



Ministero della Cultura



ALLEGATO 3

Procedura negoziata ai sensi del combinato disposto tra gli art. 50, c. 1. Lett. e) e l'art. 187 c. 1 del d.lgs. 36/23 per l'affidamento in concessione del servizio di gestione del *bookshop*, merchandising ed editoria presso i Musei Reali di Torino, da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Numero RdO MEPA: 4653230

CAPITOLATO TECNICO

Art. 1. Premesse

Il presente Capitolato disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento in concessione, ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, del servizio di gestione dei bookshop, merchandising ed editoria presso i Musei Reali di Torino.

La missione dei Musei Reali è 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.

Art. 2. Oggetto della concessione

Il presente Capitolato e i relativi allegati si riferiscono alla concessione del diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi di bookshop, merchandising ed editoria, a fronte del pagamento, da parte del concessionario in favore della Stazione appaltante di una percentuale sugli incassi derivanti dalla gestione del servizio e di un canone concessorio in misura fissa, così come meglio descritto nei paragrafi che seguono.

Più in dettaglio, la concessione prevede l'esecuzione da parte del Concessionario delle seguenti attività:

- **Servizio Bookshop:** il servizio consiste nell'allestimento e gestione dei 2 locali destinati al bookshop presenti all'interno dei Musei Reali, come da planimetrie allegate, e degli altri punti vendita eventualmente individuati in occasione di mostre temporanee ed eventi, per la vendita ai visitatori di prodotti editoriali, gadget, *souvenir* e altri prodotti di oggettistica recanti il marchio dei Musei Reali o comunque ad esso riferibili.
- **Servizio Merchandising:** il servizio consiste nella ideazione, progettazione, sviluppo, produzione, distribuzione, vendita e commercializzazione dei Prodotti Ufficiali e dei Prodotti Secondari che tengano conto e siano rappresentativi in maniera omogenea delle diverse realtà museali all'interno dei Musei Reali e siano eseguiti sulla base delle specifiche di volta in volta concordate con i Musei Reali e previa approvazione degli stessi.



Ministero della Cultura



- **Servizio Editoriale:** il servizio consiste nella progettazione e pianificazione editoriale, editing, ideazione, realizzazione della veste editoriale e del progetto grafico, promozione e commercializzazione di opere divulgative, informative, accademiche, scientifiche e ludiche per l'infanzia relative alle collezioni, alle mostre ed alle attività dei Musei Reali.

Art. 3. Luoghi e orari di esecuzione dei servizi

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, per quanto attiene ai punti di vendita fisici, il Concessionario è tenuto alla gestione dei servizi all'interno dei seguenti locali:

- punto vendita principale, adiacente ai locali di biglietteria, esterno al percorso di visita;
- corner presso il I piano della Manica Nuova di Palazzo Reale, interno al percorso di visita.

Si allegano al presente Capitolato, quale sua parte integrante, le planimetrie dei locali oggetto di concessione, che verranno affidati al concessionario nello stato di fatto e di diritto in cui essi si trovano all'atto della sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.

Il Concessionario è tenuto a garantire l'apertura e il pieno funzionamento dei punti vendita fisici durante tutto l'orario di apertura dei Musei Reali, che è aperto dalle 9 alle 19 dal martedì alla domenica, compreso domeniche e festivi.

Il Concessionario, partecipando alla procedura di gara, prende atto e accetta che i Musei Reali potrebbero apportare modifiche agli orari e ai giorni di apertura ordinarie, oltre a garantire il funzionamento e l'apertura dei locali vendita anche in orari ulteriori e diversi di quelli ordinari.

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

Possono inoltre essere richiesti dai Musei Reali allestimenti di punti vendita temporanei in occasione di mostre ed eventi.

E' obbligo del Concorrente effettuare un sopralluogo dei locali oggetto di concessione prima della presentazione dell'offerta, secondo le modalità contenute nella lettera d'invito (cfr. par. 14).

Alla scadenza della concessione il Concessionario riconsegna la porzione di immobile libero e sgombero 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 della concessione, pena la automatica ed immediata decadenza dalla concessione medesima e risoluzione per grave inadempimento del relativo Contratto.

Art. 4. Durata della concessione

La concessione avrà una durata pari a 4 (quattro) anni decorrenti dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto, con opzione di rinnovo per ulteriori 4 (quattro) anni, a discrezionalità della Stazione Appaltante.

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

L'eventuale proroga del contratto sarà comunicata al Concessionario a mezzo PEC con preavviso di almeno 90 giorni rispetto alla scadenza del periodo di durata iniziale. Tale eventuale proroga è accettata sin d'ora e senza riserve dal Concessionario ed opererà automaticamente al momento della ricezione della predetta



Ministero della Cultura



comunicazione. Viene espressamente esclusa la possibilità di rinnovo o proroga tacita o per fatti concludenti della presente Concessione.

Art. 5. Valore della concessione

Il valore complessivo della concessione, calcolato ai sensi dell'art. 179 D.lgs. 36/2023, è pari a € 1.064.000,00 (euro unmilionesessantaquattromila) oltre IVA, calcolato per la durata massima della presente concessione di 8 anni (4+4), quindi con una media annuale pari a € 133.000,00 (euro centotrentatremila) oltre IVA.

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 al servizio 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 Concessionario, che assume interamente a proprio carico il rischio d'impresa inerente la gestione dei servizi in concessione.

Art. 6. Strutture dedicate alla gestione del contratto

Di seguito vengono descritte le principali figure di cui il Concessionario e i Musei Reali si devono dotare. Con specifico riferimento al Concessionario, la presenza di tali figure costituisce un requisito minimo di esecuzione.

Per il Concessionario: **il Gestore del Contratto** è la persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti dell'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi. Egli dovrà farsi carico di accogliere richieste e segnalazioni da parte dell'Amministrazione e di porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato. Dovrà garantire il corretto svolgimento di tutte le attività previste, inclusa la gestione del personale dipendente del Concessionario, individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi; il medesimo Gestore del Contratto dovrà supervisionare il processo di retrocessione degli incassi. Il Gestore del Contratto deve possedere un idoneo livello di responsabilità e ampia autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione.

Il Concessionario deve inoltre nominare i "Responsabili di servizio", le persone fisiche che, per ciascun turno di lavoro, saranno, distintamente, i referenti dell'Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli di cui all'art. 15 e alla gestione operativa dei singoli servizi.

I nominativi dei Responsabili di servizio dovranno essere comunicati dal Concessionario 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 lunedì) e comprese le eventuali aperture serali e straordinarie.

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

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

- programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dei Servizi;
- raccolta e controllo delle informazioni per la gestione della reportistica e delle penali;
- gestione delle richieste, delle segnalazioni e delle problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- altre attività eventualmente indicate nell'Offerta Tecnica.



Ministero della Cultura



Il Gestore del Contratto deve 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.

Per i Musei Reali: **il Direttore dell'esecuzione** è il responsabile dei rapporti con il Concessionario 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 del Concessionario.

Il Direttore dell'esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di cui al successivo articolo 15 e potrà avvalersi di una struttura denominata "commissione di controllo e valutazione" per l'espletamento delle suddette attività di controllo dei servizi e di valutazione della qualità.

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

Art. 7. Struttura operativa del concessionario e caratteristiche del personale

Il personale dedicato ai servizi 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.

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

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

Il Concessionario deve fornire le divise e garantire che rispettino le specifiche tecniche e le clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi (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).

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, il Concessionario è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale oggetto del rilievo. In tal caso il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento, di pari esperienza e capacità, entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, ovvero da diverso termine eventualmente concordato con la stessa e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. Il Concessionario si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali aventi requisiti non inferiori a quelli della/e risorsa/e da sostituire.



Ministero della Cultura



Art. 8. Servizi

La presente procedura prevede l'affidamento in concessione presso i Musei Reali di Torino dei seguenti servizi di:

- Gestione Bookshop;
- Gestione merchandising;
- Gestione editoria.

Art. 8.1 Gestione bookshop

Oggetto del servizio sono le seguenti attività:

- allestimento e gestione di un punto vendita fisico adiacente alla biglietteria (punto vendita principale);
- allestimento e gestione di almeno un corner di vendita lungo il percorso museale, al momento al primo piano della Manica Nuova di Palazzo Reale;
- allestimento e gestione di un corner di vendita temporaneo presso le Sale Chiabrese in occasione di mostre organizzate dai Musei Reali;

- realizzazione e gestione di un sito web di vendita dedicato esclusivamente ai Musei Reali e accessibile anche tramite un link dal sito istituzionale stesso (come meglio descritto nell'art 9 del presente capitolato).

I Musei Reali si riservano di modificare l'ubicazione dei Bookshop durante il periodo della Concessione, garantendo comunque al Concessionario spazi idonei all'esecuzione del Servizio per accessibilità, ubicazione e capienza. In tal caso la Stazione Appaltante comunica per iscritto al Concessionario l'ubicazione dei nuovi o diversi spazi e trasmette le istruzioni per la gestione dei Servizi. Il Concessionario accetta sin d'ora e senza riserve eventuali modifiche di collocamento. È espressamente esclusa la possibilità che, a seguito delle modifiche apportate, il Concessionario possa pretendere compensi, corrispettivi, indennizzi o mancato utile.

L'allestimento e gli arredi attualmente presenti nel Bookshop sono di proprietà dei Musei Reali e vengono concessi in uso al Concessionario nello stato e nella disposizione funzionale in cui si trovano.

L'allestimento degli arredi e il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio di bookshop sono a carico del Concessionario, che dovrà dotarsi di un sistema di contabilizzazione automatica per gli incassi, tramite registratori di cassa a norma di legge.

Il Concessionario dovrà predisporre due proposte progettuali, corredate di rappresentazioni grafiche da "Progetto di allestimento punto vendita principale" e "Progetto di allestimento corner di vendita" (complete di abaco delle tipologie degli arredi con specifica dei materiali).

Le proposte progettuali dovranno essere formulate con l'obiettivo di chiarire in modo esaustivo la visione estetica e funzionale del servizio di bookshop proposta dal Concessionario.

La scelta dei colori e dei materiali degli arredi - che dovranno comunque essere proposti con un design coordinato tra di loro e con l'ambiente in cui saranno installati - dovrà essere proposta tramite una gamma di tonalità che accresca la luminosità degli ambienti e preservi l'equilibrio cromatico con gli spazi esistenti. Per tutte le forniture di produzione industriale dovranno essere indicati marchi e modelli.

Il Concessionario deve fornire gli arredi e garantire che rispettino le specifiche tecniche e le clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi per arredi per interni (DM 11 gennaio 2017) limitatamente agli elementi non specialisti (es: tavoli, sedie, contenitori generici).

L'Amministrazione, si riserva la facoltà di concordare con il Concessionario modifiche ai progetti di allestimento e/o proporre localizzazioni alternative, purché tali modifiche siano di carattere meramente estetico e non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario medesimo, sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche al progetto di allestimento o alla localizzazione dei corner costituiranno obbligazioni contrattuali.



Ministero della Cultura



Il Concessionario assicura la Gestione del Bookshop per tutta la durata della Concessione in tutti i giorni di apertura dei Musei secondo il calendario di apertura: **da martedì a domenica dalle 9.30 alle 19.00** festivi compresi. La Stazione Appaltante si riserva insindacabilmente di apportare modifiche, anche temporanee, a tale orario, sia in aumento, sia in diminuzione, previa comunicazione al Concessionario.

Il Concessionario si impegna a garantire il Servizio di Gestione dei Bookshop in caso di aperture straordinarie, anche notturne, previa comunicazione dei Musei Reali, purché inviata con almeno 7 giorni di anticipo. Il Concessionario non può in alcun modo modificare l'orario di Gestione dei Bookshop, salvo che tale modifica non sia stata, per iscritto, preventivamente autorizzata dalla Stazione Appaltante.

Il punto vendita principale e i corner sono destinati alla vendita ai visitatori di prodotti editoriali, *souvenir* e altri prodotti di oggettistica recanti il marchio dei Musei Reali o comunque ad esso riferibili, riguardanti quantomeno i seguenti argomenti:

- opere delle collezioni dei Musei Reali (cataloghi, libri, saggi, approfondimenti e pubblicazioni, copie anastatiche di volumi antichi della Biblioteca Reale) e delle mostre attuali e passate dei Musei Reali;
- arte
- archeologia
- museologia
- storia
- architettura e giardini storici
- design, grafica e arti applicate
- fotografia
- cinema
- artist book e biografie di grandi personaggi attinenti alle collezioni e alle mostre temporanee
- narrativa selezionata
- libri per bambini
- libri per ragazzi
- altro in base alle richieste dell'Amministrazione.

I metodi di pagamento che dovranno essere disponibili presso i Bookshop dovranno essere quanto meno i seguenti: contanti; carte di credito e di debito appartenenti almeno ai circuiti Visa e Mastercard, bonifici bancari; PayPal; WeChat e Satispay. Il Concessionario dovrà dotarsi a propria cura e spese delle attrezzature necessarie ad attivare tali modalità di pagamento.

Il personale destinato al Servizio di Gestione del Bookshop dovrà parlare correntemente almeno la lingua inglese e tenere nei confronti del pubblico un comportamento improntato alla massima attenzione ed educazione, oltre ad essere in grado di gestire picchi di affollamento e presenza di scolaresche numerose nei Bookshop.

Art. 8.2 Gestione merchandising

Il servizio consiste nella ideazione, progettazione, sviluppo, produzione, distribuzione, vendita e commercializzazione dei Prodotti Ufficiali e dei Prodotti Secondari sulla base delle specifiche di volta in volta concordate con i Musei Reali e previa approvazione degli stessi. La disponibilità dei Prodotti Ufficiali e dei Prodotti Secondari ha lo scopo di proporre al visitatore un'ampia gamma di oggetti evocativi dell'esperienza della visita ai Musei, differenziati per tipologia di utenti ed idonei a rafforzare la diffusione dei Marchi, l'immagine dei Musei e delle sue collezioni. È fatto divieto al Concessionario di concedere sub licenze relative a Marchi o alla Proprietà Industriale. MRT restano gli unici titolari dei Marchi e hanno la piena disponibilità della Proprietà Industriale. Il Concessionario potrà far uso dei Marchi e della Proprietà Industriale, in tutto o in parte, solo ed esclusivamente per dare esecuzione alla Concessione e soltanto con le modalità di seguito indicate.



Ministero della Cultura



Ai fini dell'espletamento del Servizio e limitatamente alla durata della presente Concessione, i Musei Reali mettono a disposizione beni mobili e immobili culturali ed eventuale materiale fotografico per la relativa riproduzione o rappresentazione degli stessi. Le relative modalità sono da concordarsi di volta in volta tra le Parti.

I Musei Reali concedono in licenza - da intendersi non esclusiva e non trasferibile - al Concessionario il diritto di utilizzo e di riproduzione dei Marchi e dell'IP dei Musei Reali di Torino, ai fini dell'espletamento del Servizio e limitatamente alla durata della presente Concessione. Le relative modalità sono da concordarsi di volta in volta tra le Parti.

I Prodotti di Merchandising proposti devono essere coerenti con l'immagine e la reputazione dei Musei Reali. Il Concessionario non potrà attuare, direttamente o indirettamente, condotte che per oggetto, natura e modalità, siano idonee, anche solo potenzialmente, a recare pregiudizio al decoro e all'immagine dei Musei Reali e/o ai diritti di Proprietà Industriale della Stazione Appaltante.

Il Concessionario dovrà curare a proprie spese lo sviluppo di una grafica per i Prodotti Ufficiali, in modo da garantire che la relativa immagine risulti uniforme, riconoscibile e facilmente attribuibile ai Musei. Tale progetto grafico dovrà essere sottoposto all'approvazione scritta. Per tale progetto, sin da ora, il Concessionario cede qualunque diritto di sfruttamento economico connesso in termini di diritto d'autore. Qualora il Concessionario si rivolga ad un soggetto terzo per la realizzazione del progetto grafico, il Concessionario dovrà ottenere, da parte del soggetto terzo, la cessione dei diritti di sfruttamento economico del progetto in favore dei Musei Reali.

I prodotti dovranno presentare le seguenti caratteristiche: ampio assortimento ed eterogeneità della tipologia di oggetti, anche con riferimento ai Prodotti di Merchandising per mostre temporanee; buona differenziazione dei materiali utilizzati; vasto utilizzo di immagini relative ai beni culturali museali; fasce di prezzo differenziate per tipologia di prodotti e di utenti.

Per quanto riguarda i prodotti multimediali il Concessionario dovrà mettere a punto procedure per la gestione di contenuti e per le modifiche degli stessi che prevedano l'autorizzazione da parte della Stazione Appaltante. Il servizio dovrà garantire un costante aggiornamento dei contenuti. Inoltre, il servizio dovrà garantire la costante accessibilità e fruibilità dei servizi interattivi e la presenza di procedure per la manutenzione ed igienizzazione degli apparati.

Qualora, nella produzione dei Prodotti di Merchandising, il Concessionario decidesse di avvalersi di fornitori o collaboratori terzi, ogni responsabilità derivante da, o connessa alla Concessione, farà comunque capo al Concessionario che, fin da ora, presta manleva nei confronti dei Musei Reali per ogni danno o pretesa che dovesse essere avanzata da acquirenti dei Prodotti di Merchandising prodotti, in tutto o in parte, tramite Terzi. Il Concessionario sarà l'unico responsabile di eventuali danni a persone e/o cose che i prodotti stessi potranno cagionare a Terzi; a tal fine, il Concessionario presta sin da ora manleva nei confronti dei Musei Reali per qualsivoglia richiesta di indennizzo, danno, costo, spesa che venisse eventualmente avanzata nei suoi confronti.

Il Concessionario si impegna a porre in vendita, a proprio rischio e sotto la propria responsabilità, un quantitativo di Prodotti Ufficiali e Secondari relativi alle collezioni Museali in percentuale pari almeno al 70% della merce complessivamente offerta dallo stesso.

In ogni caso almeno due campioni dei Prodotti di Merchandising che il Concessionario intende porre in vendita dovranno essere sottoposti all'approvazione scritta della Stazione Appaltante, prima dell'immissione in commercio e/o della promozione degli stessi.

Ogni esemplare dei Prodotti Ufficiali dovrà riportare il Marchio dei Musei Reali di Torino, con modalità idonea per la tipologia del prodotto e contenere l'espressa avvertenza che si tratta di un prodotto ufficiale, compatibilmente con le dimensioni del prodotto. È fatto divieto al Concessionario di apporre i Marchi, in tutto o in parte, e/o la dicitura "prodotto ufficiale" sui Prodotti Secondari, salvo diverso accordo scritto.



Ministero della Cultura



La linea dei Prodotti Ufficiali dovrà comprendere prodotti di fasce di prezzo differenziato e, in particolare, una fascia a basso costo rivolta a soggetti in età scolare.

Il Concessionario dovrà fornire a titolo gratuito ai Musei Reali un campionario dei Prodotti Ufficiali posti in vendita.

Il Concessionario pratica uno sconto del 50% sul prezzo di listino dei Prodotti di Merchandising acquistati direttamente dalla Stazione Appaltante, uno sconto del 10% ai dipendenti dei Musei Reali e ai clienti privati che effettuino eventi speciali presso il Museo, per prodotti acquistati presso il Bookshop, fatta salva diversa legislazione in materia.

Il Concessionario è tenuto a rispettare la normativa vigente in tema di qualità, conformità, specifiche tecniche, sicurezza attinente alla produzione e vendita di ogni tipologia di prodotto; a riprova dei propri adempimenti, il Concessionario dovrà conservare la documentazione relativa alle specifiche tecniche, nonché alle dichiarazioni di conformità e di qualità dei materiali utilizzati per la produzione dei Prodotti di Merchandising. Tale documentazione sarà resa disponibile a semplice richiesta. Qualora il Concessionario abbia proposto di sviluppare articoli eco-sostenibili, gli stessi dovranno essere prodotti in conformità alle specifiche indicate nell'Offerta Tecnica.

Il Concessionario è tenuto a rispettare la normativa vigente in materia di giocattoli ovvero di "prodotti progettati o destinati, in modo esclusivo o meno, ad essere utilizzati per fini di gioco da bambini di età inferiore a 14 anni" di cui al D. Lgs. 11 aprile 2011 n. 54 (attuazione della Direttiva n. 2009/48/CEE) ed al D. Lgs. 27 settembre 1991 n. 313 (attuazione della Direttiva n. 1988/378/CEE). In particolare, e a titolo esemplificativo, sarà cura, onere e responsabilità del Concessionario apporre la marcatura CE, le avvertenze e rilasciare la dichiarazione di conformità CE. Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2, comma 1, lett. c) D.Lgs. 11 aprile 2011 n. 54, le Parti riconoscono che "fabbricante" dei Prodotti di Merchandising è esclusivamente il Concessionario operando quest'ultimo in autonomia ed indipendenza.

Il Concessionario avrà la facoltà - previo consenso scritto - di proporre la vendita dei Prodotti Ufficiali anche ad altre strutture museali o esercizi commerciali, alle condizioni economiche e con le modalità previamente concordate con i Musei Reali.

In occasione di manifestazioni o eventi straordinari, le Parti stabiliranno oggetto, tema e caratteristiche dei Prodotti di Merchandising creati ad hoc. Ogni integrazione o modifica della grafica per la linea di Prodotti Ufficiali approvata dalla Stazione Appaltante e dovrà essere oggetto di specifico accordo e avrà i limiti e la durata ivi specificati.

Art. 8.3 Gestione editoria

Il Servizio di Editoria consiste nella progettazione e pianificazione editoriale, ideazione e realizzazione della veste editoriale e del progetto grafico, promozione e commercializzazione di opere divulgative, informative, accademiche e scientifiche, nonché ludiche e per l'infanzia relative alle collezioni, ai reperti, al patrimonio culturale, alle mostre e alle attività dei Musei.

La Stazione Appaltante concede in licenza, temporanea e non trasferibile, al Concessionario, per la durata della Concessione, tutti i correlati diritti d'autore di edizione a mezzo stampa, pubblicazione, riproduzione, traduzione e commercializzazione in tutti i paesi del mondo limitatamente ai diritti di titolarità, o nella disponibilità, dei Musei Reali. La licenza non comprende le opere già pubblicate in precedenza in relazione alle quali MRT sia titolare, a titolo originario o derivativo, dei diritti di utilizzazione economica in comunione con i vari editori.

Ai fini dello svolgimento del Servizio Editoriale, sarà concesso al Concessionario l'accesso all'archivio fotografico esistente, comprensivo delle nuove fotografie, che verranno realizzate nel periodo di durata della Concessione, avente ad oggetto i beni dei Musei Reali, di utilizzare e pubblicare le immagini da esso prescelte d'intesa con MRT. Nessun impegno di esclusiva viene assunto dalla Stazione Appaltante per



Ministero della Cultura



L'utilizzo e lo sfruttamento economico delle Fotografie da parte del Concessionario. Resta comunque inteso che ogni utilizzo delle Fotografie all'interno di prodotti editoriali dovrà essere preventivamente autorizzato per iscritto da MRT. Le Fotografie non potranno essere alterate o modificate. Copia di eventuali riproduzioni fotografiche o grafiche eseguite direttamente dal Concessionario per la realizzazione del Servizio Editoriale dovranno essere consegnate ai Musei Reali.

Avvenuta la pubblicazione dei Prodotti Editoriali, il Concessionario fornirà a MRT a titolo gratuito un numero di copie, di volta in volta concordato, della produzione editoriale.

Il Prezzo di copertina per la vendita dei Prodotti Editoriali verrà stabilito dal Concessionario previo accordo con la Stazione Appaltante.

I diritti d'autore di utilizzazione economica di titolarità, o nella disponibilità, dei Musei Reali attribuiti al Concessionario con la Concessione di cui al secondo comma del presente articolo, comprendono esclusivamente: il diritto di pubblicazione dei Prodotti Editoriali MRT, totale o parziale, il diritto di traduzione in altra lingua; il diritto di vendita e commercializzazione, anche a livello internazionale, dei Prodotti Editoriali MRT. Al Concessionario è attribuita, inoltre, la facoltà di pubblicare anche in versione e-book e/o applicazioni multimediali. In quest'ultimo caso, il Concessionario provvederà ad ottenere il necessario consenso di MRT e degli aventi diritto e a corrispondere, ove dovuto e richiesto, i relativi compensi per l'utilizzazione.

In ogni caso, le Parti concordano che tutte le pubblicazioni che verranno poste in vendita dal Concessionario, dovranno formare oggetto di verifica e approvazione da parte della Stazione Appaltante sia nella fase antecedente all'avvio, sia periodicamente nel corso dello svolgimento del medesimo Servizio. MRT potrà decidere di inibire la vendita di una pubblicazione, oppure richiedere il ritiro della stessa, qualora sussistano motivate ragioni, che dovranno essere previamente comunicate al Concessionario.

Il Concessionario potrà porre in vendita nel Bookshop i propri testi e titoli editoriali, purché questi ultimi rappresentino una percentuale dell'offerta complessiva non superiore al 50% sul totale dei prodotti editoriali.

L'offerta complessiva del Concessionario dovrà comprendere, per una percentuale minima dell'80% sul totale dei prodotti editoriali, i seguenti prodotti: guide dei Musei; monografie tematiche; pubblicazioni per l'infanzia, compresa età prescolare, adolescenza e scuola, editoria turistica sulla città di Torino e sulla Regione Piemonte; cataloghi e testi editi da altre istituzioni museali e culturali; cataloghi delle mostre temporanee effettuate presso i Musei Reali.

Il Concessionario si impegna a rendere disponibili nel Bookshop prodotti editoriali dedicati all'offerta specialistica di settore, anche di altri editori, pure stranieri, ritenuti particolarmente significativi e concordati con l'Amministrazione.

Sugli acquisti non superiori ai 10 pezzi lo sconto applicato a MRT sarà pari al 25%. Per gli acquisti di un numero di pezzi superiore lo sconto sarà concordato di volta in volta e non potrà essere inferiore al 50%.

Art. 9 Vendite on line e piattaforma telematica

Il Concessionario deve realizzare un sito web di vendita dedicato esclusivamente ai Musei Reali di Torino e accessibile anche tramite un link dal sito istituzionale stesso. Il Concessionario dovrà gestire il sito web per tutta la durata della concessione, aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti.

Tramite tale sito web dovranno essere messe in vendita le medesime tipologie di beni venduti nei punti vendita fisici.

Le caratteristiche minime del sito web di vendita devono essere:

- contenuti in lingua italiana e inglese;
- presenza dei riferimenti ai Musei Reali nell'URL del sito e non di quelli del Concessionario;



Ministero della Cultura



- presenza del logo MRT, mentre la presenza del logo e della denominazione del concessionario è ammessa solo a fondo pagina, unitamente alle informazioni di Legge in materia di hosting provider;
- presenza della funzionalità di “ricerca nel Sito” di prodotti, eventi e altre informazioni legate a quanto l’utente può necessitare nella fase di acquisto;

Il Sito WEB di vendita deve essere dotato di un sistema di CMS (Content Management System) dedicato alla gestione di tutti i contenuti da veicolare (testi, immagini, video, audio). Il Sito Web di vendita dovrà infatti 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).

Con congruo anticipo e comunque entro la data di avvio dell’esecuzione delle attività, il Concessionario:

- sottopone all’Amministrazione il layout e la linea grafica del sito web di vendita;
- sottopone all’Amministrazione un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità del sito web di vendita.

È altresì onere del Concessionario dotarsi di una piattaforma telematica su cui andranno automaticamente registrate, in tempo reale, le vendite di bookshop effettuate sia nei punti vendita fisici sia tramite canali web. La suddetta Piattaforma dovrà essere in qualsiasi momento accessibile da parte Musei Reali al fine di monitorare, in tempo reale, l’andamento delle vendite. In particolare, il Concessionario deve predisporre sulla piattaforma informatica appositi tool di elaborazione, interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dati nei formati più comuni(csv, excel, html, pdf, etc.), consultabili in maniera diretta dal personale dell’Amministrazione autorizzato all’accesso, per consentire in tempo reale il monitoraggio dell’andamento dei servizi. I tool dovranno consentire di effettuare ricerche e impostare query sulle caratteristiche dei dati. Le query impostate dovranno poter essere memorizzate anche per un successivo riutilizzo. In funzione dei dati estratti, la piattaforma deve consentire anche la generazione di opportuni report secondo gli standard di rappresentazione più diffusi.

Art. 10 Loghi, Marchi e segni distintivi

Il Concessionario riconosce che MRT è il solo e legittimo titolare dei Marchi e riconosce il valore, la rinomanza e la reputazione di cui godono i Marchi. I Marchi dovranno essere utilizzati nella loro esatta configurazione grafica, dimensionale e cromatica senza alcuna variazione. Il Concessionario si impegna ad usare i Marchi solo per i fini e nei modi previsti della presente Concessione e ad astenersi dall’utilizzare, direttamente o per interposta persona, segni distintivi che siano simili o confondibili con i Marchi. Il Concessionario si asterrà dal depositare, sia in Italia che all’estero domande di registrazione di marchi che siano identici, simili o confondibili con i Marchi MRT.

Il Concessionario riconosce ed accetta che la licenza dei Marchi e della Proprietà Industriale sono limitate alla durata della Concessione, al territorio dell’Italia e finalizzate esclusivamente all’espletamento del Servizio di Merchandising. Alla data di scadenza della Concessione o, comunque, in qualunque ipotesi in cui la Concessione venisse risolta o cessasse per qualunque motivo in data precedente, il Concessionario cesserà immediatamente la produzione dei Prodotti di Merchandising, risolverà/disdeterà i contratti di fornitura o di collaborazione con Terzi, la vendita, la pubblicità, in qualunque forma, e, comunque, qualsiasi forma di sfruttamento economico dei Marchi e della Proprietà Industriale oggetto della Concessione – salvo quanto previsto dall’art. 16 - ed entro 10 (dieci) giorni di calendario dalla cessazione della Concessione, redigerà e consegnerà un inventario della merce presente nei punti vendita e nei magazzini. MRT resta proprietario dei diritti sui Prodotti di Merchandising realizzati dal Concessionario anche successivamente alla scadenza o cessazione della Concessione per qualsiasi causa.



Ministero della Cultura



Al Concessionario è assicurato, per l'erogazione dei servizi oggetto della presente Concessione, l'uso per fini commerciali del logo ufficiale dei Musei Reali nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dall'Amministrazione stessa. Il Concessionario si impegna a non esibire negli spazi nei quali sono gestiti i servizi, insegne, nomi, marchi e segni distintivi diversi da quelli dei Musei Reali o dallo stesso non autorizzati e a non usare il logo MRT nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dall'Amministrazione stessa per fini pubblicitari a vantaggio di iniziative diverse da quelle contemplate dal presente capitolato.

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

Art. 11 Reportistica

Fermo l'obbligo di predisposizione della Piattaforma telematica, il Concessionario deve produrre una reportistica mensile avente ad oggetto, come minimo, i seguenti dati:

- Numero transazioni, incasso unitario e complessivo derivante dalla vendita di prodotti e servizi di cui alla presente concessione, articolato per mese, giorno della settimana, canale di acquisto, con indicazione della categoria di acquirente.

Le caratteristiche (numero, configurazione dei dati, formato, modalità di trasmissione) dei report saranno concordate con l'Amministrazione prima dell'avvio del servizio.

I rendiconti mensili sopra descritti devono essere inviati all'Amministrazione entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione.

Art. 12 Oneri finanziari e modalità di remunerazione

Il Concessionario trattiene l'intero incasso derivante dalla vendita e dei prodotti del bookshop, merchandising e sviluppo editoriale, versando ai Musei Reali, con cadenza semestrale, una Royalty espressa come percentuale sul monte incassi (al netto di iva), derivante dalla vendita dei summenzionati prodotti (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 (lettera d'invito) rialzato in sede di offerta.

Il pagamento della Royalty è previsto in rate semestrali posticipate. Entro il giorno 5 del primo semestre successivo al semestre della registrazione fiscale degli incassi, con valuta in pari data, il Concessionario 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.

Contestualmente al versamento della Royalty il Concessionario 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.

In caso di ritardo nel pagamento della Royalty si applicherà la penale di cui all'art 15.4 .

Il Concessionario versa ai Musei Reali altresì un canone di importo fisso, non inferiore ad € 3.000,00 per ogni anno di concessione, come rialzato in sede di offerta.

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.



Ministero della Cultura



In nessun caso il Concessionario potrà pretendere riduzioni degli importi da corrispondere, o rimborsi o indennizzi di alcun genere, per le eventuali minori entrate dovute a chiusure tecniche del Parco. Nessun indennizzo, a nessun titolo, verrà inoltre riconosciuto al Concessionario in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti dell'Amministrazione.

Il pagamento del Canone è previsto in rate semestrali anticipate costituite dal 50% dell'importo fisso (canone annuo) offerto in sede di gara. Entro il giorno 5 del primo mese del semestre di riferimento - ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, con valuta in pari data, il Concessionario effettua il versamento ai Musei Reali.

In caso di ritardo nel pagamento del canone si applicherà la penale di cui all'art 15.4 .

Art. 13 Avvio delle Attività

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

- Fase preliminare: intercorrente tra la data di stipula del Contratto e la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività;
- Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività: entro 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 Concessione;
- Fase a regime: dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività fino al termine del contratto.

Art. 13.1 Fase preliminare

Anteriormente alla data di avvio dell'esecuzione delle attività il Concessionario deve:

- a) realizzare/personalizzare la piattaforma informatica e il sito web di vendita;
- b) provvedere alla realizzazione degli allestimenti e arredo dei punti vendita fisici, previa approvazione del progetto di allestimento da parte dei Musei Reali;
- c) installare le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni di vendita fisiche;
- d) allestire e configurare la strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
- e) effettuare l'istituzione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (telefonia e connettività internet);
- f) 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; 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);
- g) 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;
- h) trasmettere all'Amministrazione i riferimenti nominativi e telefonici del Gestore del Contratto e dei Responsabili di servizio;
- i) consegnare al Direttore dell'Esecuzione le Schede tecniche di apparecchiature e attrezzature utilizzate nello svolgimento del servizio;
- j) concordare con i Musei Reali il catalogo dei prodotti editoriali, dei prodotti di merchandising e dei prodotti di oggettistica varia posti in vendita;
- k) trasmissione alla Stazione appaltante della Polizza RCO/RCT.



Ministero della Cultura



Il concessionario uscente libererà i locali utilizzati almeno 3 giorni prima, salvo diverso accordo tra le parti, rispetto alla data di avvio dell'esecuzione delle attività che gli sarà comunicata dall'Amministrazione, al fine di consentire al Concessionario di provvedere all'allestimento dei punti vendita.

Art. 13.2 Data avvio esecuzione delle attività

Alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il Concessionario attiva tutti i servizi richiesti nel presente Capitolato 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 al Concessionario 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 bookshop con attestazione della presa in consegna degli stessi, con descrizione degli arredi concessi in prestito d'uso al Concessionario;
- d) elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
 - nominativi e dati anagrafici;
 - estremi dei documenti di lavoro e assicurativi;
 - 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. Il Concessionario, controfirmando per accettazione il Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto, assume la custodia e la vigilanza sui beni e gli spazi/locali resi disponibili per l'esecuzione dei servizi in concessione, esonerando la Concedente da ogni e qualsiasi responsabilità a riguardo.

Qualora nella *Fase a regime* del contratto dovessero verificarsi delle variazioni in merito agli elementi sopra elencati, il verbale dovrà essere di volta in volta aggiornato in contraddittorio tra le parti (all'interno della sezione aggiornamenti). Se le variazioni, da motivare adeguatamente, si riferiscono ai prodotti per i quali sono previsti criteri ambientali minimi (CAM) e/o a prodotti/elementi per i quali è stato assegnato un punteggio migliorativo, il Concessionario resta obbligato a produrre documentazione idonea a comprovare che le variazioni intervenute garantiscono l'osservanza dei suddetti CAM e/o il mantenimento del punteggio migliorativo e, quindi, il verbale dovrà dare conto del buon esito delle verifiche sulla nuova documentazione prodotta.

Art. 14 Cessazione delle attività

Al termine del Contratto il Concessionario 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 concessione.

Il Concessionario si impegna, su richiesta dell'Amministrazione, con modalità e tempistiche da concordare con quest'ultima, a consentire ogni attività utile ai fini di una eventuale procedura per l'affidamento dei medesimi servizi museali e propedeutica al passaggio di consegne verso il concessionario entrante.

Del pari, entro due mesi dal termine del contratto il Concessionario consegna ai Musei Reali la documentazione cartacea ed elettronica relativa ai servizi svolti. Più in particolare, il Concessionario dovrà consegnare database contenente i dati sull'attività di vendita nei formati standard di esportazione (CSV, XLS) per i record e per i dati e come dump SQL per le tabelle delle basi di dati.



Ministero della Cultura



Art. 15 Verifiche di conformità e penali

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

Le verifiche di conformità 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).

Art. 15.1 Indicatore di soddisfazione medio semestrale del Direttore dell'Esecuzione

L'Indicatore di Soddisfazione semestrale del Direttore dell'esecuzione è determinato sulla base dei risultati di un questionario compilato dallo stesso.

Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera A) alla lettera 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).

Servizio bookshop		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
Servizio e-commerce					
C	Efficienza sito web vendita	0	1	2	3
Servizio editoria					
D	Capacità di progettazione e pianificazione editoriale, ideazione e realizzazione della veste editoriale e del progetto grafico	0	1	2	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).

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".



Ministero della Cultura



Art. 15.2 Indicatore di soddisfazione medio semestrale dei Visitatori

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, al servizio Bookshop, sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

I questionari saranno distribuiti semestralmente dal Concessionario ad un campione di visitatori

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

Servizio Bookshop		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
A	Disponibilità del personale	0	1	2	3
B	Cortesia del personale	0	1	2	3
C	Professionalità (competenza ed efficienza) personale	0	1	2	3
D	Tempi attesa pagamento	0	1	2	3
E	Adeguatezza dell'assortimento (l'insieme di prodotti posti in vendita) rispetto alle aspettative	0	1	2	3
F	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3

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 di museumshop (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).

Art. 15.3 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.

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



Ministero della Cultura



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

Art. 15. 4 Penali

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

Le verifiche di conformità sugli adempimenti contrattuali saranno effettuate 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.

Gli eventuali inadempimenti che possono dar luogo all'applicazione delle penali dovranno essere contestati immediatamente al gestore del contratto e/o ai responsabili di servizio e successivamente formalizzati per iscritto, comunque entro un termine non superiore a giorni 10 (dieci) dall'accertamento della violazione. In tal caso, il Concessionario 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 al Concessionario le penali.

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 del Concessionario alle disposizioni del presente Capitolato Tecnico, l'Amministrazione potrà applicare al Concessionario le seguenti penali contrattuali:

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 all'art 3 del presente Capitolato.
2	Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale ritenuto non idoneo da parte dell'Amministrazione	€ 50,00 per ogni evento	Confronto tra la data di ricezione della richiesta di sostituzione e la data di entrata in servizio del sostituto.
3	Ritardo nell'attivazione del sito web di vendita (art. 9)	€ 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	Ritardo nell'attivazione della piattaforma telematica (art. 9)	€ 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
5	Mancato rispetto dei tempi previsti per la	€ 50,00 per ogni	Confronto tra la data di consegna dei singoli report e i



Ministero della Cultura

mrt
Musei Reali Torino

	consegna della reportistica mensile.	giorno di ritardo	termini previsti art. 11 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 all'art. 12 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 del servizio, 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 del Concessionario.
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 del Concessionario
10	Mancata ottemperanza agli ordini di adeguamento del servizio di bookshop 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 del Concessionario
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

Art. 16 Clausola risolutiva espressa

Nell'esclusivo interesse dei Musei Reali il contratto di concessione si considererà automaticamente risolto ex art. 1456 cod. civ. nelle seguenti ipotesi:

- 1) quando venga accertato il mancato rispetto della normativa sulla sicurezza e sulla salute dei lavoratori di cui al Decreto Legislativo del 09 aprile 2008, n. 81;
- 2) quando sia intervenuta la cessazione dell'Impresa o ne sia stato dichiarato con sentenza il fallimento;
- 3) inosservanza del divieto di cessione a terzi, anche solo parziale, dei diritti e delle obbligazioni assunte con la presente concessione;
- 4) mancata applicazione o la sussistenza di gravi inosservanze delle disposizioni legislative e/o contrattuali che disciplinano il rapporto di lavoro con il personale dipendente del concessionario;
- 5) mancato tempestivo pagamento, per almeno tre mensilità anche non consecutive, delle somme dovute alla Stazione Appaltante;
- 6) accertata inottemperanza e/o ritardo superiore a giorni 60 nell'ottemperanza agli ordini di adeguamento del servizio di bookshop agli standard e alle prescrizioni tecnici previsti dal Capitolato e/o dell'offerta tecnica;
- 7) qualora l'ammontare complessivo delle penali applicate al concessionario superi il 2% del valore della concessione;



Ministero della Cultura



8) nell'ipotesi in cui il concessionario contravvenga agli obblighi inerenti alla tracciabilità dei flussi finanziari;
9) sopravvenuta perdita dei requisiti generali di cui agli artt. 94 e 95 D.Lgs. 36/2023;
10) mancato adeguamento rispetto alle prescrizioni del Direttore dell'esecuzione e/o del RUP in merito al rispetto dei Criteri Minimi Ambientali;
11) violazione degli impegni anticorruzione assunti con la sottoscrizione del Patto di integrità;
In tutti i casi di risoluzione della concessione è facoltà dei Musei Reali richiedere al concessionario 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.

Il RUP
Gaetano Di Marino