

**APPENDICE 1 AL PROGETTO
CAPITOLATO TECNICO**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI INTEGRATI PRESSO IL PARCO
ARCHEOLOGICO DI OSTIA ANTICA PER IL MINISTERO DELLA CULTURA – ID 2419**



1	PREMESSA	4
1.1	IL PARCO ARCHEOLOGICO DI OSTIA ANTICA	4
2	GLOSSARIO	6
3	OGGETTO	7
4	DURATA	8
5	VALORE DELLA GARA	8
6	INFORMAZIONI SUI SITI OGGETTO DELLA CONCESSIONE	9
6.1	LUOGHI E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	9
6.2	POLITICHE DI TICKETING	15
7	SERVIZI PER IL PUBBLICO	17
7.1	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO	17
7.1.1	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO <i>ON SITE</i>	18
7.1.2	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO <i>OFF SITE (CALL CENTER)</i>	20
7.2	STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA	22
7.3	SERVIZIO VISITE GUIDATE	24
7.4	SERVIZIO ATTIVITA' DIDATTICA	25
7.5	SERVIZIO BOOKSHOP	27
7.5.1	IL SERVIZIO DI VENDITA	28
7.5.2	SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING	30
7.6	ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI PER L'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI E LA VALORIZZAZIONE	32
7.6.1	STRUTTURA DEDICATA ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO	33
7.6.2	PIATTAFORMA INFORMATICA DI SUPPORTO	34
7.6.3	SITO WEB DI VENDITA	38
7.6.4	SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI	40
7.6.5	RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	41
8	SERVIZIO DI BIGLIETTERIA	41
8.1	BIGLIETTERIA <i>ON SITE</i>	42
8.2	BIGLIETTERIA <i>OFF SITE</i>	45
8.3	CONTROLLO DEGLI ACCESSI E DELLE USCITE	45
9	STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO	47
10	AVVIO DELLE ATTIVITA'	49
10.1	FASE PRELIMINARE	49
10.2	DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ	51

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Parco archeologico di Ostia Antica per il Ministero della Cultura – ID 2419

Appendice 1 al Progetto – Capitolato Tecnico



11	MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	52
11.1	RETROCESSIONE INCASSI DA TITOLI DI ACCESSO	53
11.2	PAGAMENTO DELLE ROYALTY	53
11.3	VERSAMENTO DEL CANONE	54
12	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	54
13	VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI	54
13.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI	55
13.1.1	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE	55
13.1.2	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI	56
13.1.3	PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE	61
13.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI	62



1 PREMESSA

La presente procedura è indetta nell'ambito del Disciplinare siglato il 23 dicembre 2015, prorogato il 10 giugno 2019, e rinnovato il 21 luglio 2020 tra la Consip S.p.A. e il Ministero della Cultura (MiC).

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento in concessione, ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, dei servizi museali integrati presso il **Parco archeologico di Ostia Antica**. Il Parco archeologico di Ostia antica ha definito una serie di obiettivi, di seguito elencati, che si prefigge di raggiungere con l'affidamento della concessione:

- migliorare la fruizione culturale;
- migliorare il livello di personalizzazione dei servizi in funzione delle diverse tipologie di visitatori;
- creare una sinergia tra i vari servizi offerti all'utenza;
- ampliare giorni e orari di visita delle aree, dei monumenti e dei musei gestiti dal Parco.

Del presente Capitolato fanno parte 6 Allegati tecnici di seguito elencati:

Allegato A: Planimetrie e mappe;

Allegato B: Planimetrie in formato dwg;

Allegato C: Piano Economico e Finanziario di massima;

Allegato D: Dati storici di fruizione;

Allegato E: Logo;

Allegato F: Linee guida per la progettazione degli spazi.

1.1 IL PARCO ARCHEOLOGICO DI OSTIA ANTICA

Il Parco archeologico di Ostia antica, di seguito denominato Parco, è un Istituto del Ministero della Cultura e afferisce alla Direzione Generale Musei; dotato di autonomia speciale, esercita le sue competenze nell'ambito della tutela, della conservazione e della fruizione pubblica. È stato istituito con D.M. n. 44 del 23 gennaio 2016 "Riorganizzazione del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo ai sensi dell'art. 1, c. 327, della L. 28 dicembre 2015, n. 208". L'Istituto insiste sul territorio dei Comuni di Roma (Municipio X) e Fiumicino.

Fanno parte del Parco 17 siti e monumenti:

- Area archeologica di Ostia Antica (Scavi di Ostia)
- Il Castello di Giulio II e il Borgo di Ostia antica
- La Necropoli Laurentina
- Il Museo delle Navi di Fiumicino
- I Porti Imperiali di Claudio e Traiano
- Necropoli di Porto all'Isola Sacra
- Il Museo Ostiense a Ostia Antica
- Tor Boacciana
- Il Molo e le banchine fluviali di Ostia
- Il Casone rinascimentale del sale a Ostia Antica
- Le ville costiere di Procoio
- La chiesa di sant'Ercolano
- La Necropoli e la Basilica di Pianabella
- L'Area archeologica di Monte Giulio
- Il complesso monumentale della basilica di sant'Ippolito
- Le tombe nell'area ex Opera Nazionale Combattenti
- L'area archeologica dell'Iseo Portuense



Di seguito sono descritti i siti nei quali si svolgeranno i servizi oggetto di concessione.

Gli **Scavi di Ostia** costituiscono il principale Sito del Parco. Come racconta il suo stesso nome (da ostium, “foce”), l’antica città di Ostia deve la sua esistenza alla vicinanza del Tevere e del mare.

Secondo la tradizione, il re di Roma Anco Marzio fondò Ostia nel 620 a.C. per sfruttare le saline alla foce del Tevere. I resti più antichi finora noti sono però successivi, cioè della seconda metà del IV secolo a.C.: si tratta delle rovine di un impianto fortificato (castrum) in blocchi di tufo, costruito dai coloni romani per difendere la foce del Tevere e la costa laziale. Con il predominio di Roma sul Mediterraneo (II secolo a.C.), Ostia perse la sua funzione militare per divenire, come porto fluviale, il principale emporio mercantile della capitale.

Nel II secolo d.C., Ostia divenne sempre più florida e popolosa (alcune stime parlano di 50.000 abitanti), e ospitò molteplici attività economico-commerciali legate ai vicini Porti Imperiali di Claudio e Traiano.

Dalla metà del III secolo d.C., molte attività commerciali furono trasferite a Porto e dalle fonti letterarie apprendiamo che Ostia, a metà del VI secolo d.C., appariva abbandonata e isolata, essendo la navigazione del fiume piena di ostacoli e la via Ostiense ormai inselvatichita.

Il Sito **Porti imperiali di Claudio e Traiano**, secondo fra i siti del Parco per vastità, racchiude al suo interno due porti di epoche diverse. Nel 42 d.C. l’imperatore Claudio iniziò la costruzione di un grande porto marittimo, collocato a nord della foce del Tevere. Il sistema portuale si articolava in un vasto bacino di circa 150 ettari, con due moli ricurve e alcune banchine di attracco; il tutto era dominato da un grande faro a più piani, simile al celebre Faro di Alessandria. Terminato nel 64 d.C. sotto Nerone, il nuovo porto si affiancava a quello fluviale di Ostia e a quello marittimo di Pozzuoli, che dal II secolo a.C. avevano garantito l’approvvigionamento della città di Roma.

L’insabbiamento progressivo rese il porto sempre meno funzionale e sicuro, tanto da spingere tra il 100 e il 112 d.C. alla costruzione di un nuovo bacino, il Porto di Traiano. Il Porto di Traiano fu progettato per riutilizzare il Faro e le banchine del porto di Claudio, che andarono a formare il bacino esterno del nuovo sistema portuale. Traiano fece aggiungere a queste strutture un bacino esagonale di 33 ettari, grandiosa opera ingegneristica che moltiplicava i punti d’attracco per le navi.

Il **Museo delle Navi di Fiumicino** ospita una delle più importanti collezioni di navi antiche del Mediterraneo, di cui i cinque relitti principali formano un insieme eccezionale: tre imbarcazioni fluviali per il trasporto delle merci lungo il Tevere tra Portus e Roma, una nave da trasporto marittimo e una delle rare barche da pesca conosciute di età romana il cui uso è certo, dotata di un acquario centrale per conservare vivo il pescato. Il Museo occupa inoltre una posizione particolare nel panorama dei musei europei di navi antiche. È stato realizzato infatti nel luogo stesso in cui le navi sono state ritrovate, all’interno dell’antico bacino portuale di Claudio, il Portus Ostiensis Augusti, il più grande porto dell’impero romano.

La **Necropoli di Porto all’Isola Sacra** è un’area attualmente composta di oltre 200 edifici funerari che costituiva il limite meridionale di un grande sepolcreto formatosi sull’isola tra il Tevere e la Fossa Traiana (canale di Fiumicino). Tale necropoli si sviluppò ai lati della via Flavia tra la fine del I e il IV secolo d.C. con il progressivo addensarsi delle sepolture ai lati della strada, fino a occupare tutti gli spazi disponibili.

Il **Castello di Giulio II**, situato nel Borgo di Ostia antica, a pochi passi dagli Scavi di Ostia, fu costruito nel 1483 ad opera dell’architetto fiorentino Baccio Pontelli su commissione del cardinale Giuliano della Rovere (futuro Papa Giulio II, 1503-1513). Alto esempio di architettura militare rinascimentale, il complesso include un circuito perimetrale di casematte (camere da sparo) che raccorda tre torrioni (uno dei quali inglobò la torre di Martino V), un ‘rivellino’ e un ampio fossato circostante. L’assedio del Duca d’Alba (1556), l’inondazione che deviò il corso del Tevere (1557) e la lenta formazione di paludi malariche determinarono la decadenza del Castello e l’abbandono del Borgo. Di prossima realizzazione da parte del Parco è il nuovo allestimento museale del monumento, che accoglierà pertanto un vero proprio Museo del territorio ostiense, sviluppato sul piano cronologico a partire dall’abbandono della città di Ostia antica (VI-VII secolo d.C.) fino alla fine del XX secolo.

La **Necropoli Laurentina**, attualmente non fruibile al pubblico per ragioni di sicurezza, è oggetto di un progetto di recupero che vuole restituire la Necropoli ad una piena fruibilità e all’inclusione nella stessa del percorso di visita degli Scavi di Ostia, ad essa adiacenti. Gli scavi della necropoli iniziarono nel 1804 e continuarono in modo sporadico per tutto l’Ottocento, con la scoperta nel 1865 di quattro sepolcri dipinti conosciuti come “Tombe dei Claudii”, così chiamate per



un'iscrizione che ricorda i liberti (schiavi liberati) dell'imperatore Claudio. Le pitture ritrovate furono staccate e sono oggi esposte nei Musei Vaticani. Gli scavi ripresero nel 1934 e riportarono alla luce circa 50 sepolture, poste all'incrocio tra la via Laurentina e una strada minore.

2 GLOSSARIO

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

Aggio	La quota percentuale riconosciuta al Concessionario sugli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso.
Canone	La prestazione in denaro corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per la concessione dei servizi oggetto del presente Capitolato.
Royalty	La prestazione in denaro, corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione, pari alla quota percentuale dei ricavi delle vendite di bookshop al netto dell'IVA e degli incassi degli strumenti di supporto alla visita, delle visite guidate e delle attività didattiche.
Amministrazione/ Parco/Concedente	Il Parco archeologico di Ostia antica, ovvero l'Amministrazione che affida l'erogazione e la gestione dei Servizi a terzi ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
Concorrente	Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.
Concessionario	L'operatore economico che stipula la concessione con l'Amministrazione acquisendo il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi assentiti in concessione, alle condizioni di cui allo schema di contratto di concessione.
Capitolato	Il presente Capitolato Tecnico.
Responsabile del Contratto	Responsabile unico per l'Amministrazione al quale sono demandate le attività previste dal D.Lgs. 50/2016 e dalle linee Guida A.N.A.C. n. 3.
Direttore dell'Esecuzione	Persona nominata dall'Amministrazione al fine di coadiuvare il Responsabile del Contratto come responsabile dei rapporti con il Concessionario.
Commissione di controllo e valutazione	Struttura eventualmente incaricata dal Direttore dell'Esecuzione per l'espletamento delle attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.
Gestore del Contratto	È la persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti dell'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi.
Responsabile/i dei Servizi	Persona/e fisica/che nominata/e dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla concessione e fungere da referente/i operativo/i per l'Amministrazione.
Locale/Locali	Luogo/Luoghi di erogazione/esecuzione del/i servizio/i.
Siti	Luoghi in cui saranno eseguiti i servizi, ovvero Scavi di Ostia, Necropoli Laurentina, Castello di Giulio II, Porti Imperiali di Claudio e Traiano, Museo delle Navi di Fiumicino, Necropoli di Porto all'Isola Sacra.
OFFERTA TECNICA	Documentazione composta dalla Relazione tecnica e dall'Offerta Tecnica (generata dal Sistema)
Servizi	I servizi oggetto della presente Concessione specificati nel presente Capitolato Tecnico.
Titolo di	Titolo che legittima il visitatore ad accedere, gratuitamente o previo pagamento di un corrispettivo, ai Siti del Parco.



accesso/biglietto	
-------------------	--

Tabella 1 – Glossario

3 OGGETTO

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

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

Oggetto della Concessione sono:

- Servizi per il pubblico:
 - Servizi di accoglienza, informazione e orientamento;
 - Strumenti di supporto alla visita (quali audio/videoguide) inclusa la realizzazione dei contenuti;
 - Visite guidate;
 - Visite/attività didattiche;
 - Bookshop;
 - Organizzazione e strumenti per l'integrazione dei servizi e la valorizzazione.
- Servizio di biglietteria.

Presso gli Scavi di Ostia antica e i Porti Imperiali di Claudio e Traiano dovranno essere erogate tutte le suddette attività. Presso gli altri Siti (Necropoli Laurentina, Castello di Giulio II, Museo delle Navi di Fiumicino e Necropoli di Porto all'Isola Sacra) dovranno essere erogati tutti i servizi ad eccezione degli strumenti di supporto alla visita e presso il Castello di Giulio II il Museo delle Navi del servizio di bookshop.

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

Il Concessionario si impegna a osservare le disposizioni di cui all'art 266 comma 4 del D. Lgs. 152/2006 s.m.i. in materia di rifiuti provenienti da attività di manutenzione.

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

Ai sensi di quanto disciplinato nel Capitolo 13, sarà facoltà della Concedente effettuare verifiche di conformità dei servizi oggetto della Concessione rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, nel Contratto di Concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in **OFFERTA TECNICA**, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 13.2.



4 DURATA

La Concessione ha una durata di 60 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto di cui al paragrafo 10.2, come indicato nello Schema di Contratto.

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

5 VALORE DELLA GARA

Il valore annuale medio stimato per la concessione è pari a € 1.023.873,00 corrispondenti a un valore complessivo presunto di € 5.119.364,00 (Euro cinquemilionicientodiciannovemilatrecentosessantaquattro/00) per l'intera durata della Concessione, pari a 60 mesi.

INCASSI TOTALI DA BIGLIETTERIA	1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	4° ANNO	5° ANNO	TOTALE
INCASSI TOTALI DA BIGLIETTERIA (valore totale del biglietto pagato dall'utente)	€ 1.085.721	€ 1.895.485	€ 1.956.930	€ 2.024.033	€ 2.093.820	€ 9.055.988

VALORE STIMATO DELLA CONCESSIONE (INCASSI) DA:	1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	4° ANNO	5° ANNO	TOTALE
AGGIO DA BIGLIETTERIA (% a corrispettivo del Concessionario)	€ 325.716	€ 568.645	€ 587.079	€ 607.210	€ 628.146	€ 2.716.796
STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA	€ 48.185	€ 77.089	€ 78.631	€ 80.990	€ 83.825	€ 368.721
VISITE GUIDATE E ATTIVITA' DIDATTICHE	€ 24.632	€ 39.519	€ 40.656	€ 42.159	€ 43.621	€ 190.587
BOOKSHOP	€ 240.879	€ 385.375	€ 393.083	€ 404.876	€ 419.047	€ 1.843.260
TOTALE	€ 639.412	€ 1.070.628	€ 1.099.449	€ 1.135.235	€ 1.174.639	€ 5.119.364

VISITATORI STIMATI	1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	4° ANNO	5° ANNO	TOTALE
SCAVI DI OSTIA ANTICA	196.084	306.193	312.317	321.687	332.946	1.469.227
PORTI IMPERIALI DI CLAUDIO E TRAIANO	17.555	26.333	26.860	27.666	28.635	127.049
MUSEO DELLE NAVI	2.546	3.819	3.895	4.012	4.152	18.424
NECROPOLI DI PORTO ALL'ISOLA SACRA	2.546	3.819	3.895	4.012	4.152	18.424
CASTELLO DI GIULIO II	-	10.772	12.926	13.184	13.580	50.462
NECROPOLI LAURENTINA	-	-	1.697	3.819	3.895	9.411
TOTALE	218.731	350.936	361.590	374.380	387.360	1.692.997

Tabella 2 –Stime

Tale valore è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso derivante dalla vendita dei titoli di accesso ai siti, delle visite guidate, delle visite e attività didattiche, degli strumenti di supporto alla visita e dei prodotti dei bookshop fisici ed on line. La stima così quantificata ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo l'Amministrazione e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti per il Concessionario, che assume interamente a proprio carico il rischio d'impresa inerente la gestione dei servizi in concessione. Nello specifico, è stata condotta un'analisi di mercato sui servizi che s'intende affidare in concessione studiandone il potenziale utilizzo da parte del pubblico e il relativo tasso di crescita, tenendo in considerazione, per ciascun servizio, il relativo tasso di utilizzo e la spesa media (importo medio del titolo di accesso, scontrino medio, ecc.). Tali razionali di calcolo sono stati determinati



sulla base delle indicazioni stimate dall'Amministrazione, dei dati storici relativi ai Siti e del benchmark con strutture simili.

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

Numero di visitatori attesi – in via cautelativa l'Amministrazione stima un numero di visitatori totali (paganti e non) nel primo anno di concessione pari a 218.731, stima che tiene in considerazione gli effetti della pandemia da Covid-19 che potrebbero ancora persistere all'avvio del contratto. Dal secondo anno di concessione l'Amministrazione stima che il numero di visitatori riprenda il normale andamento. Per gli anni successivi al secondo si considera un tasso di crescita medio annuo cautelativo di circa il 3%. Le stime tengono in considerazione l'inaugurazione dei siti oggi chiusi al pubblico.

Incassi da titoli di accesso – è stato stimato un biglietto medio a visitatore (considerando il totale dei visitatori comprensivo degli ingressi gratuiti) pari a circa 5,00 € per il primo anno e di circa 5,4 € dal secondo anno sulla base delle tariffe indicate al paragrafo 6.2.

Incassi dei servizi per il pubblico – sono stati stimati utilizzando i tassi di utilizzo, i prezzi medi storici nonché indicazioni dell'Amministrazione secondo le ripartizioni riportate nella tabella seguente (i valori riportati corrispondono alla media dei cinque anni di concessione).

Servizio	Tasso di utilizzo medio sul totale visitatori del Parco	Prezzo Medio
Bookshop	8,7%	12,50€
Strumenti di supporto alla visita	4,4%	5,00 €
Visite guidate e didattica	1,9%	6,00 €

Tabella 3 –Tassi di utilizzo e prezzi medi

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

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

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

6 INFORMAZIONI SUI SITI OGGETTO DELLA CONCESSIONE

6.1 LUOGHI E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il luogo di esecuzione dei servizi è situato all'interno dei siti del Parco archeologico di Ostia antica, ovvero presso:

- gli Scavi di Ostia Antica,
- la Necropoli Laurentina,
- il Castello di Giulio II,
- i Porti Imperiali di Claudio e Traiano,
- il Museo delle Navi di Fiumicino,
- la Necropoli di Porto all'Isola Sacra,

negli spazi rappresentati nelle planimetrie di cui agli Allegati A) e B).

Il Castello di Giulio, oggi aperto al pubblico, sarà chiuso per riallestimento per riaprire nell'ultimo quadrimestre del 2023.



La Necropoli Laurentina attualmente non è aperta al pubblico e l'Amministrazione ne stima l'apertura nel primo trimestre del 2025.

L'Amministrazione si impegna a dare tempestiva comunicazione al Concessionario circa eventuali variazioni di tali previsioni.

Per lo svolgimento dei servizi il Parco mette a disposizione del Concessionario i locali e gli spazi indicati al presente paragrafo, visionabili in sede di sopralluogo e descritti nelle planimetrie allegate al presente Capitolato tecnico. Maggior dettaglio circa l'allestimento dei locali e l'organizzazione dei singoli servizi è descritto nei relativi paragrafi.

A. Scavi di Ostia - il sito è dotato di:

A.1 Un locale per i servizi di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria, noleggio/vendita degli strumenti di supporto alla visita, vendita delle visite guidate e delle attività didattiche, nonché per la vendita dei prodotti del bookshop (c.d. *bookcorner*), - cod. A.1, collocato presso l'ingresso principale al sito in viale degli Scavi. Tale locale deve essere allestito con almeno 2 postazioni presidiate da personale dedicato allo svolgimento dei servizi. Almeno una di tali postazioni dovrà essere attiva tutto l'anno durante tutto l'orario di apertura del Sito, mentre la seconda dovrà essere attivata nei periodi di alta stagione e nei week end, negli orari di maggior afflusso di visitatori.

A.2 Due ingressi ai percorsi di visita presso i quali sono collocati i varchi di accesso per il controllo elettronico dei titoli di accesso. Tali ingressi sono situati rispettivamente: in viale degli Scavi (ingresso principale – cod. A.2.1), in via Gherardo (ingresso secondario di “porto fluviale” - cod. A.2.2.).

All'ingresso secondario “porto fluviale”, sarà presente una “postazione automatizzata” non presidiata che permette la vendita dei biglietti tramite una macchina emettitrice automatica di biglietti (TVM – *Ticket Vending Machine*).

Presso gli ingressi sopra elencati sono presenti anche le uscite anch'esse dotate di tornelli/varchi di sicurezza.

A.3 Un locale dedicato alla vendita dei prodotti del bookshop (cod. A.3), collocato all'interno degli scavi, di fronte alla caffetteria. Tale **locale deve essere allestito** con almeno 1 postazione presidiata da personale dedicato e attiva tutto l'anno durante tutto l'orario di apertura del bookshop.

A.4 Luoghi speciali di approfondimento della visita:

- case decorate– (di cui ad oggi alcune fruibili e altre in corso di restauro) alle quali i visitatori possono accedere con un supplemento al biglietto di ingresso (cfr. par. 6.2) e dietro accompagnamento di una guida (servizio compreso nel supplemento cfr. par. 7.3);
- un'area di approfondimento con realtà virtuale immersiva fruibile a mezzo *Oculus Quest* di ultima generazione, che sarà realizzata e allestita dal Parco presumibilmente entro la seconda metà del 2023.

Presso gli Scavi di Ostia non è presente un locale dedicato alle attività didattiche; le stesse dovranno essere organizzate all'aperto secondo le modalità indicate al par. 7.4.

B. Porti imperiali di Claudio e Traiano - il sito è dotato di:

B.1 Un locale per i servizi di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria, noleggio/vendita degli strumenti di supporto alla visita, vendita delle visite guidate e delle visite e attività didattiche (cod. B.1).

Tale locale occuperà le nuove strutture posizionate presso l'Area archeologica, che sono in corso di realizzazione (posizionamento, planimetrie e *rendering* sono visibili agli allegati A e B). L'Amministrazione stima che le nuove strutture saranno inaugurate e consegnate al Concessionario entro l'Avvio delle Attività. L'Amministrazione si impegna a dare tempestiva comunicazione al Concessionario circa eventuali variazioni di tale previsione.

Il locale per i servizi di accoglienza, biglietteria e vendita dovrà essere allestito con almeno 1 postazione presidiata da personale dedicato allo svolgimento dei servizi, che dovrà essere attiva tutto l'anno durante tutto l'orario di apertura del Sito.



- B.2 **Un ingresso** (cod. B.2) ai percorsi di visita presso il quale sono collocati i varchi di accesso per il controllo elettronico dei titoli di accesso. Tale ingresso è situato presso l'area archeologica, in prossimità dei nuovi locali che saranno realizzati dall'Amministrazione, visibili negli allegati A e B.
- B.3 **Una uscita**: dotata di tornelli/varchi di sicurezza (a cura del Concessionario) è situata in corrispondenza del varco di ingresso (cod. B.3.1).
- B.4 **Un locale dedicato alla vendita dei prodotti del bookshop** (cod. B.4). Tale servizio (oggi non presente presso il sito) occuperà uno dei locali delle nuove strutture in corso di realizzazione a cura del Parco (collocazione, planimetrie e *rendering* sono visibili agli allegati A e B). L'Amministrazione stima che tale locale sarà inaugurato e consegnato al Concessionario entro il secondo trimestre del 2023 e si impegna a dare tempestiva comunicazione al Concessionario circa eventuali variazioni di tale previsione. Il bookshop deve essere allestito con almeno 1 postazione presidiata da personale dedicato e attiva tutto l'anno durante tutto l'orario di apertura del bookshop indicato di seguito del presente paragrafo. **Nel periodo intercorrente fra la data di avvio delle attività e la messa a disposizione della nuova struttura, il Concessionario dovrà svolgere - per il tempo strettamente necessario - il servizio di bookshop allestendo un piccolo angolo bookshop all'interno del locale di biglietteria.**
- B.5 **Un locale per lo svolgimento delle attività didattiche** (cod. B.5), situato all'interno del sito. Nello specifico sarà consegnata al Concessionario per l'organizzazione delle attività didattiche l'"Aula Grande" del Casale Torlonia (così come indicata nell'Allegato A, spazio "Conferenze e didattica mq. 100"). Oltre all'aula didattica, nelle immediate pertinenze del Casale Torlonia sono messe a disposizione del Concessionario due grandi vasche di sabbia per le simulazioni di scavo. L'Aula Grande è consegnata dall'Amministrazione al Concessionario completa di arredi.
- B.6 **Luoghi speciali di approfondimento della visita**: un'area di approfondimento con realtà virtuale immersiva fruibile a mezzo *Oculus Quest* di ultima generazione sarà realizzata e allestita dal Parco presumibilmente entro la seconda metà del 2023.

Presso il Museo delle Navi (cod. C.1), il Castello di Giulio II (cod. D.1), la Necropoli di Porto all'Isola Sacra (cod. E.1) e la Necropoli Laurentina (cod. F.1): in prossimità dell'ingresso di ciascun sito è prevista l'installazione, a cura del Concessionario, di una "**postazione automatizzata**" non presidiata costituita da una macchina emettitrice automatica di biglietti (TVM – *Ticket Vending Machine*) per il servizio di biglietteria e da uno schermo per il servizio di informazioni e orientamento dei visitatori.

Presso questi Siti, non essendoci personale del Concessionario a presidio degli ingressi e delle postazioni di vendita, non sono previsti il servizio di gestione e fornitura degli strumenti di supporto alla visita (cfr. Par. 7.2), nonché il servizio di bookshop con personale dedicato.

Per i soli siti Necropoli Laurentina e Necropoli di Isola Sacra le "postazioni automatizzate" dovranno includere anche una *vending machine* automatica per la vendita dei prodotti del bookshop e per la vendita dei visori 3D (del tipo VR Mini Glasses o Card board) per la fruizione su smartphone dell'App di supporto alla visita messa a disposizione dell'utenza dal Parco in forma gratuita **(questi ultimi al momento in cui la suddetta App risulterà attiva).**

Presso la Necropoli di Porto all'Isola Sacra, l'Amministrazione realizzerà un locale in cui sarà ospitata una videoproiezione di introduzione multimediale al sito gestita dall'Amministrazione stessa, mentre non è previsto un locale per lo svolgimento della didattica, che potrà invece essere organizzata presso il locale di Porti Imperiali di Claudio e Traiano (cod. B.5).

Presso la Necropoli Laurentina, l'Amministrazione realizzerà un locale in cui sarà ospitata una videoproiezione di introduzione al sito e che potrà essere utilizzato dal Concessionario anche per lo svolgimento delle attività didattiche. Nello stesso locale sarà realizzata anche un'area di approfondimento con realtà virtuale immersiva fruibile a mezzo *Oculus Quest* di ultima generazione. La realizzazione del manufatto, gli allestimenti multimediali e gli arredi saranno a cura ed onere del Parco e saranno realizzati presumibilmente entro la data di apertura della Necropoli.



L'Amministrazione non dispone ancora delle planimetrie e del progetto di realizzazione dello spazio e si impegna a condividerli con il Concessionario non appena saranno nelle sue disponibilità e comunque in tempo utile per consentirgli una adeguata organizzazione dei servizi.

È onere del Concessionario l'installazione presso tutti i siti di **varchi motorizzati** (non presidiati da personale) **per il controllo dei titoli di accesso** e per regolare l'uscita dei visitatori. Ulteriori dettagli del servizio si veda il paragrafo 8.3.

Gli ambienti destinati ai servizi e i luoghi nei quali dovranno essere installate le "postazioni automatizzate" sono quelli visibili nelle planimetrie allegate e visionabili in sede di sopralluogo e richiamati con i codici della tabella sotto riportata.

La tabella seguente riassume l'organizzazione dei locali/spazi sopra esposta, le apparecchiature da fornire e le postazioni da allestire a cura del Concessionario:

SITO	COLLOCAZIONE	COD	DESCRIZIONE	MQ	N° POSTAZIONI/APPARECCHIATURE	NOTE
Scavi di Ostia	Ingresso Principale	A.1	Locale per i servizi di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria, noleggio/vendita degli strumenti di supporto alla visita, vendita delle visite guidate e delle visite e attività didattiche, nonché per la vendita dei prodotti del bookshop (c.d. <i>bookcorner</i>), tramite personale dedicato e apparecchiature.	~30	2	Almeno una postazione dovrà essere attiva tutto l'anno durante tutto l'orario di apertura del Sito.
		A.2.1	Varchi motorizzati per il controllo dei titoli di accesso in entrata e in uscita	-	2 varchi motorizzati in ingresso e 2 in uscita	
	Ingresso Porto fluviale	A.2.2	"Postazione automatizzata" non presidiata per l'informazione, l'orientamento e la biglietteria.	-	TVM	
			Varco motorizzato per il controllo dei titoli di accesso in entrata e in uscita	-	1 varco motorizzato in ingresso e 1 in uscita	
	Bookshop interno agli scavi	A.3	Locale dedicato alla vendita dei prodotti del bookshop tramite personale dedicato e apparecchiature.	~50	1	La postazione dovrà essere attiva tutto l'anno durante tutto l'orario di apertura del bookshop.
Porti Imperiali di Claudio e Traiano	Ingresso Principale	B.1	Locale per i servizi di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria, noleggio/vendita degli strumenti di supporto alla visita, vendita delle visite guidate e delle visite e attività didattiche, tramite personale dedicato e apparecchiature.	~20	1	Apertura della postazione non appena saranno resi disponibili i nuovi spazi dedicati (allegati A e B) da parte dell'Amministrazione. La postazione presidiata dovrà essere attiva tutto l'anno durante tutto l'orario di apertura.
		B.4	Locale dedicato alla vendita dei prodotti del bookshop tramite	~20	1	Apertura della postazione non appena



			personale dedicato e apparecchiature.			saranno resi disponibili i nuovi spazi dedicati (allegati A e B) da parte dell'Amministrazione. La postazione dovrà essere attiva tutto l'anno durante tutto l'orario di apertura del bookshop. Nel caso in cui alla data di avvio delle attività le nuove strutture non fossero ancora state messe a disposizione da parte dell'Amministrazione, il Concessionario potrà - per il tempo strettamente necessario - svolgere il servizio di bookshop allestendo un angolo bookshop all'interno del locale di biglietteria
		B.2	Varco motorizzato per il controllo dei titoli di accesso in entrata e in uscita	-	2 varchi motorizzati in ingresso e 2 in uscita	
	Casale Torlonia	B.5	Locale destinato al servizio di attività didattiche denominato "Aula Grande".	~100	Schermi	
		-	Locale destinato alla realtà virtuale immersiva fruibile a mezzo Oculus Quest.	-	-	
Museo delle Navi	Ingresso Principale	C.1	"Postazione automatizzata" non presidiata per l'informazione, l'orientamento e la biglietteria	-	TVM e schermi	
Castello di Giulio II	Ingresso Principale	D.1	"Postazione automatizzata" non presidiata per l'informazione, l'orientamento e la biglietteria	-	TVM e schermi	
Necropoli di porto all'Isola Sacra	Ingresso Principale	E.1	"Postazione automatizzata" non presidiata per l'informazione, l'orientamento, il bookshop e la biglietteria	-	TVM, VM e schermi	
Necropoli Laurentina	Ingresso Principale	F.1	"Postazione automatizzata" non presidiata per l'informazione, l'orientamento, il bookshop e la biglietteria	-	TVM, VM e schermi	
	Locale didattico/multimediale	F.2	Locale destinato al servizio di attività didattiche, alla videoproiezione di introduzione al sito e alla realtà virtuale immersiva fruibile a mezzo Oculus Quest.	n.a.	-	

Tabella 4 –Locali e postazioni per l'esecuzione dei servizi



È onere del Concessionario comunque allestire un numero idoneo di postazioni (fisiche e automatizzate) per far fronte ad ogni esigenza che potrà sorgere durante l'esecuzione del servizio, come ad esempio in caso di elevata affluenza di visitatori.

Si specifica che le "postazioni automatizzate" per l'accoglienza, l'orientamento e la biglietteria, permettono la vendita dei soli titoli di accesso. Pertanto presso i siti in cui sono presenti solamente tali "postazioni automatizzate" la vendita/prenotazione dei servizi per il pubblico quali le visite guidate e le visite e attività didattiche, di cui al capitolo 7 sarà svolta esclusivamente tramite canali *offsite*.

Inoltre, le aree in prossimità delle postazioni di accoglienza, orientamento e informazione, biglietteria e vendita dei servizi per il pubblico (fisiche e automatizzate) presso tutti i siti del Parco dovranno essere dotate, a cura del Concessionario, di connessioni gratuite per gli utenti per permettere loro di usufruire dei servizi di vendita *offsite* (par.7.6.3) e di scaricare l'Applicazione per dispositivi mobili di supporto alla visita del Parco.

Tutti i locali elencati, ad eccezione dei locali per la didattica, sono consegnati in via esclusiva al Concessionario e sono **privi di arredi e attrezzature**. È a carico del Concessionario la dotazione degli arredi e delle apparecchiature necessarie allo svolgimento dei servizi (ad esempio sedie, tavoli, armadiature, cassettiere, schermi informativi, pc, sistemi e telecamere antirapina, cassaforte, telefoni, etc.) secondo i progetti offerti in fase di gara (vedi **Allegato 3 – Relazione Tecnica** - paragrafi "Progetti di allestimento del locale di accoglienza-biglietteria-vendita dei servizi per il pubblico (e bookcorner solo per gli Scavi di Ostia) sia presso l'ingresso principale degli Scavi di Ostia sia presso i Porti Imperiali di Claudio e Traiano."; "Progetti di allestimento dei Bookshop presso gli Scavi di Ostia e presso i Porti Imperiali di Claudio e Traiano"). **Tutti gli allestimenti dovranno comunque essere coerenti con l'immagine coordinata del Parco e con le linee guida di cui all'Allegato F al presente Capitolato Tecnico.**

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche ai progetti di allestimento, purché queste ultime siano di carattere meramente estetico e non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità dei progetti presentati dal Concessionario sulla base dei quali lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche ai progetti di allestimento costituiranno obbligazioni contrattuali.

Entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività per i locali/spazi dedicati ai servizi presso gli Scavi di Ostia, per il locale di accoglienza, informazione e orientamento, vendita e biglietteria di Porti Imperiali di Claudio e Traiano ed entro 10 giorni dalla firma del Verbale di Presa in Consegna dei locali presso i Porti Imperiali di Claudio e Traiano (cfr. par. 10.2), pena l'applicazione della penale n°35 di cui al paragrafo 13.2, il Concessionario dovrà allestire e arredare i locali con quanto presentato nella Relazione Tecnica e secondo quanto eventualmente concordato con l'Amministrazione.

Per ulteriori dettagli circa l'organizzazione delle postazioni e dei servizi si vedano anche i capitoli 7 e 8.

I locali dei Siti, come sopra individuati, sono destinati all'esecuzione dei servizi in concessione nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano all'atto della sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. Capitolo 10 e sue successive integrazioni).

Il Responsabile del Contratto e il Direttore dell'Esecuzione si riservano l'accesso ai locali in qualsiasi momento, anche durante l'orario di chiusura al pubblico.

I siti del Parco sono aperti con i seguenti orari:

- **Scavi di Ostia e Necropoli Laurentina**, tutti i giorni ad esclusione del lunedì:
 - dal 25 ottobre al 28/29 febbraio: 08.30 - 16.30,
 - dal 1° marzo al 31 marzo: 08.30 - 17.15,
 - dal 1° aprile al 30 settembre: 08.30 – 19.00,
 - dal 1° ottobre al 24 ottobre: 08.30 - 18.30.
- **Porti Imperiali di Claudio e Traiano**, tutti i giorni ad esclusione del lunedì:
 - dal 25 ottobre al 28/29 febbraio: 08.30 - 16.30



- dal 1° marzo al 31 marzo: 08.30 - 17.15,
- dal 1° aprile al 30 settembre: 08.30 – 19.00,
- dal 1° ottobre al 24 ottobre: 08.30 – 18.30
- **Necropoli di Porto all'isola Sacra**, tutti i giorni ad esclusione del lunedì: 10:30-16:30.
- **Museo delle Navi**, tutti i giorni ad esclusione del lunedì: 10:00-16:00.
- **Castello di Giulio II**, tutti i giorni ad esclusione del lunedì: 14:00-20:00 (dal momento della riapertura)
- **Necropoli Laurentina**, tutti i giorni ad esclusione del lunedì: 10:00-16:00

I giorni di chiusura per tutti i siti sono il lunedì, il 1° gennaio, il 1° maggio e il 25 dicembre, salvo progetti di apertura straordinaria da parte del Ministero.

L'accesso ai luoghi speciali del Parco è regolato secondo gli orari e con le modalità di visita consultabili sul sito web del Parco <https://www.ostiaantica.beniculturali.it/>, nella sezione "Orari e Tariffe".

Il Concessionario garantisce l'erogazione dei servizi negli orari di seguito indicati, fermo restando eventuali variazioni di orario, richieste dall'Amministrazione e/o concordate con il Concessionario, pena l'applicazione delle penali n°1 e 2 di cui al par. 13.2:

- Informazioni e orientamento, biglietteria (postazioni fisiche e automatizzate), vendita delle visite guidate e delle visite/attività didattiche, distribuzione e ritiro degli strumenti multimediali di supporto alla visita, *bookcorner* (solo per gli Scavi di Ostia): tutti i giorni di apertura dei siti, durante tutto l'orario di apertura. La vendita dei titoli di accesso (sia dalle postazioni presidiate da personale, sia dalle postazioni automatiche), dovrà cessare un'ora prima dell'orario di chiusura dei Siti. La restituzione degli strumenti multimediali di supporto alla visita dovrà essere garantita fino all'orario di chiusura dei Siti.
- Visite guidate, visite e attività didattiche tutti i giorni di apertura dei siti, durante tutto l'orario di apertura dietro prenotazione.
- Bookshop interno agli Scavi di Ostia:
 - dal 25 ottobre al 28/29 febbraio: 09.30 - 16.00,
 - dal 1° marzo al 31 marzo: 09.30 – 16.30,
 - dal 1° aprile al 30 settembre: 09.30 – 17.00,
 - dal 1° ottobre al 24 ottobre: 09.30 – 16.30.
- Bookshop Porti Imperiali di Claudio e Traiano:
 - dal 1° marzo al 31 marzo: 09.30 - 17.15,
 - dal 1° aprile al 30 settembre: 09.30 – 19.00,
 - dal 1° ottobre al 24 ottobre: 09.30 – 18.30
 - dal 25 ottobre al 28/29 febbraio: 09.30 - 16.30.

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

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

6.2 POLITICHE DI TICKETING

I prezzi dei titoli di accesso sono stabiliti dall'Amministrazione in ottemperanza del D.M. 507/1997 e s.m.i., il quale disciplina anche le ipotesi di riduzione, libero ingresso e ingresso gratuito. L'Amministrazione, anche nel corso



dell'esecuzione del contratto, si riserva di individuare politiche tariffarie dei titoli di accesso ulteriori e diverse rispetto a quelle attualmente in vigore, quali abbonamenti, scontistiche, fidelity e *membership card*, etc., anche a seguito di indicazioni del MiC.

Si precisa che l'accesso ai Siti deve essere sempre subordinato all'emissione del titolo d'ingresso, sia esso a pagamento o gratuito.

Si riportano gli importi dei titoli di ingresso e i supplementi per accessi ad aree speciali previsti per la nuova concessione così come indicati dal Parco.

TIPOLOGIA DI BIGLIETTO		INTERO	RIDOTTO
BIGLIETTI DI INGRESSO e BIGLIETTI INTEGRATI			
Scavi di Ostia		12,00 €	2,00€
Porti Imperiali di Claudio e Traiano		8,00 €	2,00€
Necropoli di Porto all'Isola Sacra		6,00 €	2,00€
Museo delle Navi di Fiumicino		6,00 €	2,00€
Castello di Giulio II (dal 3° trimestre del 2023)		5,00 €	2,00€
Necropoli Laurentina (dal 1° trimestre del 2025)		6,00 €	2,00€
Biglietto integrato (tutti i Siti e i musei del Parco con validità 14 giorni dal primo ingresso)		24,00 €	12,00 €
Biglietto integrato solo Ostia Antica, castello di Giulio II e Necropoli Laurentina (a partire dalla data di apertura del Castello di Giulio II con validità 8 giorni dal primo ingresso)		18,00 €	6,00 €
Biglietto integrato solo Porti Imperiali di Claudio e Traiano, Necropoli di Isola sacra e Museo delle Navi di Fiumicino (con validità 8 giorni dal primo ingresso)		12,00 €	4,00 €
SUPPLEMENTI per accesso ad aree speciali da abbinare ai biglietti di ingresso			
Scavi di Ostia	Case decorate	5,00 €	-
	Realtà Virtuale immersiva (a partire dalla seconda metà del 2023)	5,00 €	-
	Case decorate + Realtà Virtuale immersiva (a partire dalla seconda metà del 2023)	8,00 €	-
Porti Imperiali di Claudio e Traiano – Realtà Virtuale immersiva (a partire dalla seconda metà del 2023)		3,00 €	-
Necropoli Laurentina – Realtà Virtuale immersiva (a partire dal 2025)		3,00 €	-
ABBONAMENTI E FIDELITY CARD			
Fidelity Card del Parco (accesso annuale a tutti i Siti e musei del Parco per Cittadini UE - 365 giorni solari consecutivi)		50,00 €	-
Fidelity Card Scavi di Ostia (accesso a agli Scavi di Ostia, Castello di Giulio II, Necropoli Laurentina per un anno – a partire dalla data di apertura del Castello di Giulio II)		25,00 €	-
Fidelity Card Porti Imperiali di Claudio e Traiano (accesso ai Porti Imperiali di Claudio e Traiano, Museo delle Navi e Necropoli di Porto all'Isola Sacra)		20,00 €	-
Abbonamento aziende basic – validità annuale e consente un biglietto ridotto per i dipendenti dell'impresa e scontistiche su servizi didattici offerti dal Concessionario		250,00 €	-
Abbonamento aziende gold - validità annuale, dà accesso ai vantaggi dell'abbonamento basic + 25 titoli di accesso gratuito e scontistiche sull'affitto sale del Parco.		500,00 €	-



Abbonamento aziende premium - validità annuale, dà accesso ai vantaggi dell'abbonamento gold + una gratuità all'anno per l'affitto sale del Parco, una visita speciale all'anno e inviti riservati per gli eventi speciali del Parco.	1.000,00 €	-
---	------------	---

Tabella 5 – Politica di Ticketing

Il Parco potrà stipulare convenzioni con associazioni, enti locali, aziende, stabilendo prezzi agevolati per i titoli di ingresso. Il Concessionario avrà la facoltà di proporre all'Amministrazione analoghe convenzioni, che la stessa Amministrazione valuterà.

Le tipologie di titoli di accesso sopra elencate prevedono le seguenti modalità di visita:

- *Open*: accesso al Sito in qualsiasi giorno di apertura del Sito stesso con una validità di massimo 12 mesi dal momento della prevendita e, in caso di titolo di accesso integrato, accesso al secondo Sito consentito nel periodo di validità del titolo di accesso (tabella 5);
- *Calendar*: accesso al primo Sito in un determinato giorno dell'anno e a una determinata fascia oraria (con prevendita) e, in caso di titolo di accesso integrato, accesso al secondo Sito consentito nel periodo di validità del titolo di accesso (tabella 5). Tale modalità è obbligatoria per l'acquisto dei supplementi;
- *Multiple access*: più accessi a una o più sedi del Parco in un certo periodo di tempo (annuale, semestrale, trimestrale, etc.). Per queste tipologie di titoli di accesso deve essere consentita la modalità di visita *Calendar*.

Presso i Siti del Parco l'Amministrazione si riserva di organizzare e produrre, anche in collaborazione con soggetti terzi, mostre temporanee/eventi occasionali. Il Concessionario si impegna a garantire il servizio di emissione di biglietto/supplemento alla mostra nel caso in cui l'Amministrazione ne faccia richiesta.

Si precisa che il servizio di organizzazione e gestione delle mostre è escluso dalla presente Concessione.

7 SERVIZI PER IL PUBBLICO

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

L'Amministrazione metterà a disposizione del Concessionario, a titolo gratuito, i diritti di utilizzazione economica delle immagini, delle opere, del logo e di tutti i materiali in suo possesso utili all'organizzazione dei servizi oggetto del presente capitolo. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo previa autorizzazione dell'Amministrazione e ai fini previsti nel presente capitolato tecnico ed esclusivamente per il periodo di durata della concessione.

7.1 SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO

I servizi di accoglienza, informazioni e orientamento rappresentano la prima interfaccia nei confronti dei visitatori e lo strumento mediante il quale sono presentati e promossi al pubblico i Siti e i servizi oggetto della presente concessione. Oggetto del servizio è infatti l'informazione, l'accoglienza e l'orientamento dei visitatori dal momento in cui si avvicinano ai Siti, sino al momento dell'ingresso ai percorsi di visita.

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

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



7.1.1 SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO *ON SITE*

È onere del Concessionario organizzare/predisporre le seguenti attività:

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

Attraverso i diversi apparati informativi, il Concessionario deve fornire ai visitatori le seguenti informazioni minime:

- a) orari di apertura dei Siti e dei servizi offerti;
- b) offerta culturale del Parco (presenza di esposizioni temporanee ed eventi, etc.);
- c) collocazione dei Siti e dei servizi per l'utenza (biglietterie, bookshop, wc, fontane, ecc.);
- d) tempi di attesa alle casse e agli accessi del Parco in tempo reale (solo per Ostia antica);
- e) tipologie e tariffe dei titoli di accesso;
- f) tipologie e tariffe dei servizi oggetto di concessione (visite guidate, laboratori didattici, supporti multimediali, etc.);
- g) numero e tipologia di titoli di accesso e di servizi ancora disponibili nella giornata, con specifica dell'orario di accesso;
- h) informazioni di carattere generale sui siti del Parco;
- i) regole per la fruizione (ad esempio norme di comportamento all'interno dei siti, elenco degli oggetti che non possono essere introdotti all'interno dei siti, etc.);
- j) comunicazioni di servizio che l'Amministrazione reputi opportuno riferire al pubblico di volta in volta.

Il reperimento delle apparecchiature necessarie al corretto svolgimento del servizio è a cura e spese del Concessionario. È difatti onere del Concessionario dotare le postazioni (fisiche e automatizzate) di tutta la strumentazione atta al corretto svolgimento del servizio, vale a dire a titolo esemplificativo e non esaustivo: Pc, schermi, ecc.

Saranno inoltre a cura e spese del Concessionario:

- la manutenzione di tutti gli arredi e le strumentazioni hardware, al fine di garantirne il corretto funzionamento per tutta la durata del contratto;
- la pulizia dei locali;
- il cablaggio delle postazioni;
- i materiali di consumo necessari per l'espletamento del servizio (es. volantini, mappe, ecc.);

Si specifica che:

- non è consentito in nessun caso effettuare opere murarie né tracce;
- nessun lavoro può essere fatto senza approvazione preventiva dell'Amministrazione.
- sarà in ogni caso onere del Concessionario assicurare che i sistemi di connettività predisposti non interferiscano con le altre strumentazioni presenti nello stesso ambiente.

In caso di appurato deterioramento degli arredi e degli impianti generatosi nel corso della Concessione, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria a cura e spese dello stesso. **Qualora il Concessionario non provveda agli interventi richiesti decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione della Penale n. 10 di cui al par. 13.2.** Si precisa che il Concessionario sarà tenuto a effettuare in ogni caso gli interventi di manutenzione negli spazi di sua competenza, sugli arredi, sulle attrezzature e sugli impianti utilizzati nell'espletamento dei servizi oggetto di concessione.

L'attivazione dei servizi deve essere:

- **contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività per i Siti: Scavi di Ostia, Museo delle Navi, Necropoli di Porto all'Isola Sacra e Porti Imperiali di Claudio e Traiano;**



- **contestuale alla data di inaugurazione dei Siti Castello di Giulio II e Necropoli Laurentina;**

secondo quanto disciplinato al paragrafo 10.2.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 11 del paragrafo 13.2.

PERSONALE DEDICATO

Il servizio di accoglienza, informazioni e orientamento deve essere erogato dal Concessionario attraverso personale dedicato a presidio delle postazioni di cui al paragrafo 6.1 e visionabili nelle planimetrie allegate e in sede di sopralluogo.

Nell'ottica di sfruttare al massimo la sinergia della gestione unica dei Siti il personale addetto presso un sito deve essere in grado di erogare informazioni sugli altri Siti del Parco (ad esempio di che Museo/Sito si tratta, dove si trova, quali servizi offre). Tale personale dovrà inoltre distribuire i materiali informativi (volantini, brochure, mappe, ecc.).

SCHERMI

Il Concessionario dovrà erogare informazioni attraverso schermi da posizionare al minimo nelle collocazioni rappresentate nella tabella seguente:

SITO	Codice locale/sito	POSIZIONAMENTO	TIPOLOGIA DI SCHERMO	QUANTITA'
Scavi di Ostia	A.1	Ingresso principale. Locale per i servizi di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria, noleggio/vendita strumenti di supporto alla visita, vendita delle visite guidate e delle visite/attività didattiche e <i>bookcorner</i> . Uno schermo da posizionare all'interno e uno all'esterno del locale	Da esterno	1
			Da interno	1
	A.3	Bookshop	Da interno	1
Necropoli Laurentina	F.1	Ingresso al sito	Da esterno	1
Castello di Giulio II	D.1	Ingresso al monumento	Da esterno	1
Porti Imperiali di Claudio e Traiano	B.1	Ingresso principale, locale per i servizi di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria, noleggio/vendita dei supporti multimediali, vendita delle visite guidate e delle attività didattiche	Da interno	1
	B.4	Locale dedicato alla vendita dei prodotti del bookshop	Da interno	1
Museo delle Navi	C.1	Ingresso al Museo	Da interno	1
Necropoli di Porto all'isola Sacra	E.1	Ingresso al sito	Da esterno	1

Tabella 6 - Numero e posizionamento degli schermi informativi

Tali apparecchiature dovranno erogare tutte le informazioni indicate al paragrafo precedente, almeno in lingua italiana e inglese; esse infatti sono lo strumento dinamico attraverso il quale i visitatori possono, sempre e in tempo reale, essere aggiornati sulle modalità di fruizione più adatte ai loro interessi, sia in termini di offerta culturale (tipologie di biglietti e di servizi disponibili) sia in termini di disponibilità di tempo per la visita.

Gli schermi dovranno essere forniti rispettando le caratteristiche minime di seguito descritte:

- dimensioni minime: 32"
- risoluzione minima: 1280x720
- tecnologia: LED
- se da esterno:
 - o sistema di protezione da pioggia, polvere e danni dovuti a sovraccarichi elettrici, con impermeabilità certificata al minimo IP55;
 - o regolazione automatica della luminosità (gli schermi dovranno consentire la visibilità delle informazioni nelle differenti condizioni climatiche, ad esempio giornate molto assolate)
 - o sistema di protezione da atti vandalici.

Gli schermi dovranno rispondere ai parametri previsti dall'ultima versione applicabile dell'etichetta Energy Star (energystar.gov).



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

A decorrere dall'invio di eventuali segnalazioni da parte del Direttore dell'esecuzione o da parte della commissione di controllo e valutazione dallo stesso designata riguardo anomalie o malfunzionamenti riscontrati nelle apparecchiature, il Concessionario è tenuto alla soluzione del problema riscontrato secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della penale n° 12 di cui al par. 13.2:

- interventi da remoto: risoluzione del problema entro 6 ore solari;
- interventi in loco: risoluzione del problema entro 24 ore solari.

Con un congruo anticipo e comunque **entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività** (cfr. par. 10.1) **il sistema di schermi deve essere sottoposto al collaudo da parte dell'Amministrazione.**

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate ai paragrafi "Schermi Servizi di accoglienza, informazione e orientamento onsite - schermi" della propria Relazione Tecnica, fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

VOLANTINI, MAPPE E BROCHURE

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

I contenuti, le lingue e le tirature degli stampati dovranno essere concordati con il Parco prima della Data di Avvio delle Attività (cfr. par. 10.1).

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

Le mappe cartacee dei Siti dovranno essere disponibili almeno per gli Scavi di Ostia e per i Porti Imperiali di Claudio e Traiano e dovranno consentire l'orientamento dei visitatori all'interno dei siti. Si riporta nella tabella seguente le caratteristiche degli stampati e le tirature minime richieste annualmente:

Tipo di volantino	Caratteristiche	Tiratura	Frequenza di stampa
Mappe di orientamento ai siti	-Formato A4 (minimo); -stampa a colori (al minimo 4+4 colori)	Una mappa ogni 2 visitatori	Due ristampe all'anno

Tabella 7 - tipologia e tiratura degli stampati informativi

I materiali dovranno essere distribuiti presso le postazioni di cui al paragrafo 6.1 dei soli siti Scavi di Ostia e Porti Imperiali di Claudio e Traiano nelle quali è presente del personale per la distribuzione. È onere del Concessionario provvedere alla gestione di tali materiali informativi mantenendoli costantemente aggiornati e ordinati.

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

Il Concessionario si impegna ad osservare le specifiche tecniche e le clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi inerenti la carta per copia e carta grafica (DM 4 aprile 2013, in G.U. n. 102 del 3 maggio 2013) in conformità con quanto previsto dall'art. 34 del Codice dei Contratti pubblici.

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

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



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

Il servizio dovrà essere gestito, oltre all'italiano, in lingua inglese per un livello minimo di conoscenza certificato B2¹ (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio) e nelle ulteriori eventuali lingue offerte in sede di gara [(vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema)** - Call Center: lingua spagnola; Call Center: lingua tedesca; Call Center: lingua francese)] per un livello minimo di conoscenza certificato B1², con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, **anch'essa da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par. 10.2).**

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

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

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

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

Il Call Center deve essere attivo:

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

e con l'eventuale estensione di orario indicata in Offerta Tecnica dal Concessionario [(vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema)** - Call Center estensione orario)].

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

- numero progressivo assegnato a ciascuna chiamata;
- data e ora di ciascuna chiamata;
- durata di attesa nella risposta IVR di ciascuna chiamata;
- numero di chiamate con tempo di risposta IVR superiore a 10 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- durata di attesa nella risposta operatore di ciascuna chiamata;
- numero di chiamate con tempo di risposta operatore superiore a 40 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- durata di ciascuna chiamata;
- motivo di ciascuna chiamata;
- percentuale di chiamate perse entro i 120 secondi di attesa in coda e motivazione. Le chiamate si considerano perse in caso di abbandono da parte dell'utente.

Entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione, il Concessionario consegna all'Amministrazione il report mensile delle interazioni verso il Call Center. **Il ritardo nella consegna del rendiconto comporta l'applicazione della penale di cui al n. 13 del paragrafo 13.2.**

Il Call center dovrà garantire, **pena l'applicazione delle penali di cui ai nn. 14 e 15 del paragrafo 13.2,** i seguenti tempi di risposta:

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

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



- tempo di risposta del sistema IVR non superiore a 10 secondi per l'80% dei casi su base mensile;
- tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce non superiore a 40 secondi per l'80% dei casi su base mensile.

L'attivazione del Call center deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).
In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 16 del paragrafo 13.2.

7.2 STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA

Oggetto del servizio è la messa a disposizione del pubblico di un insieme di strumenti di supporto per l'approfondimento della visita. Tale servizio è presente solo presso gli **Scavi di Ostia** e i **Porti Imperiali di Claudio e Traiano**.

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

Per lo svolgimento del servizio è richiesto al Concessionario l'impiego di personale dedicato e la fornitura di idonee attrezzature/prodotti la cui descrizione tecnica è riportata di seguito:

- la fornitura e il noleggio di supporti multimediali (quali ad esempio audioguide o video-guide) inclusi i contenuti culturali;
- la fornitura e il noleggio di supporti multimediali per utenti affetti da disabilità, inclusi i contenuti culturali.

Il servizio è svolto dietro il pagamento di un prezzo da parte degli utenti. Il Concessionario potrà definire il prezzo, in accordo con l'Amministrazione entro la data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.1).

I supporti devono essere prenotabili e acquistabili tramite le postazioni cod. A.1 e B.1 di cui alla tabella 4 del paragrafo 6.1 e tramite canali *offsite* - Sito Web e Call Center.

I contenuti culturali degli strumenti di supporto alla visita dovranno essere predisposti dal Concessionario secondo i seguenti percorsi di visita:

- **"percorso adulti" e "percorso per bambini" in lingua italiana e inglese, qualora offerto, nelle lingue in lingua francese, spagnola o tedesca (vedasi Offerta tecnica (generata dal Sistema) – Strumenti di supporto alla visita: percorso lingua francese, Strumenti di supporto alla visita: percorso lingua spagnola, Strumenti di supporto alla visita: percorso lingua tedesca);**
- **"percorso per utenti affetti da disabilità" secondo quanto proposto dal Concessionario in sede di gara (vedasi Relazione tecnica –Strumenti di supporto alla visita per gli Scavi di Ostia e per i Porti Imperiali di Claudio e Traiano- Caratteristiche dei percorsi).**

I contenuti culturali dovranno essere predisposti dal Concessionario e dovranno essere approvati dal personale scientifico/didattico del Parco entro la Data di Avvio delle Attività (cfr. par. 10.1).

L'Amministrazione comunicherà al Concessionario, almeno 45 giorni prima della Data di avvio dell'esecuzione delle attività, l'indicazione di massima sui punti di interesse dei percorsi, la relativa ubicazione ed eventuali orientamenti sull'organizzazione dei contenuti per i diversi Siti, nonché fornirà al Concessionario gli archivi immagini e video in suo possesso. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente Capitolato Tecnico. Il Concessionario dovrà, in funzione del supporto hardware fornito, comporre i testi relativi ai percorsi di visita proposti, tradurli nelle lingue previste (e in quelle migliorative offerte) provvedere alla registrazione dei testi e allo sviluppo dell'itinerario audio e video e delle grafiche e animazioni.

È onere del Concessionario fornire i supporti multimediali offerti in gara (comprensivi di eventuali accessori quali cuffie, carica batterie, ecc.) nonché gestirne il noleggio (distribuzione, ritiro a fine percorso, ricarica e igienizzazione) e la



manutenzione (ad esempio la verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature) tramite il personale a presidio delle postazioni di cui al paragrafo 6.1. Tale processo dovrà risultare rapido, non macchinoso e intuitivo.

Il Concessionario deve fornire un sistema di deposito (*repository*) idoneo a consentire la collocazione di apparecchiature/strumenti/supporti presso le postazioni senza creare eccessivo ingombro.

Il Concessionario dovrà fornire supporti multimediali dotati di una tecnologia di interazione fra il dispositivo e il punto di interesse oggetto dei percorsi che consenta un facile e agevole utilizzo da parte dei visitatori e un impatto minimo sulle strutture dei Siti del Parco e comunque in armonia con il contesto. È onere del Concessionario provvedere all'installazione di tale tecnologia; si specifica che non è consentito effettuare opere murarie né tracce. Il software di gestione del supporto multimediale dovrà garantire la massima flessibilità in termini di revisione, aggiornamento e integrazione dei contenuti.

Resta inteso che il Concessionario dovrà disporre di un numero di supporti multimediali tale da esaudire le richieste dell'utenza.

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

In caso di appurato deterioramento delle apparecchiature, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione. **Qualora lo stesso non provveda agli interventi richiesti, decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione della penale n. 10 di cui al paragrafo 13.2.**

Il Concessionario è tenuto inoltre, esclusivamente per i suddetti siti, dal momento in cui sarà attiva l'App gratuita del Parco, a provvedere al noleggio (fornitura, distribuzione, ritiro a fine percorso, ricarica, igienizzazione, manutenzione) di *device* (quali ad esempio smartphone) con scheda italiana e accesso a internet per permettere, ai visitatori che non dispongono di un dispositivo proprio e che ne fanno richiesta, la fruizione dei contenuti dell'App di supporto alla visita a disposizione dell'utenza dal Parco in forma gratuita. L'amministrazione stima un numero di dispositivi necessari per soddisfare il fabbisogno complessivo in circa 50 *device*.

Il servizio è svolto dietro il pagamento di un prezzo da parte degli utenti. Il Concessionario definirà il prezzo in accordo con l'Amministrazione entro la data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.1).

Il servizio sarà erogato dal personale addetto alle postazioni di accoglienza, biglietteria e vendita in loco (cod. A.1 e B.1) di cui al paragrafo 6.1.

Con un congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.1) i supporti devono essere sottoposti al collaudo da parte dell'Amministrazione con riferimento sia al caricamento dei contenuti sia al funzionamento della tecnologia che consente l'interazione fra gli apparecchi e i punti di interesse oggetto dei percorsi.

L'attivazione del servizio deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale n. 17 di cui al paragrafo 13.2.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate nel presente paragrafo e dei successivi, laddove pertinenti, il servizio supporto verrà erogato secondo quanto indicato nel progetto offerto dal Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 3 – Relazione Tecnica – Strumenti di supporto alla visita per gli Scavi di Ostia e per i Porti Imperiali di Claudio e Traiano – Caratteristiche e percorsi; Offerta tecnica (generata dal Sistema) – Contenuto culturale degli strumenti di supporto alla visita: lingue**).

Il Concessionario, durante l'esecuzione del contratto, è tenuto, su base trimestrale, ad effettuare un monitoraggio analitico sulla fruizione del servizio attraverso la redazione di una relazione sull'andamento dell'erogazione dei servizi che consegnerà all'Amministrazione entro i tempi stabiliti al par. 7.6.5.

Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza periodica concordata tra le parti, il Concessionario definisce con l'Amministrazione eventuali variazioni ai contenuti degli strumenti di supporto alla visita



(ad esempio variazioni di percorsi/tematiche anche in occasione di eventi speciali/mostre temporanee), al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati.

7.3 SERVIZIO VISITE GUIDATE

Oggetto del servizio è la progettazione, la promozione, la vendita, la gestione e l'erogazione di **visite guidate** per diverse categorie di utenti (scolaresche, famiglie, adulti singoli e gruppi di adulti o di bambini, visitatori portatori di disabilità) in lingua italiana e in lingua straniera, i cui contenuti e le modalità espositive devono essere concordati con l'Amministrazione e approvati dalla stessa entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.1), nonché l'accompagnamento con guida dei visitatori alle **"Case decorate"** presenti presso il sito Scavi di Ostia.

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

Obiettivo del servizio è la diffusione della conoscenza, l'educazione e lo stimolo dell'interesse del pubblico sui singoli Siti e sul Parco nel complesso e più in generale sulla storia di Ostia nonché la creazione di un sistema di offerta che consenta alle diverse fasce e tipologie di visitatori di individuare strumenti di approfondimento corrispondenti ai propri orientamenti di esperienza e conoscenza.

Particolare attenzione dovrà essere posta alla valorizzazione dei Siti del Parco meno frequentati (Porti Imperiali di Claudio e Traiano, Necropoli Laurentina, Necropoli di Porto all'Isola Sacra, Museo delle Navi e Castello di Giulio II), per cui, compatibilmente con l'apertura al pubblico di tali Siti, durante tutta la durata della concessione, dovrà essere attiva l'offerta di almeno un percorso di visita dedicato al singolo sito.

Il ventaglio di percorsi offerti dovrà quindi essere articolato in base al tempo di visita e al grado di approfondimento dei contenuti del percorso di visita proposto, individuando almeno due tipologie principali di visite:

- visite ordinarie;
- visite di approfondimento tematico/speciali.

Quest'ultima tipologia di visita deve prevedere l'accompagnamento dei visitatori alle "Case Decorate" degli Scavi di Ostia dietro il pagamento del supplemento al biglietto (cfr. par. 6.2); se richiesto dal Concessionario, e in accordo con l'Amministrazione, è inoltre possibile prevedere aperture straordinarie dei Siti senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

I target di pubblico ai quali il servizio dovrà essere rivolto sono almeno:

- scuole di ogni ordine e grado;
- gruppi (adulti, famiglie, stranieri etc.);
- singoli visitatori;
- persone con disabilità fisico-sensoriali.

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

Il prezzo delle visite guidate sarà stabilito dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione prima dell'Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.1).

Il servizio deve essere prenotabile e acquistabile tramite le postazioni fisiche descritte al paragrafo 6.1 e tramite canali *offsite* - Sito Web e Call Center.

Tutte le tipologie di visite dovranno essere organizzate obbligatoriamente in lingua italiana.

Dovranno essere previste, per ciascun Sito per la durata della Concessione, visite in lingua inglese con livello certificato C2³, e nelle eventuali lingue ulteriormente offerte in sede di gara, anch'esse con livello certificato C2⁴, con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, **da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto** (vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema)** - Visite guidate: lingua francese; Visite guidate: lingua spagnola; Visite guidate: lingua tedesca; **Offerta tecnica (generata dal Sistema)** - Visite guidate: LIS).

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

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Parco archeologico di Ostia Antica per il Ministero della Cultura – ID 2419

Appendice 1 al Progetto – Capitolato Tecnico



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

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

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, la proposta di visite guidate, allo scopo di costituire un'offerta strutturata e di alto livello qualitativo in armonia con le finalità culturali sopra esposte, è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 3- Relazione Tecnica: Visite guidate - organizzazione e caratteristiche dei percorsi**).

Per ragioni di sicurezza il numero massimo di componenti ammissibile per un gruppo visita sia nei percorsi ordinari che nelle "Case Decorate" è di 25 visitatori, ad eccezione dei gruppi classe.

Il Concessionario si impegna, dietro richiesta dell'Amministrazione, a erogare visite guidate gratuite a favore di personalità istituzionali.

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

Deve inoltre sempre essere consentito a guide turistiche in possesso di abilitazione alla professione ovvero dei requisiti di legge, di effettuare autonomamente proprie visite guidate nei Siti del Parco, fatte salve variate disposizioni del MiC.

Il Concessionario, durante l'esecuzione del contratto, è tenuto, su base trimestrale, ad effettuare un monitoraggio analitico sulla fruizione del servizio di visite guidate attraverso la redazione di una relazione sul suo andamento che consegnerà all'Amministrazione entro i tempi stabiliti al par. 7.6.5.

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

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

L'attivazione del servizio di visite guidate e del servizio di accompagnamento dei visitatori nelle case decorate di Ostia antica deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività per tutti i Siti del Parco, fuorché per i Siti Castello di Giulio II e Necropoli Laurentina, in cui il servizio dovrà essere attivato contestualmente alla data di inaugurazione dei Siti (cfr. par. 10.2).

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 18 del paragrafo 13.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la penale di cui al n. 19 del paragrafo 13.2.

7.4 SERVIZIO ATTIVITA' DIDATTICA

Oggetto del servizio è la progettazione, la promozione, la vendita, la gestione e l'erogazione di visite e attività didattiche (quali ad esempio laboratori, giochi, concorsi o sfide fra classi e/o gruppi) destinate alle scuole di ogni ordine e grado, ai gruppi e alle famiglie al minimo in lingua italiana, ponendo attenzione agli utenti con disabilità fisico-sensoriali o cognitiva. L'attività didattica destinata a scuole di ogni ordine e grado potrà essere realizzata anche al di fuori dell'orario scolastico (es. doposcuola, attività pomeridiane, campi estivi) e al di fuori dei Siti del Parco come ad esempio in spazi gestiti da Istituzioni Pubbliche quali Teatri, Biblioteche, ecc. al fine di creare sinergie con le realtà già presenti sul territorio utili ad ampliare e diversificare l'offerta didattica del Parco.

Il Concessionario potrà effettuare ulteriori attività didattiche rivolte ad altre tipologie di pubblico, da concordarsi con il Parco.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Parco archeologico di Ostia Antica per il Ministero della Cultura – ID 2419

Appendice 1 al Progetto – Capitolato Tecnico



Tale attività è finalizzata a educare, diffondere, esplorare e approfondire la conoscenza sui monumenti e sulla storia del Parco, nonché ad avvicinare la comunità residente, istaurando con essa un legame attraverso pratiche partecipative e inclusive.

Resta inteso che il servizio non è affidato al Concessionario in via esclusiva. L'Amministrazione si riserva la facoltà di svolgere attività didattiche direttamente o con soggetti terzi (pubblici e/o privati) per occasioni particolari quali ad esempio eventi speciali, mostre temporanee, alternanza scuola-lavoro, progetti con Università, agenzie formative e associazioni, ecc.

L'Amministrazione inoltre si riserva di gestire, in forma diretta o in collaborazione con il Concessionario, le attività legate al calendario ministeriale (es. Giornate europee del patrimonio, festa dei Musei) e tutte le attività educative rientranti nelle vigenti disposizioni ministeriali in materia di Offerta Formativa, che si intendono qui integralmente richiamate.

I contenuti culturali e le modalità espositive dovranno essere concordati con l'Amministrazione entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.1).

Si specifica che presso il Castello di Giulio II, il Museo delle Navi e la necropoli di Porto all'Isola Sacra, pur rimanendo possibile la visita didattica, non sono disponibili sale dedicate alle attività didattiche. Queste ultime potranno essere organizzate dal concessionario negli altri Siti del Parco o in altri luoghi del territorio al di fuori del Parco, gestiti da Istituzioni pubbliche ed eventualmente individuati dal Concessionario.

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

Il prezzo delle visite guidate sarà stabilito dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione prima dell'Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.1).

Il servizio deve essere prenotabile e acquistabile tramite le postazioni fisiche descritte al paragrafo 6.1 e tramite canali *offsite* - Sito Web e Call Center.

Per ragioni di sicurezza, il numero massimo ammissibile di componenti di ciascun gruppo/laboratori è di 15 persone, fatta eccezione i gruppi classe.

Per l'erogazione del servizio di attività didattica il Concessionario potrà utilizzare gli spazi dedicati già provvisti di arredi, così come descritti al par. 6.1 e indicati nelle planimetrie allegate al presente Capitolato Tecnico che (se già esistenti) saranno visionabili in sede di sopralluogo, secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara.

Si ricorda che presso gli Scavi di Ostia non è presente un locale coperto dove poter svolgere l'attività didattica e che la stessa, se svolta all'interno del sito, dovrà essere organizzata all'aperto nello spazio verde antistante il parcheggio interno nel quale il Parco potrà mettere a disposizione del Concessionario tavoli e sedute (panche) per lo svolgimento delle attività. Su richiesta del Concessionario, il Parco potrà concedere a titolo gratuito (salvo impedimenti dovuti a ragioni di tutela, sicurezza o fruizione ordinaria) l'uso di altri spazi aperti degli Scavi di Ostia per attività diverse dai classici laboratori didattici quali ad esempio giochi, gare, attività che richiedano un "percorso".

I locali situati presso la Necropoli Laurentina e la Necropoli di Porto all'Isola Sacra saranno già provvisti di arredi a cura dell'Amministrazione (a titolo esemplificativo tavoli e sedute necessari per lo svolgimento delle attività).

Il locale didattica "Aula Grande" situata nel Casale Torlonia presso il sito Porti Imperiali di Claudio e Traiano sarà dotato a cura dell'Amministrazione dei tavoli e sedie necessari per lo svolgimento delle attività. Sarà a cura ed onere del Concessionario la fornitura della strumentazione multimediale necessaria per lo svolgimento delle attività quale al minimo l'installazione di una tv led da interno con dimensione minima 80".

Oltre all'aula didattica, nelle immediate pertinenze del Casale Torlonia sono a disposizione del concessionario due grandi vasche di sabbia per le simulazioni di scavo.

Il Parco si riserva l'utilizzo dell'"Aula grande", per un massimo di 15 giorni l'anno, in caso di svolgimento di conferenze o convegni presso i Porti, e ne fornirà comunicazione al Concessionario con anticipo minimo di 20 giorni solari.



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

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

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

Le attività didattiche dovranno essere erogate in lingua italiana e in LIS qualora offerto [vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema)** - Attività didattica: LIS]

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, la proposta di attività didattiche in armonia con gli obiettivi educativi sopra esposti, è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 3 - Relazione Tecnica** – Attività Didattiche- organizzazione e caratteristiche dei percorsi/attività).

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

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

Il Concessionario si impegna a realizzare, costantemente nell'arco di vigenza contrattuale e in accordo con quanto descritto all'**Allegato 3 - Relazione tecnica** ai paragrafi "Attività didattiche - organizzazione e caratteristiche dei percorsi/attività" e "Azioni promozionali", campagne di promozione delle attività didattiche volte a massimizzare la fruizione dei Siti da parte delle scuole.

L'attivazione del servizio di attività didattica deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività per tutti i Siti del Parco, fuorché per la Necropoli Laurentina, in cui il servizio dovrà essere attivato contestualmente alla data di inaugurazione (cfr. par.10.2).

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 20 del paragrafo 13.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la penale di cui al n. 21 del paragrafo 13.2.

7.5 SERVIZIO BOOKSHOP

Oggetto del servizio è:

- l'organizzazione e la gestione dei punti vendita fisici incluse le vending machine (cfr. par. 6.1);
- l'organizzazione e la gestione del punto vendita di *e-commerce* (tramite la piattaforma e il Sito Web descritti ai paragrafi 7.6.2 e 7.6.3);
- la produzione non in esclusiva di prodotti editoriali e di prodotti di merchandising da porre in vendita.



I servizi dovranno essere orientati al rispetto della cultura artistica del Parco e dovranno essere improntati all'espressione massima di un prodotto di qualità. L'obiettivo che l'offerta dovrà garantire è da individuarsi nell'immagine di insieme che il visitatore dovrà avere, quale progetto unitario e coordinato altamente pertinente alle caratteristiche del Parco.

7.5.1 IL SERVIZIO DI VENDITA

I **punti vendita fisici** sono destinati alla vendita di:

- a) prodotti **editoriali** attraverso cui il Concessionario deve garantire un'adeguata proposta al pubblico volta a migliorare la conoscenza e la fruizione del patrimonio culturale del Parco. Tali prodotti dovranno riguardare almeno le seguenti tipologie nella forma di monografie, collane, guide, cataloghi, libri, saggi, repertori, notiziari, periodici e riviste di buon standard editoriale nonché pubblicazioni di particolare interesse locale:
- guide e itinerari fotografici (edifici, monumenti e opere del Parco)
 - cataloghi di mostre ed esposizioni attuali e passate del Parco
 - cataloghi museali
 - studi scientifici tematici (archeologia, storia, architettura, design, grafica e arti applicate)
 - fotografia
 - cinema
 - art book
 - narrativa selezionata
 - libri didattici per bambini
 - libri didattici per ragazzi
 - libri e materiali sulle materie sopra dette in edizioni straniere
 - altro in base alle richieste dell'Amministrazione.
- b) **merchandising** del Parco, costituito da una linea originale di oggettistica ispirata al logo e ai monumenti del Parco realizzata dal Concessionario secondo quanto descritto al paragrafo 7.5.2.2 ed eventuale altro merchandising prodotto dal Parco stesso.
- c) **oggettistica varia** ispirata al Parco quale a titolo esemplificativo e non esaustivo:
- oggetti di design
 - linea di cartoleria (quaderni, cartoline, biglietti, manifesti, stampe, calendari, cancelleria varia)
 - linea di bigiotteria
 - giochi didattici
 - piccolo arredamento (vasi, bicchieri, contenitori, tazze)
 - riproduzioni di beni culturali
 - oggetti legati alle tematiche delle esposizioni e delle mostre temporanee promosse dal Parco e che quindi potranno variare periodicamente
 - visori 3D (del tipo VR Mini Glasses o Card board) e dispositivi antiriflesso per la fruizione su smartphone dell'App di supporto alla visita che sarà messa a disposizione dell'utenza dal Parco in forma gratuita, che potranno anche essere personalizzati con il logo del Parco (da vendersi – **dopo l'attivazione dell'App** - presso il bookcorner e il bookshop degli Scavi di Ostia (cod. A.1 e A.3), la biglietteria/accoglienza (cod. B.1) e il bookshop (cod. B.4) dei Porti Imperiali di Claudio e Traiano, le vending machine automatiche alla Necropoli Laurentina (cod. F.1) e alla Necropoli di Porto all'Isola Sacra (cod. E.1)
 - altro in base alle richieste dell'Amministrazione.



Il punto vendita online, integrato al Sito Web di cui al par. 7.6.3, è destinato alla vendita dei prodotti di cui alle summenzionate lettere a), b), e c), o di una selezione degli stessi, tramite la piattaforma di cui al paragrafo 7.6.2.

Il catalogo dei prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica varia deve avere un'estensione tale da consentire a tutte le fasce di pubblico di acquisire un ricordo della visita.

Il summenzionato catalogo, per i punti a) e c) deve essere concordato con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare (par. 10.1) e **aggiornato annualmente** nel corso della durata della concessione a partire dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività.

Eventuali aggiornamenti del catalogo per i prodotti afferenti al punto b) che dovessero essere proposti in fase di esecuzione del contratto saranno concordati con l'Amministrazione.

Il Concessionario assume l'impegno a rendere disponibili al pubblico, per l'intera durata del contratto, l'ampiezza dell'assortimento previsto a catalogo, **pena l'applicazione della penale n. 22 di cui al par. 13.2.**

Presso gli Scavi di Ostia sono previsti due punti vendita, descritti al paragrafo 6.1, **localizzati nelle aree visibili nelle planimetrie allegata al presente Capitolato e visionabili in sede di sopralluogo:**

- Bookshop interno agli scavi (cod. A.3);
- *Bookcorner* presso il locale dedicato ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, vendita dei servizi per il pubblico e biglietteria situato all'ingresso principale del sito (cod. A.1).

Presso i Porti Imperiali di Claudio e Traiano è previsto un punto vendita localizzato nelle nuove strutture posizionate nell'area archeologica (cod. B.4), che sono attualmente in corso di realizzazione (planimetrie e *rendering* sono visibili agli allegati A e B). È facoltà del Concessionario dotare anche il locale (cod. B.1) deputato ai servizi di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria, noleggio/vendita dei supporti multimediali, vendita delle visite guidate e delle attività didattiche di un corner per la vendita di una selezione dei prodotti del bookshop, anche al fine di razionalizzare le aperture del punto vendita sulla base dei flussi di visitatori.

Presso la Necropoli di Porto all'Isola Sacra e la Necropoli Laurentina è prevista l'installazione di *vending machine* automatiche per la vendita di prodotti del bookshop selezionati dal Concessionario nonché dei visori 3D (del tipo VR Mini Glasses o Card board).

Il Concessionario, per lo svolgimento dei servizi, dovrà dotarsi di un sistema di contabilizzazione automatica per gli incassi, tramite registratori di cassa a norma di legge.

Il Concessionario ha altresì facoltà di installare un sistema di antitaccheggio (o tecnologie simili) o di telecamere di sorveglianza, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate nel presente Capitolato, l'allestimento dei punti vendita presso gli Scavi di Ostia e presso i Porti Imperiali di Claudio e Traiano saranno realizzati a cura e spese del Concessionario secondo il progetto offerto in fase di gara (vedasi **Allegato 3 – Relazione Tecnica - Progetti di allestimento dei Bookshop presso gli Scavi di Ostia e presso i Porti Imperiali di Claudio e Traiano**).

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche ai progetti di allestimento, purché queste ultime siano di carattere meramente estetico e non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità dei progetti presentati dal Concessionario sulla base dei quali lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche ai progetti di allestimento costituiranno obbligazioni contrattuali.

In caso di appurato deterioramento degli arredi e degli impianti generatosi nel corso della Concessione, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria a cura e spese del Concessionario stesso. **Qualora lo stesso non provveda agli interventi richiesti, decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione della Penale n. 10 di cui al par. 13.2.**

La manutenzione delle *vending machine* automatiche per tutta la durata del contratto è a carico del Concessionario.



A decorrere dall'invio di eventuali segnalazioni da parte del Direttore dell'esecuzione o da parte della commissione di controllo e valutazione dallo stesso designata riguardo anomalie o malfunzionamenti riscontrati nelle *vending machine*, il Concessionario è tenuto alla soluzione del problema riscontrato secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della penale n° 26 di cui al par. 13.2:

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

L'attivazione del servizio di bookshop e di bookcorner presso gli Scavi di Ostia deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2), mentre il servizio di bookshop presso Porti Imperiali di Claudio e Traiano deve essere attivato in modalità bookcorner temporaneo presso il locale di accoglienza, vendita e biglietteria (cfr. par. 6.1) entro la data di avvio dell'esecuzione delle Attività e presso il locale ad esso dedicato entro la data di inaugurazione delle nuove strutture dedicate al servizio.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 23 del paragrafo 13.2.

7.5.2 SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING

L'Amministrazione mette a disposizione del Concessionario i beni in consegna o le loro immagini, senza gli oneri di cui all'art. 108 del D.lgs. 42/2004 e s.m.i. e nel rispetto delle modalità di cui al D.M. 20 aprile 2005, ai fini della produzione editoriale e cartoleria.

7.5.2.1 PRODOTTI EDITORIALI

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

Il Piano Editoriale dovrà prevedere pubblicazioni relative alle tematiche culturali ispirate alla valorizzazione del Parco archeologico di Ostia Antica e dei suoi Siti, nonché alle manifestazioni temporanee organizzate dallo stesso.

Si specifica che il servizio editoriale relativo a mostre temporanee o eventi vari non è affidato in via esclusiva al Concessionario, tuttavia il Concessionario si impegna a esporre e porre in vendita tali prodotti, se richiesto dell'Amministrazione.

In ogni caso le pubblicazioni relative a questi eventi speciali, qualora affidate al Concessionario, saranno parte del Piano Editoriale concordato.

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

Al momento dell'apertura dei siti Necropoli Laurentina e Castello di Giulio II il piano dovrà essere integrato dal Concessionario con le pubblicazioni dedicate ai singoli siti e nuovamente sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione.

Pena l'applicazione della penale n. 24 di cui al paragrafo Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.13.2, il Concessionario dovrà rispettare la tiratura e le tempistiche del piano editoriale condivise con l'Amministrazione.

L'Amministrazione mantiene il copyright e la linea editoriale per tutte le pubblicazioni editate che dovranno riportare le seguenti indicazioni:

- © Ministero della Cultura – Parco Archeologico di Ostia Antica;
- Logo del Parco (Allegato E) e del Ministero della Cultura;
- sul frontespizio di ogni pubblicazione, la dizione "Ministero della Cultura – Parco Archeologico di Ostia antica", oltre al Logo del Parco (Allegato E) e del Ministero della Cultura.



Il Concessionario si impegna a realizzare una selezione di tali pubblicazioni (per esempio guide, itinerari tematici), oltre che in italiano e in inglese, anche nelle altre lingue straniere maggiormente diffuse nell'ambito dei flussi turistici abitualmente rivolti al Parco (francese, spagnolo e tedesco).

Al fine di garantire la qualità del linguaggio tecnico delle traduzioni effettuate, il Concessionario dovrà avvalersi di traduttori che dimostrino conoscenza e comprovata esperienza nella tematica della pubblicazione oggetto della traduzione (ad esempio archeologia, storia dell'arte, architettura, botanica, etc.). Il Concessionario, entro i termini previsto nel Piano Editoriale condiviso, dovrà sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione le bozze dei prodotti editoriali da pubblicare e nel caso di pubblicazioni tradotte in altre lingue straniere il Concessionario fornirà all'Amministrazione i CV dei traduttori.

Il Concessionario si impegna inoltre a realizzare le pubblicazioni delle guide e itinerari fotografici (edifici, monumenti e opere del Parco) rientranti nel piano editoriale, nel rispetto dell'etichetta Ecolabel Europeo inerente la carta stampata, o altra etichetta di Tipo I equivalente (per tutti i prodotti editoriali rientranti nell'ambito di applicazione dell'etichetta Ecolabel Europeo). Si precisa che la messa in vendita di tali pubblicazioni è subordinata all'approvazione del Parco della documentazione attestante il possesso dell'etichetta. Il Concessionario dovrà produrre nuovamente la suddetta documentazione ogni qual volta vi sia l'aggiornamento del Piano Editoriale con nuovi prodotti.

Il Concessionario non potrà procedere alla stampa dei prodotti editoriali previsti nel Piano Editoriale condiviso, senza aver ottenuto il *"visto si stampi"* del Direttore del Parco.

Il Concessionario, qualora intenda pubblicare libri, monografie, cataloghi, scritti e simili sui monumenti e su opere possedute dal Parco è tenuto in ogni caso ad ottenere l'autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

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

Il Concessionario potrà vendere i prodotti editoriali presso altri punti vendita al di fuori del Parco, allo scopo di offrire a un pubblico più ampio possibile la conoscenza del Parco e rafforzare l'immagine coordinata correlata. Il Concessionario dovrà classificare tali prodotti con la dicitura "Fuori Book" e rendicontare i relativi introiti all'Amministrazione.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, il piano editoriale è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato Relazione Tecnica** – paragrafo *“Progetto del piano editoriale e del catalogo per il merchandising”*).

7.5.2.2 MERCHANDISING

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

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

- cartoleria e cancelleria;
- modellismo su temi vari;
- accessori di abbigliamento (quali foulard e cappelli per ripararsi dal sole);
- giochi e giocattoli didattici;
- oggettistica (portachiavi, tazze, shopper, calamite, portafogli, linea per la conservazione dell'acqua - dal termos alla busta termica porta bottiglietta- etc.);
- powerbank (batterie portatili per smartphone);
- parapigioggia/impermeabili, parasole, ombrelli;
- oggetti vari legati alle tematiche delle esposizioni temporanee e degli eventi promossi dal Parco e che quindi potranno variare periodicamente.

I prodotti di merchandising proposti dovranno essere ispirati agli edifici, monumenti e opere del Parco, dovranno essere coerenti con l'immagine coordinata del Parco e riportarne il logo, in modo che risultino riconoscibili e riconducibili a esso, sulla base di quanto riportato all'Allegato E.



Ogni oggetto di merchandising, ove ciò sia reso possibile dalle dimensioni, dovrà essere accompagnato dall'indicazione delle specifiche dell'opera/monumento/edificio originale, della sua ubicazione, nonché della tecnica e del materiale usato per la riproduzione. Lo stesso dovrà riportare la menzione: © Ministero della Cultura– Parco archeologico di Ostia antica, nonché l'espressa avvertenza del divieto di duplicazione con qualsiasi mezzo.

L'Amministrazione, almeno 45 giorni prima della data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.1), metterà a disposizione del Concessionario gli archivi immagini da inserirvi. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente Capitolato Tecnico.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, il progetto della linea di merchandising personalizzata per il Parco è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 3- Relazione Tecnica – Progetto del piano editoriale e del catalogo per il merchandising**).

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche al progetto di merchandising offerto, purché queste ultime siano di carattere meramente estetico e non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario presentato dal Concessionario. Le eventuali modifiche apportate costituiranno obbligazioni contrattuali.

Prima dell'Avvio delle Attività (cfr. paragrafo 10.1), pena l'applicazione della penale n. 25 di cui al paragrafo 13.2, il Concessionario dovrà produrre la linea di merchandising in conformità con quanto presentato in relazione tecnica e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione.

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

Si precisa che la messa in vendita dei prodotti di merchandising è subordinata all'approvazione da parte dell'Amministrazione della documentazione attestante il possesso del criterio premiante (eventualmente offerto) relativo all'offerta al pubblico di almeno 4 articoli ecosostenibili appartenenti a una o più delle categorie previste (vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema) –Merchandising – Prodotti ecosostenibili**). Il Concessionario dovrà produrre nuovamente la suddetta documentazione ogni qual volta vi sia la variazione con nuovi prodotti.

Il Concessionario potrà vendere i prodotti del merchandising presso altri punti vendita al di fuori del Parco, allo scopo di offrire a un pubblico più ampio possibile la conoscenza del Parco e rafforzare l'immagine coordinata correlata. Il Concessionario dovrà classificare tali prodotti con la dicitura "Fuori Book" e rendicontare i relativi introiti all'Amministrazione.

È fatto divieto al Concessionario di produrre e vendere i prodotti del merchandising oltre la fine del contratto di concessione.

Al termine della concessione, l'Amministrazione resta proprietaria dei diritti sui prodotti di merchandising realizzati dal Concessionario.

Il Concessionario sarà chiamato a realizzare e fornire una linea di packaging personalizzata che riporti l'immagine coordinata del Parco, da utilizzare per il confezionamento dei prodotti venduti presso i punti vendita e composta al minimo da shopper, adesivi e carta regalo.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, il progetto della linea di packaging personalizzata è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 3 - Relazione Tecnica –Merchandising – Progetto del piano editoriale e del catalogo per il merchandising**).

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche al progetto di packaging offerto, purché queste ultime siano di carattere meramente estetico e non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario presentato dal Concessionario. Le eventuali modifiche apportate costituiranno obbligazioni contrattuali.

7.6 ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI PER L'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI E LA VALORIZZAZIONE

Di seguito sono elencate tutte le attività e gli strumenti trasversali fondamentali alla gestione integrata dei Servizi per il Pubblico (cfr. Cap. 7) con il Servizio di Biglietteria (cfr. Cap. 8), mediante risorse e strumenti che consentano l'erogazione degli stessi in maniera efficace ed efficiente, nonché al fine di assicurare la massima valorizzazione del Parco.



7.6.1 STRUTTURA DEDICATA ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO

Di seguito sono indicate le strutture e le figure professionali di cui l'Amministrazione e il Concessionario dovranno dotarsi per la gestione e l'esecuzione del Contratto.

Per il Concessionario: il **Gestore del Contratto** è la persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti dell'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi. Egli dovrà farsi carico di accogliere richieste e segnalazioni da parte dell'Amministrazione e di porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato. Dovrà garantire il corretto svolgimento di tutte le attività previste, inclusa la gestione del personale impiegato, individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi e supervisionare il processo di fatturazione.

Il Gestore del contratto deve possedere un idoneo livello di responsabilità e ampia autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione.

Il Gestore del Contratto dovrà essere sempre reperibile via telefono, 7 giorni su 7, durante l'orario di apertura dei Siti, nonché durante le eventuali aperture serali e/o straordinarie.

Con l'obiettivo di garantire all'Amministrazione la continuità della reperibilità del Gestore, qualora, in corso di esecuzione, il Concessionario modifichi il soggetto individuato quale Gestore del Contratto, questi è tenuto a comunicare tempestivamente all'Amministrazione il nominativo e i contatti del nuovo Gestore, e comunque entro e non oltre 48 ore dall'intervenuta modifica.

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

- programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dei Servizi (es. sostituzione tempestiva delle assenze, soluzione di eventuali emergenze tecniche, verifica della presenza e della puntualità del personale in turno, etc.);
- raccolta e controllo delle informazioni per la gestione della reportistica e delle penali;
- gestione delle richieste, delle segnalazioni e delle problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- altre attività eventualmente indicate nell'**OFFERTA TECNICA** [Relazione Tecnica e Offerta Tecnica (generata dal Sistema)].

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

Il Concessionario deve inoltre nominare il/i **"Responsabile/i dei servizi"**, ossia la/le persona/e fisica/che, per ciascun turno di lavoro, sarà/saranno, distintamente, il/i referente/i dell'Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 13 e alla gestione operativa dei singoli servizi.

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

Il/i Responsabile/i dei servizi dovrà/dovranno assicurare, nel complesso, la sua/loro presenza presso i Siti oggetto della presente Concessione negli orari di apertura al pubblico.

Per l'Amministrazione:

- il **Responsabile del Contratto**, al quale spetta il compito di verificare e vigilare sul rispetto delle prescrizioni contrattuali anche avvalendosi della collaborazione del Direttore dell'Esecuzione, è il responsabile unico nonché rappresentante dell'Amministrazione nei rapporti con il Concessionario. Al Responsabile del Contratto sono demandate le attività previste in capo al medesimo dal D.Lgs. 50/2016 e dalle Linee Guida dell'A.N.AC n. 3 recanti "Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni". Trova applicazione la relativa disciplina.
- il **Direttore dell'esecuzione** è individuato dall'Amministrazione al fine di coadiuvare il Responsabile del Contratto per tutti gli aspetti attinenti alla verifica del rispetto delle prescrizioni del Capitolato tecnico, del Contratto e di quanto oggetto di **OFFERTA TECNICA** [Relazione Tecnica e Offerta Tecnica (generata dal



Sistema]] in ciascun sito in cui vengono svolti i servizi oggetto della Concessione. Il Direttore dell'Esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 13 e potrà avvalersi di una struttura denominata "commissione di controllo e valutazione" per l'espletamento delle suddette attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.

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

7.6.2 PIATTAFORMA INFORMATICA DI SUPPORTO

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

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

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

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

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

Il sistema centrale della piattaforma deve risiedere presso un *server farm* connesso remotamente alle componenti di utilizzo (on site e off site) e di amministrazione mediante Big Internet.

Il Concessionario dovrà adottare misure di sicurezza adeguate ai migliori standard tecnici attuali, al fine di garantire il funzionamento costante del sistema e di scongiurare la perdita dei dati e la loro manomissione. In particolare dovranno essere previste procedure idonee a garantire il costante funzionamento delle postazioni di accoglienza, informazioni, orientamento e vendita (stampa titoli di accesso) e il riconoscimento delle prenotazioni.

L'eventuale presenza di anomalie nel funzionamento, o di difformità riscontrate che determinano malfunzionamenti bloccanti o fermi dell'intera piattaforma o di parti di essa, dovrà essere immediatamente segnalata dal Concessionario al Direttore dell'Esecuzione. A decorrere dall'invio della segnalazione al Direttore dell'Esecuzione o a partire dall'invio di segnalazioni provenienti direttamente dal Direttore dell'Esecuzione, il Concessionario è tenuto a intervenire e a risolvere il problema secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della penale n. 6 di cui al paragrafo 13.2:

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

Si espongono di seguito le **funzionalità** che dovranno essere supportate dalla piattaforma informatica.



7.6.2.1 VENDITA

La piattaforma informatica dovrà consentire l'emissione, la vendita, la prenotazione, la prevendita dei servizi e/o prodotti offerti quali:

- strumenti di supporto alla visita;
- visite guidate;
- visite e attività didattiche;
- prodotti del bookshop (solo per l'e-commerce);
- titoli di accesso ai siti (biglietteria);

tramite i diversi canali di vendita previsti:

- postazioni di vendita in loco;
- sito web;
- call center.

Tali canali dovranno interagire fra loro in tempo reale, consentendo la puntuale rilevazione delle prenotazioni e degli acquisti.

La piattaforma informatica dovrà inoltre consentire la vendita di più prodotti in un'unica transazione (*bundle*) nonché l'accettazione dei pagamenti e degli eventuali annullamenti/storni (anche parziali ad es. per titoli di accesso cumulativi e/o integrati e da tutti i canali di vendita). Il servizio deve inoltre prevedere la gestione degli incassi e i servizi amministrativi.

La prenotazione dovrà avvenire mediante l'emissione e l'invio per e-mail di un voucher/codice di prenotazione che il visitatore dovrà presentare presso le postazioni accoglienza, informazioni, orientamento e vendita dei Siti.

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

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

Il termine "*prevendita*" esclude la vendita del titolo di accesso per il giorno in corso - effettuata presso le postazioni di vendita in loco di cui al par. 8.1.

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

Il sistema di acquisto online dovrà essere il più possibile favorito rispetto all'acquisto in loco, così da minimizzare il numero di visitatori che si reca presso i Siti del Parco senza titolo d'accesso ed evitare le code.

Il titolo acquistato tramite sito web, call center e TVM di titoli di accesso e/o servizi con diritto di riduzioni o gratuità dovrà essere sottoposto dal personale del Concessionario ove presente o dal personale dell'Amministrazione (o a soggetti terzi dalla stessa individuati) prima dell'ingresso del visitatore al Sito.

Per i siti e le aree soggette a contingentamento (ad esempio le aree accessibili con supplemento al biglietto) la piattaforma dovrà consentire al visitatore di prenotare il turno di accesso al momento dell'acquisto.

L'Amministrazione trasferirà al nuovo Concessionario i dati relativi alle prenotazioni/prevendite ricadenti nel periodo successivo alla data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.1). Tale data verrà comunicata dall'Amministrazione al fornitore uscente, che avrà diritto a percepire i relativi incassi per il periodo per il quale effettuerà il servizio di prenotazione (al minimo relativo alla durata della fase preliminare, cfr. par. 10.1).

Ferme restando le prescrizioni minime del presente capitolato tecnico, le modalità e le procedure operative di prenotazione e/o prevendita adottate dal Concessionario sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 3 – Relazione Tecnica – Piattaforma informatica - funzionalità (vendita, prenotazione/prevendita e reportistica)**).



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

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

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

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

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

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

La piattaforma deve consentire l'inserimento e la configurazione di tutte le fasce di prezzo di titoli di accesso, servizi e prodotti e delle relative durate nei diversi periodi dell'anno, con la possibilità di prevedere riduzioni, sconti e promozioni anche dinamicamente, sulla base di criteri preimpostati o legati ai comportamenti dei visitatori. Si precisa che con il termine "dinamicamente" si intende un sistema di riduzioni, sconti e promozioni che si adatta alla tipologia di utenti che effettuano gli acquisti basandosi su criteri preimpostati o legati ai comportamenti e alle preferenze degli stessi. L'aggiornamento dei sistemi di vendita dovrà essere garantito entro 48 ore dalla richiesta della Amministrazione, **pena l'applicazione della penale n. 7 di cui al paragrafo 13.2.**

La piattaforma informatica deve essere in grado di emettere tutte le tipologie di titoli di accesso attualmente in vigore (interi, ridotti, gratuiti e agevolati, come illustrato sul sito dell'Amministrazione), secondo le modalità di visita di cui al par. 6.2.

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

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

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

La piattaforma informatica deve essere attiva alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2) **senza soluzione di continuità con la gestione precedente.**

7.6.2.2 PROFILAZIONE DEGLI UTENTI

La piattaforma dovrà consentire, nel rispetto della normativa a tutela della privacy, l'acquisizione dei dati comuni degli utenti che si registrano o che prenotano/acquistano (quali ad esempio: nome, cognome, e-mail, provenienza, età, categoria di acquirente (privato, agenzia di viaggi, scuola, etc.)). Tali dati dovranno essere utilizzati, fra l'altro, per



effettuare analisi dettagliate dei comportamenti degli utenti e per proporre all'Amministrazione possibili azioni di promozione e strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori (si veda paragrafo 7.6.4).

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

7.6.2.3 REPORTISTICA

Obiettivo principale della reportistica è quello di consentire all'Amministrazione di monitorare l'andamento dei servizi e il loro gradimento e, allo stesso tempo, di conoscere nel dettaglio il pubblico museale e il suo comportamento.

Il Concessionario deve predisporre sulla piattaforma informatica appositi *tool* di elaborazione, interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dati nei formati più comuni (csv, excel, html, pdf, xml, etc.), consultabili in maniera diretta dal personale dell'Amministrazione autorizzato all'accesso, per consentire **in tempo reale** il monitoraggio dell'andamento dei servizi. In particolare i *tool* dovranno consentire di effettuare ricerche e impostare *query* sulle caratteristiche dei dati. Le *query* impostate dovranno poter essere memorizzate anche per un successivo riutilizzo. In funzione dei dati estratti, la piattaforma deve consentire anche la generazione di opportuni report secondo gli standard di rappresentazione più diffusi.

La piattaforma dovrà inoltre implementare una funzionalità che trasmetta all'Amministrazione con cadenza giornaliera la reportistica relativa ai titoli di accesso emessi, al numero di visitatori e al relativo incasso con indicazione di canale di acquisto, tipologia e categoria di acquirente e con evidenza degli eventuali rimborsi effettuati.

In ogni caso il Concessionario deve produrre una reportistica riepilogativa mensile avente ad oggetto, come minimo, i seguenti dati:

- numero, incasso unitario e complessivo dei titoli di accesso emessi e/o utilizzati (con riferimento agli ingressi su più siti consentiti dai biglietti integrati e dagli abbonamenti) suddivisi per sito, mese, giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, evento, canale di vendita e postazione di acquisto (se venduto *onsite*), tipologia (intero, ridotto, gratuito, etc.) con indicazione della categoria di acquirente (utente singolo, scuola, agenzia di viaggi, etc.) e con evidenza degli eventuali rimborsi effettuati;
- numero, incasso unitario e complessivo derivante dalla vendita dei prodotti del bookshop, dei prodotti del "fuori book" dei supporti multimediali di supporto alla visita, delle visite guidate, delle visite e attività didattiche, dei visori/cardboard articolato per mese, giorno della settimana, canale di vendita, punto vendita di acquisto, con indicazione della categoria di acquirente e dell'aliquota IVA applicata, se del caso;
- **caratteristiche dei visitatori (quali provenienza, età, categoria di acquirente, ecc.);**
- feedback dei visitatori;
- dati e informazioni inerenti i risultati delle azioni di promozione e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione;
- monte ore e turni del personale impiegato per ogni servizio presso i Siti;
- qualsiasi altra elaborazione dei dati richiesta dall'Amministrazione sui servizi erogati.

I dettagli (numero, configurazione dei dati, formato, modalità di trasmissione) dei report saranno concordati con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare di cui al par. 10.1.

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, le funzionalità di elaborazione dati della piattaforma informatica utilizzabili dal personale dell'Amministrazione, le caratteristiche e le modalità di formalizzazione dei report mensili sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 3 Relazione Tecnica – Piattaforma informatica - funzionalità (vendita, prenotazione/prevendita e reportistica)**).

La piattaforma informatica deve inoltre garantire la produzione della documentazione riepilogativa prevista dalla normativa vigente relativamente all'emissione di titoli di accesso per gli intrattenimenti e le attività spettacolistiche.



I rendiconti mensili sopra descritti devono essere inviati all'Amministrazione entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione. **Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della penale n. 8 di cui al paragrafo 13.2.**

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

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.1), il Concessionario dovrà effettuare un corso di formazione sull'uso dei *tool* di elaborazione dati della piattaforma informatica di supporto per il personale indicato dall'Amministrazione. **Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 4 di cui al paragrafo 13.2.**

7.6.2.4 ALTRE FUNZIONALITÀ

La piattaforma informatica deve inoltre possedere almeno le seguenti funzionalità:

- permettere, per ciascun Sito e aree interne ai Siti, di variare preventivamente il contingentamento degli ingressi (*allotment*) per fascia oraria, tipo di utente, modalità di visita e canale di vendita, sulla base di criteri di volta in volta individuati; in particolare la piattaforma deve permettere la divisione della giornata in un numero di fasce orarie tale da consentire ai visitatori una visita di durata congrua e atta a non creare eccessivi affollamenti, in coerenza e nel rispetto anche delle disposizioni governative per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da Covid -19 e/o degli eventuali regolamenti emessi dall'Amministrazione per la fruizione dei Siti;
- consentire la gestione di liste di attesa sia per l'ingresso ai Siti in occasione di eventi ad ingresso limitato, sia per le visite guidate e i laboratori didattici in caso di esaurimento posti;
- possibilità di inserire e gestire profili utenti differenti ai quali affidare diverse modalità di accesso e fruizione della infrastruttura;
- garantire la crittografia dei dati del QR code, al fine di impedire la generazione di codici validi da parte di soggetti esogeni;
- Interazione in tempo reale con il sistema di controllo degli accessi (vidimazione dei titoli di accesso – cfr. par. 8.3) e consentire la vidimazione multipla - una per ogni Sito a cui si ha diritto - dei titoli di accesso integrati e degli abbonamenti;
- **Consentire l'emissione di titoli di accesso nominativi tramite tutti i canali di vendita (biglietterie *onsite*, TVM, sito Web e Call center).**
- Gestione dell'infrastruttura tecnologica che eroga le informazioni di cui al par. 7.1;
- La piattaforma deve almeno consentire la realizzazione delle seguenti azioni promozionali:
 - scontistica in caso di acquisto congiunto online di prodotti e servizi offerti (ad esempio sconti al bookshop se si acquista un titolo di accesso con supporto multimediale, sconti incrociati tra i Siti ecc.);
 - scontistica su titoli di accesso per determinati giorni/fasce orarie;
 - membership card;
 - applicazione di codici sconto ai titoli di accesso (provenienti ad esempio da campagne promozionali o di co-marketing promosse dal Parco in collaborazione con altri soggetti);
 - promozioni e sconti per diverse categorie di acquirenti e/o differenziati sui diversi canali di vendita.

7.6.3 SITO WEB DI VENDITA

Il Sito Web è lo strumento virtuale dedicato alla presentazione, promozione, prenotazione e/o prevendita dei servizi per il pubblico (strumenti di supporto alla visita, delle visite guidate, della didattica e dei prodotti del bookshop) e dei titoli di accesso ai siti. Il Sito web è collegato alla piattaforma informatica di supporto di cui al paragrafo 7.6.2 a cui si rimanda per tutte le relative prescrizioni.



Il sito web dovrà essere accessibile tramite un link presente sul sito web ufficiale del Parco (<https://www.ostiaantica.beniculturali.it/>).

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

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

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

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

La procedura di prenotazione/prevendita deve prevedere la registrazione degli utenti (cfr. par. 7.6.2.2) ai quali deve essere richiesto l'inserimento al minimo dei seguenti dati comuni:

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

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

La registrazione dovrà prevedere anche la possibilità di registrarsi alla newsletter ufficiale del Parco.

Le caratteristiche minime di tale sito web devono essere:

- contenuti in lingua italiana, inglese, spagnola, francese e tedesca;
- linea grafica e layout in linea con gli standard del MiC, coerente con l'identità visiva e con il logo del Parco (cfr. Allegato E) al fine di indurre l'utente a considerare il sito web di vendita come parte integrante del sito ufficiale;
- presenza dei riferimenti dell'Amministrazione nell'URL del sito (e non di quelli del Concessionario);
- presenza del solo logo del Parco e del MiC e/o di altri loghi ufficiali richiesti dall'Amministrazione e assenza del logo del Concessionario;
- presenza della funzionalità di "ricerca nel Sito" di prodotti, eventi e altre informazioni legate a quanto l'utente può necessitare nella fase di acquisto;
- presenza di una pagina per l'e-commerce dei prodotti del bookshop (cfr. par. 7.5).

Il sito web deve essere dotato:

- di un sistema di CRM (*Customer Relationship Management*) associato alla piattaforma di vendita (cfr. par. 7.6.2);
- di un sistema di CMS (*Content Management System*) dedicato alla gestione di tutti gli eventuali contenuti da veicolare (testi, immagini, video, audio). Dovranno infatti essere consentite diverse modalità di navigazione a seconda della categoria di utenza (ad esempio, un *log in* con interfaccia differenziato per privati, possessori di card turistico culturali, agenzie di viaggi, scuole, etc.).
- l'utente deve poter gestire in autonomia il titolo di accesso acquistato (e gli eventuali servizi per il pubblico acquistati), provvedendo a cambiare ad esempio la data della visita, chiedere un rimborso ecc.

È facoltà dell'Amministrazione chiedere l'inserimento di eventuali nuovi contenuti nel corso della concessione come ad esempio banner, advertising, etc.

Il sito web dovrà altresì dare informazione su tutte le tariffe dei titoli di accesso e dei servizi per il pubblico, dei diritti alle riduzioni e alle gratuità, dei divieti vigenti (per esempio: divieto di ulteriore cessione del titolo di accesso, divieto di



ingresso con valigie, ecc.) e delle norme di comportamento che regolano i Siti. L'acquisto del titolo di accesso e degli ulteriori eventuali servizi dovrà essere subordinato all'accettazione di tale regolamento.

Tale sito web dovrà interfacciarsi con tutti i sistemi operativi, dovrà inoltre rispondere ai criteri di accessibilità cognitiva (dovrà essere accessibile da non vedenti e ipovedenti) ed essere sviluppato e reso fruibile anche da apparati mobili (smartphone/tablet).

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo e nel paragrafo 7.6.2 per quanto attiene la piattaforma di vendita, le logiche di realizzazione del sito web sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 3 - Relazione Tecnica – Sito Web di vendita**).

Con congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, come definita al Capitolo 10 del presente Capitolato tecnico, il Concessionario:

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

Tale sito web deve essere attivo 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana.

La messa online del sito web deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 28 paragrafo 13.2.

7.6.4 SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI

È compito del Concessionario proporre all'Amministrazione e realizzare azioni di promozione e strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori allo scopo di incrementare il livello qualitativo della fruizione e di far conoscere al meglio il patrimonio del Parco nella sua interezza, con particolare riferimento alla promozione dei siti meno visitati, dei luoghi speciali del Parco e delle attività di valorizzazione in esso già presenti o realizzate dal concessionario stesso (ad esempio attività didattiche, visite multimediali, visite alle case decorate, ecc.)

Tali proposte devono essere presentate:

- con periodicità almeno semestrale;
- in occasione di eventi speciali;
- ogni qual volta l'Amministrazione ne faccia richiesta.

Il Concessionario dovrà pertanto, se del caso, configurare opportunamente la piattaforma informatica per supportare tali azioni di promozione/strumenti di affiliazione/fidelizzazione anche qualora le stesse siano autonomamente realizzate dall'Amministrazione.

Il Concessionario dovrà inoltre proporre e compiere attività di promozione e marketing riguardanti anche le attività e gli eventi facenti parte della *mission* del Parco (ad esempio rassegne, festival culturali, cicli di incontri tematici, mostre, workshop di taglio scientifico su temi della ricerca archeologica e del restauro, grandi progetti speciali per il miglioramento della fruizione e valorizzazione del suo patrimonio). Tali iniziative potranno riguardare a titolo esemplificativo: uscite stampa, campagne di cartellonistica, spot pubblicitari e dovranno essere incluse nel piano periodico sopra citato e concordate con l'Amministrazione.

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, le proposte di azioni di promozione, marketing e di strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori, realizzate allo scopo di (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- stimolare future visite;
- stimolare l'acquisto di materiali e servizi;
- stimolare il passaparola,

sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 3 - Relazione Tecnica – Azioni Promozionali**).



7.6.5 RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Concessionario redige una Relazione sull'andamento dell'erogazione dei servizi con cadenza minima semestrale o con una periodicità diversa concordata con l'Amministrazione (vedasi **Allegato 3 - Relazione Tecnica** - Relazione sull'andamento della concessione sulla base del monitoraggio dei servizi e della *customer satisfaction*). La relazione ha l'obiettivo di esporre all'Amministrazione l'efficienza e l'efficacia dell'esecuzione dei singoli servizi e dei servizi in forma integrata, al fine di concordare eventuali variazioni e/o miglioramenti per la fruizione dei siti, **anche sulla base dei risultati degli indicatori di soddisfazione (*customer satisfaction*) di cui al par. 13.1.** La relazione dovrà inoltre esporre le criticità riscontrate nell'esecuzione dei servizi e le eventuali soluzioni eseguite in corso d'opera, nonché le eventuali migliorie che potrebbero essere apportate. Nel caso di migliorie, il Concessionario concorda con l'Amministrazione l'applicazione delle stesse.

La relazione deve essere consegnata all'Amministrazione entro il giorno 5 del primo mese successivo al semestre oggetto di rendicontazione o entro un diverso periodo concordato con l'Amministrazione. **Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della penale n. 9 di cui al paragrafo 13.213.2.**

8 SERVIZIO DI BIGLIETTERIA

La biglietteria è lo strumento mediante il quale i titoli di accesso sono venduti al pubblico.

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

Obiettivo del servizio è quello di facilitare la fruizione del pubblico nonché di incentivare l'utilizzo dei canali di vendita *offsite*.

Il servizio di biglietteria consta di:

1. Gestione delle postazioni di vendita fisiche – biglietteria *on site* (descritte al paragrafo 8.1);
2. Gestione della biglietteria *offsite* (tramite Sito Web di vendita di cui al par. 7.6.3 nonché tramite Call Center di cui al paragrafo 7.1.2);
3. Controllo degli accessi e delle uscite.

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

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

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

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

I prezzi dei titoli di ingresso sono stabiliti dall'Amministrazione. L'Amministrazione, anche nel corso dell'esecuzione del contratto, si riserva di individuare politiche tariffarie dei titoli di ingresso ulteriori e diverse rispetto a quelle indicate al



paragrafo 6.2, quali abbonamenti, sconti, fidelity e membership card, etc., anche a seguito di indicazioni del MiC. La piattaforma informatica di cui al paragrafo 7.6.2 deve pertanto consentire l'inserimento e la configurazione di tutte le fasce di prezzo dei titoli di accesso, servizi e prodotti e delle relative durate nei periodi dell'anno, con la possibilità di prevedere riduzioni, sconti e promozioni anche dinamicamente, sulla base di criteri preimpostati o legati ai comportamenti dei visitatori. È onere del Concessionario configurare opportunamente la piattaforma informatica e tutti i canali di vendita ad essa collegati per supportare tali politiche tariffarie.

Tutti i titoli di accesso emessi dovranno essere conformi alle vigenti normative fiscali e ai vincoli S.I.A.E. ove necessario. Tutti i titoli di accesso (indipendentemente dal canale di vendita da cui sono stati emessi) dovranno riportare obbligatoriamente i seguenti dati:

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

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

Il formato e la grafica dei titoli di accesso:

- *cartacei* dovranno essere simili a quelli attualmente in uso, visionabili in sede di sopralluogo, con richiesta di predisposizione di uno spazio per l'eventuale inserimento di un banner per sponsor;
- *"print@home"* dovranno essere coerenti con l'identità visiva del Parco.

In ogni caso il Concessionario - almeno 10 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.1) sottopone all'Amministrazione il formato e la grafica dei titoli di accesso.

L'Amministrazione si riserva di poter richiedere fino a tre modifiche all'anno della grafica dei titoli di accesso senza oneri aggiuntivi per la stessa.

In caso di richiesta di servizio di vendita di titoli per l'accesso a mostre temporanee e/o eventi occasionali, l'Amministrazione potrà richiedere la realizzazione del biglietto ad hoc ovvero di un biglietto di ingresso al sito con supplemento per la mostra e/o evento occasionale, comprensivo di immagini, anche in quadricromia, riguardante l'oggetto della mostra temporanea e/o dell'evento occasionale, immagini appositamente fornite dalla stessa Amministrazione.

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

8.1 BIGLIETTERIA ON SITE

Il Concessionario dovrà svolgere l'attività di vendita tramite il personale impiegato nelle postazioni descritte al paragrafo 6.1 per i siti Scavi di Ostia (cod. A.1) e Porti Imperiali di Claudio e Traiano (cod. B.1).



Presso i siti Museo delle Navi, Necropoli Laurentina, Necropoli di Porto all'Isola Sacra e Castello di Giulio II, ingresso fluviale degli Scavi di Ostia, l'attività di vendita verrà invece svolta attraverso la fornitura, l'installazione e la gestione di 5 *Ticket Vending Machines* (TVM - biglietterie self service).

Il personale impiegato nelle postazioni fisiche sarà dedicato allo svolgimento delle seguenti attività:

- emissione e vendita di tutte le tipologie di **titoli di accesso** (inclusi eventuali abbonamenti, nonché card turistico - culturali e altre forme simili presenti al momento dell'attivazione dei Servizi e/o attivati dall'Amministrazione durante la durata della Concessione - cfr. par. 6.2);
- qualora richiesto dall'Amministrazione, emissione e vendita dei titoli di accesso in caso di mostre temporanee/eventi occasionali;
- rimborso del costo del titolo di accesso o di altri servizi, in caso di necessità, per cause imputabili al Concessionario stesso o all'Amministrazione (le modalità di dettaglio saranno concordate con l'Amministrazione prima dell'Avvio delle Attività (cfr. par. 10.1);
- conversione in titoli di accesso di voucher/codici di prenotazioni ricevuti per e-mail a seguito di prenotazioni effettuate tramite canali *off site*;

Le 5 *Ticket Vending Machines* (TVM - biglietterie self service) devono essere integrate con la piattaforma informatica di cui al paragrafo 7.6.2 e saranno dedicate alla vendita dei soli titoli di accesso. Tali biglietterie devono consentire l'acquisto di titoli di accesso validi per il giorno stesso, l'acquisto di integrazioni ai titoli di accesso concordate con l'Amministrazione (ad esempio gli ingressi alle "Case Decorate"), accettare pagamenti elettronici, produrre adeguata rendicontazione fiscale e, infine, devono essere di facile utilizzo per gli utenti. Le TVM potranno erogare i biglietti fino a un'ora prima dell'orario di chiusura del Sito, monumento, Museo. **Si specifica che la TVM da installare presso l'ingresso "Porto fluviale" (cod. A.2.2) degli Scavi di Ostia dovrà avere dimensioni ridotte e comunque larghezza massima di 100 cm e profondità massima di 40 cm.**

Le TVM devono consentire l'acquisto nelle seguenti lingue straniere: italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco dietro selezione della lingua preferita da parte del visitatore.

La manutenzione delle biglietterie self service per tutta la durata del contratto è a carico del Concessionario.

A decorrere dall'invio di eventuali segnalazioni da parte del Direttore dell'esecuzione o da parte della commissione di controllo e valutazione dallo stesso designata riguardo anomalie o malfunzionamenti riscontrati nelle TVM, il Concessionario è tenuto alla soluzione del problema riscontrato secondo le tempistiche di seguito riportate, **pena l'applicazione della penale n° 26 di cui al par. 13.2:**

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

È facoltà del Concessionario l'installazione in loco di casseforti destinate alla custodia del denaro contante. Il posizionamento delle casseforti sarà concordato con l'Amministrazione entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.1).

Gli ambienti destinati al servizio e i luoghi nei quali dovranno essere installate le postazioni automatizzate sono quelli indicati al par. 6.1, visibili nelle planimetrie allegate e visionabili in sede di sopralluogo.

È onere del Concessionario comunque allestire un numero idoneo di postazioni (fisiche ed automatizzate) per far fronte alle esigenze di esecuzione del servizio, come ad esempio in caso di elevata affluenza di visitatori.

L'Amministrazione potrà chiedere al personale di acquisire, contestualmente alla vendita, informazioni generali sulle caratteristiche dei visitatori quali fascia di età, provenienza, visitatore singolo/gruppo, ecc., analogamente a quanto previsto in fase di registrazione per gli acquisti sul sito web di vendita di cui al paragrafo 7.6.3. **Si precisa che tali dati comuni non sono finalizzati all'identificazione della singola persona ma alla maggiore conoscenza del pubblico in senso generale. Le procedure e le modalità di acquisizione di tali dati comuni sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara fermo restando il rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei**



dati personali e pertanto assicurando che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della predetta normativa e garantisca la tutela degli interessati [vedasi **Allegato 3 Relazione Tecnica – Biglietteria e controllo dei titoli di accesso: strumenti e organizzazione**].

Il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio biglietteria è a cura e spese del Concessionario. È difatti onere del Concessionario dotare le postazioni (con personale o automatizzate) di tutta la strumentazione atta al corretto svolgimento del servizio, vale a dire a titolo esemplificativo e non esaustivo: Pc, stampante/i (per l'emissione dei titoli di accesso e delle ricevute), telefono voip, cassettiere per alloggiare il denaro contante, POS, alloggi supporti multimediali, TVM, ecc.

Saranno inoltre a cura e spese del Concessionario:

- la manutenzione di tutti gli arredi e le strumentazioni hardware, al fine di garantirne il corretto funzionamento per tutta la durata del contratto;
- il cablaggio delle postazioni;
- i materiali di consumo necessari per l'espletamento del servizio (es. carta termica per i titoli di accesso, carta per le ricevute, etc.);

Si specifica che:

- non è consentito in nessun caso effettuare opere murarie né tracce;
- nessun lavoro può essere fatto senza approvazione preventiva dell'Amministrazione.
- sarà in ogni caso onere del Concessionario assicurare che i sistemi di connettività predisposti non interferiscano con le altre strumentazioni presenti nello stesso ambiente.

È inoltre onere del Concessionario dotare tutte le postazioni (incluse le TVM) della connettività Internet, funzionale a garantire il collegamento con la piattaforma informatica di supporto di cui al paragrafo 7.6.2, connessa anche ai sistemi *off-site* per l'aggiornamento in tempo reale. Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio.

In caso di appurato deterioramento degli arredi e degli impianti generatosi nel corso della Concessione, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria a cura e spese dello stesso. **Qualora il Concessionario non provveda agli interventi richiesti decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione della Penale n. 10 di cui al par. 13.2.** Si precisa che il Concessionario sarà tenuto a effettuare in ogni caso gli interventi di manutenzione negli spazi di sua competenza, sugli arredi, sulle attrezzature e sugli impianti utilizzati nell'espletamento dei servizi oggetto di concessione.

Si precisa che il costo per l'attivazione delle utenze telefoniche e internet e per la relativa gestione è a cura e spese del Concessionario.

Il Concessionario ha l'obbligo di esporre permanentemente, in modo ben visibile, appropriato e con modalità preventivamente concordata con l'Amministrazione, l'orario di apertura e chiusura al pubblico, i prezzi dei titoli di accesso e le tariffe di tutti i servizi in vendita, nonché la possibilità di acquistare i medesimi prodotti attraverso i canali *off site* (sito web e call center).

Nessun costo suppletivo può essere adoperato o imposto all'utenza.

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

L'attivazione delle postazioni (presidiate e non) deve essere:

- **contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività per i Siti: Scavi di Ostia, Museo delle Navi, Necropoli di Porto all'Isola Sacra e Porti Imperiali di Claudio e Traiano;**
- **contestuale alla data di inaugurazione dei Siti Castello di Giulio II e Necropoli Laurentina;**

secondo quanto disciplinato al paragrafo 10.2.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 27 del paragrafo 13.2.



8.2 BIGLIETTERIA OFF SITE

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

8.3 CONTROLLO DEGLI ACCESSI E DELLE USCITE

L'attività è finalizzata a verificare che i visitatori che accedono ai percorsi di visita dei siti e alle aree speciali con realtà virtuale immersiva (fruibili a mezzo *Oculus Quest* e accessibili con supplemento), siano in possesso di un titolo di accesso valido e che l'accesso avvenga in maniera agevole e in condizioni di sicurezza. Analogamente il servizio deve garantire che anche l'uscita dei visitatori dai siti avvenga in maniera agevole e in condizioni di massima sicurezza.

Per lo svolgimento del servizio di controllo accessi ai percorsi di visita ai Siti (indicati nella tabella sottostante) non è richiesta la presenza di personale del Concessionario ma solo la fornitura di idonei sistemi e attrezzature che prevedano il controllo elettronico e automatico della validità dei titoli di accesso e la verifica di *anti-pass-back*, per evitare ingressi ripetuti, utilizzando lettori quali a titolo esemplificativo *QR-code*, *barcode* e *RFID* e che siano collegati con la piattaforma informatica di cui al par. 7.6.2.

Sono richiesti i seguenti quantitativi minimi di apparecchiature da allestire a cura del Concessionario.

Sito	Cod.	Tipologia di apparecchiature	N° apparecchi in ingresso	N° apparecchi in uscita	Note
Scavi di Ostia	Ingresso principale	A.2.1	Varchi motorizzati	2	Da installare nei luoghi di cui all'Allegato A al presente capitolato, e visionabili in sede di sopralluogo.
	Ingresso Fiume	A.2.2	Varchi motorizzati	1	
	Realtà virtuale		Lettori portatili	1	
Necropoli Laurentina	Ingresso principale/visita multimediale	-	Lettori portatili	1	I lettori saranno utilizzati da personale messo a disposizione dall'Amministrazione. Servizio da attivare con l'apertura del sito (cfr. par. 6.1).
Castello di Giulio II	Ingresso principale	-	Lettori portatili	1	I lettori saranno utilizzati da personale messo a disposizione dall'Amministrazione, da attivare con l'apertura del sito (cfr. par. 6.1).
Porti Imperiali di Claudio e Traiano	Ingresso principale	B.2 e B.3.1	Varchi motorizzati	2	Da installare nei luoghi di cui alle planimetrie allegate e visionabili in sede di sopralluogo.
	Visite multimediali		Lettori portatili	1	
Museo delle Navi	Ingresso principale	-	Lettori portatili	1	I lettori saranno utilizzati da personale messo a disposizione dall'Amministrazione.
Necropoli di Porto all'Isola Sacra	Ingresso principale	-	Lettori portatili	1	I lettori saranno utilizzati da personale messo a disposizione dall'Amministrazione.

Tabella 8 - Numero e posizionamento dei dispositivi di controllo accessi ai Siti



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

Il sistema di verifica di cui alla tabella n° 8 sarà dovrà essere composto:

- per i Siti Ostia antica e Porti Imperiali di Claudio e Traiano da tornelli (singoli o bifacciali a seconda dello spazio a disposizione nei diversi ingressi dei siti) o più in generale con varchi motorizzati che regolino il passaggio di un visitatore per volta. Tali attrezzature dovranno consentire inoltre il passaggio di carrozzine e disabili in sedia a rotelle.
Per quanto riguarda i controlli in uscita, il Concessionario dovrà installare tornelli/varchi motorizzati che regolino il passaggio di un visitatore per volta per regolare l'uscita dei visitatori.
Per motivi di sicurezza i varchi motorizzati (in ingresso e in uscita) dovranno prevedere lo sblocco automatico del tornello/varco in caso di allarme.
- Per i siti Museo delle Navi, Necropoli di Porto all'Isola Sacra, Castello di Giulio II e Necropoli Laurentina da lettori portatili che saranno utilizzati da personale di vigilanza messo a disposizione dall'Amministrazione.

Resta inteso che il Concessionario dovrà garantire inoltre la fornitura di un numero adeguato di lettori portatili da utilizzare in caso di guasto dei varchi motorizzati e da utilizzare per la verifica dei titoli di accesso presso i luoghi contingentati della realtà virtuale immersiva.

Per lo svolgimento del servizio di controllo accessi alle aree speciali con **realtà virtuale immersiva**, è richiesto al Concessionario **l'impiego di personale** che verifichi i titoli di accesso, il numero di visitatori presenti in contemporanea - al fine di non superare i contingentamenti massimi consentiti per ogni area, e che supporti operativamente i visitatori durante l'utilizzo delle apparecchiature stesse.

Le suddette aree speciali sono presenti nei Siti: Scavi di Ostia, Porti Imperiali di Claudio e Traiano e Necropoli Laurentina secondo le tempistiche indicate al paragrafo 6.1. L'Amministrazione si impegna a dare tempestiva comunicazione al Concessionario circa eventuali variazioni di tali previsioni.

Tali aree consentono i seguenti contingentamenti massimi di visitatori:

SITO	TIPOLOGIA DI VISITA	N° MAX PARTECIPANTI IN CONTEMPORANEA
Scavi di Ostia	Realtà virtuale immersiva	10
Porti Imperiali di Claudio e Traiano	Realtà virtuale immersiva	8
Necropoli Laurentina	Realtà virtuale immersiva	6

Tabella 9 – Contingentamenti massimi alle aree speciali con realtà virtuale immersiva

L'attivazione del sistema di controllo degli accessi e delle uscite deve essere contestuale alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività per tutti i Siti del Parco, fuorché per i Siti Castello di Giulio II e Necropoli Laurentina, in cui il servizio dovrà essere attivato contestualmente alla data della loro inaugurazione (cfr. par. 10.2) **pena l'applicazione della penale n° 29 di cui al paragrafo 13.2.**

Qualora entro tale data, per motivi organizzativi e di alternanza al servizio con il fornitore uscente, non fosse possibile installare i varchi motorizzati per il controllo degli accessi, il Concessionario si impegna ad erogare il servizio attraverso "postazioni mobili" utilizzando i lettori portatili.

Il Concessionario, qualora offerto (vedasi **Offerta Tecnica (generata dal Sistema)** – Sistema di rilevazione dei percorsi e del tempo medio di visita presso Ostia antica), dovrà allestire un sistema che consenta – nel rispetto delle norme a tutela della privacy - la rilevazione dei principali percorsi svolti e della permanenza media dei visitatori all'interno degli Scavi di Ostia, anche attraverso rilevazioni campionarie. La tecnologia che sarà utilizzata dal Concessionario dovrà avere un impatto minimo di installazione sulle strutture esistenti e comunque dovrà essere quanto più mimetica e in armonia con il contesto. Si specifica che non è consentito effettuare opere murarie né tracce. Il Sistema dovrà essere alimentato autonomamente in quanto non sono presenti allacci elettrici lungo il percorso di visita.



I dati risultanti da tale rilevazione dovranno essere accessibili dall'Amministrazione in forma di DB e dovranno essere elaborati dal Concessionario semestralmente e consegnati all'Amministrazione sotto forma di report, entro il giorno 5 del primo mese del semestre successivo a quello oggetto di rilevazione. **Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della penale n° 30 di cui al paragrafo 13.2.**

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

L'attivazione del sistema di rilevazione del comportamento dei visitatori all'interno degli Scavi di Ostia, qualora offerto, deve essere contestuale alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par.10.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 36 del paragrafo 13.2.

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, le modalità di erogazione del servizio sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 3 - Relazione Tecnica "Biglietteria e controllo dei titoli di accesso: strumenti e organizzazione"** e **Offerta Tecnica (generata dal Sistema) - "Sistema di rilevazione dei percorsi e del tempo medio di visita"**).

9 STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO

Il personale impiegato nei seguenti servizi: accoglienza, informazioni e orientamento on site (cfr. par. 7.1.1), biglietteria on site (cfr. par. 8.1), noleggio, distribuzione e ritiro degli strumenti di supporto alla visita (cfr. par. 7.2), vendita delle visite guidate e delle visite/attività didattiche (cfr. par. 7.3 e 7.4) dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2⁵ (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio) e le ulteriori eventuali lingue europee (francese, spagnolo e tedesco) offerte in sede di gara [vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Conoscenze linguistiche del personale impiegato nei servizi di accoglienza, informazioni e orientamento on site, biglietteria on site, noleggio, distribuzione e ritiro degli strumenti di supporto alla visita, vendita delle visite guidate e delle visite/attività didattiche**] per un livello minimo di conoscenza certificato B1⁶, con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, anch'essa da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 10.2).

Il personale dei bookshop dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2⁷ con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, anch'essa da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 10.2).

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

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

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

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

⁵ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

⁶ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

⁷ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Parco archeologico di Ostia Antica per il Ministero della Cultura – ID 2419

Appendice 1 al Progetto – Capitolato Tecnico



Il personale dedicato ai servizi dovrà inoltre essere dotato di divise (da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione nel corso della fase preliminare (cfr. par. 10.1) e di tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia e contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, da esporre durante lo svolgimento del proprio servizio.

Qualora parte delle disposizioni qui riportate non dovessero essere rispettate, o l'Amministrazione giudicasse che il personale manchi in decoro e professionalità nell'esecuzione dei servizi, la stessa si riserva la possibilità, a suo insindacabile giudizio, di formulare per iscritto una richiesta motivata di sostituzione delle risorse giudicate non idonee allo svolgimento dei servizi. In tal caso il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse oggetto della richiesta con figure professionali di pari inquadramento, esperienza e capacità, entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, ovvero da diverso termine eventualmente concordato con la stessa, pena l'applicazione della penale di cui al n. 3 del paragrafo 13.2, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto, fornendo all'Amministrazione la documentazione di cui al paragrafo 10.1 e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par. 10.2).

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

In entrambi i casi, sia che la sostituzione venga richiesta dall'Amministrazione sia che venga decisa direttamente dal Concessionario, qualora la nuova risorsa proposta non rispetti le suddette caratteristiche, il Concessionario dovrà provvedere a sostituire la stessa entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione/data di invio del curriculum, ovvero entro il diverso termine eventualmente concordato con la stessa; in tal caso, sarà applicata la penale di cui al n. 3 del paragrafo 13.2, ma il *dies a quo* per il rilevamento del ritardo decorrerà dalla prima data di ricezione della richiesta di sostituzione nel caso di sostituzione richiesta dall'Amministrazione, ovvero dalla data di invio del curriculum, nel caso di sostituzione decisa dal Concessionario.

Sarà richiesta un'attività di formazione del personale della durata di almeno 3 giornate lavorative di 8 ore ciascuna, da svolgersi e concludersi almeno entro la data di Avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.1), a cura ed onere del Concessionario e rivolta espressamente alla formazione delle seguenti figure operative:

- (i) operatori addetti ai servizi di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria e vendita dei servizi per il pubblico;
- (ii) operatori addetti alle visite/attività didattiche;
- (iii) operatori addetti alle visite guidate (incluse le visite speciali – Case decorate di Ostia antica);
- (iv) operatori addetti al controllo accessi alle aree speciali con realtà virtuale immersiva fruibili a mezzo *Oculus Quest*;
- (v) operatori addetti al bookshop;
- (vi) gestore del contratto;
- (vii) responsabili amministrativi (appartenenti allo staff dell'Amministrazione);
- (viii) personale tecnico (appartenente allo staff dell'Amministrazione).

Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 4 di cui al paragrafo 13.2.

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

- a ciascun Sito e ai relativi monumenti/reperti/collezioni, alle regole di fruizione dei siti incluse le aree speciali soggette a contingentamento oltre che al codice di comportamento adottato dal MiC per il personale del Concessionario;
- all'utilizzo della dotazione hardware/software in uso e ai *tool* di elaborazione dati della piattaforma informatica, per il personale indicato dall'Amministrazione.



Il Concessionario sarà tenuto a prevedere un aggiornamento semestrale del personale di cui a punti elenco i – vii), pena l'applicazione della penale n. 5 di cui al paragrafo 13.2.

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

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

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

Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 4 di cui al paragrafo 13.2.

10 AVVIO DELLE ATTIVITA'

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

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

10.1 FASE PRELIMINARE

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

- realizzare/personalizzare la piattaforma informatica di cui al par. 7.6.2 secondo le specifiche descritte nel presente Capitolato;
- provvedere all'allestimento degli arredi dei bookshop (Bookcorner presso l'ingresso principale e bookshop interno agli scavi presso Ostia antica, nonché dell'eventuale angolo bookshop presso il locale di accoglienza, vendita dei servizi per il pubblico e biglietteria di Porti Imperiali di Claudio e Traiano);
- provvedere all'allestimento degli arredi e ad installare le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria, noleggio/vendita degli strumenti di supporto alla visita, vendita delle visite guidate e delle attività didattiche, distribuzione supporti multimediali (par. 6.1), allestire e configurare il sistema degli strumenti di supporto alla visita (par. 7.2) e ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
- effettuare l'istallazione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (telefonia e connettività Internet) e assicurarne l'attivazione;
- sottoporre all'Amministrazione i progetti di allestimento dei locali di accoglienza, biglietteria, vendita dei servizi per il pubblico dei siti Scavi di Ostia e Porti Imperiali di Claudio e Traiano;
- sottoporre all'Amministrazione le divise del personale;
- sottoporre all'Amministrazione il formato e la grafica dei titoli di accesso (cartacei e "print@home");



- concordare con l'Amministrazione il dettaglio delle modalità di rimborso dei titoli di accesso;
- sottoporre all'Amministrazione il layout e la linea grafica del sito web (per pc, smartphone/tablet);
- sottoporre all'Amministrazione un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dal sito web;
- concordare con l'Amministrazione eventuali ulteriori dati comuni, rispetto a quelli previsti ai paragrafi 7.6.2 e 7.6.3, da richiedere agli utenti in fase di registrazione per l'acquisto off site;
- concordare con l'Amministrazione le caratteristiche della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
- concordare con l'Amministrazione grafica, contenuti, lingue e tirature degli stampati di cui al par. 7.1.1;
- sottoporre all'Amministrazione i contenuti culturali degli strumenti di supporto alla visita;
- concordare con l'Amministrazione il prezzo al pubblico degli strumenti di supporto alla visita, delle visite guidate e delle visite/attività didattiche;
- concordare con l'Amministrazione contenuti culturali e modalità espositive di visite guidate e visite/attività didattiche;
- (eventuale) concordare il posizionamento delle casseforti destinate alla custodia del denaro contante;
- svolgere la formazione prevista al proprio personale e al personale indicato dall'Amministrazione indicato ai paragrafi 7.6.2.3 e 9;
- rilasciare, a favore del soggetto indicato dall'Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione di cui al successivo Capitolo 11; a tale scopo, il Concessionario fornisce a tale soggetto le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto al fine del controllo degli incassi;
- trasmettere all'Amministrazione l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
 - nominativi e dati anagrafici;
 - estremi dei documenti di lavoro e assicurativi;
 - curriculum vitae delle risorse che renda evidenza della rispondenza ai requisiti minimi rappresentati nel capitolato o migliorativi eventualmente offerti;
 - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
- trasmettere all'Amministrazione il/i riferimento/i del/i Responsabile/i del/i servizi/o;
- consegnare all'Amministrazione la *Scheda tecnica degli strumenti di supporto alla visita e relativi accessori* offerti;
- sottoporre al collaudo gli *strumenti di supporto alla visita* offerti;
- concordare con l'Amministrazione il catalogo complessivo dei prodotti posti in vendita presso i bookshop.

Nel corso della fase preliminare il servizio di biglietteria è erogato dal fornitore uscente, il quale prevenderà i titoli di accesso sulla base del normale calendario di apertura delle prenotazioni e prevendite, pertanto anche oltre la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività che gli sarà comunicata dall'Amministrazione, incassandone i relativi introiti. Sarà cura dell'Amministrazione, per quanto possibile, la trasmissione dei dati relativi alle suddette prenotazioni/prevendite dal Fornitore uscente al Concessionario entrante, il quale le prende in carico e si impegna a evaderle.

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

- fornire i dati del soggetto al quale rilasciare la procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione di cui al successivo Capitolo 11 e le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
- fornire al Concessionario i dati relativi alle prenotazioni e/o prevendite eventualmente effettuate dal fornitore di biglietteria uscente per il periodo successivo alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività;
- mettere a disposizione del Concessionario i testi, le immagini, i video, e quanto altro necessario per la predisposizione dei contenuti culturali degli strumenti di supporto alla visita;
- fornire al Concessionario le eventuali immagini per i prodotti di merchandising da produrre;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Parco archeologico di Ostia Antica per il Ministero della Cultura – ID 2419

Appendice 1 al Progetto – Capitolato Tecnico



- trasferire la banca dati contenente i dati storici sull'attività in suo possesso, nel rispetto della normativa sulla privacy.

10.2 DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al momento della presa in consegna dei locali/spazi da arredare/allestire/gestire, vale a dire almeno 10 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario redige in contraddittorio con il Parco, il **Verbale di Presa in Consegna dei locali/spazi dedicati ai servizi presso i Siti Scavi di Ostia, Porti Imperiali di Claudio e Traiano, Museo delle Navi, Necropoli di Porto all'Isola Sacra** contenenti l'attestazione della presa in consegna e la descrizione dello stato degli stessi.

Si rappresenta che il ritardo nella presa in consegna dei locali/spazi entro il suddetto termine, qualora imputabile all'operatore economico, costituisce tardivo avvio dell'esecuzione, e come tale causa di risoluzione del contratto per inadempimento che viene senza indugio dichiarata dall'Amministrazione contraente e opera di diritto ai sensi dell'art. 2, comma 1 del D.L. n. 76/2020, conv. in L. 120/2020.

Al momento della presa in consegna delle nuove strutture per il servizio di bookshop presso Porti Imperiali di Claudio e Traiano e al momento dell'apertura del Castello di Giulio II e della Necropoli Laurentina, vale a dire almeno 10 giorni prima della data della loro inaugurazione al pubblico (che sarà comunicata dal Parco al Concessionario con congruo anticipo), salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario redige in contraddittorio con il Parco rispettivamente:

- il **Verbale di Presa in Consegna dei locali dedicati al bookshop presso i Porti Imperiali di Claudio e Traiano;**
- il **Verbale di Presa in Consegna dei locali/spazi dedicati ai servizi presso il Castello di Giulio II;**
- il **Verbale di Presa in Consegna dei locali/spazi dedicati ai servizi presso la Necropoli Laurentina;**

contenenti l'attestazione della presa in consegna e la descrizione dello stato degli stessi.

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

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

Tale Verbale deve contenere:

- a) attestazione dell'assolvimento degli adempimenti di cui al par. 10.1 in capo al Concessionario e all'Amministrazione;
- b) nominativi e recapiti del Direttore dell'Esecuzione, del Responsabile del Contratto e dei componenti della eventuale "commissione di controllo e valutazione";
- c) descrizione degli spazi oggetto di concessione e attestazione della presa in consegna degli stessi e il relativo stato di manutenzione;
- d) i nominativi del Gestore del Contratto e del/i Responsabile/i del/i Servizio/i nominato/i dal Concessionario;
- e) verbale di presa in consegna dei locali/spazi dedicati ai servizi presso i Siti Scavi di Ostia, Porti Imperiali di Claudio e Traiano, Museo delle Navi, Necropoli di Porto all'Isola Sacra;
- f) l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
 - nominativi e dati anagrafici;
 - estremi dei documenti di lavoro assicurativi;
 - curriculum vitae delle risorse;
 - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo.

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

Non appena i nuovi siti/locali del Parco saranno disponibili (cfr. par. 6.1) il Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto dovrà essere integrato di volta in volta con:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Parco archeologico di Ostia Antica per il Ministero della Cultura – ID 2419

Appendice 1 al Progetto – Capitolato Tecnico



- il Verbale di Presa in Consegna dei locali del bookshop presso i Porti Imperiali di Claudio e Traiano,
- il Verbale di Presa in Consegna dei locali/spazi dedicati ai servizi presso il Castello di Giulio II,
- Verbale di Presa in Consegna dei locali/spazi dedicati ai servizi presso la Necropoli Laurentina.

Qualora nella *Fase a regime* del contratto dovessero verificarsi delle variazioni in merito agli elementi sopra elencati, il Verbale dovrà essere di volta in volta aggiornato in contraddittorio tra le parti. Se le variazioni, da motivare adeguatamente, si riferiscono a prodotti/elementi per i quali è stato assegnato un punteggio migliorativo, il Concessionario resta obbligato a produrre documentazione idonea a comprovare che le variazioni intervenute garantiscono il mantenimento del punteggio migliorativo e, quindi, il Verbale dovrà dare conto del buon esito delle verifiche sulla nuova documentazione prodotta.

11 MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti da:

- vendita degli strumenti di supporto alla visita, visite guidate, visite e attività didattiche e prodotti del bookshop, che trattiene al netto della Royalty da versare all'Amministrazione;
- vendita dei titoli d'accesso, che riversa all'Amministrazione al netto dell'Aggio.

Il Concessionario verserà:

- gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso (par. 6.2);
- gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso con eventuale supplemento mostre temporanee e/o eventi occasionali per cui l'Amministrazione ha richiesto al concessionario di eseguire il servizio di vendita del titolo per l'accesso alla mostra temporanea e/o evento occasionale;
- transazione unica di servizi per il pubblico (strumenti di supporto alla visita, visite guidate, visite/attività didattiche e/o prodotti del bookshop) e di titoli di accesso

su un conto corrente dedicato in via esclusiva alla Concessione.

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

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

Ove non oggetto di un'unica transazione comprensiva dei titoli di accesso, il Concessionario verserà gli incassi derivanti da:

- vendita di strumenti di supporto alla visita, visite guidate, visite/attività didattiche;
- vendita dei prodotti del bookshop;

su/i proprio/i conto/i corrente/i dedicato/i anche non in via esclusiva alla presente Concessione.

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



11.1 RETROCESSIONE INCASSI DA TITOLI DI ACCESSO

Il Concessionario retrocede all'Amministrazione le somme derivanti dalla vendita di tutte le tipologie di titoli d'accesso, e ha diritto (ad esclusione dell'eventuale supplemento mostre temporanee e/o eventi occasionali al biglietto ordinario, qualora l'Amministrazione richieda il servizio al Concessionario), come corrispettivo, a un Aggio pari a una percentuale sul monte incassi derivanti da tali vendite. Tale percentuale (Aggio) corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara ribassato in sede di offerta.

La retrocessione di tali incassi è dovuta a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto. Il Concessionario agirà come Agente Contabile per conto dell'Amministrazione con predisposizione del Conto Giudiziale (unico per il Parco), conformemente alla normativa di settore e in particolare agli artt. 178 e 610 del R.D. n. 827/1924, nonché la conforme giurisprudenza della Corte dei Conti e della Corte di Cassazione.

Non oltre il quinto giorno lavorativo successivo al giorno della materiale registrazione degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente indicato nel contratto, l'ammontare degli incassi relativi al giorno della materiale registrazione.

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

Il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto mensile per ciascun Sito ed un rendiconto mensile generale riassuntivo del Parco intero. Tali prospetti devono indicare separatamente tutte le tipologie di titolo di accesso e l'importo sia al lordo che al netto dell'Aggio. Per quanto concerne il titolo di accesso 18App e Card Docente, il Concessionario consegna un ulteriore prospetto per ogni Sito, con l'indicazione del numero di ciascun titolo venduto.

In generale, pertanto, tutti i rendiconti dovranno contenere il dettaglio dei titoli di accesso emessi nel periodo di riferimento (con evidenza di tipologia, numero e corrispondenti valori economici), con l'indicazione degli importi versati all'Amministrazione e dell'Aggio riconosciutogli di cui al Disciplinare di Gara, come ribassato in sede di offerta.

In caso di ritardo nella retrocessione degli incassi dei titoli di accesso si applica la specifica penale di cui all'art. 2 del D.M. 28 settembre 2005, n. 222 [cfr. penale n. 31 di cui al paragrafo 13.2].

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

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

11.2 PAGAMENTO DELLE ROYALTY

Il Concessionario trattiene l'intero incasso derivante dalla vendita dei servizi per il pubblico (strumenti di supporto alla visita, visite guidate e visite/attività didattiche, prodotti dei bookshop - anche se venduti al di fuori dei punti vendita del Parco "fuori book"), versando all'Amministrazione una **Royalty** espressa come percentuale sul monte incassi (al netto di IVA), derivante dalla vendita dei summenzionati servizi/prodotti (il monte incassi è costituito dalla sommatoria delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse); tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara rialzato in sede di offerta.

Non oltre il quinto giorno lavorativo del mese successivo al mese della registrazione fiscale degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente indicato dall'Amministrazione nel contratto, la quota parte di incassi (al netto IVA) corrispondente alla Royalty di cui al Disciplinare di Gara, come rialzata in sede di offerta, relativa al mese della materiale registrazione degli incassi (mese precedente).

Contestualmente al versamento della Royalty il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto mensile per ciascun Sito ed un rendiconto mensile generale riassuntivo del Parco intero. I prospetti sono redatti per tipologia di servizio e contengono il dettaglio delle fatture, degli scontrini e delle ricevute o di ogni altro documento probatorio



dell'avvenuto incasso emessi nel mese di riferimento, con l'indicazione degli introiti, al lordo IVA, netto di IVA, le royalty, il netto Concessionario e quanto di competenza dell'Amministrazione, e dunque il dettaglio degli importi sui quali sono applicate le Royalty.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione della Royalty si applicherà la penale di cui al n. 32 del paragrafo 13.2.

11.3 VERSAMENTO DEL CANONE

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

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

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione del Canone si applicherà la penale di cui al n. 32 del paragrafo 13.2.

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

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

12 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

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

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

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

13 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI

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

Le verifiche di conformità riguarderanno:

- gli aspetti qualitativi, misurati con gli indicatori di cui ai successivi paragrafi 13.1 e il cui mancato rispetto darà luogo alla penale ivi indicata;



- gli adempimenti contrattuali, il cui mancato rispetto darà luogo alle penali indicate al paragrafo 13.2. L'Amministrazione si riserva, ove possibile, di concedere un termine massimo per la messa in pristino della violazione rilevata, decorso il quale l'Amministrazione applicherà la penale n. 33 di cui allo stesso paragrafo.

13.1 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI

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

13.1.1 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

L'Indicatore di Soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione è determinato sulla base dei risultati di un questionario compilato dallo stesso per ciascun Sito oggetto di rilevazione.

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
Servizi di accoglienza e vendita					
a	Disponibilità e cortesia del personale*	0	1	2	3
b	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale*	0	1	2	3
c	Chiarezza ed esaustività delle informazioni erogate	0	1	2	3
d	Efficienza del sistema di prenotazione/prevendita*	0	1	2	3
e	Efficienza del sistema di noleggio e deposito degli strumenti multimediali di supporto alla visita (numero adeguato alle richieste dell'utenza)*	0	1	2	3
Servizi di visite guidate e visite/attività didattiche					
f	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
g	Professionalità (puntualità, competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
Servizio di bookshop					
h	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3
i	Accessibilità e visibilità dell'assortimento esposto *	0	1	2	3
*Per i soli Siti Scavi di Ostia e Porti Imperiali di Claudio e Traiano					

Tabella 10 – Questionario di soddisfazione del Direttore dell'esecuzione

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario, compilato trimestralmente dal Direttore dell'Esecuzione, consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione trimestrale $ISde_i$, secondo la seguente formula:

$$ISde_i = R / 27 \div 12$$

con:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Parco archeologico di Ostia Antica per il Ministero della Cultura – ID 2419

Appendice 1 al Progetto – Capitolato Tecnico



ISde_i = indicatore di soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione per il singolo sito;

R = risultato totale ottenuto dalla compilazione del questionario ovvero la somma dei punteggi attribuiti dal Direttore dell'Esecuzione ad ogni aspetto elencato;

27 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il Direttore dell'Esecuzione assegnasse un voto massimo, cioè 3, ad ogni aspetto) per gli Scavi di Ostia e Porti Imperiali di Claudio e Traiano (dove sono previsti tutti i servizi)

12 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il Direttore dell'Esecuzione assegnasse un voto massimo, cioè 3, ad ogni aspetto) per i Siti: Museo delle Navi, Necropoli Laurentina, Necropoli di Isola Sacra, Castello di Giulio II (dove non sono previste postazioni presidiate da personale e non sono previsti i servizi presidiati da personale).

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

Esempio:

Se il Direttore dell'Esecuzione, per gli Scavi di Ostia, ritiene che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, barrerà le caselle corrispondenti al giudizio "Buono", per cui il risultato totale del questionario (R) sarà pari a 18.

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

$$ISde_{ScaviOstia} = 18/27 = 0,67$$

13.1.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI

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

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

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

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

Il questionario deve essere distribuito solo per i Siti ove il servizio oggetto di valutazione è presente.

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

Il questionario riguarda gli aspetti delle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, vendita dei servizi per il pubblico (con esclusione dei bookshop) e biglietteria di seguito elencati e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

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

Tabella 11 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – postazioni fisiche



Il questionario viene somministrato presso i Siti Scavi di Ostia e Porti Imperiali di Claudio e Traiano nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 50 visitatori a trimestre per ciascun Sito) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione dei servizi resi dalle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, di vendita dei servizi per il pubblico (con esclusione dei bookshop) e di biglietteria da parte dei visitatori (ISv_t), trimestrale per i due Siti secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

Esempio:

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

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

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

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

Questionario tematico relativo agli strumenti di supporto alla visita

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Tempi di attesa per il ritiro dei supporti	0	1	2	3
b	Efficienza nelle operazioni di consegna e ritiro dei supporti	0	1	2	3
c	Chiarezza dell'audio (suono, nitidezza)	0	1	2	3
d	Chiarezza dei contenuti culturali	0	1	2	3
e	Pulizia dei supporti	0	1	2	3
f	Adeguatezza del prezzo	0	1	2	3
g	Adeguatezza della durata	0	1	2	3

Tabella 12 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – strumenti di supporto alla visita



Il questionario viene somministrato presso i Siti Scavi di Ostia e Porti Imperiali di Claudio e Traiano nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 20 visitatori a trimestre per ciascun Sito) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di strumenti di supporto alla visita (ISv_{sv}), trimestrale secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

Esempio:

Ipotizzando che dei 20 visitatori del Sito Porti Imperiali di Claudio e Traiano che hanno compilato il questionario, 10 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 5 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 5 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano mediocri (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Mediocre"), il risultato totale dei questionari (R_{med}) sarà pari a:

$$R_{med} = \frac{(10 * 21) + (5 * 14) + (5 * 7)}{20} = 15,75$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di supporto dei visitatori (ISv_{sv}) di Porti Imperiali di Claudio e Traiano, per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_{sv} = \frac{15,75}{21} = 0,75$$

Questionario tematico relativo al servizio di visite guidate:

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Preparazione e chiarezza espositiva del personale	0	1	2	3
c	Puntualità del personale	0	1	2	3
d	Adeguatezza dei contenuti rispetto alle attese	0	1	2	3
e	Adeguatezza del prezzo della visita	0	1	2	3
f	Adeguatezza della durata della visita	0	1	2	3
g	Facilità di prenotazione	0	1	2	3

Tabella 13 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – visite guidate



Il questionario viene somministrato presso ciascun Sito nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 10 visitatori a trimestre per Necropoli di Porto all'Isola Sacra, Museo delle Navi, Necropoli Laurentina e Castello di Giulio II e 20 visitatori per Scavi di Ostia e Porti Imperiali di Claudio e Traiano) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate (ISv_{vg}) trimestrale per ogni Sito secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

Esempio:

Ipotizzando che dei 10 visitatori di Museo delle Navi che hanno compilato il questionario, 5 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 2 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 3 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano mediocri (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Mediocre"), il risultato totale dei questionari (R_{med}) sarà pari a:

$$R_{med} = \frac{(5 * 21) + (2 * 14) + (3 * 7)}{10} = 15,4$$

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

$$ISv_{vg} = \frac{15,4}{21} = 0,73$$

Questionario tematico relativo al servizio di visite/attività didattiche:

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Preparazione e chiarezza espositiva del personale	0	1	2	3
c	Puntualità del personale	0	1	2	3
d	Adeguatezza dei contenuti rispetto alle attese	0	1	2	3
e	Adeguatezza del prezzo dell'attività	0	1	2	3
f	Adeguatezza della durata dell'attività	0	1	2	3
g	Facilità di prenotazione	0	1	2	3

Tabella 14 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – visite/attività didattiche



Il questionario viene somministrato presso ciascun Sito nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 10 visitatori a trimestre per Necropoli di Porto all'Isola Sacra, Museo delle Navi, Necropoli Laurentina e Castello di Giulio II e 20 visitatori per Scavi di Ostia e Porti Imperiali di Claudio e Traiano) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite/attività didattiche (ISv_{ad}) trimestrale per ogni Sito secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

Questionario tematico relativo al servizio di bookshop:

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

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

Tabella 15 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Bookshop

Il questionario viene somministrato presso i Siti Scavi di Ostia e Porti Imperiali di Claudio e Traiano nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 50 visitatori per ciascun Sito) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop (ISv_b) trimestrale per i due Siti secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

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



$$ISv_i = \frac{ISv_t + ISv_{sv} + ISv_{vg} + ISv_{ad} + ISv_b}{2 \div 5}$$

dove:

ISv_i= Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori per il singolo sito;

ISv_t= Indicatore di Soddisfazione relativo alle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, vendita dei servizi per il pubblico e biglietteria;

ISv_{sv}= Indicatore di Soddisfazione del servizio di noleggio e distribuzione degli strumenti di supporto alla visita;

ISv_{vg}= Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate;

ISv_{ad}= Indicatore di Soddisfazione del servizio di attività didattiche;

ISv_b = Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop.

Ne consegue che il denominatore sarà rispettivamente pari a:

5= n° di questionari tematici per gli Scavi di Ostia e Porti Imperiali di Claudio e Traiano (dove sono previsti tutti i servizi)

2= n° di questionari tematici per i Siti: Museo delle Navi, Necropoli Laurentina, Necropoli di Isola Sacra, Castello di Giulio

II (dove non sono previste postazioni presidiate da personale e non sono previsti i servizi di supporto alla visita e di bookshop con personale).

Il Concessionario si rende disponibile a:

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

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

In caso di ritardo nella trasmissione della summenzionata documentazione si applicherà la penale di cui al n. 34 del paragrafo 13.2.

13.1.3 PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE

La metodologia applicata integra il sistema di applicazione delle penali ed il sistema di valutazione della qualità del servizio erogato al fine di rendere più trasparente l'applicazione delle penali stesse.

Il calcolo delle penali si basa sull'indicatore di soddisfazione globale (ISg_i), rilevato trimestralmente per ciascun Sito, secondo la seguente formula:

$$ISg_i = (ISde_i \times 0,5) + (ISv_i \times 0,5)$$

dove:

ISde_i = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale del singolo Sito da parte del Direttore dell'Esecuzione;

ISv_i= Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori dei singoli Siti.

Una volta calcolati gli ISg_i di tutti i Siti del Parco, si ottiene il l'indicatore ISg medio ottenuto dalla media degli ISg_i dei singoli Siti.

Tale valore (ISg) è raffrontato con l'indicatore di soddisfazione obiettivo (ISo) e, sulla base degli scostamenti rilevati, viene determinato l'importo delle penali.

Nel periodo di validità del Contratto, l'indicatore di soddisfazione obiettivo sarà pari a 0,67.

Il calcolo della penale sull'Indicatore di soddisfazione globale (P_{ISg}) avviene attraverso la seguente formula:

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



Dove:

F= aggio + ricavi degli altri servizi al netto di IVA del trimestre di riferimento

ISg = Indicatore di Soddisfazione globale medio

K =0 se ISg \geq 0,67

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

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

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

13.2 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI

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

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

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

n°	Inadempimento sanzionato con penale	Riferimento in Capitolato	Valore della penale	Modalità di riscontro
1	Mancato rispetto degli orari e dei giorni nei quali, presso tutti i Siti, i servizi di Informazioni e orientamento, biglietteria, vendita delle visite guidate e delle visite/attività didattiche, distribuzione e ritiro degli strumenti di supporto alla visita, <i>bookcorner</i> (solo per gli Scavi di Ostia) devono essere garantiti.	Par. 6.1	500,00 € all'ora.	Confronto fra gli effettivi orari di esercizio e, per ciascun sito, i giorni di apertura dei servizi di Informazioni e orientamento, biglietteria, vendita delle visite guidate e delle visite/attività didattiche, distribuzione e ritiro degli strumenti di supporto alla visita, <i>bookcorner</i> (solo per gli Scavi di Ostia) e quanto disciplinato al Par. 6.1 del presente Capitolato.
2	Mancato rispetto degli orari e dei giorni nei quali il servizio di bookshop deve essere garantito.	Par. 6.1	500,00 € per ogni evento.	Confronto fra gli effettivi orari di esercizio e giorni di apertura del servizio di bookshop in ciascuna sede e quanto disciplinato al Par. 6.1 del presente Capitolato.
3	Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale.	Par. 9	500,00 € per ogni giorno di mancata sostituzione.	Confronto tra la data di ricezione della richiesta di sostituzione/data di invio del curriculum e la data di entrata in servizio del sostituto.
4	Ritardo nello svolgimento dei corsi di formazione al personale del Concessionario e dell'Amministrazione.	Par. 9 e 7.6.2.3 (reportistica)	200,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra le date di erogazione dei corsi e i termini previsti dal par. 9 e 7.6.2.3 (reportistica).

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Parco archeologico di Ostia Antica per il Ministero della Cultura – ID 2419

Appendice 1 al Progetto – Capitolato Tecnico



5	Ritardo nell'aggiornamento del corso di formazione al personale del Concessionario e dell'Amministrazione.	Par. 9	100,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di erogazione del corso e i termini previsti al par. 9.
6	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti o fermi di parte o dell'intera infrastruttura informatica.	Par.7.6.2	1.000,00 € per ogni ora di ritardo	Confronto tra orario di ricezione della segnalazione al o da parte del Direttore dell'Esecuzione e risoluzione del problema.
7	Mancato aggiornamento dei sistemi di vendita a seguito di una richiesta da parte dell'Amministrazione	Par. 7.6.2	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di aggiornamento dei sistemi di vendita e i termini previsti al Par. 7.6.2.
8	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica riepilogativa mensile.	Par.7.6.2.3	100,00 € per ogni giorno di ritardo per ogni report.	Confronto tra la data di consegna dei singoli report e i termini previsti al paragrafo 7.6.2.3
9	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della relazione sull'andamento dell'erogazione dei servizi.	Par.7.6.5	200,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di consegna della relazione sull'andamento dell'erogazione dei servizi e i termini previsti al paragrafo 7.6.5
10	Mancato rispetto dei tempi di intervento previsti per la manutenzione sugli arredi, impianti e attrezzature.	Par. 7.1.1, 7.2, 7.5.1 e 8.1	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra il termine indicato nei par. 7.1.1, 7.2, 7.5.1, 8.1 e la data di intervento del Concessionario.
11	Ritardo nell'attivazione servizi di accoglienza, informazioni e orientamento <i>on site</i> per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.1.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di apertura delle postazioni di accoglienza, informazioni e orientamento <i>on site</i> e quanto disciplinato al par. 7.1.1.
12	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la risoluzione di anomalie e malfunzionamenti degli schermi informativi.	Par.7.1.1	100,00 € per ogni ora di ritardo	Confronto tra orario di ricezione della segnalazione da parte del Direttore dell'Esecuzione o da parte della commissione di controllo e valutazione dallo stesso designata e risoluzione del problema.
13	Ritardo nella consegna del rendiconto mensile delle interazioni verso il call center.	Par. 7.1.2	100,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna del rendiconto e i termini previsti al Par. 7.1.2.
14	Tempo di risposta del sistema IVR superiore a 10 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.	Par. 7.1.2	500,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al Par. 7.1.2
15	Tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce superiore a 40 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.	Par. 7.1.2	500,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al Par. 7.1.2
16	Ritardo nell'attivazione del call center per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.1.2	250,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del Call Center.



17	Ritardo nell'attivazione del servizio di strumenti di supporto alla visita.	Par. 7.2	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di attivazione del servizio di strumenti di supporto alla visita e quanto disciplinato al par. 7.2.
18	Ritardo nell'attivazione del servizio di visite guidate e del servizio di accompagnamento dei visitatori nelle case decorate per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività/data di inaugurazione dei Siti Castello di Giulio II e Necropoli Laurentina e la data di attivazione del servizio
19	Mancata erogazione della visita guidata per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.3	250,00 € per ogni evento.	Confronto tra il calendario delle prenotazioni e le visite guidate erogate.
20	Ritardo nell'attivazione del servizio di attività didattiche per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.4	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di attivazione del servizio e quanto disciplinato al par. 7.4.
21	Mancata erogazione dell'attività didattica per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.4	250,00 € per ogni evento.	Confronto tra il calendario delle prenotazioni e le attività didattiche erogate.
22	Mancata corrispondenza tra il catalogo dei prodotti concordato con l'Amministrazione e l'assortimento presente nel punto vendita (bookshop).	Par. 7.5	100,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra il catalogo concordato e il catalogo dei prodotti in vendita.
23	Ritardo nell'attivazione del servizio di bookshop per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.5.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Per il Bookshop e il <i>Bookcorner</i> degli Scavi di Ostia e <i>Bookcorner temporaneo</i> presso Porti Imperiali di Claudio e Traiano: confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di apertura dei punti vendita. Per il bookshop di Porti Imperiali di Claudio e Traiano: confronto la data di inaugurazione delle nuove strutture e la data di attivazione del servizio.
24	Mancato rispetto di tiratura e tempistiche contenute nel Piano Editoriale condiviso con il Parco.	Paragrafo 7.5.2.1	200,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra le quantità e le tempistiche del Piano Editoriale e la messa a disposizione dei prodotti nei punti vendita (Bookshop).
25	Esito negativo della verifica sulla linea di merchandising.	Paragrafo 7.5.2.2	250,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra quanto previsto in OFFERTA TECNICA e/o quanto eventualmente concordato con l'Amministrazione e quanto prodotto.



26	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la soluzione di anomalie e malfunzionamenti delle TVM (<i>ticket vending machine</i>) e delle VM (<i>vending machine</i> del bookshop).	Paragrafi 7.5.1 e 8.1	200,00€ per ogni ora di ritardo	Confronto fra orario di invio della segnalazione da parte del Direttore dell'esecuzione o della commissione di controllo e valutazione e risoluzione del problema.
27	Ritardo nell'attivazione delle postazioni di vendita di biglietteria (incluse le TVM - <i>ticket vending machine</i>) per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 8.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di apertura delle singole postazioni di vendita e quanto disciplinato al par. 8.1.
28	Ritardo nella messa online del sito web per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.6.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa online del sito web.
29	Ritardo nell'attivazione del servizio di controllo accessi per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 8.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di attivazione del servizio e quanto disciplinato al par. 8.3.
30	Se offerto (vedasi Offerta Tecnica (generata dal Sistema)): mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna del report sulla rilevazione della permanenza media dei visitatori all'interno del sito Scavi di Ostia.	Paragrafo 8.3	100,00 € per ogni giorno di ritardo per ogni report.	Confronto tra la data di consegna del report e i termini previsti al paragrafo 8.3
31	Ritardo nella retrocessione alle Amministrazioni degli incassi dei titoli di accesso.	Par. 11.1	Penale di cui all'art. 2, comma 6 del D.M. 11/12/1997, n.507.	Confronto tra i termini previsti nel Par. 11.1 e la data valuta del versamento.
32	Ritardo nel pagamento della Royalty e del Canone.	Par. 11.2 e 11.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra i termini previsti nei par. 11.2 e 11.3 e la data valuta del versamento.
33	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata.	Capitolo 13	500,00 € per ogni giorno di ritardo relativo alla messa in pristino della violazione rilevata	Confronto tra il termine massimo concesso dall'Amministrazione e la data di messa in pristino della violazione.
34	Ritardo nella consegna dei questionari e del report trimestrale riepilogativo.	Par. 13.1.3	100,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna dei singoli questionari e del report trimestrale e i termini previsti al paragrafo 13.1.3
35	Esito negativo della verifica sull'allestimento dei servizi.	Par. 6.1	1.000,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra quanto previsto in offerta tecnica ed eventualmente concordato con l'Amministrazione e lo stato di allestimento dei servizi.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Parco archeologico di Ostia Antica per il Ministero della Cultura – ID 2419

Appendice 1 al Progetto – Capitolato Tecnico



36	Se offerto (vedasi Offerta Tecnica (generata dal Sistema) : ritardo nell'attivazione del sistema di rilevazione del comportamento dei visitatori all'interno degli Scavi di Ostia per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 8.3	150,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di attivazione del servizio e quanto disciplinato al par. 8.3.
Inadempimento sanzionato con penale – schema di contratto		Riferimento in Contratto	Valore della penale	Modalità di riscontro
37	Violazione dell'obbligo di restituzione alla concedente delle somme versate a titolo di pagamento diretto al subappaltatore	Art. 13 comma 10	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra il termine massimo per effettuare il pagamento (entro 20 giorni dalla comunicazione da parte della Concedente) e la data di effettuazione del pagamento.
38	Inadempimenti e violazioni delle norme di legge e/o di regolamento e/o degli obblighi contrattuali ulteriori rispetto a quelli oggetto delle penali riportate nella presente tabella	/	500,00 € per ogni violazione rilevata	Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti
39	Misure di sicurezza inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione del Regolamento	Art. 34 comma 9	5.000,00 € per ogni violazione rilevata	Esito delle verifiche, ispezioni e/o audit.
40	Ritardo nell'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "norme in materia di protezione dei dati personali"	Art. 34 comma 9	5.000,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra il termine assegnato, di cui all'art. 33 comma 9 e la data di adozione delle misure di sicurezza.

Tabella 16 – Penali