



Comune
di Milano

DIREZIONE CULTURA
AREA MUSEI D'ARTE MODERNA E CONTEMPORANEA
GALLERIA D'ARTE MODERNA

OGGETTO: Affidamento della concessione del servizio di gestione del bookshop e della distribuzione a noleggio di audioguide presso la Galleria d'Arte Moderna di Milano.

Il Direttore
Area Musei d'Arte Moderna e Contemporanea
dott. Gianfranco Maraniello

Il Responsabile Unico del Progetto
dott.ssa Paola Zatti

CAPITOLATO SPECIALE DI CONCESSIONE

Rev.	Data	Descrizione	Red.	Rev.	File
Rev. 2	11/12/2023				Capitolato Speciale

All. 3



SISTEMI DI
GESTIONE CERTIFICATI
UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015



CERTICUALITY
È MEMBRO DELLA
CONFEDERAZIONE CISQ



SOMMARIO

<i>SEZIONE 1</i>	4
<i>NATURA E OGGETTO DELLA CONCESSIONE</i>	4
ART. 1.1 - DISPOSIZIONI GENERALI	4
ART. 1.2 - DEFINIZIONI E ACRONIMI	4
ART. 1.3 - OGGETTO DELLA CONCESSIONE E CORRISPETTIVO	4
ART. 1.4 - FINALITÀ DELLA CONCESSIONE	4
ART. 1.5 - CANONE DI CONCESSIONE (ROYALTIES)	5
ART. 1.6 - UBICAZIONE E DIMENSIONI DELLO SPAZIO	5
ART. 1.7 - STATO DI FATTO E ALLESTIMENTO DELLO SPAZIO	5
ART. 1.8 - AVVIO DEL SERVIZIO E ORARI DI SVOLGIMENTO	7
ART. 1.9 - OBBLIGHI E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO E DELL'AMMINISTRAZIONE	8
ART. 1.10 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	10
ART. 1.11 - ATTIVITÀ PROMOZIONALI E SPONSORIZZAZIONI	10
ART. 1.12 - RISCHI DA GESTIONE DELLA CONCESSIONE	10
ART. 1.13 - MODIFICHE NORMATIVE - VARIANTI - FORZA MAGGIORE	11
ART. 1.14 - AFFLUSSI PUBBLICO DEL MUSEO	12
ART. 1.15 - ACCORDI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO	13
ART. 1.16 - PERSONALE	13
ART. 1.17 - MONITORAGGIO E REPORTISTICA	14
ART. 1.18 - CARATTERISTICHE DELL'ATTIVITÀ	15
ART. 1.19 - SCONTI DA APPLICARE	22
ART. 1.20 - MODALITÀ DI GESTIONE DEL BOOKSHOP	22
ART. 1.21 - CARATTERISTICHE DELL'ATTIVITÀ	24
ART. 1.22 - INSERIMENTO, TRADUZIONE E AGGIORNAMENTO DEL TESTO DELLE AUDIOGUIDE	24
ART. 1.23 - MODALITÀ DI GESTIONE DELLE AUDIOGUIDE	25
ART. 1.24 - PROPOSTE ALTERNATIVE AL SUPPORTO DELLE AUDIOGUIDE	26
<i>SEZIONE 2</i>	28
<i>DISCIPLINA CONTRATTUALE</i>	28
ART. 2.1 - ELABORATI ALLEGATI	28
ART. 2.2 - CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO	28
ART. 2.3 - PROCEDURA DI INSOLVENZA DEL CONCESSIONARIO	29
<i>SEZIONE 3</i>	30
<i>DISPOSIZIONI PER L'ESECUZIONE CONTRATTUALE</i>	30
ART. 3.1 - INIZIO E DURATA DELLA CONCESSIONE	30
ART. 3.2 - MODIFICHE DELLA DURATA DELLA CONCESSIONE	30
ART. 3.3 - EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO ...	30
ART. 3.4 - EQUILIBRIO ECONOMICO-FINANZIARIO	30
ART. 3.5 - RIEQUILIBRIO ECONOMICO-FINANZIARIO	31
ART. 3.6 - MODIFICA DELLA CONCESSIONE DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA	32
ART. 3.7 - SOSPENSIONE	32



ART. 3.8 - MONITORAGGIO DEL P.E.F. E RESOCONTO ECONOMICO-GESTIONALE	32
ART. 3.9 - PENALI PER RITARDI E INADEMPIENZE	32
ART. 3.10 - REFERENTE DEL CONCESSIONARIO	35
ART. 3.11 - TRATTAMENTO DEL PERSONALE	35
ART. 3.12 - SICUREZZA	36
ART. 3.13 - SUBAPPALTO	36
ART. 3.14 - SUBCONCESSIONE	38
<i>SEZIONE 4</i>	39
<i>DISCIPLINA ECONOMICA</i>	39
ART. 4.1 - PAGAMENTO ROYALTIES	39
ART. 4.2 - CESSIONE DEL CONTRATTO	39
ART. 4.3 - CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITÀ	39
ART. 4.4 - INDENIZZO PER RECESSO PER PUBBLICO INTERESSE	40
<i>SEZIONE 5</i>	41
<i>CAUZIONE E GARANZIE</i>	41
ART. 5.1 - DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO DEL CONCESSIONARIO	41
ART. 5.2 - POLIZZA ASSICURATIVA - RC	42
<i>SEZIONE 6</i>	43
<i>NORME FINALI</i>	43
ART. 6.1 - RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO DEL CONCESSIONARIO	43
ART. 6.2 - ESECUZIONE IN DANNO	44
ART. 6.3 - RECESSO	44
ART. 6.4 - RESPONSABILITÀ	44
ART. 6.5 - VIGILANZA E CONTROLLI	44
ART. 6.6 - FORO COMPETENTE	45
ART. 6.7 - RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTI	45
ART. 6.8 - STIPULAZIONE CONTRATTO - SPESE, IMPOSTE E TASSE	45
ART. 6.9 - TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI	45



SEZIONE 1 **NATURA E OGGETTO DELLA CONCESSIONE**

ART. 1.1 - DISPOSIZIONI GENERALI

Le condizioni e le modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali sono quelle indicate nelle sezioni del presente Capitolato Speciale di Concessione e nell'offerta presentata dal concessionario in sede di gara.

Per quanto non previsto nel presente Capitolato Speciale si rinvia alle disposizioni di legge e di regolamento vigenti in materia.

ART. 1.2 - DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nell'ambito del presente documento sono usati le seguenti definizioni e acronimi:

- *Amministrazione* il Comune di Milano - il concedente;
- *GAM o Museo* la Galleria d'Arte Moderna di Milano;
- *Concessionario* l'Operatore Economico che stipula la concessione;
- *Capitolato Speciale* il presente documento;
- *Contratto* il contratto stipulato tra l'Amministrazione e il concessionario;
- *Codice* il Decreto Legislativo 31 marzo 2023 n. 36;
- *Prestazione* il servizio oggetto del presente documento;
- *RUP* Responsabile Unico del Progetto
- *PEF* Piano Economico Finanziario

ART. 1.3 - OGGETTO DELLA CONCESSIONE E CORRISPETTIVO

Costituisce oggetto della presente concessione, l'affidamento del servizio di gestione del bookshop e dell'attività accessoria di noleggio di audioguide presso la Galleria d'Arte Moderna di Milano.

A titolo di corrispettivo della presente concessione, al concessionario è riconosciuto il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi oggetto del contratto, con assunzione a proprio carico del rischio operativo legato alla gestione dei servizi medesimi.

Il valore stimato per la concessione è pari a **euro 571.769,00** oltre IVA per l'intera durata di 6 (sei) anni. Si precisa che tale valore è stato stimato e che tale stima ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo l'Amministrazione e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti e/o spese per il concessionario, che assume interamente a proprio carico il rischio di impresa inerente la gestione dei servizi in concessione.

ART. 1.4 - FINALITÀ DELLA CONCESSIONE

La finalità della presente concessione è quella di consentire una migliore fruizione delle collezioni e degli spazi della GAM e di migliorare lo standard qualitativo del Museo attraverso il potenziamento dei servizi al pubblico, dotando il Museo di un servizio di bookshop, con annesso il servizio accessorio e aggiuntivo di distribuzione a noleggio di audioguide.



Attraverso la concessione l'Amministrazione si propone di promuovere la conoscenza e l'esperienza del Museo al termine della visita anche fuori dal contenitore culturale, attraverso la diffusione di pubblicazioni a tema e oggettistica evocativa.

ART. 1.5 - CANONE DI CONCESSIONE (ROYALTIES)

- a) Il concessionario, a titolo di canone di concessione, dovrà versare all'Amministrazione l'importo delle **royalties base del 3%**, da applicarsi al fatturato annuo globale del concessionario, **umentate del rialzo** percentuale offerto in sede di gara.
- b) Le royalties base di cui alla lett. a) saranno applicate sul fatturato annuo globale, comprensivo quindi dei ricavi del bookshop, degli eventuali ricavi conseguiti dalla vendita tramite piattaforma di *e-commerce* e dei ricavi derivanti dal noleggio di audioguide.
- c) Per fatturato annuo si intende il fatturato di vendita conseguito dal concessionario al netto di eventuale imposta sul valore aggiunto; i costi per il personale sono integralmente a carico del concessionario.
- d) Il concessionario è **esentato dal versamento** delle royalties **per il primo anno** di concessione (primi 12 mesi consecutivi di concessione a decorrere dalla data di avvio del servizio in concessione comunicata per iscritto al RUP da parte del concessionario).

ART. 1.6 - UBICAZIONE E DIMENSIONI DELLO SPAZIO

- a) Il servizio di bookshop e di distribuzione a noleggio di audioguide dovrà essere effettuato in una sala collocata al piano terra del corpo centrale della Villa Reale, edificio sede della GAM, sita in via Palestro n. 16. La sala è adiacente all'atrio di ingresso della GAM ed è collocata all'inizio del percorso espositivo delle mostre e vicino al guardaroba, come risulta dalla planimetria allegata al presente Capitolato Speciale (**Allegato 1** al presente Capitolato Speciale).
- b) Le dimensioni della sala sono di 9,60 x 5,83 m, per un totale di 55,97 mq; tale superficie comprende lo spazio dedicato al servizio di biglietteria (28,17 mq), servizio che è escluso da quanto previsto dal presente Capitolato Speciale, e lo spazio dedicato al servizio di bookshop, pari a **27,80 mq**.
- c) L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare l'ubicazione del bookshop all'interno della GAM durante il periodo di validità della concessione, garantendo comunque al concessionario uno spazio idoneo all'esecuzione del servizio di bookshop per accessibilità, collocazione e capienza. Il concessionario fin da ora accetta senza riserve o eccezioni eventuali modifiche di ubicazione del bookshop disposte dall'Amministrazione. In tal caso l'Amministrazione comunica per iscritto al concessionario l'ubicazione del nuovo o diverso spazio e trasmette le istruzioni per la gestione del servizio, senza che il concessionario possa opporre contestazioni, rifiuti o pretendere compensi, corrispettivi, indennizzi o mancato utile in ragione di tali modifiche.

ART. 1.7 - STATO DI FATTO E ALLESTIMENTO DELLO SPAZIO

- a) Lo spazio per il servizio di bookshop sarà reso disponibile nello stato di fatto in cui si trova e che sarà rilevato nel corso del sopralluogo obbligatorio effettuato in fase di gara.
- b) Lo spazio sarà consegnato provvisto di impiantistica di base, finiture architettoniche e arredi come attualmente disponibili. Il Concessionario dovrà provvedere, a propria cura e spese, all'allestimento espositivo e organizzativo degli articoli in vendita e alla manutenzione dello spazio.



- c) Si vieta tassativamente di alterare, modificare, rimuovere, demolire o sostituire qualsiasi elemento strutturale, di finitura e/o di decorazione e/o di arredo e impiantistico nell'intero edificio. Inoltre dovranno essere mantenute costantemente in efficienza e non modificate tutte le attrezzature e tutti gli impianti di cui è dotato lo spazio messo a disposizione dall'Amministrazione.
- d) Negli spazi interni ed esterni di Villa Reale sono presenti le necessarie dotazioni impiantistiche di sicurezza, regolarmente collaudate, funzionanti e in esercizio. In particolare, i mezzi antincendio e i sistemi di prevenzione incendi, le luci di sicurezza e di emergenza, i sistemi antintrusione, le telecamere di vigilanza, la segnaletica e comunque qualsiasi dispositivo di sicurezza appartenente alla strumentazione permanente dell'edificio non dovranno essere alterati, né smontati, né messi fuori uso, oppure usati impropriamente, né coperti, né resi inaccessibili da elementi di allestimento o da altro. Si vieta di alterare o modificare la collocazione dei cartelli indicatori delle vie di fuga, nonché di ostruirne la visibilità. Si vieta anche di rimodulare o disattivare il sistema di rilevazione e prevenzione incendi (costituito da rilevatori di fumo e calore) presente negli spazi interni della GAM.
- e) Eventuali impianti elettrici temporanei installati dal concessionario dovranno essere approvati dal RUP e dovranno essere conformi alle Norme CEI 64-8 e 64-15, così come alle norme generali sugli impianti elettrici (cfr. Legge n. 186/1968, D.Lgs. n. 81/2008, D.M. Sviluppo Economico n. 37/2008). Il concessionario sarà tenuto a osservare scrupolosamente tutte le prescrizioni e si assumerà la piena responsabilità in rapporto alla conformità, all'efficienza e alla sicurezza degli impianti elettrici temporanei. Il concessionario dovrà prestare particolare attenzione anche alle disposizioni contenute nel D.Lgs. n. 81/2008 al Titolo I - Capo III dedicato a "impianti e apparecchiature elettriche" (artt. 80-87), soprattutto relative alla protezione dai rischi derivanti da contatti elettrici diretti e indiretti e da sovratensioni.
- f) Lo spazio per il servizio di bookshop risulta già allestito a cura dell'Amministrazione con idonei arredi. L'allestimento e gli arredi attualmente presenti sono di proprietà dell'Amministrazione e sono concessi in uso al concessionario nello stato e nella disposizione funzionale in cui si trovano.
- g) Il concessionario potrà apportare eventuali modifiche o integrazioni agli arredi e all'allestimento presenti, secondo un progetto da concordare preventivamente con il RUP, fermo restando il diritto del RUP di accoglierlo o respingerlo in piena autonomia, e saranno realizzate a cura e spese del concessionario.
- h) Eventuali modifiche o integrazioni agli arredi e all'allestimento presenti dovranno rispettare la normativa relativa alla sicurezza e in particolare alla sicurezza antincendio; per tale motivo, il concessionario dovrà fornire al RUP l'opportuna documentazione attestante le caratteristiche ignifughe dei materiali usati all'interno del locale messo a disposizione dall'Amministrazione.
- i) Gli apparati informatici e tecnologici e i software necessari alla gestione del bookshop saranno a cura e spese del concessionario.
- j) Villa Reale, sede della Galleria d'Arte Moderna, appartiene al Demanio Comunale e, a motivo del suo valore storico e architettonico, è riconosciuto quale bene culturale assoggettato alle disposizioni di tutela di cui al D.Lgs. n. 42/2004 e s.m.i. (Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio) e sottoposto alla vigilanza del Ministero della Cultura e della Soprintendenza per i Beni Storici, Artistici ed Etnoantropologici della Lombardia.
- k) Il concessionario dovrà ottenere ogni autorizzazione, permesso, licenza e nulla osta occorrenti per l'esecuzione degli interventi richiesti e/o necessari per lo svolgimento delle attività oggetto della concessione.



ART. 1.8 - AVVIO DEL SERVIZIO E ORARI DI SVOLGIMENTO

- a) Il servizio di bookshop **dovrà avere inizio entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di cui all'art. 3.1 del presente Capitolato Speciale**, mentre il servizio di noleggio delle audioguide **dovrà avere inizio entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data di ricevimento dei testi in italiano** da parte del RUP.
- b) Il concessionario dovrà dare comunicazione all'Amministrazione dell'esatto giorno di avvio del servizio tramite PEC c.gam@pec.comune.milano.it, con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni solari.
- c) Il servizio di bookshop e di noleggio delle audioguide dovrà essere svolto, per tutto il periodo contrattuale, **per 6 (sei) giorni alla settimana e per 12 (dodici) mesi all'anno, con orario pari a quello di apertura del museo.**
- d) Gli orari di apertura attuali della Galleria d'Arte Moderna sono i seguenti:

ORARIO UFFICIALE APERTURA GALLERIA D'ARTE MODERNA		
da martedì a domenica	apertura	chiusura
	ore 10:00	ore 17:30
lunedì	giorno di chiusura del Museo	

L'Amministrazione si riserva insindacabilmente di apportare variazioni, anche temporanee, a tale orario, sia in aumento che in diminuzione, previa comunicazione al concessionario con congruo anticipo. Nel caso di variazioni del suddetto orario di apertura del Museo, per le quali si rinvia all'art. 1.13.2 del presente Capitolato Speciale, l'orario del bookshop dovrà adeguarsi di conseguenza.

- e) In caso di necessità o di lavori da effettuare nell'area adiacente il bookshop, il RUP potrà disporre temporaneamente, e per un periodo non superiore a 20 (venti) giorni lavorativi in un anno solare, limitazioni di accesso al bookshop o la mancata apertura. In tali evenienze, il concessionario non potrà sollevare obiezioni, eccezioni, riserve, richieste di risarcimento o indennizzo.
- f) In concomitanza con attività culturali quali per esempio inaugurazioni di mostre, presentazioni, conferenze, concerti, aperture straordinarie del Museo, svolte negli spazi di Villa Reale, che si protrarranno oltre l'orario di normale apertura del servizio, il concessionario sarà avvisato con congruo anticipo e, se richiesto dall'Amministrazione, dovrà prolungare l'apertura dei servizi oggetto della concessione anche in giornate/orari diversi da quelli di cui alle precedenti lettere, **al massimo fino alle ore 22:00**. Comunque, l'Amministrazione si impegna a garantire l'informazione al concessionario con congruo anticipo per eventuali:
- variazioni dell'orario ordinario, programmate su base stagionale e non;
 - attività di servizio, periodiche, temporanee o eccezionali, con riflessi sull'esercizio dell'attività del concessionario;
 - chiusure temporanee del Museo e scioperi del personale.
- g) Le aperture straordinarie nel 2021 sono state quattro.
- h) Il concessionario non potrà in alcun modo modificare l'orario del bookshop, salvo che tale modifica non sia stata, per iscritto, preventivamente autorizzata dal RUP.
- i) Per nessun motivo, neppure in caso di controversia, il concessionario potrà ridurre o sospendere l'attività, fatte salve le cause di forza maggiore, segnalate con tempestiva comunicazione.



ART. 1.9 - OBBLIGHI E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO E DELL'AMMINISTRAZIONE

1) CONCESSIONARIO

Gli obblighi e oneri a carico del concessionario sono i seguenti:

- a) rispettare tutte le disposizioni di legge e di regolamento applicabili alla concessione;
- b) svolgere le prestazioni nel rispetto delle indicazioni del presente Capitolato Speciale e del contratto, delle istruzioni impartite dall'Amministrazione e secondo la regola dell'arte;
- c) ottenere tutte le autorizzazioni di legge, i permessi, i nulla osta ecc. richiesti nonché rispettare tutte le formalità amministrative necessarie e utili per lo svolgimento delle prestazioni;
- d) rispettare tutte le disposizioni e gli atti amministrativi anche con riguardo al personale impiegato;
- e) gestire il servizio affidato in concessione con autonoma capacità imprenditoriale e sotto la propria esclusiva responsabilità;
- f) assumere il rischio economico di impresa e il rischio di imprevisti e difficoltà esecutive connessi alla gestione del servizio, tenendone conto nell'elaborazione del Piano Economico Finanziario presentato in sede di gara;
- g) astenersi dallo svolgere direttamente o indirettamente attività in concorrenza con quelle effettuate in esecuzione della concessione;
- h) sostenere tutti i costi relativi a imposte, tasse, tributi, diritti ecc. in relazione a qualsiasi aspetto connesso alla gestione del servizio;
- i) sostenere i costi della TARI e della SIAE se dovuti;
- j) sostenere le spese per la polizza fideiussoria a garanzia del rispetto degli obblighi contrattuali e per la polizza assicurativa previste dalla concessione;
- k) gestire il servizio a proprie integrali spese e sotto la propria esclusiva responsabilità anche con riguardo al personale, ai collaboratori e ai consulenti;
- l) sostenere tutte le spese relative a imprevisti e difficoltà riscontrati nell'esecuzione delle prestazioni;
- m) sostenere tutti i costi dell'utenza telefonica e della connessione internet relativi alla gestione del servizio;
- n) sostenere ogni altro costo e onere per l'esecuzione delle prestazioni nel rispetto della normativa, della concessione e della regola dell'arte;
- o) corrispondere all'Amministrazione le royalties sul fatturato globale annuo a decorrere dal secondo anno di attività;
- p) inviare al RUP mensilmente (entro il decimo giorno del mese successivo), con dichiarazione firmata dal rappresentante legale, i dati degli incassi (al netto di IVA) del bookshop, compresa una eventuale vendita tramite piattaforma di *e-commerce*, e del noleggio di audioguide, come risulta da lettura dei registratori di cassa, con allegata copia del report generato automaticamente dal programma di contabilizzazione, e presentare tramite PEC un riepilogo annuale degli incassi entro il 15 gennaio dell'anno successivo;
- q) tenere una contabilità aziendale conforme alle leggi fiscali, consentendo in qualunque momento l'ispezione da parte dell'Amministrazione dei libri contabili e fornendo, a periodicità prefissata, i richiesti rendiconti di gestione;
- r) esporre al pubblico in modo visibile i prezzi di tutti gli articoli in vendita;
- s) regolamentare l'entrata e l'uscita del proprio personale e dei fornitori previo accordo con il RUP;



- t) mantenere inalterato la struttura dell'immobile e dell'allestimento concordato della sala destinata al bookshop, salvo espressa autorizzazione scritta del RUP;
- u) acquistare e fornire eventuali nuovi arredi e allestimenti alternativi a quelli esistenti, secondo un progetto, presentato con l'Offerta Tecnica o nel corso della concessione, espressamente autorizzato per iscritto dal RUP;
- v) mantenere in perfetti stato e condizioni d'uso, sostenendone tutte le spese e mediante periodici interventi di manutenzione ordinaria, di impianti e attrezzature di proprietà del concessionario, di arredi, compresi quelli del bookshop di proprietà dell'Amministrazione, e in generale dei beni e degli strumenti necessari per la gestione del servizio;
- w) assumere ogni responsabilità per qualsiasi danno, sottrazione, alterazione subita da beni, arredi e allestimenti, compresi quelli di proprietà dell'Amministrazione, presenti nello spazio adibito a bookshop, ad eccezione del deterioramento determinato dalla normale usura;
- x) provvedere, sostenendone tutte le spese, alla riparazione o ripristino di qualsiasi danno provocato allo spazio adibito a bookshop, compresi beni arredi e allestimenti, durante lo svolgimento delle prestazioni e da esse derivato;
- y) assumere a proprio carico l'attività di pulizia degli arredi e allestimenti del bookshop, nonché degli articoli esposti alla vendita;
- z) rispettare la normativa ambientale, anche in materia di deposito e smaltimento dei rifiuti;
- aa) assumere a proprio carico lo smaltimento dei rifiuti ordinari e straordinari, secondo i criteri per la raccolta differenziata dettati dal servizio di raccolta AMSA;
- bb) munirsi di un piano della sicurezza, comprendente la necessaria formazione del personale, che dovrà essere approvato dall'Amministrazione per assicurarne l'integrazione funzionale con i presidi di Villa Reale;
- cc) approntare le misure necessarie e opportune per prevenire ed evitare incidenti e danni alle persone, alle collezioni e alle strutture museali durante l'esecuzione delle prestazioni;
- dd) accettare e applicare tutte le migliorie tecnico-funzionali richieste dal RUP per rendere più efficaci ed efficienti le prestazioni previste dalla concessione, ove tali migliorie non comportino oggettivo aggravio dei risultati economici;
- ee) osservare la massima riservatezza nella comunicazione all'esterno di fatti, stati e condizioni che riguardino le attività della GAM, nonché osservare la segretezza nei confronti di tutte le informazioni comunque ricevute in ordine al funzionamento dei sistemi di vigilanza e di custodia della GAM;
- ff) adottare misure e procedure necessarie e/o opportune per il trattamento dei dati ai sensi della normativa vigente e aggiornamento delle stesse in caso di modifiche normative;
- gg) adottare misure idonee a garantire la riservatezza delle informazioni comunque acquisite nell'esecuzione delle prestazioni;
- hh) assumere tutti gli ulteriori eventuali oneri di legge sopra non elencati.

2) AMMINISTRAZIONE

Gli obblighi e oneri a carico dell'Amministrazione sono i seguenti:

- a) sostenere tutti i costi della corrente elettrica e del riscaldamento;
- b) assumere a proprio carico l'attività di pulizia dello spazio adibito a bookshop (pavimenti, finestre, ecc.);



- c) mantenere in perfetti stato e condizioni d'uso, sostenendone tutte le spese e mediante periodici interventi di manutenzione ordinaria, le componenti strutturali e la dotazione impiantistica esistente nello spazio adibito a bookshop (impianti antincendio e di videosorveglianza, impianti elettrico e di riscaldamento/raffrescamento).

Nessun altro onere sarà a carico dell'Amministrazione.

ART. 1.10 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

- a) Il servizio deve essere prestato in conformità a quanto previsto nel presente Capitolato Speciale, nel contratto, nell'Offerta Tecnica del concessionario e nel rispetto delle disposizioni di legge, regolamento o provvedimenti amministrativi applicabili e della regola dell'arte.
- b) Il concessionario presta il servizio con proprie risorse economiche e finanziarie, umane, mezzi e attrezzature in piena autonomia organizzativa.

ART. 1.11 - ATTIVITÀ PROMOZIONALI E SPONSORIZZAZIONI

- a) Il concessionario, entro 45 (quarantacinque) giorni dall'avvio del servizio, presenta al RUP, che dovrà esprimere il proprio assenso, un apposito piano promozionale contenente le linee tematiche, i contenuti e le iniziative per l'esecuzione del servizio di vendita delle pubblicazioni e dei prodotti di merchandising, elaborato sulla base dell'Offerta Tecnica.
- b) Nello spazio per il servizio di bookshop è permessa, previo consenso del RUP, l'esposizione di materiale pubblicitario, fatti salvi tutti i connessi adempimenti relativi all'assolvimento degli eventuali oneri di pubblicità (autorizzazioni, imposte, ecc.).
- c) Il concessionario, anche avvalendosi di sponsor (i cui nomi dovranno essere preventivamente comunicati al RUP, che dovrà esprimere il proprio assenso), potrà proporre iniziative promozionali atte ad aumentare l'utenza, con possibilità di applicare agevolazioni sui prezzi in occasione di eventi, manifestazioni e attività che si svolgono alla GAM.
- d) La realizzazione di tali iniziative resta comunque subordinata alla verifica di compatibilità con le attività della GAM da parte del RUP, cui spetta l'esplicita approvazione, fermo restando che saranno a carico del concessionario e di eventuali sponsor i conseguenti oneri organizzativi e i costi di realizzazione delle iniziative, nonché l'acquisizione di tutte le necessarie autorizzazioni.
- e) Saranno altresì possibili offerte specifiche e iniziative commerciali, anche con l'ausilio di sponsor reperiti dal concessionario, volte all'attrazione culturale, meglio se inquadrare in un organico programma di marketing. Tali interventi potranno essere realizzati solo previo accordo con il RUP.

ART. 1.12 - RISCHI DA GESTIONE DELLA CONCESSIONE

- a) Il concessionario, ai sensi dell'art. 177, comma 1 del Codice, assume il rischio operativo connesso alla gestione dei servizi sul lato della domanda o sul lato dell'offerta, secondo la declinazione del medesimo definita dal presente Capitolato Speciale e dall'insieme dei documenti contrattuali. Non sono previsti da parte dell'Amministrazione meccanismi atti a mitigare o a eliminare il predetto rischio.
- b) Il rischio di disponibilità è a carico del concessionario.
- c) Al concessionario sono trasferiti il rischio di contrazione della domanda complessiva del mercato relativa ai servizi oggetto della concessione, il rischio di riduzione della domanda specifica di detti



servizi, il rischio di offerta connesso all'ingresso nel mercato di competitori e i rischi derivati da approvvigionamento e/o incremento dei costi dei fattori produttivi o di loro inadeguatezza, da inadempimenti contrattuali di clienti e fornitori, da relazioni con altri soggetti (incluse le parti sociali) che influenzino negativamente costi e tempi di erogazione dei servizi, da inflazione nonché da fallimento.

- d) Il concessionario assume il rischio amministrativo, connesso al notevole ritardo o al diniego, da parte dei competenti soggetti pubblici o privati, nel rilascio delle necessarie autorizzazioni, concessioni, nulla-osta o atti di assenso comunque denominati incidenti sull'avvio e sull'intera gestione dei servizi.
- e) Il rischio di manutenzione ordinaria prevista all'art. 1.9.1, lett. v) del presente Capitolato Speciale, e i rischi finanziari, così come definiti nel documento "Matrice dei Rischi" (**Allegato 2** al presente Capitolato Speciale), sono trasferiti al concessionario.
- f) L'allocazione dei rischi tra il concedente e il concessionario trova evidenza nella suddetta "Matrice dei Rischi", allegata al presente Capitolato Speciale quale parte integrante e sostanziale.
- g) Allo scopo di ridurre a livelli minimi la probabilità del verificarsi di tali rischi, il concessionario promuove iniziative e attiva strumenti adeguati alla loro mitigazione.

ART. 1.13 - MODIFICHE NORMATIVE - VARIANTI - FORZA MAGGIORE

1.13.1 - MODIFICHE NORMATIVE E REGOLAMENTARI

- a) Il rischio normativo-regolamentare è trasferito al Comune esclusivamente in caso di norme sopravvenute che rendano necessari interventi di manutenzione straordinaria su beni di proprietà comunale, in grado di determinare un rilevante impatto sull'equilibrio economico-finanziario della concessione.
- b) È trasferito al concessionario il rischio derivante da modifiche o innovazioni a leggi e regolamenti, da qualsiasi Ente statuite, applicabili direttamente o indirettamente alla concessione, che stabiliscano nuove condizioni per la realizzazione di investimenti, a esclusione di quanto previsto al precedente comma, e/o l'erogazione dei servizi.
- c) È altresì trasferito al concessionario il rischio derivante da modifiche normative relative al regime fiscale adottato nel Piano Economico Finanziario.

1.13.2 - VARIANTI IN CORSO DI CONCESSIONE

- a) Eventuali modifiche, prescrizioni o varianti rispetto a quanto pattuito, richieste dal Comune o concordate tra le Parti in sede di realizzazione di investimenti e/o di erogazione dei servizi che determinino un impatto sull'equilibrio economico-finanziario della concessione, possono dare luogo al relativo riequilibrio purché dette modifiche, prescrizioni o varianti non siano rese necessarie da pregressi errori o omissioni del concessionario.
- b) Ai fini del riequilibrio economico-finanziario della concessione dovrà tenersi conto sia degli eventuali e comprovati oneri a carico del concessionario sia di eventuali vantaggi economici conseguenti alle modifiche, prescrizioni o varianti di cui al comma precedente.



1.13.3 - FORZA MAGGIORE

- a) È condiviso tra le Parti in misura paritetica il rischio di forza maggiore, connesso alla possibilità del verificarsi di eventi o circostanze al di fuori del ragionevole controllo del concessionario o del Comune da cui derivi l'impossibilità anche temporanea, parziale o totale, per ciascuna delle due Parti, di adempiere alle proprie obbligazioni ai sensi del presente Capitolato Speciale e che incida sull'equilibrio economico-finanziario della concessione.
- b) Gli eventi o le circostanze di cui al comma precedente sono esemplificativamente rappresentati da:
- guerra, terrorismo, sommossa o simili eventi o circostanze;
 - terremoti;
 - calamità naturali, incendi, inondazioni o simili eventi o circostanze;
 - epidemie e contagi.
- c) In caso di effettiva manifestazione di eventi o circostanze di forza maggiore può effettuarsi il riequilibrio economico-finanziario della concessione, nei limiti e alle condizioni di cui al presente Capitolato Speciale.
- d) In relazione alla possibile recrudescenza dell'emergenza pandemica da virus COVID-19 e ai suoi potenziali futuri effetti sulla concessione, gli stessi costituiscono evento e condizione noti sia al Concedente, in sede di predisposizione dei documenti di gara, che a ciascun Operatore Economico, al momento della sua partecipazione alla gara. L'offerta di gara del concessionario è stata pertanto formulata tenendo conto di un fenomeno (la pandemia da virus COVID-19) che si è già avverato. Ciò considerato che la suindicata emergenza non rappresenta un evento imprevedibile e non si configura quale rischio di forza maggiore. In ogni caso, qualora l'emergenza pandemica da virus COVID-19 evolva in senso peggiorativo rispetto alla situazione esistente alla data di scadenza della presentazione delle offerte di gara e determini effetti sulla concessione, potrà prevedersi unicamente il ricorso alla sospensione della concessione secondo le disposizioni di cui all'art. 121 del Codice, con il conseguente prolungamento del termine di scadenza della concessione medesima. Non si procederà pertanto alla revisione delle condizioni dell'equilibrio economico-finanziario della concessione.

ART. 1.14 - AFFLUSSI PUBBLICO DEL MUSEO

L'affluenza di pubblico alla GAM, registrata negli ultimi anni – esclusi gli anni interessati da chiusure dovute all'emergenza Covid-19 – e negli ultimi mesi del corrente 2023, è quella di seguito indicata:

AFFLUENZA VISITATORI DELLA GAM							
<i>Anno</i> 2018	<i>Anno</i> 2019	<i>Anno</i> 2022	<i>Gennaio</i> 2023	<i>Febbraio</i> 2023	<i>Marzo</i> 2023	<i>Aprile</i> 2023	<i>Maggio</i> 2023
94.153	76.562	67.311	6.314	7.635	9.633	8.848	8.096

Il suddetto dato storico sull'affluenza è fornito a puro titolo informativo/indicativo, senza alcun obbligo per l'Amministrazione di assicurare il suddetto numero di affluenze al Museo.



ART. 1.15 - ACCORDI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO

Durante il periodo contrattuale, previo accordo tra concessionario e Amministrazione, senza aggravio economico per il concessionario stesso, potranno essere presi accordi di varia natura per migliorare sotto il profilo operativo/economico, in sinergia tra le parti, la fruibilità del servizio.

Nel caso in cui venissero richieste da parte dell'Amministrazione e previo accordo tra le parti variazioni agli standard dei servizi previsti dal presente Capitolato Speciale e dal contratto, che siano in grado di determinare aggravio economico per il concessionario, si rinvia alle disposizioni di cui all'art. 1.13.2. del presente Capitolato Speciale.

ART. 1.16 - PERSONALE

- a) Il concessionario si impegna a eseguire il servizio di gestione del bookshop e dell'attività accessoria di noleggio di audioguide mediante proprio personale con il quale, prima dell'avvio del servizio, sia stato costituito un rapporto di lavoro nel rispetto di tutte le norme vigenti.
- b) È facoltà del concessionario, nel rispetto delle norme di legge e dei contratti collettivi e di quanto dettagliato nell'Offerta Tecnica, stabilire l'organico e i turni di lavoro del servizio di bookshop, nell'ambito di una efficiente organizzazione del lavoro, ferma restando la qualità di un servizio di libreria specializzata e di merchandising museale che si richiede di livello elevato; in ogni caso il concessionario dovrà garantire l'esecuzione del servizio al pubblico rispettando gli orari indicati all'art. 1.8 del presente Capitolato Speciale.
- c) Il concessionario si impegna a garantire l'adeguata formazione del personale, sia quella prevista dalla normativa vigente, sia quella relativa al piano della sicurezza e alle specificità delle attività svolte (bookshop e distribuzione a noleggio di audioguide).
- d) Il concessionario si impegna a garantire una presenza il più possibile continuativa per il personale presente nel bookshop, in modo che, evitando frequenti sostituzioni, possa acquisire la conoscenza necessaria ad assicurare elevati standard qualitativi al servizio.
- e) Il personale destinato al bookshop dovrà parlare correntemente la lingua italiana e, come lingua straniera, dovrà parlare correntemente almeno la lingua inglese (almeno a livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue QCER); inoltre dovrà tenere nei confronti del pubblico un comportamento improntato alla massima correttezza, dovrà agire in ogni occasione con la diligenza professionale e dovrà essere in grado di gestire picchi di affollamento e presenza di scolaresche numerose nel bookshop.
- f) Il personale destinato al bookshop dovrà rispettare le prescrizioni relative alla riservatezza e alla segretezza delle comunicazioni e delle informazioni cui è obbligato anche il concessionario, come indicato all'art. 1.9, lett. ee) del presente Capitolato Speciale.
- g) Il personale destinato al bookshop dovrà essere munito di documento di identificazione munito di fotografia (direttamente stampata sul badge), il cui prototipo dovrà essere approvato preventivamente dal RUP. L'eventuale smarrimento del cartellino dovrà essere immediatamente comunicato al RUP per ragioni di sicurezza.
- h) In relazione a quanto previsto dall'art. 57 del Codice, il concessionario, a tutela dell'occupazione e al fine di salvaguardia delle professionalità acquisite, si impegna nell'ambito di un confronto, di concerto con l'Operatore Economico uscente e per il tramite delle associazioni imprenditoriali di appartenenza e delle organizzazioni sindacali territoriali e di categoria, a ricercare e favorire soluzioni che garantiscano la permanenza in servizio del personale dell'Operatore Economico uscente, ai sensi di quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di categoria.



ART. 1.17 - MONITORAGGIO E REPORTISTICA

Il concessionario ha l'obbligo, con decorrenza dalla data di avvio del servizio di gestione del bookshop, di:

1) CONTABILITÀ

- a) inviare al RUP **mensilmente (entro il decimo giorno del mese successivo)**, con dichiarazione firmata dal rappresentante legale, i dati degli incassi (al netto di IVA) del bookshop, compresa una eventuale vendita tramite piattaforma di *e-commerce*, e del noleggio di audioguide, come risulta da lettura dei registratori di cassa, con allegata copia del report generato automaticamente dal programma di contabilizzazione;
- b) inviare al RUP tramite PEC il riepilogo **annuale** degli incassi **entro il 15 gennaio dell'anno successivo**;
- c) inviare al RUP tramite PEC, **entro il 30 giugno di ciascun anno**, un resoconto economico-gestionale sull'esecuzione del contratto come indicato all'art. 3.8 del presente Capitolato Speciale.

2) PUBBLICAZIONI

- d) presentare al RUP, sia nella fase antecedente all'avvio del servizio di gestione del bookshop, sia nel corso dello svolgimento del servizio, **semestralmente**, un prospetto dettagliato delle pubblicazioni e dei prodotti editoriali che intende porre in vendita per l'acquisizione dell'approvazione del RUP;
- e) presentare al RUP **semestralmente** un prospetto dettagliato delle pubblicazioni poste in vendita, per la verifica da parte dell'Amministrazione del rispetto dell'assortimento minimo delle pubblicazioni richiesto e delle percentuali indicate all'art. 1.18.1 del presente Capitolato Speciale;

3) MERCHANDISING

- f) presentare al RUP, sia nella fase antecedente all'avvio del servizio di gestione del bookshop, sia nel corso dello svolgimento del servizio, **semestralmente**, un prospetto dettagliato dei prodotti di merchandising che intende porre in vendita, corredato di una fotografia che identifichi chiaramente il prodotto, per l'acquisizione dell'approvazione del RUP;
- g) presentare al RUP **semestralmente** un prospetto dettagliato dei prodotti di merchandising posti in vendita, per la verifica da parte dell'Amministrazione del rispetto dell'assortimento minimo dei prodotti di merchandising richiesto e delle percentuali indicate all'art. 1.18.2 del presente Capitolato Speciale.



PARTE A
GESTIONE DELL'ATTIVITÀ DI BOOKSHOP

ART. 1.18 - CARATTERISTICHE DELL'ATTIVITÀ

Il bookshop della GAM, in linea con i più elevati standard museali internazionali, è concepito come un polo di eccellenza per l'esposizione e la vendita di pubblicazioni e merchandising relativi in particolare alle collezioni della GAM e al complesso monumentale di Villa Reale (edificio e giardino).

Nel bookshop la vendita riguarderà, a titolo indicativo e non esaustivo, i generi merceologici e servizi di seguito indicati.

1) PUBBLICAZIONI

- a. quali prodotti obbligatori, tutte le guide su supporto cartaceo della GAM;
- b. pubblicazioni (quali cataloghi, monografie, libri, opuscoli, altri prodotti editoriali su supporto cartaceo o comunque fisico, materiale audiovisivo) dedicate agli aspetti scientifici, di ricerca, didattici e divulgativi relativi alle collezioni della GAM e al complesso monumentale di Villa Reale (edificio e giardino);
- c. quali prodotti obbligatori, cataloghi di mostre allestite presso la GAM;
- d. quali prodotti obbligatori, pubblicazioni o altri prodotti editoriali per bambini e per giovani in età scolare;
- e. cataloghi di mostre in corso organizzate nei musei civici di Milano;
- f. cataloghi di mostre organizzate negli istituti o nei musei aderenti alla Rete dell'800 Lombardo;
- g. cataloghi di mostre organizzate in Italia o all'estero, quanto più coerenti con le collezioni e le attività della GAM;
- h. pubblicazioni (quali cataloghi, monografie, libri, opuscoli, altri prodotti editoriali su supporto cartaceo o comunque fisico, materiale audiovisivo) dedicate ad artisti le cui opere sono presenti nelle collezioni della GAM;
- i. pubblicazioni o altri prodotti editoriali fatti realizzare dall'Associazione Amici della GAM;
- j. pubblicazioni (quali cataloghi, monografie, libri, opuscoli, altri prodotti editoriali su supporto cartaceo o comunque fisico, materiale audiovisivo) dedicate in generale al periodo compreso tra il 1790 e il 1900 in Lombardia e in Italia per arte, arti applicate, arti decorative, architettura, architettura dei giardini, letteratura, poesia e musica;
- k. pubblicazioni (quali cataloghi, monografie, libri, opuscoli, altri prodotti editoriali su supporto cartaceo o comunque fisico, materiale audiovisivo), quanto più coerenti con le collezioni e le attività della GAM, dedicate a storia dell'arte, storia locale (Milano e Lombardia), restauro e conservazione dei beni culturali, museologia e museografia, collezionismo, archivistica, tutela del patrimonio culturale e del paesaggio, studi di estetica e critica d'arte, alto artigianato;
- l. guide turistiche di particolare qualità dedicate ai musei civici di Milano o alla città di Milano;
- m. pubblicazioni o altri prodotti editoriali realizzati da una casa editrice con cui il concessionario abbia un accordo di collaborazione oppure realizzati dallo stesso concessionario se è editore;
- n. pubblicazioni o altri prodotti editoriali proposti dal RUP;
- o. pubblicazioni o altri prodotti editoriali proposti dal concessionario e approvati dal RUP.



Le pubblicazioni dovranno occupare almeno il 40% dello spazio del bookshop disponibile per l'esposizione e la vendita. L'assortimento minimo delle pubblicazioni totali poste in vendita dovrà consistere in 120 (centoventi) pubblicazioni (titoli diversi). Almeno il 40% dell'assortimento delle pubblicazioni dovrà avere un prezzo al pubblico inferiore a euro 20,00; almeno il 20% delle pubblicazioni dovrà essere riservato a un pubblico in età scolare; almeno il 40% delle pubblicazioni dovrà essere in lingua inglese.

Nel caso in cui il concessionario abbia un accordo di collaborazione con una casa editrice o sia esso stesso editore, la percentuale di pubblicazioni realizzate da quella casa editrice o dal concessionario editore non potrà superare il 20% delle pubblicazioni totali poste in vendita. Nel caso in cui la casa editrice o il concessionario editore pubblicassero o realizzassero quanto individuato nel presente Capitolato Speciale come "prodotto obbligatorio", questo non rientrerà nella percentuale del 20% delle pubblicazioni totali.

Il servizio da realizzare dovrà essere "plurimarca" per pubblicazioni e prodotti editoriali, e ciò per almeno il 60% dello spazio disponibile per l'esposizione e la vendita del bookshop; le pubblicazioni e i prodotti editoriali posti in vendita da parte del concessionario dovranno provenire dal più ampio numero possibile di case editrici e produttori.

Il rispetto delle percentuali indicate sarà verificato con cadenza semestrale dal RUP, con decorrenza dalla data di avvio del servizio di gestione del bookshop, sulla base di un prospetto dettagliato presentato dal concessionario.

La vendita di pubblicazioni scientifiche e culturali risponde all'esigenza di offrire ai visitatori della GAM ulteriori strumenti di conoscenza del patrimonio e dell'attività del Museo, delle esposizioni temporanee ospitate presso la GAM, della storia, dell'arte, e di altri temi attinenti alle collezioni della GAM e al complesso monumentale di Villa Reale come anche agli altri musei civici, alla città di Milano e al suo territorio.

Le pubblicazioni o gli altri prodotti editoriali proposti dal RUP per la vendita nel bookshop, potranno avere provenienza sia dall'Italia sia dall'estero, e potranno consistere anche in materiale audiovisivo o digitale.

Tutte le pubblicazioni o altri prodotti editoriali, comprese le pubblicazioni obbligatorie, dovranno essere acquistate dal concessionario direttamente dalle rispettive case editrici; se risultassero fuori catalogo o non più disponibili, il concessionario dovrà richiederne la ristampa, soprattutto per le pubblicazioni obbligatorie o comunque per quelle indicate dal RUP.

In occasione di manifestazioni o eventi straordinari, il concessionario potrà proporre pubblicazioni o prodotti editoriali specifici, concordando con il RUP titoli e modalità di vendita.

In ogni caso, tutte le pubblicazioni e i prodotti editoriali che verranno posti in vendita nel bookshop da parte del concessionario, dovranno essere verificate e sottoposte all'approvazione scritta del RUP sia nella fase antecedente all'avvio del servizio di gestione del bookshop, sia periodicamente nel corso dello svolgimento del servizio, con cadenza semestrale.

Per l'acquisizione dell'approvazione del RUP, il concessionario dovrà presentare un prospetto dettagliato delle pubblicazioni e dei prodotti editoriali che intende porre in vendita. L'approvazione scritta del RUP sarà comunicata al concessionario entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione della proposta; trascorso tale termine e in mancanza di autorizzazione, la proposta si riterrà non approvata. Il RUP potrà inoltre decidere di inibire la vendita di pubblicazioni o altri prodotti editoriali oppure di richiederne il ritiro, qualora sussistano motivate ragioni, che dovranno essere previamente comunicate al concessionario.



A richiesta del RUP, il concessionario dovrà fornire a titolo gratuito alla GAM due copie delle pubblicazioni e dei prodotti editoriali approvati e posti in vendita, che resteranno di proprietà della GAM.

2) MERCHANDISING

- a. quali prodotti obbligatori, riproduzioni di almeno 10 (dieci) opere appartenenti alle collezioni della GAM, individuate in accordo con il RUP, nei formati segnalibro, cartolina, e manifesto;
- b. cartoline, cancelleria e cartotecnica (matite, penne, segnalibri, agende, calendari da parete e da tavolo, ecc.), manifesti;
- c. complementi di arredo e di design (lampade, orologi, ecc.);
- d. accessori di abbigliamento (foulard, borse, shopper, ombrelli, ventagli, ecc.);
- e. modellismo, giochi, giochi educativi, ausili per visitatori in età scolare, utilizzabili anche durante i laboratori didattici e le visite guidate dedicate ai bambini;
- f. accessori (pen drive, mouse pad, cuffie audio, ecc.), gadget, oggettistica, oggetti ricordo.

I prodotti di merchandising dovranno occupare almeno il 40% dello spazio del bookshop disponibile per l'esposizione e la vendita. L'assortimento minimo dei prodotti di merchandising totali posti in vendita dovrà consistere in 30 (trenta) prodotti di merchandising (tipologie diverse di prodotti). Almeno il 40% dell'assortimento dei prodotti di merchandising dovrà avere un prezzo al pubblico inferiore a euro 10,00; almeno il 20% dell'assortimento dei prodotti di merchandising dovrà essere riservato a un pubblico in età scolare.

Il rispetto delle percentuali indicate sarà verificato con cadenza semestrale dal RUP, con decorrenza dalla data di avvio del servizio di gestione del bookshop, sulla base di un prospetto dettagliato presentato dal concessionario.

Il merchandising consiste nell'ideazione, progettazione, sviluppo, produzione, distribuzione, vendita e commercializzazione di "prodotti ufficiali" e di "prodotti secondari", qui indicati congiuntamente come "prodotti di merchandising".

- Per "**prodotti ufficiali**" si intendono articoli e oggetti di varia tipologia, specificamente creati per la GAM che abbiano come tema la rappresentazione di opere e di beni della GAM o del Comune di Milano o che comunque siano realizzati sfruttando i diritti di utilizzazione economica del marchio GAM e della proprietà industriale.
- Per "**prodotti secondari**" si intendono articoli e oggetti di varia tipologia, diversi dai prodotti ufficiali, comunque pertinenti al patrimonio e all'attività del Museo, purché siano realizzati nel pieno rispetto dell'immagine e della reputazione della GAM o del Comune di Milano e di diritti di terzi di qualsiasi natura.

La disponibilità di prodotti ufficiali e di prodotti secondari ha lo scopo di proporre ai visitatori della GAM un'ampia gamma di oggetti evocativi dell'esperienza della visita al Museo, differenziati per tipologia di utenti (turisti, scolaresche, ecc.), idonei a rafforzare la diffusione del marchio GAM e l'immagine del Museo.

Ogni prodotto ufficiale rappresentante una riproduzione o una citazione, in tutto o in parte, di opere e di beni della GAM o del Comune dovrà essere realizzato nel pieno rispetto della dignità e del pregio dell'opera originale e sarà in ogni caso accompagnata dall'indicazione della denominazione dell'opera ed eventualmente della data, della tecnica e del materiale usato per la realizzazione, e



comunque secondo le indicazioni del RUP.

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 alla GAM nonché alla grafica coordinata della GAM. Tale progetto grafico dovrà essere sottoposto all'approvazione scritta del RUP. Il concessionario cede fin da ora alla GAM, e pertanto al Comune di Milano, qualunque diritto di sfruttamento economico connesso al progetto grafico per i prodotti ufficiali in termini di diritto d'autore. Qualora il concessionario si rivolga a 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 della GAM e del Comune.

Ogni integrazione o modifica della grafica stabilita per i prodotti ufficiali dovrà essere sottoposta all'approvazione scritta del RUP.

Ogni prodotto ufficiale dovrà riportare il marchio della GAM con modalità idonea per la tipologia del prodotto e dovrà contenere l'espressa avvertenza che si tratta di un prodotto ufficiale.

I prodotti ufficiali dovranno essere corredati dalla dicitura “© *Comune di Milano, Galleria d'Arte Moderna*”, nonché, in caso di utilizzo di immagini di opere e di beni della GAM o del Comune di Milano, dall'espressa avvertenza del divieto di duplicazione di tali immagini tramite qualunque mezzo. Si vieta al concessionario di apporre il marchio della GAM, in tutto o in parte, e/o la dicitura “prodotto ufficiale” sui prodotti secondari, salvo diverso accordo con il RUP.

Per “marchio” si intende il marchio istituzionale della GAM, che sarà fornito al concessionario dal RUP e potrà essere utilizzato secondo le condizioni stabilite nel presente Capitolato Speciale e secondo la normativa vigente in materia. Per “proprietà industriale” si intende ogni diritto della proprietà industriale, ovvero della proprietà intellettuale che abbia a oggetto o sia connesso alle opere e ai beni della GAM o del Comune, ivi incluso ogni marchio che in futuro debba essere registrato o utilizzato dalla GAM o dal Comune.

La GAM, e pertanto il Comune di Milano, è titolare unico del marchio e ha la piena disponibilità della proprietà industriale. Il concessionario riconosce che la GAM è la sola e legittima titolare del marchio e riconosce il valore, la rinomanza e la reputazione di cui gode il marchio. La vendita del merchandising richiesta al concessionario ha lo scopo di garantire la massima conoscenza, diffusione e pubblicità del patrimonio e dell'attività della GAM e del patrimonio museale civico e dovrà avvenire in qualsiasi caso nel pieno rispetto del pregio, della reputazione e dell'immagine della GAM e del Comune.

La GAM concederà in licenza, non esclusiva e non trasferibile, al concessionario il diritto di utilizzo e di riproduzione del marchio e della proprietà industriale della GAM al fine dell'ideazione, progettazione, sviluppo, produzione, distribuzione, vendita e commercializzazione dei prodotti di merchandising. Il concessionario non potrà in alcun modo concedere sub licenze relative al marchio e alla proprietà industriale della GAM, salvo previa esplicita approvazione del RUP.

Il concessionario potrà far uso del marchio e della proprietà industriale della GAM, in tutto o in parte, solo ed esclusivamente per dare esecuzione alla concessione e secondo le modalità concordate con il RUP. Il marchio dovrà essere utilizzato nella sua esatta configurazione grafica, dimensionale e cromatica senza alcuna variazione, secondo le “Linee guida per l'utilizzo del marchio” e le indicazioni fornite dal RUP. Il concessionario non potrà far uso del marchio, direttamente e per interposta persona, in tutto o in parte, e/o di segni simili al marchio e/o di altri segni distintivi inclusivi del marchio e/o della proprietà industriale della GAM al di fuori dell'ambito di esecuzione della concessione e/o dell'ideazione, progettazione, sviluppo, produzione, distribuzione, vendita e commercializzazione dei prodotti di merchandising.

Il concessionario si asterrà dal depositare, sia in Italia che all'estero domande di registrazione di marchi che siano identici, simili o confondibili con il marchio della GAM.



Inoltre, il concessionario non potrà far uso del marchio della GAM con modalità tali da far ritenere che i prodotti di merchandising siano di ideazione o di fabbricazione della GAM. Il concessionario si impegna a evidenziare con chiarezza sui prodotti di merchandising, sulle confezioni o packaging, sul materiale illustrativo e pubblicitario che i prodotti di merchandising sono autonomamente ideati, fabbricati e commercializzati dal concessionario su mera licenza del marchio della GAM.

Il Concessionario si impegna a porre in vendita, a proprio rischio e sotto la propria responsabilità, un quantitativo di prodotti ufficiali e prodotti secondari, attinente alle collezioni della GAM e al complesso monumentale di Villa Reale, nonché all'attività del Museo, pari almeno al 70% del totale del merchandising.

I prodotti di merchandising dovranno essere strettamente attinenti alle collezioni della GAM e al complesso monumentale di Villa Reale. Il concessionario dovrà realizzare anche oggettistica relativa alle opere più importanti delle collezioni della GAM, scelte in accordo con il RUP.

Ai fini esclusivi della realizzazione del merchandising e limitatamente alla durata della concessione, la GAM metterà a disposizione del concessionario, secondo le modalità da concordare di volta in volta con il RUP, le opere delle collezioni della GAM ed eventuale materiale fotografico delle stesse, ad alta definizione, se disponibili, per la relativa riproduzione o rappresentazione.

Il concessionario potrà realizzare anche oggettistica con elementi di richiamo a esposizioni temporanee ospitate presso la GAM.

Il merchandising dovrà presentare le seguenti caratteristiche generali: ampio assortimento ed eterogeneità della tipologia di oggetti (riproduzioni, cancelleria, accessori diversi, ecc.), anche con riferimento a prodotti di merchandising per esposizioni temporanee, buona differenziazione dei materiali utilizzati per la realizzazione dei prodotti, largo utilizzo di immagini relative alle opere più importanti delle collezioni della GAM, fasce di prezzo differenziate per tipologia di prodotti e di utenti, fascia di prezzo a basso costo rivolta ai visitatori in età scolare.

I prodotti di merchandising e la relativa confezione o packaging dovranno rispondere ai più alti livelli qualitativi e dovranno essere realizzati secondo la regola dell'arte; inoltre dovranno essere coerenti con l'immagine e la reputazione della GAM e del Comune di Milano.

In occasione di manifestazioni o eventi straordinari, il concessionario potrà realizzare prodotti di merchandising creati appositamente, concordando con il RUP oggetto, tema e caratteristiche.

Il concessionario avrà la facoltà, previo consenso scritto del RUP, di proporre la vendita dei prodotti ufficiali anche ad altre strutture museali o esercizi commerciali, secondo le condizioni e le modalità previamente concordate con il RUP.

Nel caso in cui, nella produzione dei prodotti di merchandising, il concessionario decida di avvalersi di fornitori o collaboratori terzi, qui indicati come "terzi", dovrà informarne preventivamente il RUP per iscritto fornendo tutti i dati identificativi dei terzi, la copia della visura camerale del Registro delle Imprese aggiornata e una dichiarazione scritta attestante che il livello qualitativo della fornitura o collaborazione è almeno pari a quella del concessionario. Resta inteso che il concessionario si fa carico comunque di qualsiasi responsabilità derivante da, o connessa alla, concessione e che, fin da ora, manleva la GAM e il Comune per eventuali danni o pretese che siano avanzate da acquirenti dei prodotti di merchandising, prodotti, in tutto o in parte, tramite terzi.

Il concessionario, in qualità di produttore, diretto o indiretto, e/o venditore dei prodotti ufficiali e dei prodotti secondari, sarà l'unico responsabile di eventuali danni a persone e/o cose che i prodotti stessi potrebbero cagionare a terzi; a tal fine, il concessionario, fin da ora, manleva la GAM e il Comune



per qualsivoglia richiesta di indennizzo, danno, costo, spesa che eventualmente sia avanzata nei suoi confronti.

In ogni caso, tutti i prodotti di merchandising che verranno posti in vendita nel bookshop da parte del concessionario, dovranno essere verificati e sottoposti all'approvazione scritta del RUP sia nella fase antecedente all'avvio del servizio di gestione del bookshop, sia periodicamente nel corso dello svolgimento del servizio, con cadenza semestrale.

Per l'acquisizione (ottenimento) dell'approvazione del RUP, il concessionario dovrà presentare un prospetto dettagliato dei prodotti che intende porre in vendita, corredato di una fotografia che identifichi chiaramente il prodotto. Per i prodotti ufficiali il concessionario dovrà presentare il progetto grafico con un render e/o un prototipo. L'approvazione scritta del RUP sarà comunicata al concessionario entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione della proposta; trascorso tale termine e in mancanza di autorizzazione, la proposta si riterrà non approvata.

Il RUP potrà inoltre decidere di inibire la vendita di prodotti di merchandising oppure di richiederne il ritiro, qualora sussistano motivate ragioni, che dovranno essere previamente comunicate al concessionario.

A richiesta del RUP, il concessionario dovrà fornire a titolo gratuito alla GAM un campionario dei prodotti ufficiali approvati e posti in vendita in numero variabile da uno a venti, in base alla tipologia del prodotto, che resterà di proprietà della GAM.

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 del RUP.

Il concessionario in particolare è tenuto a rispettare la normativa vigente in materia di giochi ovvero di "prodotti progettati o destinati, in modo esclusivo o meno, a 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) e 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 e le avvertenze e rilasciare la dichiarazione di conformità CE. Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2, comma 1, lett. c) del D.Lgs. n. 54/2011, il concessionario è considerato esclusivamente il "fabbricante" dei prodotti di merchandising, operando quest'ultimo in autonomia e indipendenza.

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 dovrà cessare 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 del marchio e della proprietà industriale della GAM e, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla cessazione della concessione, redigerà e consegnerà al RUP un inventario dei prodotti ufficiali presenti nel bookshop della GAM, con l'indicazione della destinazione di tale merce. La GAM, e pertanto il Comune di Milano, resta proprietaria dei diritti sui prodotti di merchandising realizzati dal concessionario anche successivamente alla scadenza o cessazione della concessione per qualsiasi causa.



3) E-COMMERCE

Il concessionario potrà porre in vendita le pubblicazioni e il merchandising oggetto del presente Capitolato Speciale e come sopra descritti anche *on-line* tramite una piattaforma di *e-commerce*. Le modalità con cui avverrà l'*e-commerce* dovranno essere precisate nell'Offerta Tecnica e saranno valutate in sede di gara.

La piattaforma di *e-commerce* potrà essere già in uso da parte del concessionario oppure potrà esserne attivata una nuova appositamente progettata. Nel primo caso, come nel caso per esempio in cui il concessionario abbia un accordo di collaborazione con una casa editrice o sia esso stesso editore, la proposta dovrà essere sottoposta alla preventiva approvazione scritta del RUP. Nel secondo caso, la nuova piattaforma potrà avere caratteristiche simili al sito istituzionale della GAM; in ogni caso il RUP avrà la facoltà di dare precise indicazioni al concessionario relativamente alla sua progettazione.

La piattaforma di *e-commerce* adottata in accordo con il RUP, secondo l'insindacabile valutazione dello stesso RUP, potrà disporre di un link sul sito istituzionale della GAM, in modo che i visitatori possano essere indirizzati direttamente alla piattaforma.

Il concessionario effettuerà a proprie cure, spese e responsabilità la vendita di pubblicazioni e merchandising tramite piattaforma di *e-commerce* in conformità alla propria Offerta Tecnica e a ogni normativa applicabile, in particolare quella sulla vendita ai consumatori mediante contratti a distanza di cui al D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 e s.m.i. (Codice del Consumo). La piattaforma potrà prevedere carte fedeltà, voucher, buoni regalo, ecc. e altre formule di incentivi all'acquisto e fidelizzazione e dovrà consentire il pagamento mediante i più diffusi sistemi di pagamento quali carte di credito e di debito appartenenti almeno ai circuiti Visa, Maestro e Mastercard, bonifici bancari, PostePay, PayPal, Nexi.

4) ALTRI SERVIZI

Il servizio offerto ai clienti dovrà valersi di tutti gli strumenti, anche informatici, atti a rispondere in modo rapido ed efficiente a richieste di informazioni editoriali e a eventuali ordini di pubblicazioni e prodotti editoriali venduti dal bookshop che – non essendo “prodotti obbligatori” – potrebbero non essere disponibili al momento della richiesta dei clienti stessi.

Tra i servizi offerti, il concessionario potrà proporre presentazioni di pubblicazioni e altre attività collaterali che, comunque, dovranno essere approvate esplicitamente dal RUP – che potrà anche, a suo insindacabile giudizio, non autorizzarle – e dovranno svolgersi in spazi e con modalità concordate con il RUP stesso. Se necessario, il RUP potrà stabilire di regolamentare lo svolgimento delle attività collaterali tramite un apposito contratto.

Il concessionario potrà precisare nell'Offerta Tecnica ulteriori proposte di generi merceologici e servizi, purché attinenti agli scopi culturali e didattici della GAM, che potranno essere adottate solo previo accordo con il RUP.



ART. 1.19 - SCONTI DA APPLICARE

Il concessionario del servizio di gestione del bookshop è tenuto ad applicare i seguenti sconti, fatta salva diversa legislazione in materia:

- a) al personale del Comune di Milano che lavora presso la GAM (come da elenco di nominativi trasmesso e aggiornato periodicamente dal RUP), il 15% di sconto sul prezzo di copertina per le pubblicazioni e gli altri prodotti editoriali, i materiali audiovisivi e sul prezzo di listino per i prodotti di merchandising;
- b) ai soci dell'Associazione Amici della GAM (come da elenco di nominativi trasmesso e aggiornato periodicamente dal RUP), il 15% di sconto sul prezzo di copertina per le pubblicazioni e gli altri prodotti editoriali, i materiali audiovisivi e sul prezzo di listino per i prodotti di merchandising.

In caso di vendita delle pubblicazioni e del merchandising tramite una piattaforma di *e-commerce*, il concessionario dovrà rendere possibile l'applicazione dei suddetti sconti anche *on-line*, comprensivi di acquisto ed eventuale spedizione.

Il concessionario è tenuto ad applicare uno sconto del 30% al Comune di Milano sul prezzo di copertina per le pubblicazioni individuate nel presente Capitolato Speciale come "prodotto obbligatorio" e sul prezzo di listino dei prodotti ufficiali acquistati dal Comune stesso.

Il concessionario potrà applicare ulteriori sconti e organizzare vendite promozionali, nel rispetto delle normative vigenti, informandone preventivamente il RUP.

ART. 1.20 - MODALITÀ DI GESTIONE DEL BOOKSHOP

- a) Il concessionario si obbliga a programmare le forniture necessarie all'esecuzione del servizio secondo modalità che non impattino sull'attività museale, sul pubblico e su altri operatori museali. Tutte le operazioni di carico e scarico e ordinaria gestione necessarie alla funzionalità del servizio, dovranno essere effettuate in fasce orarie prestabilite ed esterne all'orario di apertura del Museo, salvo diversi accordi con il RUP.
- b) Il concessionario si obbliga a garantire sempre gli assortimenti delle pubblicazioni e dei prodotti di merchandising.
- c) I metodi di pagamento che dovranno essere disponibili presso il bookshop dovranno essere quanto meno i seguenti: contanti; carte di credito e di debito appartenenti almeno ai circuiti Visa, Maestro e Mastercard, bonifici bancari, PostePay, PayPal, Nexi. Il concessionario dovrà dotarsi a propria cura e spese delle attrezzature necessarie ad attivare tali modalità di pagamento.
- d) Le pubblicazioni e i prodotti di merchandising posti in vendita nel bookshop dovranno essere ben esposti al pubblico nello spazio e negli arredi disponibili, con una disposizione concordata con il RUP. Il RUP potrà chiedere al concessionario una revisione periodica della disposizione di quanto esposto oppure potrà chiedere in ogni momento di apportare modifiche a tale disposizione.
- e) Le copie e gli esempi di pubblicazioni e prodotti di merchandising lasciate in visione al pubblico dovranno essere sempre in buono stato e sostituiti regolarmente con nuove copie ed esempi, in modo che nel bookshop non siano mai presenti materiali rovinati, anche solo parzialmente. Il RUP potrà decidere in ogni momento, a suo insindacabile giudizio, la sostituzione di copie ed esempi di



pubblicazioni e prodotti di merchandising lasciati in visione.

- f) Il RUP potrà decidere in ogni momento di riservare temporaneamente uno spazio o una parte di arredo del bookshop all'esposizione di materiale promozionale oppure di pubblicazioni del museo ormai fuori catalogo, offerte gratuitamente al pubblico.
- g) Il concessionario si obbliga a provvedere a propria cura e spese alla pulizia ordinaria e straordinaria degli arredi e dell'allestimento del bookshop, nonché delle zone di carico e scarico, e alla raccolta e allo smaltimento dei rifiuti derivanti, a qualsiasi titolo, dall'esecuzione del servizio.
- h) Tutte le pubblicazioni e i prodotti di merchandising esposti alla vendita, così come tutti gli arredi del bookshop (bancone, mensole, espositori ecc..) dovranno essere mantenuti perfettamente puliti e spolverati, con pulizia e spolveratura da effettuare regolarmente almeno ogni 2 (due) giorni.
- i) Eventuali indicazioni scritte, cartelli, comunicazioni di servizio relative al servizio del bookshop ed esposti a cura del concessionario, previo consenso del RUP, dovranno essere redatte in lingua italiana e inglese e dovranno avere una grafica coordinata con quella del Museo.



PARTE B
GESTIONE DELL'ATTIVITÀ ACCESSORIA DI DISTRIBUZIONE A NOLEGGIO DI
AUDIOGUIDE

ART. 1.21 - CARATTERISTICHE DELL'ATTIVITÀ

Il servizio di distribuzione a noleggio di audioguide prevede la messa a disposizione del pubblico dei relativi strumenti (audioguide e/o dispositivi multimediali) e il costante mantenimento in funzione e aggiornamento dei contenuti dedicati alla collezione permanente del Museo, definiti in accordo con il RUP, ai fini della loro efficace divulgazione. Il concessionario dovrà provvedere direttamente alla scelta e alla fornitura degli strumenti, previa esplicita approvazione del RUP, facendosi carico di tutti gli oneri relativi alla messa a disposizione, aggiornamento, manutenzione ordinaria e straordinaria. I contenuti e il progetto culturale dei percorsi in audioguida dovranno ottenere l'esplicita approvazione del RUP. Una volta ricevuti i testi definitivi in italiano da parte del RUP, il concessionario avrà tempo 45 (quarantacinque) giorni solari per caricarli negli strumenti e avviare il servizio.

Il noleggio di audioguide al pubblico dovrà essere curato dal personale del bookshop.

ART. 1.22 - INSERIMENTO, TRADUZIONE E AGGIORNAMENTO DEL TESTO DELLE
AUDIOGUIDE

- a) Il concessionario dovrà fornire tutto quanto servirà all'espletamento del servizio di distribuzione a noleggio di audioguide per il percorso museale della GAM, comprensive di cuffie o auricolari monouso che dovranno essere sostituite a ogni utilizzo dell'audioguida da parte dei visitatori.
- b) I testi scritti in italiano saranno definiti in accordo tra il RUP e il concessionario: il RUP indicherà al concessionario le opere da inserire nel percorso in audioguida e fornirà per ogni opera selezionata tutte le informazioni necessarie affinché il concessionario possa preparare testi adeguati al mezzo dell'audioguida; i testi potranno essere controllati e sistemati costantemente con la supervisione del RUP fino a pervenire alla stesura finale, che dovrà essere consegnata al RUP per la sua esplicita approvazione; ottenuta l'approvazione del RUP, i testi scritti in italiano saranno consegnati in versione definitiva al concessionario per essere caricati nelle audioguide a sua cura e spese, entro massimo 45 (quarantacinque) giorni solari.
- c) Il RUP e il concessionario dialogheranno in merito ai testi, in caso di necessità di interventi utili a definirne la durata o il "tone of voice", ferma restando la piena responsabilità da parte del RUP sui contenuti scientifici. Il RUP si riserva pieno diritto di accogliere solo parzialmente o di rifiutare le proposte del concessionario, oppure di intervenire sulle stesse. I testi potranno avere anche un accompagnamento o intermezzi musicali, che dovranno essere concordati con il RUP.
- d) Le audioguide dovranno prevedere: 1 (uno) percorso specifico dedicato a un pubblico più giovane (8-14 anni) per 30 (trenta) opere, 2 (due) percorsi dedicati agli adulti, di cui uno breve per 10 (dieci) opere e uno lungo per 50 (cinquanta) opere. Il percorso dedicato a un pubblico più giovane dovrà prevedere un'ora di ascolto; il percorso breve per adulti dovrà prevedere tra mezz'ora e un'ora di ascolto, invece il percorso lungo per adulti dovrà prevedere due ore di ascolto.
- e) Il testo che dovrà essere inserito nelle audioguide per i percorsi dedicati agli adulti consisterà fino a un massimo di 2 (due) cartelle per opera, per un totale massimo di 100 (cento) cartelle; il testo per il percorso dedicato a un pubblico più giovane consisterà in un massimo di 60 (sessanta) cartelle.



- f) Il concessionario dovrà provvedere a sua cura e spese alla traduzione dei testi definitivi nelle lingue obbligatorie inglese e francese per i percorsi dedicati agli adulti e nella lingua obbligatoria inglese per il percorso dedicato a un pubblico più giovane (8-14 anni). Il concessionario potrà proporre al RUP la traduzione del testo in ulteriori lingue. Le traduzioni del testo dovranno essere effettuate da professionisti certificati per le diverse lingue.
- g) Le traduzioni dovranno essere inserite nelle audioguide al massimo 45 (quarantacinque) giorni solari dalla consegna dei testi definitivi in italiano.
- h) La traduzione dei testi in ogni lingua e le relative registrazioni dovranno risultare sempre di ottima qualità, con una voce narrante e musiche di caratteristiche adeguate, e approvate esplicitamente dal RUP prima dell'avvio del servizio.
- i) Le traduzioni realizzate e le registrazioni prodotte saranno cedute senza alcun costo al Comune al termine della concessione e rimarranno di esclusiva proprietà dello stesso Comune di Milano.
- j) Il RUP prima dell'utilizzo delle audioguide controllerà e verificherà i contenuti delle audioguide.
- k) Il RUP potrà in ogni momento, in accordo con il concessionario, controllare, aggiornare e integrare i contenuti dei testi inseriti nelle audioguide.

ART. 1.23 - MODALITÀ DI GESTIONE DELLE AUDIOGUIDE

- a) Il concessionario dovrà avere sempre a disposizione per il pubblico non meno di 30 (trenta) audioguide funzionanti con compressione audio formato MP3 o WMA o altra tecnologia della tipologia indicata nell'Offerta Tecnica e approvata dal RUP e tutti gli accessori necessari tra cui batterie, carica batterie, alveoli porta apparecchi ecc. utili alla corretta esecuzione della prestazione, comprese eventuali segnalazioni/indicazioni grafiche (che dovranno essere previamente approvate dal RUP) per la fruizione delle audioguide. A seguito di accordi tra il RUP e il concessionario, in occasione di mostre allestite presso la GAM tale numero potrà essere implementato.
- b) Le audioguide dovranno avere le seguenti caratteristiche minime e/o quelle migliorative indicate nell'Offerta Tecnica presentate in sede di gara:
 - certificazioni di qualità e conformità (dovranno avere almeno le certificazioni CE e RoHS);
 - versatilità e tecnologia avanzata;
 - buona qualità estetica e maneggevolezza;
 - palmari, e comunque di dimensioni non superiori ai 140 x 75 x 18 mm;
 - utilizzo facile e intuitivo, con immediata accessibilità e comprensibilità;
 - agevole selezione – con particolare attenzione a un pubblico più anziano – delle lingue, dei percorsi, delle singole opere e di altre opzioni, chiaramente identificabili;
 - facilmente aggiornabili nei contenuti;
 - di facile manutenzione e facilmente ricaricabili;
 - batterie a lunga durata (almeno A 2200 mAh Li-Polymer), tali da consentire non meno di 10 (dieci) ore di funzionamento continuo senza ricarica;
 - modalità riposo/sleep sul display per risparmio della carica;
 - memoria non inferiore agli 8MB e con scheda di memoria SD;
 - adeguata qualità di ascolto e nitore del suono;
 - compatibili con le cuffie o auricolari in possesso dell'utente e con quelli monouso forniti dal concessionario;
 - presenza della modalità speaker, in caso di mancanza di cuffie o auricolari.



- c) Il concessionario dovrà rendere disponibili al noleggio da parte del pubblico le audioguide caricate e pronte entro massimo 45 (quarantacinque) giorni solari dalla consegna dei testi definitivi in italiano.
- d) Il concessionario dovrà distribuire e ritirare le audioguide secondo le modalità indicate nell'Offerta Tecnica e, comunque, secondo le modalità operative concordate con il RUP.
- e) Il concessionario sarà responsabile dell'attività formativa nei confronti del personale destinato a curare il noleggio delle audioguide al pubblico.
- f) Il personale del bookshop provvederà alla distribuzione delle audioguide al pubblico, previo controllo del funzionamento delle stesse audioguide e della ricarica della batteria, eventualmente provvedendo alla ricarica.
- g) A ogni utilizzo, il concessionario dovrà garantire la corretta igienizzazione dell'audioguida.
- h) Il servizio di distribuzione a noleggio di audioguide dovrà essere comprensivo del servizio di assistenza e manutenzione delle audioguide.
- i) La manutenzione delle audioguide dovrà essere garantita, con restituzione al punto di distribuzione nel bookshop degli apparecchi rimessi in piena efficienza o sostituiti con altri apparecchi di pari o migliori caratteristiche, entro 5 (cinque) giorni dalla segnalazione del malfunzionamento da parte del pubblico o del RUP o dall'accertamento del malfunzionamento da parte del concessionario.
- j) Il concessionario comunque dovrà tenere aggiornato il materiale tecnologico e provvedere a un controllo periodico del funzionamento delle audioguide, provvedendo alla sostituzione di quelle danneggiate o malfunzionanti.
- k) Il concessionario si impegna alla sostituzione di tutti gli apparecchi di audioguida nel corso della durata del contratto qualora la tecnologia utilizzata risultasse obsoleta.
- l) Per il pubblico che richiede di noleggiare le audioguide è stabilito un prezzo massimo di **euro 5,00 IVA inclusa se dovuta**, comprensivo di cuffie o auricolari monouso.
Nel caso di mostre allestite presso la GAM, il concessionario potrà integrare il servizio mediante la produzione e il noleggio di un prodotto apposito, concordando il progetto, i contenuti culturali, le modalità di distribuzione e una eventuale integrazione del prezzo del noleggio con il RUP. In ogni caso, qualsiasi progetto proposto dal concessionario dovrà ottenere la previa esplicita approvazione del RUP. Il concessionario si dichiara consapevole e prende atto fin da ora che la GAM potrà organizzare, in collaborazione con enti terzi, mostre o attività temporanee che prevedano la distribuzione di specifiche audioguide comprese nel costo del biglietto quale parte integrante della fruizione della mostra, e che pertanto, in queste ipotesi, nessun costo potrà essere applicato dal concessionario nei confronti del pubblico o della GAM per il servizio di audioguida.
- m) Alla scadenza del contratto, la stazione appaltante provvederà a restituire le audioguide giacenti presso il bookshop, declinando ogni responsabilità per eventuali malfunzionamenti di ogni singola audioguida, nonché per eventuali mancanze di apparecchi.

ART. 1.24 - PROPOSTE ALTERNATIVE AL SUPPORTO DELLE AUDIOGUIDE

- a) Fermo restando quanto indicato all'art. 1.22 del presente Capitolato Speciale, il concessionario potrà proporre nell'Offerta Tecnica un sistema alternativo o più innovativo di audioguide rispetto a quello con apparecchi palmari descritto all'art. 1.23 del presente Capitolato Speciale, per esempio un sistema costituito da card audioguide multimediali digitali che prevede la vendita di una card personalizzata dotata di un codice unico con cui il singolo visitatore può accedere ai contenuti multimediali predisposti per le audioguide direttamente dal suo cellulare. Il RUP valuterà in sede di gara eventuali proposte alternative, riservandosi la facoltà di accoglierle o respingerle.



- b) Il concessionario potrà proporre nell'Offerta Tecnica anche applicativi scaricabili su apparecchi in dotazione personale dei visitatori, con relativo servizio di assistenza e manutenzione, compatibili con i sistemi iOS e Android. Il concessionario potrà sviluppare applicativi digitali facilmente aggiornabili e implementabili, adattabili a diversi dispositivi, che prevedano differenti livelli di utilizzo. Inoltre potrà sviluppare modalità di supporto alla visita per migliorare l'accessibilità del Museo per le persone con disabilità, in particolare attraverso la realizzazione di una video-guida nella Lingua dei Segni (LIS) da inserire come percorso negli applicativi digitali utilizzati per la visita. Il RUP valuterà in sede di gara eventuali proposte di applicativi, riservandosi la facoltà di accoglierle o respingerle.
- c) In caso di esplicita approvazione del RUP per lo sviluppo di applicativi, il concessionario dovrà consegnare le APP pronte per essere caricate sugli APP store più diffusi entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni solari dalla consegna dei contenuti definitivi in italiano, secondo le analoghe modalità indicate all'art. 1.23 del presente Capitolato Speciale.
- d) Per gli eventuali prodotti multimediali il concessionario dovrà mettere a punto procedure per la gestione, la manutenzione e il costante aggiornamento dei contenuti, che comunque dovranno avere sempre la previa esplicita approvazione del RUP, affinché siano sempre garantiti ai visitatori la costante accessibilità e fruibilità dei servizi interattivi al pubblico.
- e) In caso di esplicita approvazione del RUP di una proposta alternativa per le audioguide, lo stesso RUP avrà la facoltà di decidere se mantenere in tutto o in parte o modificare l'indicazione di mettere a disposizione del pubblico 30 (trenta) audioguide con apparecchi palmari, come descritte all'art. 1.23 del presente Capitolato Speciale. Il mantenimento, pure in numero inferiore, di tali audioguide consentirà di rendere disponibili i relativi contenuti anche al pubblico che non potesse accedervi con altri mezzi, per esempio con il proprio cellulare.



SEZIONE 2

DISCIPLINA CONTRATTUALE

ART. 2.1 - ELABORATI ALLEGATI

Fanno parte integrante e sostanziale del contratto di concessione:

- la Relazione tecnica-illustrativa con riferimento al contesto in cui è inserita la concessione;
- l'estratto del Piano Economico Finanziario (P.E.F.) predisposto dall'Amministrazione;
- il presente Capitolato Speciale e i relativi allegati;
- Allegato 1 - planimetria piano terra di Villa Reale;
- Allegato 2 - matrice dei rischi.

ART. 2.2 - CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

- a) La sottoscrizione del contratto e dei suoi allegati da parte del concessionario equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza delle leggi, dei regolamenti e di tutta la normativa vigente in materia.
- b) Il concessionario con la firma del contratto accetta espressamente e per iscritto, a norma degli articoli 1341, secondo comma, e 1342 del Codice Civile, tutte le clausole previste nel presente Capitolato Speciale, nonché le clausole contenute in disposizioni di legge e regolamenti nel presente atto richiamate. In particolare, il concessionario accetta espressamente e per iscritto, le clausole del presente Capitolato Speciale contenute nei seguenti articoli: 1.6, 1.8, 6.3 e 6.6.
- c) L'interpretazione delle clausole contrattuali e delle disposizioni del presente Capitolato Speciale deve essere fatta tenendo conto delle finalità perseguite con il contratto; in ogni caso trovano applicazione gli articoli dal 1362 al 1369 del Codice Civile.
- d) Il Comune di Milano è impegnato nella lotta alla corruzione in ogni sua manifestazione. In particolare, allo scopo di evitare le occasioni di pratiche illecite e di distorsioni nelle gare di concessione, il Comune di Milano ha introdotto l'obbligo per tutti i partecipanti, di sottoscrivere e consegnare congiuntamente all'offerta il Patto di Integrità. Con l'inserimento di tale Patto di Integrità si intende garantire una leale concorrenza e pari opportunità di successo a tutti i partecipanti, nonché garantire una corretta e trasparente esecuzione del contratto assegnato. Il Comune di Milano verificherà l'applicazione del Patto di Integrità sia da parte dei partecipanti alla gara, sia da parte dei propri dipendenti, collaboratori e consulenti.
- e) Il concessionario è tenuto in vigenza di contratto a rendere nota ai propri dipendenti la possibilità di avvalersi dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dal Decreto Legislativo 10 marzo 2023 n. 24, tramite il ricorso all'apposita piattaforma istituzionale del Comune di Milano (accessibile dalla home page del Comune alla sezione "Amministrazione Trasparente", voce "Segnala gli illeciti"). Il ricorso al predetto strumento è consentito nel caso in cui le segnalazioni riguardino illeciti o irregolarità relativi al Comune di Milano e afferenti alle prestazioni oggetto del presente contratto. Ai sensi di legge, il dipendente che segnalerà fatti illeciti di cui è a conoscenza godrà di tutte le garanzie previste dal Decreto Legislativo 10 marzo 2023 n. 24, con specifico riferimento alla tutela della riservatezza dei dati del segnalante, alla sottrazione del diritto di accesso alle segnalazioni effettuate e ai relativi allegati eventualmente prodotti e al divieto di misure ritorsive eventualmente subite.



I subappaltatori e i subcontraenti, relativamente ai contratti afferenti all'esecuzione dell'appalto, sono tenuti a rendere nota ai propri dipendenti la possibilità di avvalersi dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dal Decreto Legislativo 10 marzo 2023 n. 24, tramite il ricorso all'apposita piattaforma istituzionale del Comune di Milano (accessibile dalla home page del Comune alla sezione "Amministrazione Trasparente", voce "Segnala gli illeciti").

L'ottemperanza agli adempimenti sopra riportati dovrà essere documentata dall'Operatore Economico alla stazione appaltante entro 15 (quindici) giorni dalla stipulazione del contratto d'appalto (o dall'avvio d'urgenza delle prestazioni in pendenza di stipulazione) e da quella dei contratti di cui sopra.

ART. 2.3 - PROCEDURA DI INSOLVENZA DEL CONCESSIONARIO

Nel caso di procedure di insolvenza del concessionario si applica la disciplina prevista dall'art. 124 del Codice dei Contratti Pubblici.



SEZIONE 3

DISPOSIZIONI PER L'ESECUZIONE CONTRATTUALE

ART. 3.1 - INIZIO E DURATA DELLA CONCESSIONE

- a) Le prestazioni contrattuali decorreranno dalla **data del verbale di avvio dell'esecuzione** a firma del RUP e del concessionario.
Se nel giorno fissato e comunicato, il concessionario non si presenta o se il verbale di avvio dell'esecuzione, firmato dal RUP e inviato via PEC al concessionario, non viene restituito entro 3 giorni, via PEC, sottoscritto digitalmente, viene fissato dal RUP un nuovo termine, decorso inutilmente il quale l'Amministrazione Comunale ha la facoltà di risolvere il contratto e di incamerare la cauzione.
La decorrenza del termine contrattuale resta comunque quella della data di prima convocazione.
- b) La durata della concessione è di **6 (sei) anni** a decorrere dalla data di cui alla lettera a).

ART. 3.2 - MODIFICHE DELLA DURATA DELLA CONCESSIONE

La durata della concessione non è prorogabile, salvo per la revisione di cui all'art. 192, comma 1 del Codice.

ART. 3.3 - EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

L'Amministrazione, fermo restando quanto previsto agli artt. 17, commi 8 e 9, e 50, comma 6 del Codice, si riserva di richiedere l'avvio della prestazione contrattuale con apposito verbale di avvio dell'esecuzione a firma del RUP e del concessionario anche in pendenza della stipulazione del contratto, previa costituzione del deposito cauzionale definitivo, di cui all'art. 5.1, e della polizza, di cui all'art. 5.2 del presente Capitolato Speciale. In tal caso il verbale di consegna indica le prestazioni che il concessionario deve immediatamente eseguire.

ART. 3.4 - EQUILIBRIO ECONOMICO-FINANZIARIO

- a) I valori degli indicatori contenuti nel P.E.F. dell'aggiudicatario costituiscono i presupposti e le condizioni di base del Piano Economico Finanziario che concorrono a determinare l'equilibrio economico-finanziario.
- b) Le Parti prendono atto che l'equilibrio economico-finanziario della gestione dei servizi è dato dalla contemporanea presenza delle condizioni di convenienza economica e di sostenibilità finanziaria. Il rispetto di tali condizioni è misurato sulla base dei seguenti indicatori contenuti nel Piano Economico Finanziario:
- Tasso Interno di Rendimento (TIR) del progetto;
 - Valore Attuale Netto (VAN) del progetto;
 - Debt Service Coverage Ratio (DSCR) medio, ove applicabile.
- c) Ai sensi dell'art. 192 del Codice, il verificarsi di fatti non riconducibili al concessionario che incidono sull'equilibrio economico-finanziario degli investimenti e della connessa gestione e, conseguentemente, determinano una variazione dei valori degli indicatori di cui al comma precedente, può comportare la revisione del Piano Economico Finanziario, da attuare mediante la



rideterminazione delle condizioni di equilibrio.

- d) I fatti, di cui al comma precedente, che potenzialmente sono in grado di incidere sui presupposti e sulle condizioni di base che determinano l'equilibrio economico-finanziario degli investimenti e della connessa gestione, sono rappresentati da:
1. modifiche normative e regolamentari (art. 1.13.1 lett. a));
 2. varianti in corso di concessione (art. 1.13.2);
 3. eventi o circostanze di forza maggiore di cui all'art. 1.13.3 (rischio condiviso in misura paritetica tra le Parti);
 4. rischio di variazione degli orari di apertura del bookshop (artt. 1.8 lett. d) e 1.13.2).

ART. 3.5 - RIEQUILIBRIO ECONOMICO-FINANZIARIO

- a) Il concessionario ha il diritto di chiedere al Concedente la revisione del Piano Economico Finanziario, ai sensi dell'art. 192 del Codice, qualora riscontri un'alterazione dell'equilibrio economico-finanziario determinata da uno o più eventi di disequilibrio non riconducibili al concessionario che determinino una diminuzione di almeno il 10% del valore dell'indicatore TIR di progetto o del DSCR medio.
- b) La revisione del Piano Economico Finanziario, da attuarsi previa adeguata istruttoria da parte del Comune, è finalizzata a determinare il ripristino degli indicatori di cui all'art. 3.4 comma b) nei limiti di quanto necessario alla neutralizzazione degli effetti derivanti da uno o più fatti incidenti sui presupposti e sulle condizioni di base dell'equilibrio economico-finanziario.
- c) Al verificarsi di una delle fattispecie di cui all'art. 3.4 comma d), la Parte che intende attivare la procedura di revisione del Piano Economico Finanziario ne darà comunicazione per iscritto all'altra con l'esatta indicazione dell'evento che ha determinato la variazione dell'equilibrio e mediante la presentazione della seguente documentazione a supporto di tale richiesta:
1. Piano Economico Finanziario, in formato editabile, in disequilibrio;
 2. Piano Economico Finanziario, in formato editabile, che riproduce la proposta di revisione;
 3. relazione esplicativa al Piano Economico Finanziario revisionato, che illustri anche i presupposti che hanno indotto alla richiesta di revisione;
 4. proposta di atto aggiuntivo per il recepimento in concessione di quanto previsto nel Piano Economico Finanziario revisionato.
- d) Nel caso in cui si verifichi un evento che determini una variazione dell'equilibrio economico-finanziario in senso favorevole al concessionario, la revisione del Piano Economico Finanziario dovrà essere effettuata a vantaggio del Comune. In tal caso il Comune dà comunicazione al concessionario affinché le Parti diano avvio alla procedura di revisione.
- e) La revisione del Piano Economico Finanziario potrà prevedere, a titolo esemplificativo, in via alternativa o congiunta:
1. il pagamento di importi (una tantum o periodici, eventualmente anche mediante variazione del valore delle royalties a favore del Comune) a titolo di indennizzo;
 2. l'anticipazione o proroga del termine di scadenza della Concessione.
- f) In caso di mancato accordo sul riequilibrio del Piano Economico Finanziario, le Parti possono recedere dal contratto ai sensi dell'art. 192, comma 4 del Codice.
- g) A seguito del riequilibrio economico-finanziario della concessione, il Piano Economico Finanziario originario sarà sostituito dalla versione aggiornata posta a base del riequilibrio e considerato nuovo allegato alla concessione.



ART. 3.6 - MODIFICA DELLA CONCESSIONE DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA

Si applicano le disposizioni di cui all'art. 189 del Codice.

ART. 3.7 - SOSPENSIONE

Si applicano, se e in quanto compatibili, le disposizioni di cui all'art. 121 del Codice.

ART. 3.8 - MONITORAGGIO DEL P.E.F. E RESOCONTO ECONOMICO-GESTIONALE

- a) Al fine di verificare il mantenimento in capo al concessionario del rischio operativo e le modalità di perseguimento dell'equilibrio economico-finanziario, il concessionario medesimo è tenuto a trasmettere al Comune, **entro il 30 giugno di ciascun anno**, un resoconto economico-gestionale sull'esecuzione del contratto.
- b) Nel resoconto di cui al comma precedente, il concessionario fornisce almeno i seguenti documenti e informazioni:
 1. il P.E.F. (Piano Economico Finanziario) presentato in sede di gara o eventualmente revisionato ai sensi del presente Capitolato Speciale, aggiornato con dati consuntivi relativi all'ultima annualità trascorsa;
 2. i dati relativi all'andamento della gestione dei servizi;
 3. eventuali altri elementi di rilevanza contrattuale necessari per accertare la corretta gestione della concessione.
- c) In caso di necessità di chiarimenti in merito alla predetta documentazione, gli stessi saranno richiesti dal Comune e dovranno essere tempestivamente forniti dal concessionario.

ART. 3.9 - PENALI PER RITARDI E INADEMPIENZE

- a) In caso di inadempimenti ovvero di adempimenti parziali delle prestazioni di cui al presente Capitolato Speciale, saranno applicate le seguenti penali:

BOOKSHOP		
	OGGETTO PENALITÀ	IMPORTO PENALITÀ
1	Per ogni giorno di ritardo nell'avvio del servizio di bookshop, oltre il termine previsto dall'art. 1.8, fino a un massimo di 30 (trenta) giorni solari, decorsi i quali il contratto si intende risolto:	€ 180,00 per ogni giorno
2	Per la mancata osservanza delle prescrizioni relative agli orari di svolgimento della prestazioni, di cui all'art. 1.8, per ogni violazione:	da € 50,00 a € 500,00 per ogni violazione
3	Per il ritardo nel versamento delle royalties, decorsi 90 (novanta) giorni solari dall'emissione di ordinativo di incasso da parte della Civica Ragioneria, per ogni giorno di ritardo:	€ 180,00 per ogni giorno



4	Per la vendita di generi merceologici non ammessi dal presente Capitolato Speciale, dal giorno di accertamento della violazione e sino a ripristino della regolarità:	€ 100,00 per ogni genere e giorno
5	Per la vendita di generi merceologici ammessi dal presente Capitolato Speciale, ma con modalità non contemplate in esso o non autorizzate dal RUP, dal giorno di accertamento della violazione e sino a ripristino della regolarità:	€ 50,00 per ogni genere e giorno
6	Per la mancata vendita, senza giustificazione, di pubblicazioni o prodotti di merchandising indicati come obbligatori, di cui all'art. 1.18, per ogni singolo articolo ogni 10 (dieci) giorni solari, dal giorno di accertamento della violazione e sino a ripristino della regolarità:	€ 100,00 per ogni articolo ogni 10 (dieci) giorni solari
7	Per la mancata osservanza delle percentuali e delle quantità minime indicate per la vendita delle pubblicazioni o dei prodotti di merchandising, di cui all'art. 1.18, ogni 6 (sei) mesi, in base alla percentuale e alla quantità minima non osservata:	da € 500,00 fino a € 1.000,00 ogni 6 (sei) mesi
8	Per l'utilizzo del marchio e della proprietà industriale in violazione delle prescrizioni del presente Capitolato Speciale, oppure secondo modalità non autorizzate dal RUP, di cui all'art. 1.18, per ogni violazione:	€ 1.000,00 per ogni violazione
9	Per la mancata applicazione degli sconti di cui all'art. 1.19:	da € 50,00 a € 500,00 per ogni violazione
10	Per negligenze, ritardi, sospensioni nella pulizia degli arredi e degli allestimenti del bookshop e degli articoli posti in vendita, tali da provocare un abbassamento dei livelli di prestazioni e qualità dei risultati già concordati, dal giorno di accertamento della violazione e sino a ripristino della regolarità:	€ 180,00 per ogni violazione per ogni giorno
11	Per negligenze, ritardi, omissioni, imperizie tecniche negli interventi di manutenzione ordinaria di cui all'art. 1.9, dal giorno di accertamento della violazione e sino a ripristino della regolarità:	€ 180,00 per ogni violazione per ogni giorno
12	Per negligenze, ritardi, omissioni, imperizie tecniche negli interventi di riparazione e ripristino di qualsiasi danno di cui all'art. 1.9, entro 15 (quindici) giorni solari dal giorno di accertamento della violazione, dal sedicesimo giorno solare e sino a ripristino della regolarità:	€ 180,00 per ogni violazione per ogni giorno
13	Per la violazione di ogni altro obbligo previsto all'art. 1.9:	da € 100,00 a € 1.000,00 per ogni violazione
14	Per la mancata emissione di scontrino o altro documento fiscale attestante la vendita delle pubblicazioni e dei prodotti di merchandising	€ 1.000,00 per ogni evento
15	Per ogni fatto procurato da comportamento scorretto del personale del concessionario che provochi danno all'immagine del Museo, ai rapporti col pubblico, e per divulgazione di notizie riservate o segrete:	da € 500,00 a € 1.000,00 per ogni evento



16	Per ogni fatto procurato da comportamento scorretto del personale del concessionario, per ogni disservizio o per ogni violazione accertata dal RUP o da un suo incaricato (che potrà accedere ai servizi del bookshop anche anonimamente), oppure segnalata dal personale o dal pubblico del Museo:	da € 50,00 a € 500,00 per ogni evento
17	Per ogni altra violazione alle norme del presente Capitolato Speciale oppure delle indicazioni del RUP:	da € 50,00 a € 500,00 per ogni violazione
18	Per la mancata comunicazione al Comune di Milano entro 15 (quindici) giorni dalla stipulazione del contratto d'appalto (o dall'avvio d'urgenza delle prestazioni in pendenza di stipulazione) e da quella dei contratti di subappalto o dei subcontratti, dell'avvenuta comunicazione ai propri dipendenti della possibilità di avvalersi dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dal Decreto Legislativo 10 marzo 2023 n. 24.	0,30 %

AUDIOGUIDE		
	OGGETTO PENALITÀ	IMPORTO PENALITÀ
19	Per ogni giorno di ritardo nell'avvio del servizio di noleggio delle audioguide, oltre il termine previsto dall'art. 1.8:	€ 280,00 per ogni giorno
20	Per ogni giorno di ritardo oltre i termini previsti dagli artt. 1.22 e 1.23:	€ 180,00 per ogni giorno
21	Per il mancato rispetto del numero minimo di 30 (trenta) audioguide, come previsto all'art. 1.23, per ogni audioguida in meno:	€ 30,00 per ogni audioguida
22	Per il mancato rispetto delle caratteristiche minime richieste all'art. 1.23:	da € 50,00 a € 150,00
23	Per ogni mancata sostituzione di audioguide non funzionanti, come indicato all'art. 1.23, dal sesto giorno solare e sino a ripristino della regolarità:	€ 10,00 per ogni audioguida per ogni giorno
24	Per ogni altra violazione di quanto previsto agli artt. 1.21-1.24 e delle indicazioni del RUP:	da € 50,00 a € 500,00 per ogni violazione

- b) **Le penali saranno addebitate al pagamento delle royalties successivo alla loro applicazione da parte dell'Amministrazione. Se il concessionario non dovesse effettuare il pagamento con le successive royalties, le penali non pagate verranno detratte dalla cauzione definitiva che dovrà essere immediatamente reintegrata.**



- c) Le penali non potranno essere comunque superiori a euro 57.176,90 ossia al 10% dell'ammontare netto contrattuale come previsto dall'art. 126 del Codice.
- d) L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, verso cui il concessionario avrà facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni solari dalla comunicazione della contestazione inviata dall'Amministrazione.
- e) In caso di mancata presentazione o rigetto motivato delle controdeduzioni l'Amministrazione procederà all'applicazione delle citate penali.
- f) È fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, e l'esercizio, qualora necessario, di ulteriori azioni, ivi compresa la denuncia alle autorità competenti, nel caso siano riscontrate violazioni di legge.

ART. 3.10 - REFERENTE DEL CONCESSIONARIO

- a) Il concessionario dovrà indicare, almeno 10 (dieci) giorni prima dell'inizio della prestazione, i numeri telefonici (cellulare, fisso e indirizzo di posta elettronica) del proprio referente che dovrà essere sempre reperibile da parte dell'Amministrazione almeno dalle ore 9,00 alle ore 20,00 tutti i giorni lavorativi per tutto il periodo contrattuale.
- b) Il referente del concessionario, che potrà essere anche il coordinatore gestore, dovrà essere autorizzato, sin dall'inizio della prestazione, ad accogliere qualsiasi richiesta/segnalazione da parte dell'Amministrazione inerente il servizio in questione e a porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato, e in particolare deve:
 - partecipare a incontri preventivi con l'Amministrazione per la taratura della prestazione, gli eventuali correttivi e la messa a punto di strumenti di lavoro comune;
 - verificare e presidiare dal punto di vista organizzativo e operativo, l'andamento delle attività rispondendo della gestione;
 - provvedere a comunicare al responsabile indicato dall'Amministrazione tutte le informazioni e le variazioni che si dovessero verificare in corso di svolgimento dell'attività;
 - presiedere il personale mettendo in atto tutte le misure necessarie al corretto svolgimento delle attività e all'occorrenza provvedere alla sostituzione del personale indisponibile non idoneo allo svolgimento delle attività.
- c) L'Amministrazione, successivamente all'aggiudicazione, nominerà un referente amministrativo che curerà la parte relativa alle questioni amministrative e contabili legate alla concessione e rappresenterà l'interfaccia unica dell'Amministrazione nei confronti del concessionario.

ART. 3.11 - TRATTAMENTO DEL PERSONALE

1. Obblighi del concessionario

Il concessionario è tenuto all'esatta osservanza di tutte le leggi, regolamenti e norme vigenti in materia, nonché eventualmente entrate in vigore nel corso del contratto.

Il concessionario è tenuto ad assicurare la prestazione con personale idoneo sotto il profilo deontologico, professionale e sanitario, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri, nel rispetto delle leggi e regolamenti vigenti in materia o che interverranno nel periodo di decorrenza del contratto, per quanto applicabili, inclusi quelli in materia di igiene e sanità, in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, nonché di tutela della salute e per la sicurezza dei



lavoratori durante il lavoro, di ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in costanza di rapporto per la tutela dei lavoratori e in ogni altro ambito tutelato dalle leggi speciali.

L'Amministrazione si riserva il diritto di richiedere al concessionario la documentazione attestante gli adempimenti di tutti i predetti obblighi.

Il concessionario è responsabile dell'osservanza di quanto sopra detto, da parte degli eventuali subappaltatori nei confronti dei rispettivi dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto stesso.

La documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, assicurativi e infortunistici, nonché l'indicazione dei contratti collettivi applicati ai lavoratori dipendenti e una dichiarazione in merito all'assolvimento e al rispetto degli obblighi assicurativi e previdenziali previsti dalle leggi e dai contratti in vigore devono essere presentate dal concessionario prima dell'inizio delle prestazioni e comunque entro 60 (sessanta) giorni dalla data di avvio delle stesse.

Il concessionario assume l'obbligo di fornire ai propri dipendenti apposito documento di identificazione munito di fotografia (direttamente stampata sul badge), con le indicazioni previste dalla normativa vigente.

Il documento di identificazione dovrà essere sempre in possesso dell'addetto ed essere esibito al RUP, che svolgerà le funzioni di controllo.

2. Doveri del personale

Le prestazioni contrattuali dovranno essere espletate con personale qualificato e ritenuto idoneo a svolgere le relative funzioni.

Il personale è tenuto a un comportamento improntato alla massima correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso ed esporre apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.

Il personale è tenuto all'osservanza del Codice di comportamento adottato dal Comune di Milano con Deliberazione di Giunta Comunale n. 1369/2021, pena la risoluzione del contratto pertanto il concessionario dovrà impartire idonee disposizioni in tal senso.

L'inosservanza delle leggi in materia di lavoro di cui al presente articolo, può determinare la risoluzione del contratto.

ART. 3.12 - SICUREZZA

- a) Il concessionario è tenuto ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni e si obbliga a far osservare scrupolosamente le norme antinfortunistiche e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle vigenti norme di legge in materia (D.Lgs. n. 81/2008).
- b) L'inosservanza delle leggi in materia di sicurezza di cui al presente articolo, determinano la risoluzione del contratto.

ART. 3.13 - SUBAPPALTO

- a) Il subappalto è disciplinato dall'art. 119 del Codice a cui espressamente si rinvia.



È nullo l'accordo con cui a terzi sia affidata l'integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni appaltate.

- b) Le prestazioni relative sia al servizio di gestione del bookshop sia all'attività accessoria di noleggio di audioguide dovranno essere eseguite direttamente a cura dell'aggiudicatario affinché il diretto controllo esercitato dalla stazione appaltante consenta il conseguimento della più elevata qualità del servizio.
- c) Le prestazioni o lavorazioni di seguito indicate: attività di *e-commerce*, attività di produzione e inserimento dei contenuti nelle audioguide, attività di manutenzione delle audioguide, attività di grafica, attività di pulizia degli arredi e degli allestimenti del bookshop, pur subappaltabili, non possono formare oggetto di ulteriore subappalto.
- d) Il subappalto dovrà essere autorizzato dall'Amministrazione con specifico provvedimento stante quanto statuito dall'art. 119, commi 4 e 5 del Codice.

Ai fini dell'autorizzazione sono quindi necessarie le seguenti condizioni:

- che l'appaltatore abbia indicato all'atto dell'offerta l'intenzione di subappaltare parte della prestazione;
 - che l'appaltatore provveda al deposito di copia autentica del contratto di subappalto presso l'Amministrazione almeno 20 (venti) giorni solari prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni subappaltate, unitamente alla dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento, a norma dell'articolo 2359 del Codice Civile, con il subappaltatore;
 - che il contratto di subappalto contenga la disciplina della tracciabilità dei flussi finanziari così come previsto dall'art. 3 della Legge n. 136/2010;
 - che l'appaltatore, unitamente al deposito del contratto di subappalto presso l'Amministrazione, trasmetta alla stessa Amministrazione la documentazione attestante che il subappaltatore è in possesso dei requisiti richiesti per le prestazioni corrispondenti ai servizi/forniture da espletare in subappalto;
 - che non sussistano, nei confronti del subappaltatore o del cottimista, o dell'eventuale subappaltatore "a cascata" le cause di esclusione di cui al Capo II del Titolo IV della Parte V del Libro II del Codice dei contratti che saranno verificati nei termini e modalità previsti dal predetto Codice.
- e) Nell'istanza di subappalto l'appaltatore deve indicare se il subappaltatore intende subappaltare a sua volta. In tal caso l'appaltatore, unitamente al deposito del contratto presso l'Amministrazione, dovrà trasmettere alla stessa Amministrazione la certificazione attestante che il subappaltatore e l'eventuale subappaltatore a "cascata" è in possesso dei requisiti generali e tecnico/economici richiesti per le prestazioni da realizzare, unitamente alla dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento, a norma dell'articolo 2359 del Codice Civile.
- f) Al fine di garantire il controllo e la qualità delle prestazioni (e la sicurezza dei luoghi), non è ammesso un ulteriore livello di subappalto a "cascata" oltre il primo.
- g) Il contraente principale e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante per le prestazioni oggetto del contratto di subappalto.
- h) Il subappalto non autorizzato comporta l'applicazione delle sanzioni penali previste dall'art. 21 della Legge n. 646/82 e s.m.i.
- i) È fatto obbligo all'appaltatore di comunicare all'Amministrazione, per tutti i sub-contratti, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del servizio o fornitura affidati. Inoltre, è fatto obbligo all'appaltatore di inserire, nei contratti sottoscritti con i sub-contraenti, la disciplina della tracciabilità dei flussi finanziari così come previsto dall'art. 3 della Legge n. 136/2010.



ART. 3.14 - SUBCONCESSIONE

Non è ammessa la subconcessione.



SEZIONE 4

DISCIPLINA ECONOMICA

ART. 4.1 - PAGAMENTO ROYALTIES

Il pagamento delle royalties di cui all'art. 1.5 del presente Capitolato Speciale aumentate del rialzo offerto, sarà effettuato *a decorrere dal secondo anno di concessione (dal tredicesimo mese dalla data di cui all'art. 3.1 lett. a))*, **in un'unica soluzione annuale** posticipata, da pagarsi entro 30 (trenta) giorni solari dall'emissione di ordinativo di incasso da parte della Civica Ragioneria; le modalità sono le seguenti:

- il concessionario dovrà inviare all'Amministrazione, con dichiarazione firmata dal rappresentante legale, i dati degli incassi (al netto di IVA), mese per mese, come da lettura dei registratori di cassa, con allegata copia del report generato automaticamente dal programma di contabilizzazione;
- il concessionario dovrà inviare all'Amministrazione il riepilogo annuale degli incassi entro il 15 del mese di gennaio di ogni anno;
- l'ordinativo verrà emesso a seguito di verifica da parte dell'Amministrazione della documentazione prodotta;
- il concessionario sarà invitato dalla Civica Ragioneria al pagamento degli importi dovuti.

In caso di ritardato pagamento, il saggio degli interessi è determinato secondo quanto previsto dal D.Lgs. n. 231/2002, come modificato dal D.Lgs. n. 192/2012.

ART. 4.2 - CESSIONE DEL CONTRATTO

- a) È fatto divieto al concessionario di cedere, fatte salve le vicende soggettive dell'esecutore del contratto disciplinate all'art. 189, comma 1, lett. d), punto 2) del Codice, il presente contratto, a pena di nullità della cessione stessa.
- b) È fatto, altresì, divieto al concessionario di conferire, in qualsiasi forma, procure all'incasso.
- c) In caso di inadempimento da parte del concessionario ai suddetti obblighi, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.
- d) L'Amministrazione si riserva la facoltà di cessione del contratto a Enti esistenti o costituendi ivi comprese le Aziende Partecipate del Comune alla gestione dei quali siano funzionali o anche indirettamente connesse le prestazioni oggetto del contratto.

ART. 4.3 - CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità è avviata entro 15 (quindici) giorni solari dall'ultimazione della prestazione. Le attività di verifica di conformità sono dirette a certificare che le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni del contratto, nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore. Le attività di verifica hanno, altresì, lo scopo di accertare che i dati risultanti dalla contabilità e dai documenti giustificativi corrispondano fra loro e con le risultanze di fatto, fermi restando gli eventuali accertamenti tecnici previsti dalle leggi di settore.



Il concessionario deve mettere a disposizione, a propria cura e spesa, i mezzi necessari a eseguire la verifica. Nel caso ciò non dovesse avvenire, il RUP dispone che sia provveduto d'ufficio, deducendo la spesa dalla cauzione.

La verifica di conformità è conclusa non oltre 30 (trenta) giorni solari dall'ultimazione dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Il certificato di verifica di conformità viene trasmesso per accettazione al concessionario, il quale deve firmarlo entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento. All'atto della firma il Concessionario può iscrivere contestazioni rispetto alle operazioni di verifica di conformità.

Successivamente all'emissione del certificato di verifica di conformità, si procede allo svincolo della cauzione prestata dall'esecutore a garanzia del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni dedotte in contratto.

ART. 4.4 - INDENNIZZO PER RECESSO PER PUBBLICO INTERESSE

Ai fini della determinazione dell'indennizzo per mancato guadagno, previsto dall'art. 190 del D.Lgs. n. 36/2023 nei casi di recesso per motivi di pubblico interesse e, in particolare, in merito alla percentuale di cui al comma 4 di tale articolo, in considerazione della data, nel corso del periodo di durata della concessione, in cui potrebbe intervenire il summenzionato recesso, delle esigenze di protezione dei crediti degli eventuali finanziatori del concessionario, del complessivo livello dei rischi a suo carico nonché dell'assenza di forme di sostegno pubblico, tale percentuale da porre a base del calcolo dell'indennizzo è così determinata: 5% se il recesso avviene in una data del periodo "iniziale e di consolidamento", considerando come tale quello pari all'iniziale 60% della durata complessiva; 3% se la data del recesso è ricompresa nel periodo "intermedio", successivo a quello precedente, superiore al 60% e inferiore o pari all'80% della durata complessiva; 2% se è ricompresa nel periodo finale superiore all'80% della durata complessiva.



SEZIONE 5 CAUZIONE E GARANZIE

ART. 5.1 - DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO DEL CONCESSIONARIO

- a) Il concessionario è tenuto a prestare, ai sensi dell'art. 117 del Codice, una garanzia fideiussoria a titolo di cauzione definitiva in misura pari:
1. al 5% (cinque per cento) del valore della concessione stimato dall'Amministrazione;
- oppure**
2. al 5% (cinque per cento) del valore della concessione indicato nel P.E.F. del concessionario se superiore a quello stimato dall'Amministrazione;
- b) La cauzione in questione si intende a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni assunte e del risarcimento dei danni derivanti da eventuali inadempienze, fatta, comunque, salva la risarcibilità del maggior danno.
- c) L'importo della cauzione definitiva sarà precisato nella lettera di richiesta documentazione per la stipulazione del contratto.
- d) Alla garanzia definitiva **non** si applicano le riduzioni previste dall'art. 106, comma 8 del Codice per la garanzia provvisoria.
- e) La garanzia dovrà operare a prima richiesta, senza che il garante possa sollevare eccezione alcuna e con l'obbligo di versare la somma richiesta, entro il limite dell'importo garantito, entro un termine massimo di 15 (quindici) giorni consecutivi dalla richiesta. A tal fine, il documento stesso **dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, secondo comma del Codice Civile e la sua operatività entro i 15 (quindici) giorni sopra indicati, oltre che essere corredata da apposita appendice con la quale il garante dichiara di essere consapevole e di accettare che nel caso di mancato rispetto, accertato dall'Amministrazione, degli impegni assunti con il Patto di Integrità, potrà essere applicata la sanzione dell'escussione della cauzione.**
- f) Le fideiussioni/polizze dovranno essere rese in favore del "Comune di Milano" e intestate al concessionario; inoltre, dovranno essere presentate corredate **di autentica notarile della firma, dell'identità, dei poteri e della qualifica del/i soggetto/i firmatario/i il titolo di garanzia, con assolvimento dell'imposta di bollo.**
- g) La polizza potrà essere rilasciata anche da intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del D.Lgs. n. 385/1993, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'apposito albo e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.
- h) La garanzia dovrà avere validità temporale fino all'emissione del Certificato di Regolare Esecuzione/Verifica di Conformità e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte dell'Amministrazione beneficiaria, con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto.
- i) La garanzia dovrà essere immediatamente reintegrata qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia stata escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte del concessionario.



- j) L'incameramento della garanzia avviene con atto unilaterale dell'Amministrazione, senza necessità di dichiarazione giudiziale, fermo restando il diritto del concessionario di proporre azione innanzi l'autorità giudiziaria ordinaria.
- k) L'Amministrazione potrà avvalersi della garanzia fideiussoria, parzialmente o totalmente, per le spese delle prestazioni da eseguirsi d'ufficio, nonché per il rimborso delle maggiori somme pagate durante la concessione in confronto ai risultati della liquidazione finale.
- l) In caso di risoluzione del contratto disposta in danno del concessionario, l'Amministrazione ha diritto di avvalersi della cauzione definitiva per le maggiori spese sostenute per il completamento delle prestazioni, nonché per eventuali ulteriori danni conseguenti.
- m) In caso di inadempienze del concessionario per l'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza dei lavoratori che espletano la prestazione, l'Amministrazione ha diritto di avvalersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dal concessionario.

ART. 5.2 - POLIZZA ASSICURATIVA - RC

- a) Il concessionario è obbligato a produrre una polizza assicurativa RC (responsabilità civile) che tenga indenne l'Amministrazione da tutti i rischi di esecuzione della prestazione da qualsiasi causa determinati. La polizza per responsabilità civile per danni causati a terzi: persone (compreso il personale dell'Amministrazione), animali e cose, con esclusivo riferimento alla prestazione in questione, dovrà avere il seguente massimale: euro 1.500.000,00=
- b) In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, il concessionario potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC, già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. **In tal caso, si dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio svolto per conto dell'Amministrazione.**
- c) Copia della polizza, specifica, o come appendice alla polizza esistente, conforme all'originale ai sensi di legge, dovrà essere consegnata anticipatamente all'avvio delle prestazioni al RUP, unitamente alla quietanza di intervenuto pagamento del premio. Quest'ultima dovrà essere presentata con la periodicità prevista dalla polizza stessa, onde verificare il permanere della validità nel corso della durata del servizio.
- d) La copertura assicurativa, decorre dalla data prevista per l'inizio della prestazione e dovrà avere durata sino alla data contrattualmente prevista per il termine della prestazione (art. 3.1 del presente Capitolato Speciale).
- e) Qualora l'operatore economico sia un RTI sarà a cura dell'impresa capogruppo presentare la suddetta polizza.



SEZIONE 6

NORME FINALI

ART. 6.1 - RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO DEL CONCESSIONARIO

- a) Fatti salvi i casi di risoluzione previsti dall'art. 122, comma 2 del Codice, l'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, nei casi previsti all'art. 122, comma 1 del Codice.
- b) L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere ai sensi degli articoli 1453 e 1454 del Codice Civile, in caso di grave inadempimento e di penali per un importo complessivo pari al 10% del valore del contratto.
- c) Si potrà procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, nei seguenti casi:
1. inosservanza delle leggi in materia di rapporti di lavoro, correttezza e correttezza contributiva;
 2. inosservanza alle norme di legge circa l'assunzione del personale e la retribuzione dello stesso;
 3. inosservanza delle leggi in materia di sicurezza;
 4. inadempimento rispetto agli obblighi in materia di trattamento dei dati personali (art. 6.9 del presente Capitolato Speciale);
 5. subappalto non autorizzato e subconcessione;
 6. mancata emissione per più di due volte di scontrino o altro documento fiscale attestante la vendita delle pubblicazioni e dei prodotti di merchandising;
 7. nel caso in cui le transazioni finanziarie siano eseguite senza l'utilizzo di bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle stesse, così come previsto dall'art. 3, comma 8 della Legge n. 136/2010;
 8. ottenimento per due volte consecutive del DURC negativo;
 9. il contraente venga diffidato due volte, con nota scritta, circa la puntuale esecuzione della prestazione nel rispetto dei termini contrattuali;
 10. la prestazione abbia inizio con un ritardo superiore a 30 (trenta) giorni solari;
 11. nel caso dovessero permanere le condizioni che hanno portato all'addebito di anche una sola delle penali previste dal presente Capitolato Speciale;
 12. il contraente utilizzi, nell'esecuzione dei contratti, subforniture realizzate utilizzando pratiche di reclutamento e lavoro che violino la legislazione sulla tratta di esseri umani;
 13. il contraente non informi l'Amministrazione Comunale di ogni fatto e di qualsiasi notizia riconducibile a possibili casi di traffico di esseri umani e/o violazione di norme a tutela degli stessi, riscontrata nell'esecuzione del contratto e/o nell'approvvigionamento di materiali e/o subforniture;
 14. il contraente non collabori con l'Amministrazione in relazione a qualsiasi possibile indagine e/o informativa in merito alla violazione di norme in materia di tratta di esseri umani, fermo restando il tempestivo coinvolgimento delle Autorità competenti;
 15. se nel giorno fissato e comunicato, il concessionario non si presenta per la firma del verbale di avvio dell'esecuzione, così come indicato all'art. 3.1 del presente Capitolato Speciale;
 16. mancata osservanza da parte del personale dell'appaltatore e del subappaltatore del Codice di comportamento adottato dal Comune di Milano;
 17. nell'ipotesi prevista dall'art. 104, comma 9 del Codice.
- d) In ogni caso, è fatto salvo il diritto dell'Amministrazione di richiedere il risarcimento dei danni subiti.



- e) Nel caso in cui, successivamente alla stipula del contratto e in vigore dello stesso, il servizio/la fornitura oggetto del presente capitolato sia reso disponibile in una convenzione di cui all'art. 26 della L. 488/1999 stipulata da CONSIP, dall'Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti (ARIA), dal Centro Aggregatore della Città Metropolitana di Milano e dal Centro Aggregatore della Provincia di Brescia o risulti presente nel catalogo MEPA (mercato elettronico della Pubblica Amministrazione) a condizioni di maggior vantaggio economico per l'Amministrazione.

ART. 6.2 - ESECUZIONE IN DANNO

- a) Qualora il concessionario, senza giustificato motivo, ometta di eseguire, anche parzialmente, una o più prestazioni oggetto della concessione o connessa alla stessa, l'Amministrazione potrà ordinare ad altra ditta l'esecuzione parziale o totale di quanto omissso dal concessionario stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi.
- b) Per il risarcimento dei danni e il pagamento di penali, l'Amministrazione potrà rivalersi sul deposito cauzionale che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato.

ART. 6.3 - RECESSO

- a) In caso di recesso dell'Amministrazione dal contratto di concessione per motivi di pubblico interesse spettano al concessionario gli importi di cui all'art. 190, comma 4 del Codice. L'efficacia del recesso della concessione è sottoposta alla condizione del pagamento da parte dell'Amministrazione delle somme previste allo stesso art. 190, comma 4 del Codice.
- b) L'Amministrazione ha diritto di recedere dal contratto e di dichiarare risolta la concessione in tutti i casi previsti dalla legge.
- c) Per quanto qui non previsto si rinvia all'art.190 del Codice.
- d) Resta fermo quanto previsto in materia di recesso dagli artt. 88, comma 4-ter, e 92, comma 4 del D.Lgs. n. 159/2011 e s.m.i.

ART. 6.4 - RESPONSABILITÀ

- a) Il concessionario è responsabile nei confronti dell'Amministrazione dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto del contratto.
- b) È altresì, responsabile nei confronti dell'Amministrazione e dei terzi dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti e indiretti, causati a cose o persone e connessi all'esecuzione del contratto, anche se derivanti dall'operato dei suoi dipendenti e consulenti, nonché dall'operato di eventuali suoi fornitori/manutentori.
- È fatto obbligo al concessionario di mantenere l'Amministrazione sollevata e indenne da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

ART. 6.5 - VIGILANZA E CONTROLLI

- a) Il Concessionario è tenuto a seguire le disposizioni a carattere generale e operative impartite dalla Direzione del Museo per la corretta gestione delle attività. L'Amministrazione ha la facoltà di verificare in qualsiasi momento durante l'esecuzione della concessione, anche ispezionando i locali, il regolare adempimento delle prestazioni, e a tal fine potrà:



- utilizzare le modalità di verifica e controllo ritenute più adeguate (anche anonimamente) rispetto alla specificità della prestazione;
 - accedere a qualsiasi area relativa al servizio svolto;
 - controllare, in particolare, l'efficienza e regolarità delle dotazioni tecniche e strumentali, di ogni tipo, l'esatta esecuzione del servizio, e di tutte le attività a esso connesse, nei tempi e secondo le modalità prescritte dal presente Capitolato Speciale o dai documenti operativi da esso previsti;
 - effettuare controlli/accertamenti sul personale impiegato nell'esecuzione della prestazione.
- b) Nel caso si riscontrassero anomalie, il concessionario è tenuto a seguire le disposizioni date dalla Direzione del Museo o da altro referente dalla stessa delegato, incaricato di effettuare la vigilanza.
- c) Prima dell'eventuale applicazione di qualsiasi sanzione, le inadempienze e le irregolarità riscontrate dovranno essere contestate al concessionario, che avrà la facoltà di formulare le sue osservazioni o deduzioni.

ART. 6.6 - FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie che dovessero sorgere sulla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e scioglimento del contratto di concessione, sarà competente esclusivamente il Foro di Milano.

ART. 6.7 - RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTI

Per quanto non è contemplato nel presente Capitolato Speciale, si fa rinvio alle leggi e regolamenti in vigore.

ART. 6.8 - STIPULAZIONE CONTRATTO - SPESE, IMPOSTE E TASSE

- a) Il contratto sarà stipulato **in modalità elettronica** in forma pubblica a cura dell'ufficiale rogante dell'Amministrazione. All'aggiudicatario sarà richiesta la disponibilità della firma digitale.
- b) Il contratto è immediatamente efficace, fatte salve eventuali clausole risolutive espresse ivi comprese.
- c) Tutte le spese, imposte e tasse inerenti al contratto, sono a carico del concessionario.
- d) Per quanto riguarda l'IVA si fa espresso rinvio alle disposizioni di legge in materia.

ART. 6.9 - TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

- a) Le prestazioni oggetto della concessione e la conseguente esecuzione delle attività contrattuali non comportano il trattamento di dati personali.
- b) Le parti, per i dati relativi ai propri rappresentanti, si impegnano a comunicarsi reciprocamente, anche oralmente, le informazioni di cui all'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 recante "disposizioni in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo ai dati personali" e dichiarano che i dati dei rappresentanti stessi vengono trattati nell'ambito del presente procedimento o in ulteriori documenti connessi ai soli fini della gestione del rapporto contrattuale e dei relativi adempimenti.

Il Responsabile Unico del Progetto
Dott.ssa Paola Zatti