

ALLEGATO 12

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI DI BIGLIETTERIA, BOOKSHOP E ASSISTENZA ALLA VISITA PRESSO IL PARCO ARCHEOLOGICO DI PAESTUM PER IL MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI – ID 2093



1	PREMESSA.....	4
1.1	BREVE STORIA DEL PARCO ARCHEOLOGICO DI PAESTUM	4
2	GLOSSARIO	5
3	OGGETTO	6
4	LUOGO E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	6
5	DURATA.....	7
6	VALORE DELLA GARA	7
7	STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO	8
7.1	STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO	9
8	LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI	10
9	SERVIZI	11
9.1	BIGLIETTERIA	11
9.1.1	BIGLIETTERIA FISICA	12
9.1.2	BIGLIETTERIA OFF SITE.....	13
9.1.3	SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI.....	16
9.1.4	INFRASTRUTTURA INFORMATICA DI SUPPORTO.....	17
9.1.5	CONTROLLO ACCESSI	19
9.2	SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA VISITA	20
9.2.1	AUDIOGUIDE.....	20
9.2.2	APPLICAZIONE PER SMARTPHONE E TABLET.....	21
9.3	BOOKSHOP	22
9.3.1	SERVIZIO DI VENDITA.....	22
9.3.2	SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING	23
9.4	PROGETTO DI ALLESTIMENTO	26
10	AVVIO DELLE ATTIVITA'	26
10.1	FASE PRELIMINARE.....	26
10.2	DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	28
11	MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	29
11.1	RETROCESSIONE INCASSI DI BIGLIETTERIA.....	30
11.2	PAGAMENTO DELLA ROYALTY.....	30
11.3	VERSAMENTO DEL CANONE	31
12	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	31



13	VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI.....	31
13.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI	31
13.1.1	Indicatore di soddisfazione medio trimestrale del Direttore dell'Esecuzione.....	32
13.1.2	Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori.....	33
13.1.3	Penali sugli indicatori di soddisfazione.....	36
13.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI.....	37



1 PREMESSA

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

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 di biglietteria, bookshop e assistenza alla visita presso il Parco Archeologico di Paestum.

Obiettivo generale è quello di un miglioramento e potenziamento dei servizi rispetto all'attuale gestione e una valorizzazione e diffusione del patrimonio del Parco presso un pubblico più ampio possibile.

Il presente Capitolato si compone di 13 capitoli e di 7 Appendici suddivise in:

- Appendice 1 - Piano Economico Finanziario di massima;
- Appendice 2 - Planimetrie Museo;
- Appendice 3 - Planimetrie di dettaglio;
- Appendice 4 - Servizi aggiuntivi 2015-2016-2017;
- Appendice 5 - Call center 2015-2016-2017;
- Appendice 6 - Introiti biglietti 2015-2016-2017;
- Appendice 7 - Logo Paestum.

1.1 BREVE STORIA DEL PARCO ARCHEOLOGICO DI PAESTUM

Il Parco Archeologico di Paestum, iscritto dal 1998 nella lista del patrimonio mondiale UNESCO, dal 2014 è un complesso museale autonomo del Ministero per i Beni e le Attività Culturali (già Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo).

E' costituito da un Parco Archeologico contenente i 3 templi greci costruiti tra il VI e V sec. A.C.:

- Il tempio di Hera, c.d. Basilica, è il più antico dei tre grandi edifici, appartiene alla prima generazione dei grandi templi in pietra, iniziato intorno al 560 a.C.
- il tempio di Atena ("di Cerere") dedicato alla dea dell'artigianato e della guerra realizzato intorno al 500 a.C.
- il tempio "di Nettuno" è il più grande tempio di Paestum e quello meglio conservato. Realizzato verso la metà del V sec. a.C.

Fanno parte del Parco Archeologico anche le mura della città, restaurate di recente, lunghe quasi 5 km e la loro altezza originaria doveva essere di circa 7 m. Il complesso difensivo può essere datato tra la fine del IV a.C. e il III secolo a.C.

La strada attuale, edificata nel 1829, ha tagliato a nord e a sud la cinta muraria distruggendo la porta settentrionale, la c.d. porta Aurea che attraverso un ponte, oggi coperto dalla strada moderna, consentiva l'attraversamento del fossato che proteggeva la città su tre lati.

Paestum offre al visitatore un'occasione unica: "leggere" la sua storia millenaria attraverso i monumenti che hanno attraversato il tempo.

I tre templi con i loro altari, la piazza principale della città greca (agorà) con i suoi edifici simbolo, come la tomba dell'eroe fondatore (heroon) e la struttura circolare per le assemblee (ekklesiasterion), sono i segni più evidenti dell'abitato nella sua fase greca.

Con l'arrivo dei Romani si costruiscono nuove strutture: il Foro, spazio politico e commerciale, l'Anfiteatro, dove si svolgevano i duelli tra Gladiatori e animali e il Campus, in cui i Romani si esercitavano nello sport.

Vastissimi erano i quartieri abitativi con le numerose case aristocratiche, tra cui spicca quella con piscina di circa 2.800 mq.

I reperti rinvenuti nel Parco sono custoditi ed esposti nel Museo interno al Parco.



2 GLOSSARIO

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

Aggio	La quota percentuale trattenuta dal Concessionario degli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso.
Amministrazione	Il Parco Archeologico di Paestum, 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.
Canone	La prestazione in denaro che è corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per l'utilizzo commerciale dei locali messi a disposizione per l'erogazione dei servizi oggetto del presente capitolato.
Capitolato	Il presente capitolato tecnico.
Concessionario	L'operatore economico che stipula la concessione con l'Amministrazione acquisendo il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi assentiti in concessione, alle condizioni di cui allo schema di concessione.
Concorrente	Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.
Direttore dell'esecuzione	Persona nominata dall'Amministrazione come responsabile dei rapporti con il Concessionario.
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.
Locale o Locali	Luogo di esecuzione dei servizi.
Parco	Parco Archeologico di Paestum.
Responsabile del Servizio	Persona nominata dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla concessione e fungere da referente operativo per l'Amministrazione.
Royalty	La prestazione in denaro che è corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione pari alla quota percentuale dei ricavi delle vendite di bookshop e noleggio audioguide, al netto dell'IVA.
Servizi	I servizi oggetto della presente Concessione specificati nel capitolo 9 del presente capitolato tecnico.

Tabella 1 – Glossario



3 OGGETTO

Il presente Capitolato e i relativi allegati si riferiscono alla concessione del diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi di biglietteria, bookshop e assistenza alla visita meglio descritti nei capitoli successivi, a fronte della detrazione da parte del Concessionario di una percentuale sul monte incassi derivante dalla vendita dei titoli di accesso (Aggio) e del pagamento all'Amministrazione di corrispettivi economici (Royalty e Canone), come meglio descritto nei paragrafi successivi.

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

- servizio di biglietteria;
- gestione del bookshop;
- servizi di assistenza alla visita.

Le suddette attività dovranno essere erogate presso il Parco Archeologico di Paestum.

La *mission* del Parco Archeologico di Paestum è conservare, studiare, comunicare e gestire un patrimonio di monumenti e collezioni unico al mondo al fine di contribuire alla salvaguardia e alla fruizione di un eccezionale patrimonio culturale, nonché di promuovere e curarne presso la comunità la conoscenza, l'apprezzamento e dunque la tutela del valore culturale, sociale ed economico dei beni da esso conservati e del complesso patrimonio ivi presente.

4 LUOGO E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il luogo di esecuzione dei servizi è situato all'interno del Parco Archeologico di Paestum in provincia di Salerno, in Via Magna Grecia 919, Comune di Capaccio, negli spazi rappresentati nelle planimetrie di cui alle Appendici 2 e 3.

Ci sono 2 biglietterie con bookshop: una è situata nel Museo e l'altra a Porta Principale - nei pressi del Tempio di Nettuno. E' presente un ulteriore ingresso presso Porta Giustizia aperto, però, solo nel periodo estivo in concomitanza con flussi maggiori di visitatori.

Sarà messo a disposizione del Concessionario un locale spogliatoio all'interno del Parco, ad uso non esclusivo, contenente armadietti riservati al personale di biglietteria e bookshop. Saranno messi a disposizione del Concessionario locali magazzino all'interno del Museo, ubicati al piano 1° del Museo, in corrispondenza del bookshop. I locali, 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.

Il Direttore dell'Esecuzione si riserva l'accesso ai locali in qualsiasi momento, anche durante l'orario di chiusura al pubblico.

Il Concessionario garantisce l'erogazione dei servizi nei giorni e negli orari di seguito indicati, fermo restando eventuali variazioni di orario, pena l'applicazione della Penale n. 1) di cui al paragrafo 13.2.

Il Parco archeologico di Paestum (che comprende Museo e Area archeologica) è aperto tutti i giorni - tranne il 25 dicembre e il 1° gennaio - dalle 8:30 alle 19:30.

Il primo e il terzo lunedì del mese il Museo chiude alle 13:40 (ultimo ingresso ore 13:00), mentre l'area archeologica rispetta gli orari di apertura ordinari.

Le biglietterie chiudono 40 minuti prima dell'orario di chiusura.

Dopo il tramonto del sole l'area archeologica è fruibile limitatamente al percorso illuminato – zona Tempio di Nettuno e c.d. Basilica.

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



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

5 DURATA

La Concessione ha una durata di 60 mesi a decorrere 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, individuato sulla base di criteri di ragionevolezza, insieme con una remunerazione del capitale investito, tenuto conto degli investimenti necessari per conseguire gli obiettivi contrattuali specifici come risultante dal piano economico-finanziario.

6 VALORE DELLA GARA

Il valore annuale stimato per la concessione è pari a circa € 2.729.351,00, corrispondenti a un valore complessivo presunto di € 13.646.756,00 (Euro tredicimilioniseicentoquarantaseimilasettecentocinquantasei/00) per l'intera durata della Concessione, pari a 60 mesi.

	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	Totale
VALORE DELLA CONCESSIONE	€ 2.458.775	€ 2.584.745	€ 2.721.646	€ 2.865.364	€ 3.016.225	€ 13.646.756
<i>Incassi Biglietteria</i>	<i>€ 1.881.008</i>	<i>€ 1.956.249</i>	<i>€ 2.034.498</i>	<i>€ 2.115.878</i>	<i>€ 2.200.514</i>	<i>€ 10.188.147</i>
<i>Incassi Bookshop</i>	<i>€ 553.272</i>	<i>€ 603.022</i>	<i>€ 660.654</i>	<i>€ 721.932</i>	<i>€ 787.055</i>	<i>€ 3.325.935</i>
<i>Incassi Audioguide</i>	<i>€ 24.495</i>	<i>€ 25.475</i>	<i>€ 26.494</i>	<i>€ 27.554</i>	<i>€ 28.656</i>	<i>€ 132.673</i>
N. visitatori	460.322	478.735	497.884	517.800	538.512	2.493.252

Tabella 2 – Valori stimati dalla stazione appaltante

Tale valore è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso derivante dalla vendita dei titoli di accesso, dei prodotti dei punti vendita fisici e online (bookshop) e del noleggio delle audioguide. Tale stima 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 di utilizzo da parte del pubblico del Parco e il relativo tasso di crescita, tenendo in considerazione, per ogni servizio, il tasso di utilizzo e la spesa media per ciascun servizio (biglietto medio, scontrino medio, ecc.). Tali razionali di calcolo sono stati determinati sulla base dei dati storici del Parco e del benchmark con strutture museali similari.

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

Numero di visitatori - è stato stimato per il primo anno di concessione un numero pari a 460.322, con un incremento di circa il 4% rispetto al numero di visitatori del 2017 (442.617), e per gli anni successivi è stato considerato sempre un incremento annuo del 4%. Tale previsione è frutto di indicazioni fornite direttamente dal Parco Archeologico e dai dati dei visitatori negli anni precedenti (cfr. Appendice 6 – Introiti biglietti 2015-2016-2017);

Incassi da biglietteria - è stato stimato un biglietto medio a visitatore pari a 4,09 € sulla base delle tariffe attualmente in vigore;

Incassi da bookshop - La stima dei ricavi derivanti dalla vendita di prodotti presso il bookshop è stata effettuata su dati forniti dall'Amministrazione che prevede una spesa media a visitatore in crescita dal primo al quinto anno:

I anno: 1,25 Euro

II anno: 1,31 Euro



III anno: 1,38 Euro

IV anno: 1,45 Euro

V anno: 1,52 Euro

Incassi da audioguide – è stato stimato un tasso di utilizzo del 1,06 %, ed è stato considerato il prezzo di noleggio del servizio attuale, pari a 5 € a visitatore (cfr. Appendice 4 – Servizi aggiuntivi 2015-2016-2017).

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 Appendice 1 – Piano Economico Finanziario di massima è definito un Piano Economico Finanziario di massima (PEF), il quale ha lo scopo di illustrare la fattibilità economico-finanziaria e gestionale.

Il PEF di massima allegato è finalizzato a individuare la dinamica economica generata dalla realizzazione e gestione dei servizi oggetto della concessione, tramite la predisposizione di un modello in grado di quantificare i ricavi e i costi della produzione e di individuare l'equilibrio economico complessivo dell'iniziativa.

Per ogni servizio sono stati inseriti i ricavi stimati e sono stati calcolati poi i costi di gestione, i materiali, il personale necessario a espletare il servizio, le spese amministrative e di utenza e le spese varie e accessorie, nonché i costi relativi al Canone e alla Royalty sul fatturato netto derivante dai servizi.

7 STRUTTURE DEDICATE 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 Parco:

A) il **Direttore dell'esecuzione** è il responsabile dei rapporti con il Concessionario nella gestione del Contratto e costituisce il rappresentante dell'Amministrazione nei confronti dello stesso.

Il Direttore dell'esecuzione effettua inoltre le verifiche continue sulla rispondenza del servizio offerto rispetto al Capitolato Tecnico e all'Offerta tecnica del Concessionario.

Il Direttore dell'Esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di cui al capitolo 13.

Il Direttore dell'Esecuzione potrà avvalersi di una struttura denominata "commissione di controllo e valutazione" per l'espletamento delle suddette attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.

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

Il Direttore dell'Esecuzione ha il compito di garantire l'erogazione della formazione ai dipendenti del Concessionario riguardo alle specificità e al funzionamento del Parco, con la cadenza e la periodicità ritenute più opportune;

B) il **Responsabile unico del procedimento**, al quale 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 nominativo del Responsabile unico del procedimento è indicato all'atto della stipula 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 resolvendo 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 Concessionario



deve inoltre nominare i “Responsabili di servizio”, le persone fisiche che, per ciascun turno di lavoro, saranno, distintamente, i referenti dell’Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 13 e alla gestione operativa dei singoli servizi.

I nominativi dei Responsabili di servizio dovranno essere comunicati dal Concessionario all’Amministrazione nel Verbale di Avvio dell’Esecuzione del Contratto di cui al par. 10.2, ed eventualmente aggiornati qualora necessario.

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

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

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

- programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dei Servizi (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.

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

7.1 STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO

Il personale impiegato dal Concessionario presso il Parco, per i servizi di biglietteria e bookshop, dovrà conoscere, oltre all’italiano, la lingua inglese, quest’ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2¹, da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell’Esecuzione del Contratto con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio (cfr. art. 10 comma 5 dello schema di contratto).

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alle voci 5 e 14 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nell’offerta tecnica, **relativamente al personale impiegato presso la biglietteria fisica e il bookshop**, l’impegno a garantire, personale con conoscenza, oltre all’inglese già previsto come requisito minimo, di una o più lingue straniere per il livello almeno B1², a scelta tra spagnolo, francese e tedesco, da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell’Esecuzione del Contratto con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio (cfr. art. 10 comma 5 dello schema di contratto).

Il Concessionario deve fornire le divise, da sottoporre all’Amministrazione nel corso della fase preliminare, e garantire che rispettino le specifiche tecniche e le clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi per la fornitura di prodotti tessili (DM 11 gennaio 2017, in G.U. n. 23 del 28 gennaio 2017, scaricabile al link http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/2017/allegato_tecnico_tessili_2017.pdf, laddove applicabili.

Il personale dedicato ai servizi dovrà inoltre essere dotato 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.

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)



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, essa si riserva la possibilità, a suo insindacabile giudizio, di formulare per iscritto una richiesta motivata di sostituzione delle risorse da essa 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 entro il 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 al Parco la documentazione di cui al paragrafo 10.1, 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 al Parco. 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 al Parco 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.

E', inoltre, richiesta al Concessionario, a sua cura e spesa, un'attività di formazione del personale della durata di almeno 3 giornate lavorative di 8 ore ciascuna, da svolgersi e concludersi almeno entro 15 (quindici) giorni solari antecedenti la data di Avvio dell'esecuzione delle attività, rivolta espressamente alle seguenti figure operative:

- (i) operatore di biglietteria;
- (ii) responsabile di biglietteria;
- (iii) responsabile amministrativo e ufficio promozione e marketing (appartenente allo staff del Parco);
- (iv) personale tecnico (appartenente allo staff del Parco).

Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 11) di cui al paragrafo 13.2.

I contenuti del corso, concordati tra il Concessionario e il Parco Archeologico di Paestum nel corso della fase preliminare, saranno relativi:

- al Parco e al Museo, 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, pena l'applicazione della penale n. 12) di cui al paragrafo 13.2.

8 LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI

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



del Parco nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dall'Amministrazione stessa per fini pubblicitari a vantaggio di iniziative diverse da quelle contemplate dal presente capitolato.

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

9 SERVIZI

La presente procedura prevede l'affidamento in concessione presso il Parco Archeologico di Paestum dei servizi di:

- biglietteria;
- bookshop;
- assistenza alla visita.

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 ad osservare le disposizioni di cui al D.Lgs 152/2006 s.m.i., ove applicabili.

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

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

9.1 BIGLIETTERIA

La gestione del servizio di biglietteria dovrà avvenire secondo quanto disposto dall'art. 103 del DLgs 42/2004 e dai relativi decreti ministeriali di attuazione nonché di ogni altro atto regolamentare attuativo/norma applicabile. La biglietteria è lo strumento mediante il quale i titoli di accesso e i servizi di assistenza alla visita sono venduti al pubblico. In particolare il servizio di biglietteria consta di:

1. biglietteria fisica;
2. biglietteria offsite;
3. supporto alla definizione di politiche promozionali.

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

Il Concessionario dovrà emettere attraverso tutti i canali di vendita previsti (fisici e off site) le tipologie di titoli di accesso attualmente in vigore (interi, ridotti, omaggi, gratuiti e agevolati, come illustrato sul sito del Parco), secondo le seguenti modalità di visita:

- 1) biglietto *ordinario*;
- 2) biglietto *gratuito/ridotto/altre agevolazioni*;
- 3) il biglietto *"solo Museo"* è disponibile quando l'area archeologica è chiusa;
- 4) il biglietto *"solo area archeologica"* è disponibile quando il Museo è chiuso;
- 5) altri, quali *Abbonamento Annuale PAESTUM MIA - Adotta un blocco* o altre tipologie di biglietti di volta in volta definiti dal Parco.

Il Servizio deve prevedere la gestione (distribuzione e vendita sui vari canali, accettazione del pagamento, annullamento, anche parziale per biglietti cumulativi e/o integrati) dei biglietti d'ingresso e degli abbonamenti,



nonché la gestione di card turistico - culturali e altre forme similari, presenti al momento dell'attivazione del Servizio e/o durante la durata della Concessione.

Il servizio deve prevedere anche la gestione degli incassi e i servizi amministrativi.

I prezzi dei biglietti d'ingresso sono stabiliti dall'Amministrazione e sono visibili sul sito della stessa. 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 MiBAC. La piattaforma informatica di cui al par. 9.1.4 deve pertanto 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, scontistiche e promozioni anche dinamicamente, sulla base di criteri preimpostati o legati ai comportamenti dei visitatori.

L'Amministrazione si riserva di organizzare eventi e mostre temporanee, per i quali il Concessionario è tenuto a svolgere il servizio di biglietteria (vendita in biglietteria fisica, prenotazione e vendita tramite biglietteria offsite).

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.

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

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

9.1.1 BIGLIETTERIA FISICA

Oggetto del servizio è la gestione delle postazioni di vendita collocate presso i due locali (Museo e Porta Principale - cfr. par. 4 del presente Capitolato) della biglietteria, destinate allo svolgimento delle seguenti attività:

- a) emissione e vendita di tutte le tipologie di titoli di accesso di cui al precedente paragrafo, conversione di eventuali card turistico - culturali già emesse in titoli di accesso;
- b) rimborso del costo del biglietto o di altri servizi, in caso di necessità, per cause imputabili al Concessionario stesso o all'Amministrazione;
- c) noleggio, gestione e distribuzione delle audioguide.

Il formato e la grafica dei titoli di accesso cartacei dovranno essere simili a quelli attualmente in uso, con richiesta di predisposizione di uno spazio per l'eventuale inserimento di un banner per sponsor. **In ogni caso il Concessionario - entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività - sottopone all' Amministrazione il formato e la grafica dei titoli di accesso.**

In caso di mostre o eventi il Concessionario sottopone all' Amministrazione, per la sua necessaria autorizzazione, il formato e la grafica dei titoli di accesso nei tempi e nei modi concordati con la stessa.

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

Il progetto e l'allestimento degli arredi e il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio sono a carico del Concessionario, come specificato di seguito e al par. 9.4.

L'Amministrazione potrà chiedere al personale di biglietteria di acquisire, contestualmente alla vendita dei titoli di accesso, dati comuni per la profilazione dei visitatori, analogamente a quanto previsto in fase di registrazione per gli acquisti off site di cui al paragrafo successivo (rif. par. 9.1.4).

Il personale del Concessionario dovrà essere in grado di erogare, su richiesta dei visitatori, le informazioni di base per la visita (orari, tariffe e tipologie di biglietti, promozione delle offerte del Parco e dei programmi di affiliazione,



indicazione dei servizi dell'Amministrazione, offerta didattica, modalità di prenotazione e di acquisto, etc.), incluse informazioni sul Museo, sul sito archeologico, sulle mostre temporanee e sugli eventi organizzati presso il Parco. Potrà essere richiesto al personale del Concessionario di distribuire materiali informativi cartacei, su richiesta dell'Amministrazione e forniti anche dalla stessa.

E' onere del Concessionario dotare le postazioni di biglietteria 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, incluse le card in pvc e delle ricevute); telefono voip; cassettiere per alloggiare il denaro contante, POS, rilevatori di banconote false, carta termica, tessere PVC, etc.

I PC e le stampanti forniti dovranno essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi per "Apparecchiature Informatiche da ufficio" adottati con DM 13 dicembre 2013 scaricabili al link http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP_CAM_IT.pdf, laddove applicabili. La carta per copia o carta grafica utilizzata dovrà essere conforme ai Criteri Ambientali Minimi per "Acquisto di carta per copia e carta grafica" adottati con DM 4 aprile 2013 scaricabili al link http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/2017/allegato_tecnico_carta.pdf, laddove applicabili. E' inoltre onere del Concessionario dotare le postazioni di biglietteria della connettività Internet per garantire il collegamento con la infrastruttura informatica di supporto di cui al paragrafo 9.1.4 (Piattaforma informatica). Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio.

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

Il Concessionario ha l'obbligo di esporre nel locale biglietteria, permanentemente e in modo ben visibile, l'orario di apertura e chiusura al pubblico, i prezzi dei titoli di accesso e le tariffe degli altri servizi in vendita, nonché la possibilità di acquistare i medesimi prodotti via internet e via telefono. 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 se i prezzi e le tariffe applicate corrispondano effettivamente al servizio reso. **Nessun servizio o costo suppletivo può essere adoperato o imposto all'utenza senza vaglio e approvazione da parte dell'Amministrazione.**

Sarà valutata in offerta tecnica (voce 6 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) la proposta di soluzioni tecnologiche presso la biglietteria fisica per la diffusione di tutte le informazioni ritenute utili per la fruizione del Parco, come ad esempio informazioni sull'apertura delle sale, sulle iniziative proposte e sulle strumentazioni multimediali a disposizione dei visitatori.

9.1.2 BIGLIETTERIA OFF SITE

Oggetto del servizio è la prenotazione e/o prevendita dei titoli di accesso, e del noleggio delle audioguide tramite Sito WEB di vendita e Call Center.

Con il termine "*prevendita*" si indica la vendita di titoli d'accesso e/o di altri servizi effettuata tramite i canali previsti, con esclusione delle vendite effettuate - per il giorno in corso - presso la biglietteria fisica.

La prevendita potrà avvenire mediante l'emissione e l'invio per e-mail di un biglietto della tipologia *print-at-home* che riporti le stesse informazioni del biglietto stampato presso le biglietterie fisiche e che consenta l'accesso, sia in versione cartacea sia digitale, direttamente al percorso museale senza passare dalla biglietteria.

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

Nel corso della fase preliminare i servizi di biglietteria, bookshop e assistenza alla visita sono erogati dal concessionario uscente, il quale prenderà prenotazioni e prevenderà biglietti anche oltre la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività che gli sarà comunicata dall'Amministrazione, incassandone i relativi introiti. Sarà cura



dell'Amministrazione assicurare la trasmissione dei dati relativi alle suddette prenotazioni dal Concessionario uscente al Concessionario entrante, il quale le prende in carico e si impegna a evaderle.

Deve essere consentito al visitatore anche in occasione di particolari manifestazioni o eventi, di prenotare l'ingresso o acquistare in anticipo il biglietto per telefono e via Internet, oltre che tramite reti distributive nazionali ed estere selezionate dal Concessionario e approvate dall'Amministrazione.

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

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

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

9.1.2.1 Pagine web di vendita

Il Concessionario deve realizzare una o più pagine WEB di vendita dedicate esclusivamente al Parco Archeologico di Paestum e accessibile tramite un link dal sito web ufficiale del Parco. Il Concessionario dovrà gestire tali pagine per tutta la durata della concessione, aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti, in funzione delle specifiche esigenze dell'Amministrazione.

Le caratteristiche minime devono essere:

- contenuti in lingua italiana, inglese, francese, spagnola, tedesca;
- stessa linea grafica e temi del sito ufficiale del Parco Archeologico di Paestum (visibili al link <http://www.museopaestum.beniculturali.it/>) al fine di indurre l'utente a considerare la pagina WEB di vendita come parte integrata del sito ufficiale;
- presenza dei riferimenti del Parco nell'URL della pagina;
- presenza del solo logo del Parco e/o di altri loghi ufficiali richiesti dalla stessa 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. 9.3.1).

Le pagine WEB devono essere dotate di un sistema di CMS (Content Management System) dedicato alla gestione di tutti i contenuti da veicolare (testi, immagini, video, audio). Dovranno infatti essere consentite diverse modalità di navigazione a seconda delle tipologie di utenti (ad esempio, privati, agenzie di viaggi, scuole, etc.). È facoltà dell'Amministrazione chiedere l'inserimento di eventuali nuovi contenuti nel corso della concessione ad esempio banner, advertising, mappe animate, etc.

Saranno oggetto di valutazione in Offerta Tecnica (voce 9 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) le logiche di realizzazione di tali pagine di vendita in termini di architettura, procedure e funzionalità, organizzazione dei contenuti, accessibilità e usabilità, sia per quanto riguarda la biglietteria sia per quanto riguarda l'e-commerce.

Il sito di vendita dovrà inoltre essere sviluppato ed essere reso fruibile anche da apparati mobili (smartphone e tablet).

Con congruo anticipo e comunque 15 giorni antecedenti la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, come definita al capitolo 10.2 del presente Capitolato tecnico, il Concessionario:



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

La messa online delle pagine WEB di vendita 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. 4) paragrafo 13.2.

9.1.2.2 Call center

Il Concessionario deve fornire un servizio di call center; tale servizio è finalizzato allo svolgimento delle attività di prevendita, prenotazione e informazione dei servizi oggetto di appalto. 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 call center dovrà gestire le chiamate *inbound* per prevendita, prenotazioni e informazioni.

Il servizio dovrà essere gestito al minimo oltre che in lingua italiana, anche in lingua inglese; per quest'ultimo il livello minimo di conoscenza richiesto è il B2³. Tale requisito verrà verificato in sede di esecuzione, da parte dell'Amministrazione (cfr. par. 13 del presente Capitolato)

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alle voci **16-17-18** della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nell'offerta tecnica, limitatamente al servizio di call center, l'impegno a garantire che lo stesso sia svolto, oltre che con le lingue sopra indicate come requisito minimo, anche con una o più lingue straniere a scelta tra spagnolo (criterio 16), tedesco (criterio 17) e francese (criterio 18), per il livello minimo B1⁴.

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:

- prevendita di titoli di accesso;
- richiesta di chiarimenti e di informazioni.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce **12** della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nell'offerta tecnica, la disponibilità a fornire il numero telefonico dedicato con tariffazione gratuita.

Il call center deve essere attivo :

- in modalità automatica (IVR), per 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;
- con uscita operatore 7 giorni a settimana nella fascia oraria dalle 8.30 alle 19.30.

Tutte le interazioni verso il call center devono essere registrate su sistema informativo in modo da consentirne la rendicontazione mensile. I report mensili devono riportare al minimo le seguenti informazioni:

- numero progressivo assegnato a ciascuna chiamata;
- data e ora di ciascuna chiamata;
- durata di attesa nella risposta IVR di ciascuna chiamata;
- numero di chiamate con tempo di risposta IVR superiore a 10 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- durata di attesa nella risposta voce di ciascuna chiamata;

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).



- numero di chiamate con tempo di risposta voce superiore a 40 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- durata di ciascuna chiamata;
- motivo di ciascuna chiamata;
- percentuale di chiamate perse entro i 120 secondi di attesa in coda. Le chiamate si considerano perse per i seguenti motivi per abbandono da parte dell'utente e/o per dissuasione.

In Appendice 5 sono presenti i dati storici relativi all'andamento del servizio negli anni passati.

Il call center dovrà garantire, pena l'applicazione delle penali di cui ai nn. 6) e 7) del paragrafo 13.2, i seguenti tempi di risposta:

- 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. capitolo 10). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 8) del paragrafo 13.2.

9.1.3 SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI

Oggetto del servizio è il supporto all'Amministrazione per la definizione di politiche promozionali finalizzate a incrementare la fruizione del Parco Archeologico e la cura, lo sviluppo e la diffusione dell'immagine coordinata in relazione al logo dello stesso.

Il Concessionario, basandosi sui dati acquisiti dagli utenti in fase di registrazione e/o di prenotazione/acquisto, effettua analisi dettagliate dei comportamenti degli utenti e propone all'Amministrazione possibili azioni di promozione e possibili strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori. Tali proposte devono essere presentate:

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

Saranno oggetto di valutazione in Offerta Tecnica (voce **21** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) le procedure e le modalità di acquisizione dei dati e gli eventuali ulteriori strumenti (ad esempio Survey, Social Media, etc.) che intende utilizzare per l'acquisizione di informazioni sui visitatori e sul livello di gradimento del Parco, utili a migliorare il livello di conoscenza dell'utenza, per lo sviluppo di politiche volte all'incremento della fruizione nonché al rafforzamento della reputazione e della visibilità del Parco.

Le azioni promozionali poste in essere dal Concessionario possono prevedere:

- scontistica in caso di eventuale acquisto congiunto online di prodotti e servizi offerti dal museo (ad esempio sconti al bookshop se si acquista un biglietto con audioguida, etc.);
- scontistiche su biglietti per accessi in determinati giorni/fasce orarie;
- membership card;
- applicazione di codici sconto (provenienti ad esempio da campagne promozionali) ai titoli di accesso;
- promozioni e sconti per diverse categorie di acquirenti e/o differenziati sui diversi canali di vendita.

Ciascuna azione promozionale sopra descritta dovrà essere concordata con l'Amministrazione.

E' inoltre onere del Concessionario configurare opportunamente la piattaforma per l'invio agli utenti registrati di comunicazioni e documenti riguardanti le attività museali tramite e-mail/newsletter.

Saranno oggetto di valutazione in Offerta Tecnica (voce **26** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) le azioni di promozione e gli strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori che si intende proporre all'Amministrazione, allo scopo di (a titolo esemplificativo e non esaustivo):



- stimolare future visite presso il Parco;
- creare partnership stabili per la gestione di flussi di visitatori (ad esempio crocieristi);
- stimolare l'acquisto di materiali e servizi;
- stimolare il passaparola.

Saranno oggetto di valutazione anche gli strumenti che consentono di monitorare il grado di efficacia delle azioni promozionali e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione.

9.1.4 INFRASTRUTTURA INFORMATICA DI SUPPORTO

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

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

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

- titoli di accesso;
- audioguide;
- eventuali prodotti in vendita presso il bookshop (solo su Sito WEB).

E' onere del Concessionario configurare opportunamente la piattaforma informatica anche per supportare le azioni di promozione e gli strumenti di affiliazione/fidelizzazione, siano essi proposti dal Concessionario oppure autonomamente individuati dall'Amministrazione, di cui al precedente par. 9.1.3.

Tale piattaforma deve essere:

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

La piattaforma informatica deve possedere le funzionalità e consentire le operazioni necessarie allo svolgimento delle attività sopra descritte.

La piattaforma deve essere, inoltre, idonea all'emissione di titoli di accesso conformi 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 e ss.mm. e ii.).

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

- contanti;
- carte di credito e di debito appartenenti almeno ai circuiti di pagamento Visa, Mastercard, Maestro, Diners, Paypal, American Express, JCB e China Union Pay;
- bonifici bancari.

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 dei soggetti obbligati all'utilizzo della stessa, secondo la normativa vigente al momento dell'acquisto dei titoli d'accesso.

Il sistema centrale della piattaforma deve risiedere presso una server farm connessa remotamente alle componenti di utilizzo (biglietteria fisica, Sito Web di vendita e Call center) e di amministrazione mediante "Big Internet"; le componenti di amministrazione, inoltre, devono essere connesse su VPN over internet.

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

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

L'eventuale presenza di anomalie nel funzionamento o di difformità riscontrate che determinano malfunzionamenti bloccanti o fermi dell'intera infrastruttura o di parti di essa, dovrà essere immediatamente segnalata dal Concessionario al Direttore dell'Esecuzione. A decorrere dall'invio della segnalazione, il Concessionario è tenuto a intervenire e a risolvere il problema, secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della penale n. 9) 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.

Al fine di realizzare la profilazione degli utenti, la piattaforma deve consentire la creazione di una Anagrafica Unica degli utenti alimentata dai dati acquisiti attraverso tutti i canali di vendita.

La piattaforma 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 del Parco), secondo le modalità di visita di cui al par. 9.1.

Ogni titolo di accesso dovrà essere strutturato in modalità "a matrice". La matrice del titolo di accesso dovrà riportare obbligatoriamente i seguenti dati:

- logo del Parco;
- canale di vendita (o cassa di emissione);
- data e ora di vendita;
- validità;
- tipologia;
- prezzo integrale applicato al visitatore con evidenza dell'eventuale *supplemento mostra*;
- numero di serie progressivo;
- codice a barre a lettura ottica/QR code.

La piattaforma deve inoltre possedere almeno le seguenti funzionalità:

- consentire la gestione di liste di attesa sia per l'ingresso al Parco che in occasione di eventi ad ingresso limitato;
- possibilità di contingentare preventivamente gli ingressi (allotment) per tipo di utente, per modalità di visita e canale di vendita, sulla base di criteri di volta in volta individuati;
- possibilità di inserire e gestire profili utenti differenti ai quali affidare diverse modalità di accesso e fruizione della piattaforma.

L'infrastruttura informatica deve essere realizzata e attivata senza soluzione di continuità alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività.

9.1.4.1 Reportistica

Il Concessionario deve predisporre sulla piattaforma informatica appositi tool di elaborazione, interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dati nei formati più comuni (csv, excel, html, pdf, etc.), consultabili in maniera



diretta dal personale dell'Amministrazione autorizzato all'accesso, per consentire in tempo reale il monitoraggio dell'andamento dei servizi. 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.

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

- numero, incasso unitario e complessivo dei titoli di accesso venduti, suddivisi per mese, giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, evento, canale di acquisto, tipologia (intero, ridotto, gratuiti, card, etc.) con indicazione della categoria di acquirente (utente singolo, scuola, agenzia di viaggi, etc.);
- numero, incasso unitario e complessivo derivante dalla vendita di prodotti e servizi (noleggio audio guide, merchandising, visite guidate, attività didattiche, bundle, etc.) articolato per mese, giorno della settimana, canale di acquisto, con indicazione della categoria di acquirente;
- caratteristiche dei visitatori;
- feedback dei visitatori;
- dati e informazioni inerenti i risultati delle azioni di promozione e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione di cui al precedente paragrafo 9.1.3;
- interazioni verso il call center con le informazioni riportate nel paragrafo 9.1.2.2;
- 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.

Saranno oggetto di valutazione in offerta tecnica le funzionalità di elaborazione dati della piattaforma informatica utilizzabili dal personale del Parco (voce **23** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) e le caratteristiche e le modalità di formalizzazione dei report (voce **24** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara).

La piattaforma deve inoltre garantire la produzione della documentazione riepilogativa prevista dalla normativa vigente relativamente all'emissione di titoli di accesso.

I rendiconti sopra descritti devono essere inviati all'Amministrazione i termini indicati nell'art. 7 commi 3 e 4 del Contratto di concessione. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della penale n. 10) 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 l'unica proprietaria di tale database al termine del contratto di concessione.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, il Concessionario dovrà effettuare un corso di formazione sull'uso dei tool di elaborazione dati della Piattaforma Informatica per il personale indicato dall'Amministrazione. Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 11) di cui al paragrafo 13.2.

9.1.5 CONTROLLO ACCESSI

Il controllo degli accessi è effettuato dal personale dell'Amministrazione. Il Concessionario deve mettere a disposizione al minimo 3 apparecchiature portatili (tipo "pistole") per:

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

Tali apparecchiature devono essere integrate con l'Infrastruttura informatica di cui al paragrafo 9.1.4.

La manutenzione di tutta la strumentazione citata è a carico del Concessionario, che deve garantirne il corretto funzionamento per tutta la durata del contratto.



La localizzazione dei lettori dovrà avvenire su indicazione dell'Amministrazione e previa analisi dei percorsi ottimali di visita. I lettori codice a barre dovranno essere dotati di un sistema di lettura e di annullamento dei biglietti anche parziale in caso di biglietti cumulativi o integrati.

I lettori codice a barre dovranno inviare i dati relativi agli ingressi (e dove necessario anche alle uscite) al sistema di bigliettazione, al fine di regolamentare l'afflusso del pubblico nel rispetto degli standard di sicurezza e di capienza fissati dall'Amministrazione. Il Concessionario sarà responsabile del funzionamento del sistema e in caso di disfunzioni dovrà provvedere comunque ad assicurare il servizio tramite suo personale.

9.2 SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA VISITA

Il servizio di assistenza alla visita comprende:

- la fornitura, il noleggio ai visitatori, la gestione delle audioguide di supporto alla visita, che saranno distribuite ai visitatori da personale della biglietteria;
- la fornitura di una applicazione del Parco che possa essere scaricabile da parte degli utenti gratuitamente con contenuti sia di carattere divulgativo che di carattere informativo.

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

9.2.1 AUDIOGUIDE

Oggetto del servizio è la fornitura e la gestione del noleggio ai visitatori di apparecchi audioguida comprensivi di accessori (cuffie e eventuali carica batterie). Il servizio consiste nella distribuzione, ritiro a fine percorso e gestione (ricarica e igienizzazione) degli apparecchi. Tale servizio sarà erogato dal personale della biglietteria, presso le postazioni di biglietteria fisica.

Il servizio è svolto dietro il pagamento di un prezzo da parte degli utenti; a titolo indicativo si segnala che attualmente tale prezzo è pari a € 5. Il Concessionario potrà definire il prezzo a sua discrezione in accordo con la Direzione del Parco.

Il Concessionario dovrà fornire un sistema di audioguide dotato di una tecnologia di interazione fra il dispositivo e l'opera d'arte/sala oggetto del percorso che consenta un facile e agevole utilizzo da parte dei visitatori.

Il Concessionario deve inoltre fornire un sistema di *repository* idoneo a consentire la collocazione delle apparecchiature presso la biglietteria fisica senza creare eccessivo ingombro.

Il Concessionario dovrà disporre di un numero di audioguide tale da esaudire tutte le richieste dell'utenza. Orientativamente l'Amministrazione ha stimato che saranno necessari circa 50 apparecchi (stima da considerarsi presunta e non vincolante).

Il contenuto delle audioguide sarà fornito dall'Amministrazione. La durata e il numero degli ascolti/temi saranno concordati con l'Amministrazione e declinati sui seguenti percorsi di visita:

- un percorso per adulti in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo;
- percorsi specifici per bambini, ragazzi, disabili in italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo.

I contenuti delle audioguide saranno forniti dall'Amministrazione prima della Data di Avvio delle Attività. Il Concessionario dovrà tradurli nelle lingue previste e provvedere alla registrazione dei testi e allo sviluppo dell'itinerario.

Il supporto tecnologico fornito dal Concessionario dovrà dare all'utente la possibilità di scegliere, quando presenti, tra percorsi di visita alternativi. Il software di gestione delle audioguide dovrà garantire la massima flessibilità in termini di revisione, aggiornamento e integrazione dei contenuti.

E' onere del Concessionario:

- provvedere all'installazione della tecnologia che consente l'interazione fra le audioguide e le opere/sale oggetto del percorso;



- aggiornare i contenuti delle audioguide in occasione di modifiche del percorso espositivo, su richiesta dell'Amministrazione ed entro i termini con la stessa concordati;
- provvedere alla manutenzione delle audioguide per tutta la durata del contratto e alla sostituzione degli apparecchi difettosi, non funzionanti o mancanti.

Con un congruo anticipo e comunque entro 15 giorni antecedenti la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il sistema di audioguide deve essere sottoposto 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 le opere/sale oggetto del percorso.

L'attivazione del servizio di audioguide deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale n. 13) di cui al paragrafo 13.2.

Il Parco Archeologico di Paestum resta pieno proprietario dei contenuti delle audioguide, sia per quanto riguarda i testi che per l'eventuale componente audio.

9.2.2 APPLICAZIONE PER SMARTPHONE E TABLET

Per tutta la durata della concessione, il Concessionario dovrà sviluppare e assicurare la presenza sugli store Android e iOS (Play Store di Google e Apple Store) di una applicazione del Parco che possa essere scaricabile da parte degli utenti gratuitamente.

Detta applicazione deve assicurare un set minimo di contenuti, concordati con il Parco, quali:

- a) i contenuti di audioguida di cui al paragrafo precedente, in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo;
- b) informazioni generali sul Parco (breve storia, informazioni sul Museo, la sua collezione e il sito archeologico, etc.);
- c) informazioni sui titoli di accesso e sull'offerta di servizi (gratuità, riduzioni, convenzioni, etc.);
- d) informazioni di contatto ("come raggiungerci", n. di telefono, e-mail) e sugli orari di apertura;
- e) informazioni sull'accessibilità al museo (accesso per disabili etc.);
- f) informazioni su mostre ed eventi in corso ed eventi speciali (ad esempio domeniche gratuite, etc.);
- g) informazioni su mostre permanenti;
- h) documenti del Parco visualizzabili in formato PDF.

I contenuti da b) a h) dovranno essere offerti sia in italiano che in inglese.

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

I requisiti tecnici minimi dell'applicazione sono i seguenti:

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

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

L'Amministrazione, almeno 45 giorni prima della data di Avvio delle Attività, fornisce al Concessionario i testi di base e le informazioni da inserire nell'App. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo per i fini previsti nel presente capitolato tecnico.

Entro i 15 giorni antecedenti la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività l'App è sottoposta all'approvazione del Parco sia con riferimento ai contenuti, sia con riferimento al corretto funzionamento della stessa (collaudo).



La messa a disposizione dell'App sugli Store deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo imputabile al Concessionario, si applica la penale n° 5) di cui al paragrafo 13.2.

9.3 BOOKSHOP

Oggetto del servizio è:

- l'organizzazione e la gestione dei punti vendita fisici;
- organizzazione e gestione del punto vendita di *e-commerce* (tramite la piattaforma informatica descritta al paragrafo 9.1.4);
- la produzione di prodotti editoriali e di merchandising in vendita.

9.3.1 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 per la migliore conoscenza e fruizione del patrimonio culturale del Parco e che riguardino obbligatoriamente almeno i seguenti argomenti nella forma di monografie, collane, guide, cataloghi, repertori, notiziari, periodici e riviste di buon standard editoriale nonché pubblicazioni locali di particolare interesse, estesi al panorama internazionale:
 - opere delle collezioni del Parco e degli eventi promossi (cataloghi, libri, saggi, approfondimenti e pubblicazioni realizzate dal Concessionario e non);
 - storia dell'arte, dell'arte decorativa e dell'arte applicata;
 - museologia;
 - archeologia;
 - design, grafica e arti applicate;
 - libri e materiali sulle materie sopra dette in edizioni straniere;
 - fotografia;
 - cinema;
 - artist book;
 - narrativa selezionata;
 - libri per bambini;
 - libri per ragazzi;
 - altro in base alle richieste dell'Amministrazione.
- b) **merchandising** del Parco, costituito da una linea originale di oggettistica ispirata al logo e alla collezione delle Parco realizzata dal Concessionario secondo quanto descritto al par. 9.3.2.2, ed eventuale merchandising prodotto e fornito dal Parco stesso;
- c) **oggettistica varia** quale a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - oggetti di design;
 - manifesti e stampe;
 - linea cartoleria (cartoline, biglietti, calendari, cancelleria varia);
 - linea bigiotteria;
 - giochi;
 - complementi di arredo;
 - oggetti di artigianato locale;
 - riproduzioni di opere;



- oggetti legati alle tematiche delle esposizioni e degli eventi promossi dal Parco e che quindi potranno variare periodicamente;
- altro in base alle richieste dell'Amministrazione.

Il punto vendita online, integrato alle pagine Web di Vendita di cui al par. 9.1.2.1, 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 9.1.4.

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

Il summenzionato catalogo dovrà essere concordato con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare e aggiornato annualmente nel corso della durata della concessione a partire dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

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. 14) di cui al par. 13.2.

Gli ambienti destinati al servizio saranno collocati - come nella sistemazione attuale - all'ingresso del Museo e nei locali della biglietteria di Porta Principale (nei pressi del Tempio di Nettuno), visibili nelle planimetrie allegate e visionabili in sede di sopralluogo.

Il progetto e l'allestimento degli arredi e il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio sono a carico del Concessionario, come di seguito specificato al par. 9.4.

Le apparecchiature utilizzate dovranno essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi per "Apparecchiature Informatiche da ufficio" adottati con DM 13 dicembre 2013 scaricabili al link http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP_CAM_IT.pdf,, laddove applicabili, La carta per copia o carta grafica utilizzata dovrà essere conforme ai Criteri Ambientali Minimi per "Acquisto di carta per copia e carta grafica" adottati con DM 4 aprile 2013 e scaricabili al http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/2017/allegato_tecnico_carta.pdf, laddove applicabili

Il Concessionario ha altresì facoltà di installare, a suo carico, un sistema di antitaccheggio o di telecamere di sorveglianza, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

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

9.3.2 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 cartolibraria.

9.3.2.1 Prodotti editoriali

Oggetto del servizio è la realizzazione, a cura ed onere del Concessionario, di prodotti editoriali sulla base di un Piano Editoriale sotto la supervisione e la guida del Parco e del Comitato Scientifico del Parco concordato e aggiornato con cadenza annuale a partire dalla Data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività.

Quest'apposita linea di pubblicazioni dovrà essere relativa a tematiche culturali ispirate alla valorizzazione del sito archeologico e delle opere ivi conservate e/o esposte, nonché a tutte le manifestazioni temporanee organizzate dal Parco.

Si specifica che il servizio editoriale relativo a mostre temporanee o eventi vari non è affidato in via esclusiva al Concessionario.

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



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

- © Ministero dei Beni e delle Attività Culturali – Parco Archeologico di Paestum;
- Logo del Museo e del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali;
- sul frontespizio di ogni pubblicazione, la dizione “Ministero dei Beni e delle Attività Culturali – Parco Archeologico di Paestum”, oltre al Logo del Parco (Appendice 7 – Logo Paestum) e del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali.

Il logo del Concessionario potrà apparire sulla copertina delle pubblicazioni editate, purché di dimensioni inferiori a quelle del logo del Parco.

Prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività l'Amministrazione e il Concessionario concorderanno il Piano Editoriale, alla cui realizzazione il Concessionario sarà tenuto secondo la tiratura e le tempistiche in esso indicate, pena l'applicazione della penale n. 18) di cui al par. 13.2.

L'Amministrazione fornirà al Concessionario i contenuti delle pubblicazioni da produrre, elaborati dal personale del Parco o da terzi, scelti dalla Direzione del Parco con l'approvazione del Comitato Scientifico, e metterà a sua disposizione gli archivi immagini da inserirvi. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente Capitolato Tecnico.

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

Il Concessionario, entro il termine previsto nel Piano Editoriale condiviso, dovrà sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione le bozze dei prodotti editoriali da pubblicare.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce **20**, della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione tecnica, l'impegno a realizzare pubblicazioni di editoria illustrativa e didattica in possesso dell'etichetta *Ecolabel* per carta stampata (Decisione della Commissione del 16 agosto 2012), o altra etichetta di Tipo I equivalente. Si precisa che la messa in vendita dei suddetti prodotti è subordinata all'approvazione della documentazione attestante il possesso del criterio premiante offerto da parte del Parco. Il Concessionario dovrà produrre nuovamente la suddetta documentazione ogni qual volta vi sia l'aggiornamento del Piano Editoriale con nuovi prodotti.

Il Concessionario, qualora intenda pubblicare libri, monografie, cataloghi, scritti e simili 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.

Devono essere forniti gratuitamente all'Amministrazione n. 10 esemplari di cartoline, n. 10 manifesti, n. 10 prodotti di cartoleria e cartotecnica con logo del Parco. Devono essere, altresì, forniti gratuitamente n. 10 copie, per ciascuna tiratura, delle pubblicazioni realizzate in collaborazione, su autorizzazione o su istanza dell'Amministrazione.

9.3.2.2 Merchandising

Oggetto del servizio è la realizzazione di una linea originale di oggettistica ispirata al logo e al sito archeologico del Parco (merchandising) a cura ed onere del Concessionario, che comprenda anche prodotti rivolti all'infanzia e ai bambini/ragazzi in età scolare.

Prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il Concessionario deve sottoporre all'Amministrazione l'elenco dei prodotti di merchandising, che deve contenere a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- cartoleria e cancelleria;
- modellismo su temi vari;
- complementi di arredo e accessori di abbigliamento;



- giochi e giocattoli;
- oggettistica (portachiavi, tazze, portafogli);
- oggetti legati alle tematiche delle esposizioni temporanee e degli eventi promossi dal Parco e che quindi potranno variare periodicamente.

Quest'apposita linea di prodotti dovrà essere relativa a tematiche culturali ispirate alla valorizzazione del sito archeologico e delle opere ivi conservate e/o esposte, nonché a tutte le manifestazioni temporanee organizzate dal Parco.

I prodotti di merchandising proposti dovranno essere ispirati alle opere e alle collezioni ivi presenti, dovranno essere coerenti con l'immagine coordinata del Parco e riportarne il logo, in modo che risultino riconoscibili e riconducibili ad esso, sulla base di quanto riportato all'Appendice 7 – Logo Paestum).

L'Amministrazione, almeno 45 giorni prima della data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività, 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.

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

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

Il Concessionario si impegna ad esporre e porre in vendita, su richiesta dell'Amministrazione, anche merchandising realizzato e prodotto dal Parco in collaborazione con soggetti terzi.

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

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce **15** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare la disponibilità a realizzare e fornire una linea di packaging con logo del Parco (cfr. Appendice 7) da utilizzare per il confezionamento dei prodotti venduti presso il Bookshop composta al minimo da shopper, adesivi e carta regalo. Entro 15 giorni antecedenti la Data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività il Concessionario dovrà sottoporre il layout della linea di packaging eventualmente proposta all'Amministrazione.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce **19** della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, l'impegno a fornire, relativamente alla linea di prodotti di merchandising personalizzata di cui sopra, almeno 5 articoli ecosostenibili appartenenti a una o più delle seguenti categorie di prodotto: i) sacche in tessuto in possesso di tutti i criteri dell'Ecolabel europeo inerente i tessuti o altra ISO di tipo I equivalente, ii) prodotti in carta in possesso di tutti i criteri dell'Ecolabel europeo o altra ISO di tipo I equivalente iii) prodotti di cartoleria in legno e derivati del legno in possesso di tutti i criteri FSC/PEFC o altra etichetta ISO di tipo I equivalente, iv) gadget in plastica riciclata conformi ad una ISO di tipo I (ad.es Plastica seconda vita, ReMade in Italy), V) gadget alimentati da fonti rinnovabili, e l'elenco dei prodotti che intende utilizzare con denominazione di vendita e indicazioni delle caratteristiche possedute.

Con specifico riferimento ai prodotti ecosostenibili, si precisa che le eventuali variazioni al catalogo dovranno comunque assicurare l'offerta al pubblico di almeno 5 articoli ecosostenibili appartenenti a una o più delle categorie sopra elencate ed essere comunicate tempestivamente all'Amministrazione che - preventivamente alla messa in vendita dei nuovi prodotti - dovrà approvarne la variazione. L'approvazione del Parco è subordinata alla previa presentazione, entro 5 giorni dall'avvenuta comunicazione della variazione, di documentazione analoga a quella di cui al par. 23, lett. f), del Disciplinare di gara.

Ogni oggetto di merchandising, ove ciò sia reso possibile dalle dimensioni, dovrà essere accompagnato dall'indicazione delle specifiche dell'opera originale, della sua ubicazione, nonché della tecnica e del materiale usato per la riproduzione. Lo stesso dovrà riportare la menzione © Ministero dei Beni e delle Attività Culturali – Parco Archeologico di Paestum, nonché l'espressa avvertenza del divieto di duplicazione con qualsiasi mezzo. È richiesta che una linea specifica di oggetti, a prezzi accessibili, venga indirizzata all'infanzia e all'età scolare.



9.4 PROGETTO DI ALLESTIMENTO

Il Concorrente dovrà descrivere in Offerta Tecnica una proposta progettuale relativa ai servizi oggetto di gara (biglietteria e bookshop), corredata di rappresentazioni grafiche da allegare nell'apposita sezione del sistema denominata "Progetto di allestimento" completa di abaco degli arredi con specifica dei materiali. Saranno valutati in offerta tecnica (voce **27** della tabella di cui al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) sia il progetto di allestimento (la sua conformazione) che i materiali scelti (qualità delle finiture e armonia con gli spazi circostanti).

Tale proposta progettuale dovrà essere formulata con l'obiettivo di chiarire in modo esaustivo la visione estetica e funzionale del servizio proposta dal Concessionario.

Il progetto di allestimento proposto in sede di gara dovrà utilizzare materiali con tonalità neutre e comunque in armonia con l'ambiente circostante.

Per tutte le forniture di produzione industriale dovranno essere indicati marchi e modelli.

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 allestimento, purché queste ultime siano di carattere meramente estetico e 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 al progetto di allestimento costituiranno obbligazioni contrattuali.

Prima dell'Avvio delle Attività, il Concessionario dovrà allestire e arredare lo spazio dedicato ai servizi in conformità con quanto richiesto nel presente Capitolato, con quanto presentato in Offerta Tecnica e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione, pena l'applicazione della penale n. 15) di cui al paragrafo 13.2.

Il Concessionario dovrà, inoltre, garantire, a propria cura e spese, la manutenzione ordinaria e preventiva, la salvaguardia, la custodia e la pulizia dell'ambiente, degli arredi e delle attrezzature strumentali che dovranno essere mantenuti in modo da garantire permanentemente il decoro complessivo dei luoghi. Il servizio di pulizia dovrà essere conforme alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi

http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/2017/alegato_tecnico_pulizie_all.pdf.pdf

(approvato con DM 24 maggio 2012, in G.U. n. 142 del 20 giugno 2012), laddove applicabili.

Gli arredi forniti, limitatamente agli elementi non specialistici, dovranno essere conformi alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi per la fornitura e servizio di Arredi per Interni approvati con DM 11 gennaio 2017 e scaricabili al link

http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/2017/allegato_tecnico_arredi_2017.pdf,

laddove applicabili.

In caso di appurato degrado degli arredi e degli impianti, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione. Qualora lo stesso non provveda agli interventi richiesti, decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione della penale n. 16) di cui al par. 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 il termine indicato all'art. 3 co. 4 del Contratto 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:

- rilasciare, a favore del soggetto a tal uopo indicato dall'Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione di cui al successivo par 11;



a tale scopo, il Concessionario fornisce a tale soggetto le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale/i conto/i;

- realizzare/personalizzare la piattaforma informatica di cui al par. 9.1.4 secondo le specifiche descritte nel presente capitolato;
- realizzare/personalizzare le audioguide (cfr. par. 9.2.1) e l'app per smartphone e tablet (cfr. par. 9.2.2) da sottoporre al Parco e a collaudo;
- provvedere alla realizzazione degli allestimenti della biglietteria e dei due bookshop;
- installare le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni di vendita fisiche (biglietteria e bookshop), configurare il sistema di controllo accessi, allestire e configurare il sistema di audioguide e ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
- effettuare l'intestazione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (telefonia e connettività internet), così come avviene allo stato attuale;
- sottoporre al Parco il formato e la grafica dei titoli di ingresso;
- sottoporre al Parco il layout e la linea grafica del Sito WEB di vendita;
- sottoporre al Parco un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dal Sito WEB di vendita;
- concordare con il Parco l'eventuale nuovo prezzo di noleggio al pubblico delle audioguide;
- concordare con il Parco eventuali ulteriori dati comuni, rispetto a quelli previsti al paragrafo 9.1.2, da richiedere agli utenti in fase di registrazione per l'acquisto *offsite*;
- concordare con il Parco le caratteristiche della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
- svolgere la formazione prevista al proprio personale e al personale indicato dall'Amministrazione;
- trasmettere al Parco l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
 - nominativi e dati anagrafici;
 - estremi dei documenti di lavoro assicurativi e del libretto sanitario;
 - curriculum vitae delle risorse dedicate ai servizi di biglietteria e bookshop, 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;
- consegnare al Direttore dell'Esecuzione la *Scheda tecnica degli apparecchi audioguide e accessori*;
- sottoporre al collaudo le audioguide;
- concordare con il Parco il Piano Editoriale;
- concordare con il Parco il catalogo dei prodotti editoriali, dei prodotti di merchandising e dei prodotti di oggettistica varia posti in vendita;
- presentare al Parco la linea di packaging per i prodotti in vendita presso il bookshop qualora offerta;
- produrre la documentazione a comprova delle specifiche tecniche del CAM (criteri ambientali minimi) per:
 - fornitura di apparecchiature elettriche ed elettroniche da ufficio (DM 13 dicembre 2013) relativamente alle stampanti e ai pc e necessari per lo svolgimento del servizio, laddove applicabile;
 - acquisto di carta per copia o carta grafica (DM 4 aprile 2013) relativamente alla carta necessaria per lo svolgimento dei servizi laddove applicabile;
 - fornitura di prodotti tessili (DM 11 gennaio 2017) relativamente alle divise del personale, laddove applicabile;
 - fornitura e servizio di noleggio di arredi per interni (DM 11 gennaio 2017) per gli arredi non specialistici di biglietteria e bookshop, laddove applicabile.

Relativamente alle suddette specifiche tecniche, ogni requisito obbligatorio dovrà essere comprovato secondo quanto indicato nelle verifiche previste nello specifico criterio ambientale nei CAM di riferimento



scaricabile dal sito <http://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi> pena l'applicazione della penale n. 22) di cui al paragrafo 13.2.

Il Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto di cui al paragrafo successivo dovrà dare conto del buon esito delle verifiche sulla documentazione prodotta.

L'Amministrazione si impegna affinché il concessionario uscente liberi oggetto della presente concessione, almeno 6 giorni lavorativi antecedenti la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, al fine di consentire al Concessionario di provvedere all'allestimento dei locali.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il Parco, inoltre, 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 par. 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 concessionario uscente per il periodo successivo alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività;
- concordare con il Concessionario il prezzo al pubblico delle audioguide;
- fornire al Concessionario i contenuti base delle audioguide;
- fornire al Concessionario i contenuti e le eventuali immagini per i prodotti editoriali da produrre;
- concordare con il Concessionario il Piano Editoriale;
- concordare con il Concessionario il catalogo dei prodotti editoriali, dei prodotti di merchandising e dei prodotti di oggettistica varia posti in vendita;
- concordare con il Concessionario eventuali ulteriori dati comuni, rispetto a quelli previsti al paragrafo 9.1.2, da richiedere agli utenti in fase di registrazione per l'acquisto *offsite*;
- trasferire la banca dati contenente i dati storici sull'attività di vendita ereditata dal Concessionario uscente (schede in formato .xls contenenti le vendite degli ultimi 5 anni suddivisi per mese e per tipologia di prodotto venduto: audioguide, titoli di accesso per tariffa).

10.2 DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al momento della presa in consegna dei locali, vale a dire almeno 3 giorni prima della data di avvio dell'esecuzione delle attività, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario redige in contraddittorio con l'Amministrazione il **Verbale di Presa in Consegna dei locali** contenente l'attestazione della presa in consegna e la descrizione dello stato degli stessi. Il Concessionario, controfirmando per accettazione il suddetto Verbale, assume la custodia e la vigilanza su beni e spazi e i locali resi disponibili per l'esecuzione dei servizi in concessione, esonerando il Parco 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 al Parco;
- b) nominativi dei componenti della eventuale "commissione di controllo e valutazione";
- c) i nominativi dei Responsabili del Servizio nominati dal Concessionario;
- d) verbale di presa in consegna dei locali;
- e) l'elenco del personale, trasmesso dal Concessionario nella fase preliminare, dedicato ai servizi con indicazione di:
 - nominativi e dati anagrafici;
 - estremi dei documenti di lavoro assicurativi e del libretto sanitario;
 - curriculum vitae delle risorse dedicate ai servizi di biglietteria e bookshop, che renda evidenza della rispondenza ai requisiti minimi rappresentati nel capitolato o migliorativi eventualmente offerti;



- o originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo.

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

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 ai prodotti per i quali sono previsti criteri ambientali minimi (CAM) e/o a prodotti/elementi per i quali è stato assegnato un punteggio migliorativo, il Concessionario resta obbligato a produrre documentazione idonea a comprovare che le variazioni intervenute garantiscono l'osservanza dei suddetti CAM e/o il mantenimento del punteggio migliorativo e, quindi, il Verbale dovrà dare conto del buon esito delle verifiche sulla nuova documentazione prodotta.

11 MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti da:

- vendita dei titoli d'accesso, che riversa all'Amministrazione al netto dell'Aggio;
- noleggio audioguide, che trattiene al netto della Royalty da versare all'Amministrazione sul servizio stesso;
- vendita dei prodotti del bookshop (punti vendita fisici e online), che trattiene al netto della Royalty da versare all'Amministrazione sul servizio stesso.

*

Il Concessionario verserà esclusivamente gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso su un conto corrente dedicato in via esclusiva alla Concessione.

Nell'ipotesi di vendita in una transazione unica di audioguide e prodotti del bookshop e di titoli di accesso ed eventuale supplemento mostre, gli introiti derivanti dalla vendita dovranno essere incassati dal Concessionario sul conto corrente dedicato in via esclusiva alla Concessione.

Il conto corrente è aperto dal Concessionario in nome proprio; il Concessionario, contestualmente all'apertura, rilascia, a favore del soggetto a tal uopo indicato dall'Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato da parte dell'Amministrazione; a tale scopo, il Concessionario fornisce 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.

**

Il Concessionario può versare i seguenti incassi, ove non oggetto di un'unica transazione comprensiva dei titoli di accesso ed eventuale supplemento mostre, derivanti da:

- noleggio audioguide;
- vendita dei prodotti del bookshop (punti vendita fisici e online),

su/i proprio/i conto/i corrente/i dedicati 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 DI BIGLIETTERIA

Il Concessionario retrocede al Parco Archeologico di Paestum le somme derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso, trattenendo, a titolo di corrispettivo, un Aggio corrispondente a una percentuale sul monte incassi dalla vendita dei biglietti; tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara ribassato in sede di offerta.

La retrocessione degli incassi di biglietteria è dovuta a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.

Entro il martedì di ogni settimana successiva alla registrazione fiscale degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente da quest'ultima indicato nel contratto, l'ammontare degli incassi, al netto della quota parte corrispondente all'Aggio di cui al Disciplinare di Gara, come ribassato in sede di offerta, relativi alla settimana della materiale registrazione degli incassi (settimana precedente). 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 agirà come Agente Contabile per conto dell'Amministrazione con predisposizione del Conto Giudiziale, conformemente alla normativa di settore e in particolare agli artt. 178 e 610 del R.D. n. 827/1924.

Contestualmente al versamento il Concessionario dovrà presentare al Direttore dell'Esecuzione una nota riassuntiva, con l'indicazione dell'importo versato. La nota riassuntiva dovrà contenere il dettaglio dei titoli emessi nel periodo di riferimento (con evidenza di tipologia numero e corrispondenti valori economici), con l'indicazione degli importi versati all'Amministrazione e trattenuti dal Concessionario. 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 (penale n.21 paragrafo 13.2).

Sarà responsabilità del Concessionario la gestione del contante fino all'avvenuta retrocessione; il Parco Archeologico non è dotato di cassaforte, è facoltà del Concessionario l'installazione in loco di una cassaforte destinata alla custodia del contante, il cui posizionamento sarà concordato con l'Amministrazione.

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 DELLA ROYALTY

Il Concessionario trattiene l'intero incasso derivante dal noleggio delle audioguide e dalla vendita dei prodotti presso i punti vendita fisici e online (bookshop), versando all'Amministrazione la Royalty espressa come percentuale sul monte incassi (al netto di IVA), derivanti dalla vendita dei summenzionati servizi/prodotti (il monte incassi è costituito dalla sommatoria delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse); tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara rialzato in sede di offerta.

Il Concessionario dovrà riversare all'Amministrazione la percentuale corrispondente alla Royalty offerta sugli introiti derivante dal servizio di bookshop e audioguide, come di seguito specificato.

Entro il martedì di ogni settimana della registrazione fiscale degli incassi, con valuta in pari data, il Concessionario versa all'Amministrazione, sul/i conto/i corrente/i di tesoreria da quest'ultima indicato/i, la quota parte di incassi (al netto IVA) di audioguide e bookshop corrispondente alla Royalty, di cui al Disciplinare di Gara, come rialzata in sede di offerta - ovvero, se festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo.

Contestualmente al versamento della Royalty il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto contenente il dettaglio delle fatture, degli scontrini e delle ricevute o di ogni altro documento probatorio dell'avvenuto incasso emessi nel mese di riferimento, con l'indicazione degli introiti, al netto di IVA, di competenza dell'Amministrazione e sui quali è applicata la Royalty (bookshop - audioguide).



In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione della Royalty si applicherà la penale di cui al n. 19) 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 (cfr. art. 7 del Contratto di Concessione). Entro il giorno 5 del primo mese del semestre di riferimento, con valuta in pari data, il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente da quest'ultima indicato, la quota parte di Canone annuo, di cui al Disciplinare di Gara, come rialzato in sede di offerta - ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione del Canone si applicherà la penale di cui al n. 19) del paragrafo 13.2.

12 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

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

Al termine del contratto, il Concessionario consegna all'Amministrazione la documentazione cartacea ed elettronica relativa ai servizi svolti:

- 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;
- file audio delle audioguide;
- file audio e video dell'app.

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 presso il Parco Archeologico di Paestum (quale, a titolo esemplificativo, a consentire l'espletamento di sopralluoghi da parte di soggetti terzi) e a svolgere ogni attività necessaria e propedeutica al passaggio di consegne verso il concessionario entrante nonché a garantire l'eventuale continuità del servizio nelle more dell'ingresso del nuovo concessionario.

13 VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI

Nel corso della durata della Concessione, l'Amministrazione effettuerà 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.

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. 23) 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.

Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera h) 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
Servizio di biglietteria					
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
c	Efficienza del sistema di prenotazione	0	1	2	3
Servizio di distribuzione audioguide					
d	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
e	Efficienza del sistema di noleggio e repository degli apparecchi (numero di apparecchi adeguato alle richieste dell'utenza)	0	1	2	3
Servizio di bookshop					
f	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
g	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3

Tabella 3 – Questionario di soddisfazione del Direttore dell'esecuzione

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

$$ISde = R/21$$

con:

ISde = indicatore di soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione;

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

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

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

Esempio:



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

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

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

13.1.2 Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori

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

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

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.

Questionario tematico relativo al servizio di biglietteria:

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	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 4 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Servizio di Biglietteria

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

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

con:

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

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

Esempio:

Ipotizzando che dei 50 visitatori che hanno compilato il questionario, 15 di questi ritengano che 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 biglietteria dei visitatori (ISv_t), per il mese di riferimento, sarà quindi pari a:

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

Questionario tematico relativo al servizio di audioguida:

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Tempi di attesa per il ritiro degli apparecchi	0	1	2	3
b	Efficienza nelle operazioni di consegna e ritiro dei dispositivi	0	1	2	3
c	Chiarezza dell'audio	0	1	2	3
d	Pulizia degli apparecchi	0	1	2	3
e	Adeguatezza del prezzo	0	1	2	3

Tabella 5 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – audioguide

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

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

con:

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

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

Esempio:

Ipotizzando che dei 30 visitatori che hanno compilato il questionario, 10 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 10 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 10 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano mediocri (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Mediocre"), il risultato totale dei questionari (R_{med}) sarà pari a:

$$R_{med} = \frac{(10*15)+(10*10)+(10*5)}{30} = 10$$

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



$$ISv_v = \frac{10}{15} = 0,67$$

Questionario tematico relativo al servizio di bookshop:

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	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

Tabella 6 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Bookshop

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

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

con:

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

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

Esempio:

Ipotizzando che dei 50 visitatori che hanno compilato il questionario, 20 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 15 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 10 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano mediocri (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Mediocre"), il risultato totale dei questionari (R_{med}) sarà pari a:

$$R_{med} = \frac{(20 \cdot 12) + (15 \cdot 8) + (10 \cdot 4)}{50} = 8$$

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

$$ISv_b = \frac{8}{12} = 0,67$$

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



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

dove:

ISv= Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori;

ISv_t= Indicatore di Soddisfazione del servizio di Biglietteria;

ISv_v= Indicatore di Soddisfazione del servizio di Audio guide;

ISv_b = Indicatore di Soddisfazione del servizio di Bookshop;

3= n° di questionari tematici.

Esempio:

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

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

Il Concessionario si rende disponibile, previa richiesta dell'Amministrazione, a provvedere alla somministrazione dei questionari finalizzati a ottenere l'Indicatore di soddisfazione dei visitatori (**ISv**) e alla relativa elaborazione dei dati.

Nel caso in cui l'Amministrazione incarichi il Concessionario della somministrazione dei questionari, il Gestore del Contratto, entro il quinto giorno successivo alla chiusura del trimestre di riferimento, comunica al Direttore dell'Esecuzione il risultato dei questionari e il relativo indicatore di soddisfazione (**ISv**).

In caso di ritardo nella trasmissione della summenzionata documentazione si applicherà la penale di cui al n°20) del paragrafo 13.2.

13.1.3 Penali sugli indicatori di soddisfazione

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

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

$$ISg = (ISde \times 0,5) + (ISv \times 0,5)$$

dove:

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

ISv= Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori.

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

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

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 del servizio di noleggio audio guide al netto di IVA + ricavi del servizio di bookshop al netto di IVA del trimestre di riferimento

ISg = Indicatore di Soddisfazione globale



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

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

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

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

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.

Sarà facoltà del Parco 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 presente paragrafo.

Le verifiche di conformità saranno effettuate da parte del Direttore dell'Esecuzione oppure dalla eventuale struttura denominata "commissione di controllo e valutazione", senza alcun preavviso e in contraddittorio con il Gestore del Contratto e/o con i Responsabili di servizio.

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

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

Il riscontrato inadempimento comporterà l'applicazione della relativa Penale n. 22) di cui alla tabella seguente.

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 le attività oggetto della Concessione devono essere garantite.	Paragrafo 4	200,00 € per ogni evento.	Confronto fra gli effettivi orari di esercizio e giorni di apertura dei servizi oggetto della concessione e quanto disciplinato al paragrafo 4 del presente Capitolato.
2)	Ritardo nell'attivazione delle postazioni di vendita di biglietteria.	Paragrafo 9.1.1	2.500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di apertura delle postazioni di vendita.



3)	Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale.	Paragrafo 7.1	50,00 € 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 nella messa online delle pagine WEB di vendita.	Paragrafo 9.1.2.1	100,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa online delle pagine WEB di vendita.
5)	Ritardo nell'attivazione dell'applicazione per smartphone e tablet.	Paragrafi Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.	100,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa a disposizione dell'applicazione per smartphone e tablet.
6)	Tempo di risposta del sistema IVR superiore a 10 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.	Paragrafo 9.1.2.2	50,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al paragrafo 9.1.2.2.
7)	Tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce superiore a 40 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.	Paragrafo 9.1.2.2	50,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al paragrafo 9.1.2.2.
8)	Ritardo nell'attivazione del call center.	Paragrafo 9.1.2.2	200,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del call center.
9)	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti o fermi di parte o dell'intera piattaforma informatica.	Paragrafo 9.1.4	300,00 € per ogni ora di ritardo	Confronto tra orario di ricezione della segnalazione al Direttore dell'Esecuzione e risoluzione del problema.
10)	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica.	Paragrafo 9.1.4.1	50,00 € per ogni giorno di ritardo per ogni report.	Confronto tra la data di consegna dei singoli report e i termini previsti al paragrafo 9.1.4.1
11)	Ritardo nello svolgimento del corso di formazione al personale del Concessionario e dell'Amministrazione.	Paragrafi 7.1, 9.1.4.1	50,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra le date di erogazione del corso e i termini previsti dal par. 7.1.
12)	Ritardo nell'aggiornamento del corso di formazione al personale del Concessionario e dell'Amministrazione.	Paragrafi 7.1, 9.1.4.1	50,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di erogazione del corso e i termini previsti al par. 7.1.



13)	Ritardo nell'attivazione del servizio di audioguide.	Paragrafi 9.2.1	200,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa a disposizione delle audioguide.
14)	Mancata corrispondenza tra il catalogo dei prodotti concordato con l'Amministrazione e l'assortimento presente nei punti vendita (bookshop).	Paragrafo 9.3.1	50,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra il catalogo concordato e il catalogo dei prodotti in vendita.
15)	Esito negativo della verifica sull'allestimento dei servizi (sia biglietteria sia bookshop).	Paragrafo 9.4	500,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra quanto previsto in offerta tecnica ed eventualmente concordato con l'Amministrazione e lo stato di allestimento dei punti vendita.
16)	Mancato rispetto dei tempi di intervento previsti per la manutenzione sugli arredi e sugli impianti.	Paragrafo 9.4	100,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra il termine indicato nel par. 9.4 e la data di intervento del Concessionario.
17)	Ritardo nell'attivazione del servizio di bookshop.	Paragrafo 9.3.1	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di apertura dei punti vendita.
18)	Mancato rispetto di tiratura e tempistiche contenute nel Piano Editoriale condiviso.	Paragrafo 9.3.2.1	100,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra le quantità e le tempistiche del Piano Editoriale e la messa a disposizione dei prodotti nel punto vendita (Bookshop).
19)	Ritardo nel pagamento del Canone e della Royalty.	Paragrafi 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.
20)	Ritardo nella consegna dei questionari e del report trimestrale riepilogativo.	Paragrafo 13.1.2	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 13.1.2.
21)	Ritardo nella retrocessione al Parco degli incassi dei titoli di accesso.	Paragrafo 11.1	Penale di cui all'art. 2 del D.M. 28 settembre 2005, n. 222.	Confronto tra i termini previsti nel par. 11.1 e la data valuta del versamento.



22)	Ritardato adempimento di ognuna delle specifiche tecniche e/o delle clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi	Paragrafo 10.1	50,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la Data di Avvio delle Attività e la data di comprova della conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti in materia di CAM.
23)	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata.	Capitolo 13	250,00 € per ogni giorno di ritardo relativo alla messa in pristino della violazione rilevata	Confronto tra il termine massimo concesso dall'Amministrazione e la data di messa in pristino della violazione.
n°	Inadempimento sanzionato con penale	Rif. in Contratto	Valore della penale	Modalità di riscontro
24)	Violazione degli obblighi previsti.	Art. 10 comma 11	150,00 € per ogni violazione rilevata	/
25)	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.
26)	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.
27)	Misure di sicurezza inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento.	Art. 34 comma 9	200,00 € per ogni violazione rilevata	Esito delle verifiche, ispezioni e/o audit.
28)	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	150,00 € 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 7 – Penali