



Ministero della Cultura

e integralmente remunerate con il corrispettivo di appalto

- .
- 10.6 Il Gestore del Contratto, così come *infra* descritto all'art. 17, comunicherà in anticipo il nominativo del personale impiegato e, anche attraverso il Responsabile del servizio, controllerà quotidianamente che il numero degli addetti in servizio risponda alle prestazioni del presente Capitolato, riorganizzerà il Servizio in casi di assenze, distribuendo il personale in funzione delle diverse esigenze. Lo stesso Gestore verificherà che il personale si attenga alle istruzioni ricevute e, in particolare, che rispetti l'orario di servizio, indossi la divisa assegnata e il tesserino di riconoscimento.
- 10.7 Il Direttore dell'Esecuzione così come *infra* descritto all'art. 17, sovrintenderà all'adempimento da parte dell'Aggiudicatario di tutte le prestazioni previste nel presente Capitolato e di ogni altra attività necessaria e opportuna per l'esecuzione del Servizio a regola d'arte e secondo i più elevati standard qualitativi.
- 10.8 Le attività di servizio sopra specificate dovranno essere svolte con orario 8:45-18:15 nelle giornate di lunedì, martedì, giovedì, venerdì, sabato, domenica, sia nei giorni festivi che in quelli feriali.
- 10.9 I Musei Reali hanno facoltà di modificare gli orari di apertura dei Musei, e dunque di modificare gli orari del Servizio di Biglietteria, per ragioni organizzative e/o in base a particolari esigenze e necessità contingenti, dandone comunicazione scritta all'Aggiudicatario con congruo anticipo. I Musei Reali potranno altresì chiedere l'espletamento del Servizio di Biglietteria anche in occasioni di eventi speciali, aperture prolungate e/o straordinarie.
- 11. Contenuti del Servizio di Biglietteria, caratteristiche e mansioni del personale.**
- 11.1 Tutto il personale sarà tenuto allo svolgimento delle seguenti attività:
- a) presidio della biglietteria, emissioni di biglietti d'ingresso, gestione della cassa e gestione della contabilità, relazione giornaliera e mensile dei dati di flusso delle varie tipologie di pubblico sulla base dei dati di biglietteria con invio della reportistica agli indirizzi che saranno indicati dalla Committenza in sede di avvio di esecuzione del Contratto;
 - b) emissione dei titoli d'ingresso come da tariffari e modalità indicate dei Musei Reali;
 - c) emissione manuale di titoli di accesso per mancato o irregolare funzionamento del sistema e conseguente compilazione manuale di report;
 - d) emissione di altra reportistica ad esigenza e richiesta dei Musei Reali;



Ministero della Cultura

- e) trasmissione dei dati giornalieri di ingresso al Complesso tramite invio di e-mail ad indirizzi indicati dai Musei Reali, tutti i giorni in chiusura e, se richiesto, in altri momenti della giornata;
- f) conservazione di eventuali titoli di accesso annullati, mediante apposita registrazione nel sistema dell'operazione di annullamento, fino al completamento degli accertamenti fiscali relativi al corrispondente periodo;
- g) gestione dei materiali informativi da esporre, mantenendoli costantemente aggiornati e ordinati, l'eventuale produzione propria e distribuzione di materiale informativo legata ai servizi in concessione dovrà essere approvata dai Musei Reali;
- h) distribuzione a mano di materiali informativi, etc., messi a disposizione dai Musei Reali;
- i) collaborazione operativa per il buon andamento delle iniziative di valorizzazione e promozione dei Musei Reali, fornendo ai visitatori tutte le indicazioni legate alle modalità di fruizione del complesso o ad altre attività speciali;
- j) il personale potrà essere abilitato alla vendita di altri prodotti in merito ad accordi specifici con organizzazioni terze, quali ad esempio "Abbonamento Musei" e "Turismo Torino";
- k) il personale potrà essere abilitato alla gestione di titoli d'ingresso derivanti dall'utilizzo di voucher o tessere prepagate e dovrà gestire la rendicontazione di tali modalità di accesso, di cui il contraente sarà responsabile della corretta registrazione telematica e/o manuale;
- l) emissione di titoli d'ingresso ad altri eventi, anche di spettacolo, con accordi specifici con organizzazioni terze;
- m) distribuzione questionari o attivazione di azioni atte alla profilazione del pubblico;
- n) conteggio dei biglietti emessi con riduzioni legate a convenzioni attivate dai Musei Reali;
- o) gestione delle code con l'ausilio di altri servizi legati al presente Contratto;
- p) vendita di eventuali altri prodotti legati alla fruizione del complesso;
- q) fornire informazioni generali sulle visite nel complesso dei Musei Reali;
- r) fornire informazioni generali sulle mostre, sulle attività e iniziative culturali organizzate all'interno dei Musei Reali;
- s) gestione delle prenotazioni per visite a gruppi sui percorsi ordinari e straordinari;



Ministero della Cultura

- t) gestione della corrispondenza con il pubblico relativa ai servizi di biglietteria e prenotazioni.
 - 11.2 L'Aggiudicatario, in riferimento all'art. 17 del Capitolato, dovrà nominare un Responsabile del Servizio di , che in particolare avrà le seguenti mansioni: collegamento e riferimento operativo con il Direttore Esecuzione del Contratto nominato dai Musei Reali; coordinamento dei servizi di biglietteria, prenotazioni e assistenza al pubblico; gestione dei turni e delle postazioni; verifica del corretto svolgimento dei servizi nel rispetto delle regole e secondo le modalità descritte nei successivi paragrafi; gestione di eventi straordinari.
 - 11.3 L'esecuzione del servizio di biglietteria implica il maneggio di denaro da parte del personale addetto, di cui l'Operatore affidatario rimane unico responsabile da qualsivoglia danno e/o ammanco, compreso l'onere di rendicontare e consegnare tali incassi ai referenti indicati dai Musei Reali in sede di avvio dell'attività. Gli addetti al servizio dovranno, inoltre, essere a conoscenza delle vie di fuga dei locali al fine di poter gestire eventuali situazioni di pericolo e di emergenza.
- 12. Sistema di biglietteria e piattaforma di vendita on line.**
- 12.1 Con riferimento al Servizio di Biglietteria, l'Aggiudicatario dovrà fornire il sistema di bigliettazione e prenotazione affinché possa essere utilizzato quale sistema di vendita on site, vendita on line, controllo accessi e gestione prenotazioni per tutte le attività da svolgersi presso il complesso dei Musei Reali.

L'Operatore sarà intestatario del sistema, mentre i Musei Reali avranno la titolarità degli incassi, delle rendicontazioni agli organi di controllo successivo.

Si richiede inoltre che il sistema di bigliettazione possa essere destinato ad organizzatori diversi dai Musei Reali per attività o servizi che si svolgano all'interno del complesso dei Musei Reali.
 - 12.2 L'Aggiudicatario dovrà realizzare un sito web di vendita dedicato esclusivamente ai Musei Reali e accessibile anche tramite un link dal sito istituzionale stesso, gestendo il sito web per tutta la durata dell'appalto, aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti.
 - 12.3 Il sistema di vendita on line dovrà prevedere una gestione di landing-page in lingua italiana e inglese cliccabile dal sito dei Musei Reali, con layout attinente a quello dei Musei Reali, con emissione di biglietto informatico su palmare, stampa a casa o ritiro presso le biglietterie dei Musei Reali.
 - 12.4 Dovrà essere inoltre previsto: (i) un servizio di assistenza e manutenzione per la gestione delle vendite sino alla naturale scadenza contrattuale con reperibilità in fasce orarie di almeno 10 ore al giorno per 7 giorni a settimana; (ii) la fornitura annuale di supporti cartacei di stampa con lay-out condiviso con i Musei Reali,



Ministero della Cultura

impegnandosi a fornire ulteriori supporti.

- 12.5 L'Operatore aggiudicatario dovrà mettere i Musei Reali nelle condizioni di produrre in autonomia report statistici di vendita e operazioni di biglietteria e/o prenotazioni, in particolare con utenze sia operatore (gestione di biglietteria e prenotazioni), sia amministratore (gestione dei reportistica amministrativi e statistica).

Il sistema dovrà essere in grado di produrre i report per singola data e per intervalli di date, con riferimento agli ingressi registrati o ai biglietti emessi.

Tutti i report devono prevedere la possibilità di stampa ed esportazione in formato Excel, CSV e PDF e la possibilità di interfacciarsi con altri software.

Il software dovrà essere implementato per raccogliere e analizzare dati che periodicamente potranno essere richiesti ai visitatori al fine di sviluppare analisi statistiche anche qualitative.

- 12.6 L'Operatore dovrà attenersi ai prezzi di vendita definiti dai Musei Reali e la vendita dei siti di *secondary ticketing* sarà prevista solo in base ad accordi specifici autorizzati e sottoscritti dai Musei Reali.

- 12.7 Gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso on-site e on-line dovranno essere versati ai Musei Reali con cadenza almeno quindicinale.

- 12.8 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 consentire diverse modalità di navigazione a seconda delle tipologie di utenti che lo utilizzano (ad esempio, privato, agenzia di viaggi, scuola, disabili, etc.). È facoltà dell'Amministrazione chiedere l'inserimento di eventuali nuovi contenuti nel corso della concessione ad esempio banner, advertising, mappe animate, etc.

Il sito WEB di vendita dovrà essere fruibile anche da apparati mobili (smartphone e tablet).

- 12.9 Con congruo anticipo e comunque entro la data di avvio dell'esecuzione delle attività, l'Aggiudicatario: (ii) sottopone all'Amministrazione il layout e la linea grafica del sito web di vendita; (ii) sottopone all'Amministrazione un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità del sito web di vendita.

13. Servizi a Misura.

- 13.1 I Musei Reali potranno richiedere Servizi di Accoglienza e/o Servizi di Vigilanza e/o Servizi di Biglietteria nel limite massimo di 2000 ore all'anno, da erogarsi con le medesime modalità sopra descritte, , anche per necessità sopravvenute e/o per eventi organizzati direttamente dallo stesso o da soggetti terzi ai quali i Musei Reali concedano in locazione, o ad altro titolo, alcuni spazi dei medesimi Musei



Ministero della Cultura

Reali, e ciò anche fuori dall'orario di apertura, che comportino l'utilizzo di personale straordinario per la loro gestione (i “**Servizi a Misura**”).

- 13.2 In tali occasioni, entro il limite complessivo di ore sopra indicato e con remunerazione a misura calcolata sulla tariffa media oraria di euro **22,50** così come ribasata dall'Operatore Economico nella propria offerta, in considerazione delle attività richieste dai Musei Reali ed effettuate e rendicontate dall'Aggiudicatario, quest'ultimo dovrà svolgere i servizi come sopra descritti.

14. Luoghi e orari di esecuzione dei Servizi.

- 14.1 I Servizi devono essere svolti all'interno dei Musei Reali di Torino, siti in Piazzetta Reale, 1 - 10122 Torino. Il Complesso Museale dei Musei Reali è articolato su una serie di edifici adiacenti attraverso i quali si snoda il percorso di visita.

In particolare:

- a) per quanto attiene al Servizio Accoglienza, esso dovrà essere svolto con personale abilitato alle squadre di emergenza, per l'accoglienza del pubblico, fornendo informazioni di carattere generale, relativamente al percorso di visita ordinario indicato nelle premesse.
 - b) per quanto attiene al Servizio Vigilanza, esso dovrà essere svolto il presidio nelle sale, con personale abilitato alle squadre di emergenza, relativamente al percorso di visita ordinario indicato nelle premesse.
 - c) In riferimento al Servizio Biglietteria, l'attività sia di cassa che di prenotazione e assistenza all'utenza, dovrà essere svolta presso i locali biglietteria al piano terreno di Palazzo Reale.
 - d) I Servizi in Concessione saranno svolti sui percorsi di visite e presso le sale adibite alle attività educative e didattiche dei Musei Reali.
- 14.2 Si allegano al presente Capitolato, quale sua parte integrante, le planimetrie dei locali oggetto dei servizi in appalto e in concessione, che verranno affidati all'operatore nello stato di fatto e di diritto in cui essi si trovano all'atto della sottoscrizione del verbale di avvio dell'esecuzione del Contratto.
- 14.3 L'Aggiudicatario è tenuto a garantire i Servizi in Appalto durante tutto l'orario di apertura dei Musei Reali, dalle 9 alle 19 nelle giornate di lunedì, martedì, giovedì, venerdì, sabato e domenica, compresi i festivi, secondo il dettaglio definito nei rispettivi articoli. I Servizi in Concessione vanno garantiti secondo la programmazione definita tra le parti durante la fase esecutiva del Contratto.
- .
- 14.4 L'Aggiudicatario, partecipando alla Procedura prende atto e accetta che i Musei



Ministero della Cultura

Reali potrebbero apportare modifiche agli orari e ai giorni di apertura ordinarie, oltre a garantire il funzionamento e l'apertura anche in orari ulteriori e diversi di quelli ordinari.

In nessuno dei casi previsti nei commi precedenti, l'Aggiudicatario potrà pretendere rimborsi, indennizzi, risarcimenti o altri corrispettivi comunque denominati.

Alla scadenza dell'affidamento, l'Aggiudicatario riconsegna i locali affidati per lo svolgimento dei Servizi, liberi e sgomberi da persone e cose e nelle medesime condizioni in cui gli è stato consegnato, salvo il normale deterioramento dovuto all'uso.

È espressamente vietato qualsiasi utilizzo diverso o comunque non autorizzato degli spazi oggetto affidati per lo svolgimento dei servizi, pena la automatica ed immediata decadenza dalla validità medesima e risoluzione per grave inadempimento del relativo Contratto.

15. Durata.

- 15.1 Il Contratto di affidamento dei Servizi avrà una durata pari a 3 (tre) anni decorrenti dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto, con opzione di rinnovo per ulteriori 2 (due) anni, a discrezionalità dei Musei Reali.
- 15.2 La suddetta durata è stata calcolata tenendo conto del periodo necessario al recupero degli investimenti da parte dell'Aggiudicatario, 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.
- 15.3 L'eventuale rinnovo del Contratto sarà comunicato all'Operatore a mezzo PEC con preavviso di almeno 90 giorni rispetto alla scadenza del periodo di durata iniziale. Tale eventuale rinnovo è accettato sin d'ora e senza riserve da parte dell'Aggiudicatario ed opererà automaticamente al momento della ricezione della predetta comunicazione. Viene espressamente esclusa la possibilità di rinnovo o proroga tacita o per fatti concludenti del presente Contratto.

16. Valore stimato dell'Appalto e corrispettivo.

- 16.1 Quale importo complessivo stimato del Contratto oggetto d'aggiudicazione (il "**Contratto**"), si indica un valore presunto di Euro 2.740.050,39 di cui Euro 1.832.040,30 per costi di manodopera, qui indicati ai sensi dell'art. 41 c. 14 del Codice, oltre ad Euro 9.526,61 per oneri della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso ai sensi del d.lgs. 81/2008; importo al quale aggiungere, in caso di esercizio dell'opzione di rinnovo di cui al successivo art. 7, l'importo di Euro 1.826.704,26, di cui Euro 1.221.360,20 per costi di manodopera, qui indicati ai



Ministero della Cultura

sensi dell'art. 41 c. 14 del Codice, oltre ad Euro 6.351,07 per oneri della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso ai sensi del d.lgs. 81/2008.

- 16.2 **Valore presunto dei Servizi in Concessione: quanto Servizi in Concessione** (art. 4 del Capitolato), si indica un valore presunto di Euro 450.000,00, di cui Euro 912,00 per oneri della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso ai sensi del d.lgs. 81/2008; importo al quale aggiungere, in caso di esercizio dell'opzione di rinnovo di cui al precedente art.15, l'importo di Euro 300.000,00 di cui Euro 608,00 per oneri della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso ai sensi del d.lgs. 81/2008.

Tali valori sono stati stimati in base alla valutazione delle potenzialità di mercato per il servizio offerto, nonché sulla base dei dati storici relativi al servizio già in essere, atteso che il rischio operativo è in capo all'operatore economico e il recupero degli investimenti effettuati, così come il ricavo effettivo, dipenderà esclusivamente dalla domanda del servizio o del bene, oppure dalla loro fornitura.

La Stazione Appaltante, con riferimento ai Servizi in Concessione, ha individuato i costi della manodopera sulla base di quanto previsto all'art. 41, c. 13 e 14 del d.lgs. 36/2023, per un totale di Euro 380.034,60, di cui Euro 164.569,87, riferibili al periodo di eventuale rinnovo ai sensi dell'art. 15 che precede.

- 16.3 **Valore stimato dei Servizi in Appalto:** quanto ai Servizi in Appalto, si indica un valore presunto di Euro 2.290.050,39 oltre ad Euro 9.526.61 per oneri della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso ai sensi del d.lgs. 81/2008; importo al quale aggiungere, in caso di esercizio dell'opzione di rinnovo di cui al successivo art. 7, l'importo di Euro 1.526.700,26, oltre ad Euro 6.351,07 per oneri della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso ai sensi del d.lgs. 81/2008.

Il valore stimato dei Servizi in Appalto è così costituito:

- i. quanto al Servizio di Accoglienza (artt. 6 e 7), un importo a corpo, pari a Euro 850.704,39 (che include i costi della manodopera come *infra* indicati), oltre ad Euro 3.538,93 per oneri della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso ai sensi del d.lgs. 81/2008; importo al quale aggiungere, in caso di esercizio dell'opzione di rinnovo di cui all'art. 15 che precede, l'importo di Euro 567.136,26 (che include i costi della manodopera come *infra* indicati), oltre ad Euro 2.359,29 solo sicurezza per oneri della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso ai sensi del d.lgs. 81/2008.
- ii. quanto al Servizio di Vigilanza (artt. 8 e 9), un importo a corpo, pari a Euro 304.839,75 (che include i costi della manodopera come *infra* indicati), oltre ad Euro 1.268,13 per oneri della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso ai sensi del d.lgs. 81/2008; importo al quale aggiungere, in caso di esercizio



Ministero della Cultura

dell'opzione di rinnovo di cui all'art. 15 che precede, l'importo di Euro 203.226,50 (che include i costi della manodopera come *infra* indicati), oltre ad Euro 845,42 per oneri della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso ai sensi del d.lgs. 81/2008.

- iii. quanto al Servizio di Biglietteria (artt. 10, 11 e 12), un importo a corpo, pari a Euro 1.083.881,25 (che include i costi della manodopera come *infra* indicati) , oltre ad Euro 4.508,95 per oneri della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso ai sensi del d.lgs. 81/2008; importo al quale aggiungere, in caso di esercizio dell'opzione di rinnovo di cui all'art. 15 che precede, l'importo di Euro 722.587,50 (che include i costi della manodopera come *infra* indicati), oltre ad Euro 3.005,96 per oneri della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso ai sensi del d.lgs. 81/2008.
- iv. Quanto ai Servizi a Misura (art. 13), un importo a misura, complessivamente stimato in un importo massimo di Euro 50.625,00 (che include i costi della manodopera come *infra* indicati), oltre ad Euro 210,6 per oneri della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso ai sensi del d.lgs. 81/2008; importo al quale aggiungere, in caso di esercizio dell'opzione di rinnovo di cui all'art. 15 che precede, l'importo di Euro 33.750,00 (che include i costi della manodopera come *infra* indicati), oltre ad Euro 140,4 per oneri della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso ai sensi del d.lgs. 81/2008 ; ciò per lo svolgimento di Servizi a Misura, che saranno richiesti dalla Stazione Appaltante in via straordinaria e il cui corrispettivo sarà riconosciuto solo a fronte dei servizi che saranno effettivamente richiesti in considerazione delle relative necessità e che sarà pagato sulla base della tariffa oraria di Euro 22,50. a cui sarà applicato il ribasso unico offerto in gara dal Concorrente.

Gli importi sopra indicati sono tutti al netto degli oneri previdenziali e fiscali.

Anche in ossequio al disposto di cui all'art. 41 c. 14 del Codice, la Stazione Appaltante, ha individuato i costi della manodopera sulla base di quanto previsto all'art. 41, c. 13 e 14 del d.lgs. 36/2023, per un totale di Euro 3.053.400,50, da suddividere come segue:

- quanto ai Servizi di Accoglienza, un importo pari ad Euro 1.134.272,50, di cui Euro 453.709,00 riferibili al periodo di eventuale rinnovo di cui all'art. 15.
- Quanto ai Servizi di Vigilanza, un importo pari ad Euro 406.453,00, di cui Euro 165.581,20 riferibili al periodo di eventuale rinnovo di cui all'art. 15.
- Quanto ai Servizi di Biglietteria, un importo pari ad Euro 1.445.175,00, di cui Euro 578.070,00 riferibili al periodo di eventuale rinnovo di cui all'art. 15.



Ministero della Cultura

- Quanto ai Servizi a Misura che precede, un importo pari ad Euro 67.500,0, di cui Euro 27.000,00 riferibili al periodo di eventuale rinnovo di cui all'art. 7.
- 16.4 I costi della manodopera sono scorporati dall'importo soggetto a ribasso secondo quanto disposto dall'art. 41 c. 14 del Codice, restando dunque ferma, a sensi di tale norma, la possibilità per l'Operatore, Economico di dimostrare che il ribasso dell'importo deriva da una più efficiente organizzazione aziendale.
- 16.5 Si precisa che tali valori sono stati stimati in base alla valutazione delle potenzialità di mercato per il servizio offerto, nonché sulla base dei dati storici relativi ai servizi analoghi già in essere, quindi ha carattere puramente indicativo, non impegnando in alcun modo l'Amministrazione e non costituendo alcuna garanzia di corrispondenti introiti per il Servizio in Concessione, che assume interamente a proprio carico il rischio d'impresa inerente alla gestione dei servizi.

17. Strutture dedicate alla gestione del Contratto.

- 17.1 Di seguito vengono descritte le principali figure di cui l'Aggiudicatario e i Musei Reali si devono dotare ai fini della migliore esecuzione dei Servizi. Con specifico riferimento all'Aggiudicatario la presenza di tali figure costituisce una condizione per l'esecuzione dei Servizi.
- 17.2 In particolare, quanto all'Aggiudicatario, esso dovrà dotarsi delle seguenti figure.
 - a) **il Gestore del Contratto:** ossia la persona fisica, nominata dell'Operatore Economico entro 15 (quindici) giorni dalla stipula del Contratto, responsabile nei confronti dell'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi. Egli dovrà farsi carico di accogliere le richieste e le segnalazioni da parte dell'Amministrazione e di porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato. Dovrà garantire il corretto svolgimento di tutte le attività previste, inclusa la gestione del personale dipendente dell'Operatore economico, 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.Fra l'altro, 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 dalla Stazione Appaltante, altre attività eventualmente indicate nell'Offerta Tecnica.



Ministero della Cultura

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

Il Gestore del Contratto sarà rintracciabile attraverso la rete di telefonia fissa, mobile e a mezzo e-mail ed è incaricato di dirigere, coordinare e controllare l'attività del personale dell'Aggiudicatario addetto al Servizio al fine di attivare ogni supporto tecnico e informativo.

In caso di impedimento del Gestore del Contratto, l'Aggiudicatario dovrà darne tempestiva notizia a mezzo e-mail al Direttore dell'Esecuzione, indicando contestualmente nominativo e recapiti del sostituto.

- b) I **“Responsabili di Servizio”**, ossia le persone fisiche che saranno, con riferimento a ciascuno dei Servizi, distintamente, i referenti dell'Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli e alla gestione operativa dei singoli servizi.

I nominativi dei Responsabili di Servizio dovranno essere comunicati all'Amministrazione nel Verbale di avvio di esecuzione delle Attività ed eventualmente aggiornati qualora necessario.

I Responsabili di Servizio dovranno assicurare, nel complesso, la loro presenza in loco negli orari di apertura al pubblico, mentre il Gestore del Contratto dovrà essere sempre reperibile via telefono, 7 giorni su 7, durante l'orario di apertura del museo (incluso il mercoledì) e comprese le eventuali aperture serali e straordinarie.

Qualora, in corso di esecuzione, l'Operatore economico 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.

17.3 Quanto alla Stazione Appaltante, esso dovrà dotarsi delle seguenti figure.

- c) **il “Direttore dell'Esecuzione”**, ossia il responsabile dei rapporti con l'Aggiudicatario nella gestione del Contratto e costituisce il rappresentante dei Musei Reali nei confronti dello stesso.

Al Direttore dell'Esecuzione sono demandate le attività previste in capo al medesimo dall'art. 31 all. II.14 al D.Lgs. 36/2023.

Il Direttore dell'Esecuzione effettua inoltre le verifiche continue sulla rispondenza del servizio offerto rispetto al Capitolato Tecnico e all'Offerta Tecnica presentata in sede di affidamento.

Il Direttore dell'Esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di seguito illustrati e potrà avvalersi di una struttura denominata “commissione di controllo e valutazione” per



Ministero della Cultura

l'espletamento delle suddette attività di controllo dei servizi e di valutazione della qualità.

I recapiti del Direttore dell'Esecuzione e i nominativi dei componenti della "commissione di controllo e valutazione" devono essere comunicati dai Musei Reali all'Operatore economico rispettivamente al momento della stipula del Contratto e nel Verbale di avvio di esecuzione del Contratto.

18. Struttura operativa dell'Aggiudicatario e (altre) caratteristiche del personale.

- 18.1 Il personale dedicato ai Servizi in Concessione e ai Servizi in Appalto dovrà conoscere, oltre all'italiano, almeno la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2 da un ente riconosciuto dal MIUR.
- 18.2 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 dei Musei Reali.
- 18.3 Nell'espletamento delle attività oggetto del presente Capitolato, l'Operatore 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. L'Operatore Economico 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.
- 18.4 L'Aggiudicatario dovrà fornire le divise e garantire che rispettino le specifiche tecniche e le clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per le forniture ed il noleggio di prodotti tessili e per il servizio di restyling e finissaggio di prodotti tessili adottati con DM 7 febbraio 2023 (pubblicato nella G.U. n. 70 del 23 marzo 2023).
- 18.5 Il personale dell'Operatore Economico dovrà operare nel rispetto del Codice di comportamento dei dipendenti del Ministero della Cultura, consultabile al seguente link:
<https://dgspatrimonioculturale.beniculturali.it/wp-content/uploads/2020/07/Codice-di-Comportamento-dei-Dipendenti-del-Ministero-dei-Beni-e-delle-Attivit%C3%A0-Culturali-e-del-Turismo.pdf>.
- 18.6 Dovrà inoltre, nello svolgimento delle attività lavorative di competenza, osservare tutte le regole e le disposizioni predisposte dai Musei Reali, più in generale dalle leggi e regolamenti che disciplinano l'attività lavorativa alle dipendenze della



Ministero della Cultura

Pubblica Amministrazione.

Qualora parte delle disposizioni indicate non dovessero essere rispettate, l'Amministrazione si riserva la possibilità, a suo insindacabile giudizio, di chiedere la sostituzione del personale da essa giudicato non idoneo allo svolgimento del servizio.

A richiesta motivata e formulata per iscritto dall'Amministrazione relativa al decoro, all'igiene e alla professionalità nell'esecuzione del servizio, l'Operatore economico è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale oggetto del rilievo. In tal caso lo stesso 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 dall'Amministrazione, ovvero da diverso termine eventualmente concordato con la stessa e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. L'Operatore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali aventi requisiti non inferiori a quelli della/e risorsa/e da sostituire.

19. Clausola Sociale.

- 19.1 Ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo Contratto, in conformità a quanto previsto dall'art. 57, comma 1 del d.lgs. 36/2023 al fine di assicurare i livelli occupazionali esistenti, dovranno ricevere attuazione le eventuali disposizioni contenute nella contrattazione collettiva in materia di riassorbimento del personale. L'Operatore aggiudicatario dovrà quindi provvedere al riassorbimento ed utilizzo nell'esecuzione dei Servizi in via prioritaria, qualora disponibili, dei dipendenti dell'operatore economico uscente, che svolgeva analoghi servizi, in ottemperanza alla normativa attualmente applicabile, effettuando, in via preliminare, un accertamento di compatibilità con l'organizzazione d'impresa prescelta.

20. Criteri Ambientali Minimi (CAM)

- 20.1 L'Aggiudicatario dovrà garantire che le apparecchiature hardware siano in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione disponibile sul sito energy-star.gov; per quanto riguarda le stampanti e gli arredi, dovranno essere applicate almeno le specifiche tecniche e le clausole contrattuali dei:
- a) Criteri ambientali minimi relativi all' "Affidamento del servizio di stampa gestita, affidamento del servizio di noleggio di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio e acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio" (approvato con DM 17 ottobre 2019, in G.U. n.



Ministero della Cultura

261 del 7 novembre 2019);

- b) Criteri ambientali minimi relativi alla “Fornitura, servizio di noleggio e servizio di estensione della vita utile di arredi per interni” (approvato con DM 23 Giugno 2022 n. 254, GURI n. 184 del 8 dicembre 2022).

- 20.2 Ogni postazione di vendita dovrà essere dotata quantomeno di: • PC di ultima generazione con monitor, mouse e tastiera. • Apparatî necessari per garantire la continuità elettrica quali UPS, batterie, accumulatori, ecc. alimentati da fonti di energia rinnovabile e/o dalla rete elettrica e in grado di garantire almeno 3 ore di operatività; • rilevatore di banconote false; • POS; • cassetto denaro; • lettore ottico codice a barre/QR-code; • stampante per titoli di accesso cartacei; • stampante per tessere PVC; • stampante laser b/n; • arredi ove necessario: sedia, scrivania, cassettiera, ecc.

Tutte le ulteriori attrezzature funzionali a supportare la soluzione di biglietteria proposta si intendono incluse nel servizio. Si intendono altresì inclusi eventuali monitor di cortesia lato utente e dispositivi di firma elettronica o biometrica laddove necessari per garantire la piena efficienza del servizio. È inoltre onere dell'Aggiudicatario dotare la postazione (incluse le TVM) della connettività Internet, funzionale a garantire il collegamento con la piattaforma informatica di supporto di cui infra, connessa anche ai sistemi off-site per l'aggiornamento in tempo reale. Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio. L'Aggiudicatario ha l'obbligo di esporre permanentemente, in modo ben visibile, appropriato e con modalità preventivamente concordata con l'Amministrazione, l'orario di apertura e chiusura al pubblico, i prezzi dei titoli di accesso e le tariffe degli altri servizi in vendita, nonché la possibilità di acquistare i medesimi prodotti attraverso i canali off site (sito web e call center).

21. Reportistica

- 21.1 Fermo l'obbligo di predisposizione del sistema di gestione biglietteria e prenotazioni, l'Operatore aggiudicatario deve produrre una reportistica mensile avente ad oggetto, come minimo, i seguenti dati: numero transazioni, incasso unitario e complessivo derivante dalla vendita di biglietti, prodotti e servizi di cui al presente affidamento, articolato per mese, giorno della settimana, canale di acquisto, con indicazione della categoria di acquirente.
- 21.2 Le caratteristiche (numero, configurazione dei dati, formato, modalità di trasmissione) dei report saranno concordate con l'Amministrazione prima dell'avvio del servizio.
- 21.3 I rendiconti mensili sopra descritti devono essere inviati all'Amministrazione



Ministero della Cultura

entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione.

- 21.4 Inoltre, esclusivamente per il servizio di biglietteria, vanno fornite le seguenti reportistiche per fini amministrativo/contabili e statistici: (i) report giornaliero di vendita sia on line che on site, con il dettaglio delle varie tipologie di biglietto; (ii) report mensile di vendita sia on line che on site, con il dettaglio delle varie tipologie di biglietto; (iii) report mensile con le fasce orarie di ingresso; (iv) report mensile sulle prenotazioni e i relativi incassi.

22. Oneri finanziari e modalità di remunerazione

- 22.1 Relativamente ai Servizi in Appalto, l'Aggiudicatario sarà remunerato con il pagamento dei servizi resi, secondo gli importi definiti in offerta economica, formulata al ribasso rispetto al valore posto a base d'asta del servizio singolo.

Gli incassi generati dal servizio di biglietteria e dai servizi di prenotazione, dovranno essere versati ai Musei Reali che restano titolari di tali incassi, secondo quanto definito nei documenti di gara.

- 22.2 Relativamente ai servizi in Concessione, l'Operatore affidatario trattiene l'intero incasso derivante dalla vendita dei servizi educativi, versando ai Musei Reali, con cadenza trimestrale, una Royalty come rialzata in sede di offerta economica, almeno pari al **9%** sul monte incassi, derivante dalla vendita dei summenzionati servizi (il monte incassi è costituito dalla sommatoria delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse, al netto dell'IVA); tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara rialzato in sede di offerta.

Il pagamento della Royalty è previsto in rate trimestrali posticipate. Entro il giorno 5 del primo trimestre successivo al trimestre della registrazione fiscale degli incassi, con valuta in pari data, l'Aggiudicatario versa ai Musei Reali, sul conto corrente da questi ultimi indicato, la quota parte di incassi (al netto iva) corrispondente alla Royalty, come rialzata in sede di offerta - ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo.

- 22.3 Contestualmente al versamento della Royalty l'Aggiudicatario consegna ai Musei Reali un rendiconto contenente il dettaglio delle fatture, degli scontrini e delle ricevute o di ogni altro documento probatorio dell'avvenuto incasso, emessi nel mese di riferimento, con l'indicazione degli introiti, al netto di iva, sui quali è applicata la Royalty.
- 22.4 In caso di ritardo nel pagamento della Royalty si applicherà la penale di cui all'art. 29.
- 22.5 L'Aggiudicatario versa ai Musei Reali altresì un canone di importo fisso, non inferiore ad Euro **5.000,00** per ogni anno di concessione, come rialzato in sede di



Ministero della Cultura

offerta.

- 22.6 Il canone annuo fisso di concessione 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 e 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.
- 22.7 In nessun caso l'Aggiudicatario potrà pretendere riduzioni degli importi da corrispondere, o rimborsi o indennizzi di alcun genere, per le eventuali minori entrate dovute a chiusure tecniche del Parco. Nessun indennizzo, a nessun titolo, verrà inoltre riconosciuto all'Aggiudicatario in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti dell'Amministrazione.
- 22.8 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, l'Aggiudicatario effettua il versamento ai Musei Reali.
- 22.9 In caso di ritardo nel pagamento del canone si applicherà la penale di cui all'art 29.

23. Avvio delle Attività

- 23.1 L'Operatore Economico è tenuto a svolgere i servizi secondo la tempistica di seguito specificata:
- Fase preliminare: intercorrente tra la data di stipula del Contratto e la data di Avvio dell'esecuzione dei Servizi
 - Data di Avvio dell'esecuzione dei Servizi: entro 40 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del Contratto, salvo accordo tra le parti in ordine a un termine diverso per tutti o solo alcuni dei servizi oggetto di affidamento;
 - Fase a regime: dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività fino al termine del Contratto.

24. Fase preliminare.

- 24.1 Anteriormente alla data di avvio dell'esecuzione delle attività l'Aggiudicatario deve:
- a) realizzare/personalizzare il sistema informatico di vendita e il sito web di biglietteria on line;



Ministero della Cultura

- b) provvedere all'allestimento della strumentazione per i servizi di biglietteria e prenotazioni nei locali di biglietteria e alla realizzazione degli eventuali allestimenti e arredo dei delle sale destinate ai servizi educativi, previa approvazione da parte dei Musei Reali;
- c) allestire e configurare la strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
- d) sottoporre ai Musei Reali il layout e la linea grafica del Sito WEB di vendita, sottoponendo anche un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dal Sito WEB di vendita;
- e) concordare con i Musei Reali le caratteristiche della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
- f) trasmettere ai Musei Reali l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di: nominativi e dati anagrafici; o estremi dei documenti di lavoro assicurativi e del libretto sanitario; o curriculum vitae delle risorse che renda evidenza della rispondenza ai requisiti minimi rappresentati nel capitolato o migliorativi eventualmente offerti; o originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
- g) trasmettere all'Amministrazione i riferimenti nominativi e telefonici del Gestore del Contratto e dei Responsabili di servizio;
- h) consegnare al Direttore dell'Esecuzione le Schede tecniche di apparecchiature e attrezzature utilizzate nello svolgimento del servizio;
- i) concordare con i Musei Reali il catalogo dei servizi educativi;
- j) trasmissione alla Stazione Appaltante della Polizza RCO/RCT.

25. Data avvio esecuzione delle attività

- 25.1 Alla data di Avvio dell'esecuzione dei Servizi l'Aggiudicatario attiva i Servizi medesimi e redige in contraddittorio con i Musei Reali il Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.

Tale verbale deve contenere:

- a) attestazione dell'assolvimento degli adempimenti in capo all'Aggiudicatario e ai Musei Reali;
- b) nominativi dei Responsabili del Servizio e dei componenti della "commissione di controllo e valutazione";
- c) elenco dei locali/spazi da destinare ai servizi di biglietteria, prenotazione e assistenza al pubblico, dei locali per i servizi educativi, dei locali destinati



Ministero della Cultura

al personale dell'Operatore con attestazione della presa in consegna degli stessi, con descrizione degli arredi concessi in prestito d'uso;

- d) elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di: (i) nominativi e dati anagrafici; (ii) estremi dei documenti di lavoro e assicurativi; (iii) originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente Capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo.

Il Verbale, da redigersi in contraddittorio tra il Gestore del Contratto e il Direttore dell'Esecuzione, dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma di entrambe le parti. L'Operatore aggiudicatario, 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, esonerando la Committenza da ogni e qualsiasi responsabilità a riguardo.

- 25.2 La fase a regime è la fase durante la quale l'Operatore dovrà adempiere ai servizi descritti nel presente Capitolato, con le modalità e secondo gli accordi economici definiti nel Contratto e nella documentazione di gara.

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, L'Operatore 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.

- 25.3 Ai sensi dell'art. 120, comma 9 del d.lgs. 36/2023, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del Contratto, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di imporre all'Aggiudicatario l'esecuzione alle condizioni originariamente previste.

26. Cessazione delle attività.

- 26.1 Al termine del Contratto l'Aggiudicatario e i Musei Reali dovranno redigere un "Verbale di Riconsegna dei beni/spazi" concessi in prestito d'uso dall'Amministrazione e di cui ha assunto la custodia e la vigilanza per l'esecuzione dei servizi in Appalto e nei servizi in Concessione.
- 26.2 L'Aggiudicatario si impegna, su richiesta dell'Amministrazione, con modalità e tempistiche da concordare con quest'ultima, a consentire ogni attività utile ai fini



Ministero della Cultura

di una eventuale procedura per l'affidamento dei medesimi servizi museali e propedeutica al passaggio di consegne verso l'Operatore entrante.

- 26.3 Del pari, entro due mesi dal termine del Contratto, l'Aggiudicatario consegna ai Musei Reali la documentazione cartacea ed elettronica relativa ai servizi svolti. Più in particolare, 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.

27. Verifiche di conformità e penali.

- 27.1 Nel corso della durata del Contratto, l'Amministrazione effettuerà verifiche di conformità volte a constatare il livello qualitativo del servizio e il rispetto di tutti gli obblighi assunti dall'Operatore con la stipula del Contratto, nonché di quanto previsto dalla normativa vigente in materia.
- 27.2 Le verifiche di conformità sugli aspetti qualitativi sono effettuate mediante un Indicatore di Soddisfazione globale (ISg), calcolato semestralmente dai Musei Reali, determinato dalla quantificazione di due indicatori: l'Indicatore di soddisfazione medio semestrale del Direttore dell'Esecuzione (**ISde**) e l'Indicatore di soddisfazione medio semestrale dei visitatori (**ISv**).

28. Indicatore di soddisfazione medio semestrale del Direttore dell'Esecuzione.

- 28.1 L'Indicatore di Soddisfazione semestrale del Direttore dell'Esecuzione è determinato sulla base dei risultati di un questionario compilato dallo stesso.
- 28.2 Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera A) alla lettera C) 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).

Servizi di Accoglienza		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
Servizi di Vigilanza					
C	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
D	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
Servizi di Biglietteria					
E	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
F	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
G	Efficienza sistema Biglietteria e	0	1	2	3



Ministero della Cultura

	reportistica				
H	Efficienza sito web vendita	0	1	2	3
Servizi in Concessione					
I	Capacità di progettazione e pianificazione offerta didattica	0	1	2	3
J	Contenuti dell'offerta didattica	0	1	2	3

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

$$ISde = R/12$$

con:

ISde = indicatore di soddisfazione semestrale 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 D);

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

- 28.4 Entro il quinto giorno successivo alla chiusura del semestre 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".

29. Indicatore di soddisfazione medio semestrale dei Visitatori.

- 29.1 L'Indicatore di Soddisfazione medio semestrale dei visitatori (ISv) è dato dalla valutazione di un questionario tematico prevede l'attribuzione di giudizi, da parte dei visitatori: i Servizi di Biglietteria e ai Servizi in Concessione; sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo). I questionari saranno distribuiti semestralmente dall'Operatore affidatario del servizio ad un campione di visitatori
- 29.2 La media dei risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dai campioni individuati consente la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione dei visitatori (ISv) semestrale.

Servizi di Accoglienza		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
Servizi di Vigilanza					



Ministero della Cultura

C	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
D	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
Servizi di Biglietteria					
E	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
F	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
G	Tempi attesa	0	1	2	3
H	Efficienza sito web vendita	0	1	2	3
Servizi in Concessione					
I	Cortesia del personale	0	1	2	3
J	Professionalità (competenza ed efficienza) personale	0	1	2	3
K	Adeguatezza dei contenuti				
	Chiarezza dei prezzi esposti				

Il questionario deve essere somministrato nel corso del semestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 100 visitatori a semestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio (ISvb) semestrale secondo la seguente formula:

$$ISvb = Rmed / 18$$

con:

Rmed = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun visitatore;
18 = risultato massimo totale ottenibile per ciascun questionario (nel caso in cui l'Utente i-esimo attribuisse il massimo punteggio, cioè 3, a ciascun aspetto).

30. Calcolo Indicatore di soddisfazione medio semestrale dei Visitatori

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 dell'indicatore di soddisfazione globale (ISg), rilevato semestralmente, secondo la seguente formula:

$$ISg = (ISde * 0,5) + (ISv * 0,5)$$

dove:

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

ISv = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori.



Ministero della Cultura

La rilevazione degli indicatori di cui al presente articolo sarà utilizzato come metro di giudizio per:

- attivare verifiche puntuali sull'applicazione degli obblighi contrattuali;
- stabilire obiettivi congiunti di miglioramento della qualità del servizio reso.

31. Penali.

- 31.1 Ferme le cause di risoluzione previste dalla legge, dal Disciplinare di gara e dal presente Capitolato, l'Amministrazione si riserva di applicare all'Aggiudicatario specifiche penali a fronte di inadempimenti o disservizi che non siano di gravità tale da compromettere la prosecuzione del rapporto contrattuale. La valutazione della gravità è rimessa alla valutazione discrezionale dell'Amministrazione che è tenuta, comunque, a valutarla secondo canoni di ragionevolezza, equità ed economia del procedimento.
- 31.2 Le verifiche di conformità sugli adempimenti contrattuali saranno effettuate da parte del Direttore dell'Esecuzione oppure dal RUP, senza alcun preavviso e in contraddittorio con il Gestore del Contratto e/o con i Responsabili di servizio.
- 31.3 Gli eventuali inadempimenti che possono dar luogo all'applicazione delle penali dovranno essere contestati tempestivamente al Gestore del Contratto e/o ai Responsabili di Servizio e successivamente formalizzati per iscritto, comunque entro un termine non superiore a 10 (dieci) giorni lavorativi dall'accertamento della violazione. In tal caso, l'Aggiudicatario dovrà comunicare, con le medesime modalità, le proprie deduzioni nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione delle contestazioni

Qualora tali deduzioni non siano accoglibili ovvero non vi sia stata risposta nel termine indicato, l'Amministrazione applicherà all'Aggiudicatario le penali.

- 31.4 L'Amministrazione, per la riscossione dei crediti derivanti dall'applicazione delle penali, potrà rivalersi sulla garanzia definitiva prodotta di cui al Disciplinare di gara, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario. In particolare, in caso di inadempimento alle disposizioni del presente Capitolato, l'Amministrazione potrà applicare all'Aggiudicatario le seguenti penali:

n.	Inadempimento sanzionato con penale	Importo	Modalità di riscontro
1	Mancato rispetto degli orari ordinari di apertura previsti dal presente capitolato	€ 500,00 per ogni evento	Confronto fra gli effettivi orari e giorni effettivo esercizio e quanto disciplinato dal presente Capitolato.
2	Mancato rispetto dei tempi previsti	€ 50,00 per ogni	Confronto tra la data di



Ministero della Cultura

	per la sostituzione del personale ritenuto non idoneo da parte dell'Amministrazione	evento	ricezione della richiesta di sostituzione e la data di entrata in servizio del sostituto.
3	Ritardo nell'attivazione del sito web di vendita (art. 12)	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data indicata nel verbale di Avvio delle Attività e la data di messa online del Sito WEB di vendita
4	Mancato rispetto dei tempi previsti per il versamento degli incassi di biglietteria	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data versamento e quanto stabilito dal presente CT
5	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica mensile.	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna dei singoli report e i termini previsti dal presente CT
6	Mancato rispetto dei tempi previsti per il pagamento delle Royalties e del canone di concessione	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data versamento e quanto stabilito dal presente CT
7	Ritardo nell'attivazione dei servizi	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data indicata nel verbale di Avvio delle Attività e la data di attivazione dei servizi
8	Mancato adeguamento dei Servizi, o di uno di essi, entro i termini stabiliti dalla Stazione Appaltante, agli obblighi contrattuali stabiliti dal Capitolato, dal Contratto e/o dalla offerta tecnica	€ 300,00 per ogni giorno di ritardo	Confronto tra il termine massimo concesso dall'Amministrazione e la data di intervento dell'Aggiudicatario.
9	Mancata ottemperanza agli ordini di manutenzione degli arredi e/o di pulizia delle aree e/o di ripristino del decoro	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data corrispondente a 15 giorni dopo la segnalazione e la data di intervento dell'Aggiudicatario.
10	Mancata ottemperanza agli ordini di adeguamento dei servizi agli standard e alle prescrizioni tecnici previsti dal Capitolato e/o dell'offerta tecnica	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data corrispondente a 15 giorni dopo la segnalazione e la data di intervento dell'Aggiudicatario.
11	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



Ministero della Cultura

32. Clausola risolutiva espressa.

33.1 Nell'esclusivo interesse dei Musei Reali il Contratto si considererà automaticamente risolto *ex art.* 1456 c.c., previa comunicazione scritta da parte di MRT, nelle seguenti ipotesi:

- a) quando venga accertato il mancato rispetto della normativa sulla sicurezza e sulla salute dei lavoratori di cui d.lgs. 81/08;
- b) quando sia intervenuta la cessazione dell'Aggiudicatario o ne sia stato dichiarato con sentenza il fallimento;
- c) in caso inosservanza del divieto di cessione a terzi, anche solo parziale, dei diritti e delle obbligazioni assunte con la presente concessione;
- d) in caso di mancata applicazione o la sussistenza di gravi inosservanze delle disposizioni legislative e/o contrattuali che disciplinano il rapporto di lavoro con il personale dipendente dell'Operatore affidatario;
- e) in caso di mancato tempestivo pagamento, per almeno tre mensilità anche non consecutive, delle somme dovute alla Stazione Appaltante;
- f) in caso di accertata inottemperanza e/o ritardo superiore a giorni 60 nell'ottemperanza agli ordini di adeguamento dei Servizi agli standard e alle prescrizioni tecnici previsti dal Capitolato e/o dell'offerta tecnica;
- g) qualora l'ammontare complessivo delle penali applicate all'Aggiudicatario superi il 2% del valore della concessione;
- h) nell'ipotesi in cui l'Aggiudicatario contravvenga agli obblighi inerenti alla tracciabilità dei flussi finanziari;
- i) sopravvenuta perdita dei requisiti generali di cui agli artt. 94 e 95 d.lgs. 36/2023;
- j) mancato adeguamento rispetto alle prescrizioni del Direttore dell'esecuzione e/o del RUP in merito al rispetto dei Criteri Minimi Ambientali;
- k) violazione degli impegni anticorruzione assunti con la sottoscrizione del Patto di integrità;

33.2 In tutti i casi di risoluzione del Contratto è facoltà dei Musei Reali richiedere all'Operatore uscente di garantire la esecuzione del servizio fino al subentro di nuovo operatore economico. In ogni caso, i Musei Reali procederanno alla escussione della polizza di cui all'art.117 d.lgs. 36/2023 e all'incameramento delle relative somme, restando salvo il risarcimento del maggior danno.

34. Tracciabilità dei flussi finanziari.

34.1 L'Aggiudicatario è obbligato al rispetto di tutte e le norme previste in materia di



Ministero della Cultura

tracciabilità finanziaria.

- 34.2 Tutti i movimenti finanziari relativi al Contratto devono essere registrati sui conti correnti dedicati e devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.
- 34.3 L'Aggiudicatario si impegna a comunicare all'Amministrazione: (i) gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative al presente Contratto; (ii) le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi; (iii) ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

35. Revisione prezzi.

- 35.1 Con riferimento ai Servizi in Appalto, è prevista la revisione dei prezzi ai sensi dell'art. 60 del d.lgs. 36/23. La revisione prezzi, in ogni caso, non può apportare modifiche che alterino la natura generale del Contratto e si può attivare al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, che determinino: (i) una variazione del costo dell'opera, in aumento o in diminuzione, superiore al 3 per cento dell'importo complessivo e operano nella misura del 90 per cento del valore eccedente la variazione del 3 per cento applicata alle prestazioni da eseguire; (ii) una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 per cento dell'importo complessivo e operano nella misura dell'80 per cento del valore eccedente la variazione del 5 per cento applicata alle prestazioni da eseguire.
- 35.2 Con riferimento ai Servizi in Concessione, considerata la natura del rapporto concessorio e l'allocazione del rischio operativo in capo all'Aggiudicatario, la revisione opera esclusivamente nei termini previsti dall'art. 192 del d.lgs. 36/23, ossia al verificarsi di eventi straordinari e imprevedibili, non rientranti nell'alea normale del Contratto, che alterino in modo significativo l'equilibrio economico-finanziario della concessione. In tali casi, l'Aggiudicatario può richiedere la revisione del Piano Economico Finanziario ai sensi del citato art. 192 del d.lgs. 36/2023, nella misura strettamente necessaria a ricondurre il rapporto ai livelli di equilibrio originariamente pattuiti. La revisione non può comunque alterare la natura del rapporto contrattuale sotteso ai Servizi in Concessione né modificare sostanzialmente le condizioni di aggiudicazione.
- 35.3 Sia con riferimento ai Servizi in Appalto che con riferimento ai Servizi in Concessione: (a) le istanze di revisione devono essere presentate per iscritto dall'Aggiudicatario all'Amministrazione e devono corredate da idonea documentazione dimostrativa delle variazioni intervenute e delle circostanze rilevanti ai fini della medesima istanza; (b) L'Amministrazione si pronuncia sull'istanza di revisione entro 60 giorni dal ricevimento, potendo: (i) accogliere la richiesta, determinando l'entità della revisione; (ii) rigettare motivatamente l'istanza (iii) richiedere



Ministero della Cultura

integrazioni documentali, con sospensione del termine; (c) la revisione prezzi, ove accordata, decorre dal mese successivo alla presentazione dell'istanza e non ha effetto retroattivo.

36. Garanzia definitiva.

- 36.1 Per la sottoscrizione del Contratto l'Aggiudicatario è obbligato a costituire una garanzia definitiva, a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità previste dall'articolo 106, pari al 10 per cento dell'importo contrattuale.
- 36.2 Si applicano le previsioni del d.lgs. 36/23, ivi compresa la previsione per la quale la mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della garanzia provvisoria presentata in sede di offerta da parte dell'Amministrazione, che aggiudica l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

37. Disciplina applicabile.

- 37.1 S'intendono richiamate le disposizioni di cui al lgs. 36/23 in quanto applicabili: eventuali disposizioni del presente Capitolato, o degli atti della relativa procedura, che presentino contrasti con disposizioni non derogabili del d.lgs. 36/23, s'intendono automaticamente sostituite dalle disposizioni applicabili del medesimo d.lgs. 36/23.

Il Rup
Gaetano Di Marino