

APPENDICE 1 AL PROGETTO - LOTTO 1

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI PRESSO IL PARCO ARCHEOLOGICO DEL COLOSSEO PER IL MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA’CULTURALI E PER IL TURISMO – ID 2031



1	PREMESSA.....	4
1.1	IL PARCO ARCHEOLOGICO DEL COLOSSEO.....	4
2	GLOSSARIO.....	5
3	OGGETTO	6
4	DURATA.....	7
5	VALORE DELLA GARA	7
6	LUOGO E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	8
7	STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO	11
7.1	RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI: CRITICITA', MIGLIORIE APPORTATE/APPORTABILI.....	12
7.2	STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO.....	12
8	LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI	14
9	SERVIZI DI BIGLIETTERIA, INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA	14
9.1	INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA	14
9.1.1	GESTIONE DEL PERSONALE DEDICATO.....	16
9.1.2	POSIZIONAMENTO DI TRANSENNE/PALINE TENDIFLEX	17
9.1.3	SCHERMI E TOTEM TOUCHSCREEN	18
9.1.4	CARTELLI INFORMATIVI	21
9.1.5	STAMPA DI VOLANTINI, MAPPE E BROCHURES.....	21
9.1.6	SPECIFICI CONTENUTI DELL'APP DI CUI AI PAR. 9.2.3.2 e 9.3.4 E DI UNA SEZIONE DELLA PAGINA WEB DI VENDITA DI CUI AL PAR. 9.2.3.1;.....	22
9.1.7	SERVIZIO DI KINDERHEIM	22
9.2	BIGLIETTERIA	23
9.2.1	POLITICHE DI TICKETING.....	25
9.2.2	BIGLIETTERIA FISICA	27
9.2.3	BIGLIETTERIA OFF SITE.....	31
9.2.4	CONTROLLO DEGLI ACCESSI E DELLE USCITE.....	39
9.2.5	SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI.....	42
9.3	SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA VISITA	43
9.3.1	LABORATORI DIDATTICI E ATTIVITA' DIDATTICHE	43
9.3.2	VISITE GUIDATE	46
9.3.3	AUDIO/VIDEOGUIDE E RADIOGUIDE	48



9.3.4	APPLICAZIONE PER DISPOSITIVI MOBILI	51
10	AVVIO DELLE ATTIVITA'	52
10.1	FASE PRELIMINARE.....	52
10.2	DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	55
11	MODALITA' DI REMUNERAZIONE e ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	56
11.1	RETROCESSIONE INCASSI DI BIGLIETTERIA.....	56
11.2	PAGAMENTO DELLA ROYALTY.....	57
11.3	VERSAMENTO DEL CANONE.....	57
12	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	58
13	VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI.....	58
13.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI	58
13.1.1	PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE	65
13.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI.....	66



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 e per il Turismo (MiBACT), prorogato il 10 giugno 2019 ed è suddivisa in due lotti merceologici così costituiti:

- **Lotto 1: Servizi di biglietteria, informazioni e accoglienza e assistenza alla visita**
- **Lotto 2: Servizi di editoria e di vendita di prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica**

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 cui al Lotto 1 ovvero i servizi di biglietteria, accoglienza e assistenza alla visita meglio specificati nei successivi capitoli, presso il Parco Archeologico del Colosseo (di seguito per brevità "Parco").

Il Parco, al fine di individuare il dettaglio dei servizi, ha definito una serie di obiettivi, di seguito elencati, finalizzati ad apportare un miglioramento all'attuale gestione:

- migliorare la fruizione culturale;
- migliorare il livello di personalizzazione del servizio in funzione delle diverse tipologie di visitatori;
- creare una sinergia tra i vari servizi offerti all'utenza.

Il presente Capitolato si compone di 13 capitoli e di 6 Allegati tecnici suddivisi in:

Allegato 1: Dati storici di fruizione;

Allegato 2: Planimetrie e mappe;

Allegato 3: PEF – Piano Economico e Finanziario;

Allegato 4: Abaco della cartellonistica Colosseo;

Allegato 5: Logotipo e immagine coordinata del Parco;

Allegato 6: Linee guida per la progettazione degli spazi.

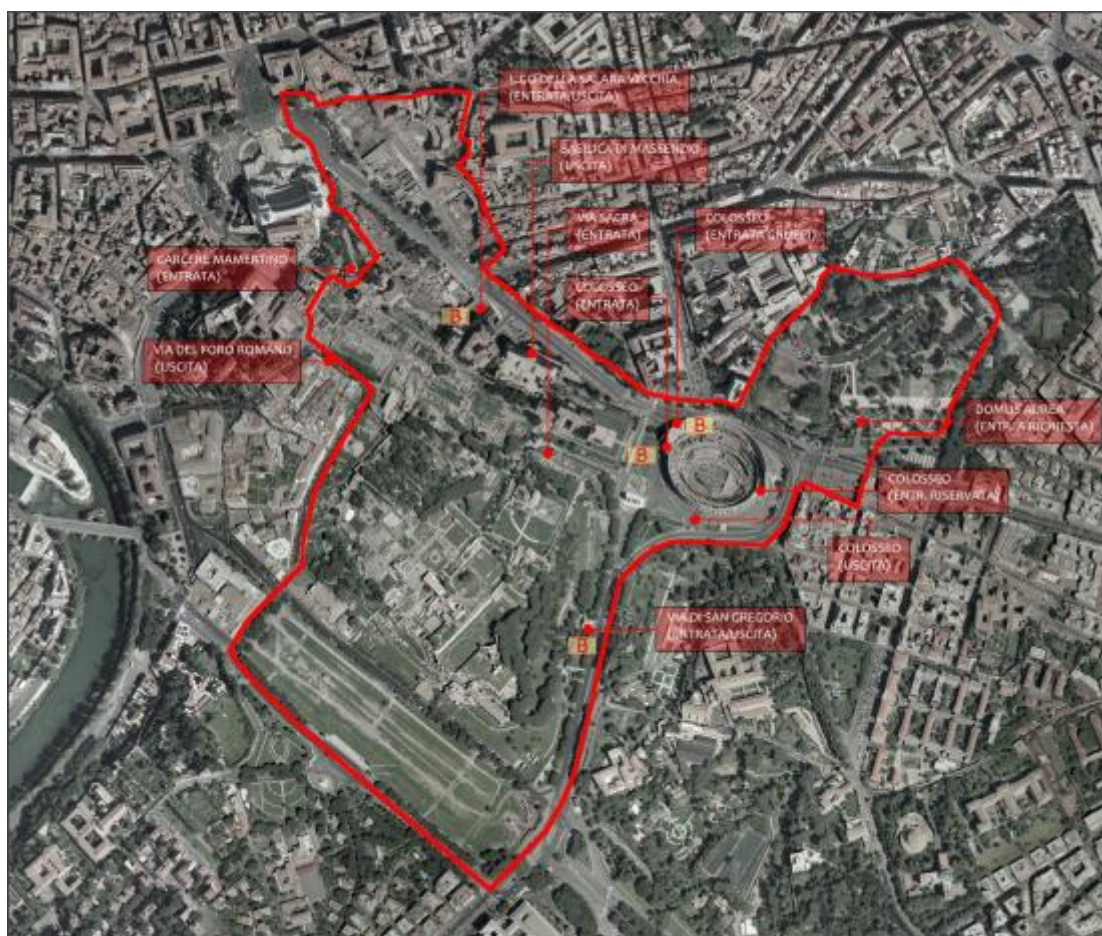
1.1 IL PARCO ARCHEOLOGICO DEL COLOSSEO

Il Parco archeologico del Colosseo, di seguito denominato Parco, è istituto della cultura di rilevante interesse nazionale, aperto al pubblico, con la missione di conservare, incrementare e valorizzare i propri beni mobili e immobili e di contribuire alla salvaguardia del patrimonio culturale materiale e immateriale, nonché di promuovere lo studio e la ricerca sia con risorse interne sia in collaborazione con partner nazionali ed internazionali nei settori di competenza e di diffondere detti studi e ricerche presso la comunità scientifica e il pubblico. Svolge inoltre nell'intero territorio di competenza le funzioni di tutela previste dall'art. 33 del D.P.C.M. 171 del 29 agosto 2014.

Il Parco è stato istituito con il DM n. 15 del 12 gennaio 2017, con la finalità di assegnare a un istituto dotato di autonomia speciale il compito di provvedere alla tutela e alla valorizzazione dell'area archeologica centrale di Roma e di dare attuazione all'accordo sottoscritto dal MiBACT e da Roma Capitale il 21 aprile 2015.

Il Parco ha sede in Roma, Piazza S. Maria Nova 53.

Il territorio di competenza del Parco racchiude sia aree e monumenti di diretta competenza statale (Colosseo, Domus Aurea, Arco di Costantino e Meta Sudans, Foro romano e Palatino), sia in consegna a Roma Capitale (Circo Massimo, Fori imperiali), nonché il ricchissimo patrimonio ecclesiastico costituito dalle chiese che si affacciano su via dei Fori imperiali e lungo il Palatino e le sue pendici (quali per esempio la basilica dei Santi Cosma e Damiano, San Bonaventura e Sant'Anastasia al Palatino), di proprietà di diversi Enti (Fondo Edifici di Culto del Ministero dell'Interno, Vicariato di Roma e altri).



2 GLOSSARIO

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

TERMINI	DEFINIZIONI
Aggio	La quota percentuale trattenuta dal Concessionario degli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso.
Canone	La prestazione in denaro che è corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per l'utilizzo dei locali/infrastrutture 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.
Controlli di sicurezza	Varchi presidiati da GPG (Guardie Particolari Giurate) e guardie non armate (facilitatori) e allestiti con apprestamenti di sicurezza anticrimine (apparati radiogeni, rivelatori di metalli ad arco e rivelatori di metalli a spatola).



Direttore dell'esecuzione	Persona nominata dall'Amministrazione come responsabile dei rapporti con il concessionario.
Gestore del contratto	E' 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.
Giorno/i	Ove non diversamente stabilito tutti i termini previsti dal presente Capitolato sono da intendersi "solari".
Off site	Non ubicato fisicamente sui siti.
Parco o Amministrazione	Parco Archeologico del Colosseo, 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.
Varchi di accesso	Varchi presidiati da personale del Concessionario e allestiti con tornelli motorizzati per il controllo elettronico dei titoli di accesso dei visitatori.
Responsabile/i dei servizi	Persona/e fisica/he nominata/e dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla concessione e fungere da referente/i operativo/i per l'Amministrazione.
Royalty	La prestazione in denaro che è corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione pari alla quota percentuale dei ricavi delle vendite dei servizi di assistenza alla visita, al netto dell'IVA.
Siti	Siti archeologici gestiti dal Parco Archeologico del Colosseo presso i quali sono erogati i servizi oggetto della presente gara: Colosseo, Foro Romano-Palatino e Domus Aurea.
Servizi	I servizi oggetto della presente concessione specificati al capitolo 9 del presente capitolato tecnico.
Ingressi	Porte/cancelli di accesso ai siti antecedenti i controlli di sicurezza per i visitatori e i punti di controllo accessi.

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, controllo accessi, accoglienza, informazione 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 (canone e royalty) come meglio descritto nei paragrafi successivi.

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

- servizi di biglietteria, informazioni e accoglienza (informazioni e orientamento dei visitatori, biglietteria fisica e off site, controllo accessi);
- servizi di assistenza alla visita (servizio di noleggio e distribuzione audio/videoguide – inclusa la realizzazione dei contenuti - e radioguide, realizzazione di una App di supporto alla visita, visite guidate e laboratori didattici e attività didattiche);

Le suddette attività dovranno essere erogate presso i siti del Parco Archeologico del Colosseo.

All'Allegato 1 sono riportati i dati storici relativi ai servizi oggetto della concessione.

Nell'espletamento dei suddetti 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 all'art. 266 comma 4 del D. Lgs 152/2006 e s.m.i. in materia di rifiuti provenienti da attività di manutenzione.

Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico, nello Schema di Contratto 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.

Ai sensi di quanto disciplinato nel capitolo 13, sarà facoltà del Parco effettuare verifiche di conformità in qualsiasi momento sul rispetto degli standard di qualità richiesti nel presente Capitolato Tecnico, nel Contratto di concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in OFFERTA TECNICA, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 13.2.

4 DURATA

La concessione avrà una durata pari a 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 (PEF).

5 VALORE DELLA GARA

Il valore annuale medio stimato per la concessione è pari a Euro 112.849.461,40 (Euro centododicimilionioottocentoquarantanovemilaquattrocentosessantuno,40), corrispondenti a un valore complessivo presunto di Euro 564.247.307,00 (Euro cinquecentosessantaquattromilioniduecentoquarantasettemilatrecentosette,00) per l'intera durata della concessione, pari a mesi 60.

	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	Totale
VALORE DELLA CONCESSIONE (€)	€ 111.690.624	€ 112.265.266	€ 112.843.667	€ 113.432.169	€ 114.015.581	€ 564.247.307
<i>Incassi stimati da biglietteria (€)</i>	<i>€ 104.459.302</i>	<i>€ 105.009.312</i>	<i>€ 105.562.930</i>	<i>€ 106.121.436</i>	<i>€ 106.681.876</i>	<i>€ 527.834.856</i>
<i>Incassi stimati da servizi di assistenza alla visita (€)</i>	<i>€ 7.231.322</i>	<i>€ 7.255.955</i>	<i>€ 7.280.736</i>	<i>€ 7.310.733</i>	<i>€ 7.333.705</i>	<i>€ 36.412.451</i>
VISITATORI STIMATI TOTALI	7.461.610	7.501.491	7.541.645	7.582.077	7.622.791	37.709.614
<i>Visitatori stimati Colosseo</i>	<i>5.552.477</i>	<i>5.580.240</i>	<i>5.608.141</i>	<i>5.636.181</i>	<i>5.664.362</i>	<i>28.041.401</i>
<i>Visitatori stimati Foro Romano - Palatino</i>	<i>1.823.677</i>	<i>1.835.795</i>	<i>1.848.048</i>	<i>1.860.440</i>	<i>1.872.973</i>	<i>9.240.933</i>
<i>Visitatori stimati Domus Aurea</i>	<i>85.456</i>	<i>85.456</i>	<i>85.456</i>	<i>85.456</i>	<i>85.456</i>	<i>427.280</i>

Tabella 2 - Valori stimati

Tale valore è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso derivante dalla vendita dei titoli di accesso e dei servizi di assistenza alla visita (noleggio delle audio/videoguide, App, visite guidate, laboratori e attività didattiche).

La 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 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 (biglietto



medio, scontrino medio, etc.). Tali razionali di calcolo sono stati determinati sulla base delle indicazioni stimate dall'Amministrazione e dei dati storici del Parco.

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

Numero di visitatori: l'Amministrazione stima un numero di visitatori totali per i tre siti (paganti e non) nel primo anno di concessione pari a 7.461.610. Per gli anni successivi si considera un tasso di crescita medio annuo di circa lo 0,54%.

Incassi da biglietteria: è stato stimato un biglietto medio a visitatore (considerando il totale dei visitatori comprensivo degli ingressi gratuiti) pari a circa 14 € sulla base delle tariffe indicate al paragrafo 9.2.1.

Incassi dai servizi di assistenza alla visita: gli incassi provenienti dai servizi di assistenza alla visita sono stati stimati utilizzando i tassi di utilizzo e i prezzi medi storici riportati nella tabella seguente (i valori riportati corrispondono alla media dei cinque anni di concessione).

Fanno eccezione gli incassi derivanti dal servizio di visite guidate speciali del Colosseo (sotterranei e belvedere) per i quali il numero di visite guidate è stato calcolato tenendo in considerazione la capienza massima di tali luoghi, le politiche di prenotazione previste al par. 9.3.2.2 e i prezzi medi storici applicati.

		Tasso di utilizzo medio sul totale visitatori del singolo sito	Prezzo medio unitario
Colosseo	Audioguide	7.42%	5.50 €
	Videoguide	1.83%	6.00 €
	Visite ordinarie	2.43%	4.83 €
	Luna sul Colosseo	1.08%	18.55 €
Foro Romano-Palatino	Audioguide	2.74%	5.50 €
	Videoguide	0.18%	6.00 €
	Visite ordinarie	0.80%	5.00 €
	Visite speciali Foro	0.24%	16.19 €
Domus Aurea	Visite ordinarie	100%	6.00 €

Tabella 3 - Tassi di utilizzo e prezzi medi utilizzati per le stime degli incassi da servizi di assistenza alla visita del PEF

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, all'Allegato 3 è stato definito un Piano Economico Finanziario di massima (PEF), con lo scopo di illustrare la fattibilità economico-finanziaria e gestionale dell'iniziativa.

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 di gestione e di individuare l'equilibrio economico complessivo dell'iniziativa.

Per ogni servizio, sono stati inseriti i ricavi stimati e sono stati calcolati 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.

6 LUOGO E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il luogo di esecuzione dei servizi è situato all'interno dei siti del Parco Archeologico del Colosseo, ovvero presso il Colosseo, il Foro Romano-Palatino e la Domus Aurea, negli spazi indicati nelle mappe di cui all'Allegato 2.

Per lo svolgimento dei servizi il Parco mette a disposizione del Concessionario i seguenti locali la cui organizzazione di dettaglio è descritta al capitolo 9:

➤ **5 locali di biglietteria** situati rispettivamente:

- al **Colosseo**: sono presenti due biglietterie situate all'interno del sito, una in prossimità dell'accesso singoli/gruppi, composta di 11 postazioni di vendita e 2 uffici di servizio adiacenti alle postazioni di



vendita (denominata “Biglietteria Unica”) e una presso il Varco Stern composta di 2 postazioni di vendita (denominata “Biglietteria Stern”);

- al **Foro Romano-Palatino**: sono presenti 3 biglietterie situate nei luoghi denominati: “Piazza del Colosseo/Venere e Roma” (la biglietteria è dotata di 5 postazioni di vendita), “Via di San Gregorio” (la biglietteria è dotata di 3 postazioni di vendita), “Largo Salara Vecchia” (la biglietteria è dotata di 3 postazioni di vendita).

Si specifica che la biglietteria situata in Via di San Gregorio, con l’avviarsi della presente concessione occuperà gli spazi che attualmente sono dedicati al servizio di bookshop, ampliando di fatto lo spazio a disposizione per la prima accoglienza e per la biglietteria. La biglietteria, nella sua nuova collocazione dovrà ospitare almeno 3 postazioni di biglietteria e una postazione dedicata alla distribuzione e ritiro delle audio/video guide. Sarà onere del concessionario allestire e arredare i nuovi spazi di biglietteria (cfr. par. 9.2.2)

Attualmente è presente anche una biglietteria fisica, dotata di una postazione di vendita, esterna al sito, presso il Carcere Mamertino. Tale biglietteria è attualmente **gestita da ORP (Opera Romana Pellegrinaggi)** a seguito di un accordo siglato con il Parco. In caso di prosecuzione dell’accordo per gli anni della concessione, il concessionario dovrà mettere in grado ORP di proseguire il servizio di vendita, consentendogli ad esempio di avere un account sulla piattaforma informatica. La gestione di quest’ultima biglietteria **non sarà pertanto oggetto della presente concessione.**

- alla **Domus Aurea**: attualmente non è presente una biglietteria fisica. Entro la Data di avvio dell’esecuzione delle attività (par. 10.2) il Parco realizzerà una struttura dedicata al servizio, dotata di una postazione di vendita.
- **3 locali di distribuzione e ritiro delle audioguide/video guide e radioguide** situati rispettivamente:
- al **Colosseo**: è presente un locale dotato di 2 postazioni per la distribuzione delle apparecchiature, collocato all’interno del monumento in prossimità della Biglietteria Unica e un locale per il ritiro, dotato di una postazione, collocato all’interno del monumento in prossimità dell’uscita.
 - al **Foro Romano-Palatino**: è presente un locale dotato di una postazione per la distribuzione delle apparecchiature collocato all’interno del sito in prossimità dell’Arco di Tito, all’incrocio fra via Nova e clivo Palatino. Gli apparecchi sono distribuiti e ritirati inoltre presso le biglietterie di Via di San Gregorio e Largo Salara Vecchia.
- **2 locali per lo svolgimento delle attività didattiche** situati all’interno del Foro Romano-Palatino, sulla Via Nova.
- **1 locale per lo svolgimento del servizio di kinderheim** situato al Palatino, nei pressi degli Orti Farnesiani.

Il Parco è dotato inoltre di **8 ingressi** presso i quali sono collocati i varchi di accesso per il controllo dei titoli di accesso. Tali ingressi sono situati rispettivamente :

- **Colosseo**: sono presenti 3 ingressi distinti per “visitatori singoli”, “visitatori in gruppo” e “accesso Stern” destinato ai gruppi scuola e ai gruppi che accedono alle visite di approfondimento/speciali, nonché ai visitatori singoli accompagnati da guide turistiche;
- **Foro Romano-Palatino**: sono presenti 4 ingressi situati in Via Sacra/Arco di Tito, Largo Salara Vecchia, Carcere Mamertino e Via di San Gregorio;
- **Domus Aurea**: è presente un unico ingresso.

E’ oggetto di gara **l’apertura di 3 nuovi ingressi** presso il Foro Romano-Palatino (presso via dei Cerchi e presso la Basilica di Massenzio, dove attualmente è presente un’uscita, e inoltre presso via del Foro Romano dove attualmente è presente un’uscita denominata “La Piccola”)

Il Parco è dotato inoltre di **5 uscite** dotate di tornelli/varchi di sicurezza. Tali uscite sono situate rispettivamente:

- **Colosseo**: è presente un’unica uscita;



- **Foro Romano-Palatino:** sono presenti 4 uscite situate in Largo Salara Vecchia, Via di San Gregorio, Via del Foro Romano - La Piccola; Basilica di Massenzio.

E' oggetto di gara l'apertura di **2 nuove uscite** presso il Foro Romano-Palatino (via dei Cerchi e Arco di Tito/Via Sacra).

Maggior dettaglio circa l'allestimento dei locali e l'organizzazione dei singoli servizi è descritto nei relativi paragrafi.

Durante l'esecuzione del contratto la dislocazione di parte dei servizi potrebbe variare in occasione di miglioramenti delle strutture previste dall'Amministrazione ed in occasione della costruzione del Centro servizi, la nuova struttura che sarà localizzata al di sotto dell'area verde localizzata tra il Colosseo, la via Celio Vibenna e via di San Gregorio, in prossimità dell'Arco di Costantino, che ospiterà servizi di informazioni e accoglienza, biglietteria, bookshop (vetrina espositiva), bar/caffetteria e servizi igienici per il pubblico.

L'Amministrazione stima che il manufatto potrà essere disponibile entro il 2022 e si impegna a dare tempestiva comunicazione al concessionario circa eventuali variazioni di tale previsione.

Tutti i siti del Parco sono coperti da rete WI-FI gratuita fornita da Parco e messa a disposizione dei visitatori.

I siti del Parco sono aperti con i seguenti orari:

- Colosseo e Foro Romano-Palatino:
 - dal 2 gennaio al 15 febbraio: 08.30 - 16.30,
 - dal 16 febbraio al 15 marzo: 08.30 - 17.00,
 - dal 16 marzo all'ultimo sabato di marzo: 08.30 - 17.30,
 - dall'ultima domenica di marzo al 31 agosto: 08.30 - 19.15,
 - dal 1 settembre al 30 settembre: 08.30 - 19.00,
 - dal primo ottobre all'ultimo sabato di ottobre: 08.30 - 18.30,
 - dall'ultima domenica di ottobre al 31 dicembre: 08.30 - 16.30.
- Domus Aurea: aperta il sabato e la domenica, dalle 8:30 alle 18:15 l'accesso è concesso a gruppi di massimo 25 persone (inclusi accompagnatori), ogni 15 minuti.

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

L'accesso ai luoghi speciali del Parco è regolato secondo gli orari e con le modalità di visita consultabili sul sito web del Parco <https://parcocolosseo.it/>, nella sezione "Visita - orari e biglietti".

Il Concessionario garantisce l'erogazione dei servizi negli orari di seguito indicati, fermo restando eventuali variazioni di orario, richiesti dall'Amministrazione, pena l'applicazione della penale n°1 di cui al par. 13.2:

- Informazioni e orientamento (incluso il servizio di Kinderheim), ritiro delle audio/videoguide e radioguide, controllo delle uscite: tutti i giorni di apertura dei siti, durante tutto l'orario di apertura.
- Biglietteria fisica, distribuzione delle audio/video guide e radioguide e controllo degli accessi dall'orario di apertura fino a un'ora prima della chiusura dei siti. Fanno eccezione le biglietterie del Foro Romano-Palatino situate sulla "Piazza del Colosseo/Venere e Roma" e in "Largo Salara Vecchia" che dovranno aprire mezz'ora prima dell'orario di apertura dei siti.

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 garantire il servizio oltre l'orario ordinario in caso di iniziative speciali e/o straordinarie (ad esempio per gli eventi ad apertura notturna), 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 e nel caso in cui queste aperture siano a titolo gratuito per i visitatori. Tuttavia, l'Amministrazione darà avviso al Concessionario dello specifico evento con anticipo almeno di 24 ore.

7 STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO

Di seguito vengono descritte le principali figure e strutture organizzative di cui l'Amministrazione e il Concessionario si devono dotare 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 le verifiche 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 momento 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 trasmettere al Concessionario le informazioni riguardo alle specificità e al funzionamento del Parco, con la cadenza e la periodicità ritenute più opportune, ai fini della corretta erogazione dei servizi.

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 dei servizi**", 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 dei servizi 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 dei servizi** dovranno assicurare, nel complesso, la loro presenza in loco negli orari di apertura al pubblico dei siti, mentre il Gestore del contratto dovrà essere sempre reperibile via telefono, 7 giorni su 7, durante l'orario di apertura del Parco, 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 3 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 dei servizi e provvedere alla tempestiva segnalazione al Direttore dell'esecuzione di eventuali problematiche per le quali è richiesto l'intervento dell'Amministrazione stessa.

7.1 RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI: CRITICITA', MIGLIORIE APPORTATE/APPORTABILI.

Il Concessionario redige una Relazione sull'andamento dell'erogazione dei servizi con cadenza minima semestrale o comunque con una periodicità diversa, concordata con l'Amministrazione. La relazione ha l'obiettivo di esporre all'Amministrazione l'efficienza e l'efficacia dell'esecuzione dei singoli servizi e dei servizi in forma integrata, al fine di concordare eventuali variazioni e/o miglioramenti per la fruizione dei siti. La relazione dovrà inoltre esporre le criticità riscontrate nell'esecuzione dei servizi e le eventuali soluzioni/migliorie eseguite in corso d'opera, nonché le eventuali altre migliorie che potrebbero essere apportate. Nel caso di migliorie, il Concessionario concorda con l'Amministrazione l'applicazione delle stesse.

La relazione deve essere consegnata all'Amministrazione entro il giorno 5 del primo mese successivo al semestre oggetto di rendicontazione o entro un diverso periodo concordato con l'Amministrazione. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della penale n°2 di cui al paragrafo 13.213.2.

7.2 STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO

Il personale impiegato nei seguenti servizi di *front office*: Kinderheim (cfr. par. 9.1.7), biglietteria fisica (cfr. par. 9.2.2), controllo degli accessi e delle uscite (cfr. par. 9.2.4) distribuzione e ritiro della audio/videoguide e radioguide (cfr. par. 9.3.3), dovrà conoscere, oltre all'italiano anche la lingua inglese, per un livello minimo di conoscenza certificato B2¹ (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio).

Il Concessionario garantisce inoltre, per ogni turno di lavoro, la copertura dei servizi indicati nella tabella seguente con le ulteriori relative conoscenze linguistiche. Tale copertura può essere garantita anche attraverso l'offerta di strumentazioni tecnologiche che consentano l'interazione fra gli operatori presenti in turno, consentendo sempre al visitatore di entrare in contatto visivo con l'operatore (ad es. attraverso una videochiamata) o eventualmente con strumenti dotati di intelligenze artificiali.

	RICHIESTE DA CAPITOLATO	
	LINGUA	LIVELLO ²
BIGLIETTERIA FISICA	FRANCESE	B1
	CINESE	B1
	SPAGNOLO	B1
	PORTOGHESE	B1

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)



CONTROLLO DEGLI ACCESSI E DELLE USCITE	FRANCESE	B1
	CINESE	B1
	SPAGNOLO	B1
	PORTOGHESE	B1
DISTRIBUZIONE E RITIRO AUDIO, VIDEO E RADIOGUIDE	FRANCESE	B1
	SPAGNOLO	B1
	PORTOGHESE	B1

Tabella 3 - Lingue in cui dovranno essere erogati i servizi di biglietteria fisica, controllo accessi e uscite, distribuzioni/ritiro audio/videoguide e radioguide

Invece, per quanto riguarda i servizi di informazioni e accoglienza, call center, visite guidate e laboratori e attività didattiche (cfr. par 9.1.1, 9.2.3.3, 9.3.2 e 9.3.1), le caratteristiche del personale dedicato e le conoscenze linguistiche richieste sono indicate nei rispettivi paragrafi.

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

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

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

Tutto il personale fisicamente presente sui siti deve essere dotato di divise e di tesserino di riconoscimento (corredato di fotografia e contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, da esporre durante lo svolgimento del servizio) che ne consentano il chiaro riconoscimento da parte dei visitatori e che lo identifichino come addetto ufficiale del Parco (sarà concessa l'applicazione del logo del Parco sulle divise). Il Concessionario deve fornire le divise secondo quanto il progetto presentato nella Relazione Tecnica (cfr. par. "Divise del Personale") 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).

Qualora parte delle disposizioni riportate nel presente Capitolato Tecnico 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 da diverso termine eventualmente concordato con la stessa, pena l'applicazione della penale di cui al n°3 del paragrafo 13.2, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto, fornendo 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 caso contrario, 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.

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate al paragrafo "Divise del personale" della propria Relazione Tecnica e secondo quanto dichiarato nella Offerta tecnica generata dal sistema (cfr. Biglietteria fisica - LIS e ASL), fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

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 (visibile all'Allegato 5 al presente Capitolato Tecnico) nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dal Parco stesso. Il Concessionario si impegna a non esibire negli spazi nei quali sono gestiti i servizi oggetto di concessione, 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 dal Parco stesso 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 DI BIGLIETTERIA, INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA

I servizi di biglietteria, informazioni e accoglienza rappresentano l'interfaccia di primo contatto con i visitatori e lo strumento mediante il quale i titoli di accesso e i servizi di assistenza alla visita sono promossi, venduti e distribuiti presso il pubblico. In particolare il servizio di front office consta delle seguenti attività:

- informazioni e accoglienza;
- biglietteria;
- controllo accessi

9.1 INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA

L'attività riguarda l'informazione, l'accoglienza e l'orientamento dei visitatori dal momento in cui si avvicinano ai siti, sino al momento dell'ingresso ai percorsi di visita, con particolare riguardo alle aree del Parco in cui si verifica la maggiore concentrazione di visitatori in attesa.

Il servizio ha ad oggetto, inoltre, la gestione e l'organizzazione delle code di visitatori in attesa di accedere ai siti e di acquistare i titoli di accesso per i siti Colosseo e Foro Romano-Palatino, nonché la gestione del servizio di Kinderheim (par. 9.1.7).

Gli obiettivi del servizio sono una chiara, efficace ed efficiente comunicazione dell'offerta e dei servizi del Parco agli utenti, la riduzione dei tempi di attesa e l'incremento del comfort dei visitatori, attraverso l'orientamento verso i servizi più adatti alle loro esigenze e verso gli accessi meno congestionati.



Il Concessionario deve quindi predisporre un apparato informativo ufficiale al di fuori e all'interno dei siti del Parco che gli consenta di istituirsi come prima interfaccia di comunicazione con il pubblico. E' onere del Concessionario organizzare/predisporre le seguenti attività:

1. gestione del personale dedicato;
2. posizionamento di transenne/paline tendiflex;
3. fornitura di schermi;
4. fornitura di cartelli informativi;
5. stampa di volantini, mappe e brochures;
6. messa a disposizione di specifici contenuti dell'App di cui ai paragrafi 9.2.3.2 e 9.3.4 e di una specifica sezione della Pagina Web di vendita di cui al par. 9.2.3.1;

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

- a) orari di apertura dei siti e dei servizi offerti;
- b) offerta culturale del Parco (presenza di esposizioni temporanee ed eventi, etc.)
- c) collocazione delle biglietterie;
- d) collocazione degli accessi;
- e) collocazione dei servizi per l'utenza (toilettes, punti ristoro, bookshop, fontane, etc.);
- f) tempi di attesa alle biglietterie del Parco in tempo reale;
- g) tempi di attesa agli accessi del Parco in tempo reale;
- h) tempi di attesa ai controlli di sicurezza del Parco in tempo reale;
- i) tipologie e tariffe dei titoli di accesso;
- j) tipologie e tariffe dei servizi di assistenza alla visita offerti (visite guidate, laboratori didattici, audio/video-guide, etc.)
- k) numero e tipologia di titoli di accesso ancora disponibili nella giornata presso le biglietterie, con specifica dell'orario di accesso;
- l) numero e tipologia di servizi di assistenza alla visita offerti dal Parco ancora disponibili nella giornata presso le biglietterie, con specifica dell'orario di accesso;
- m) informazioni di carattere generale sui siti del Parco;
- n) informazioni che agevolino i visitatori a superare i controlli di sicurezza per accedere ai siti;
- o) informazioni che agevolino i visitatori a collocarsi nella fila di accesso corretta;
- p) regole per la fruizione dei beni (ad esempio l'elenco dei comportamenti vietati all'interno dei siti, elenco degli oggetti che non possono essere introdotti all'interno dei siti, etc.);
- q) divieti vigenti (ad esempio divieto di ingresso con le valigie, etc.) e delle norme di comportamento che regolano la fruizione dei siti del Parco;
- r) comunicazioni di servizio che l'Amministrazione reputi opportuno riferire al pubblico di volta in volta.

E' onere del Concessionario mantenere costantemente aggiornate le informazioni **su tutti gli apparati informativi** e, qualora richiesto dall'Amministrazione, modificare le informazioni. L'aggiornamento/modifica delle informazioni già pubblicate dovrà essere effettuato in tempo reale e comunque garantito entro 6 ore dalla richiesta dell'Amministrazione, pena l'applicazione della penale n°7 di cui al par. 13.2. L'inserimento e la pubblicazione di nuove informazioni dovrà essere garantita entro 48 ore dalla richiesta dell'Amministrazione, pena l'applicazione della penale n°8 di cui al par. 13.2.

L'attivazione del servizio deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale n°4 di cui al par. 13.2.



Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate al paragrafo “Servizio Informazioni e accoglienza - layout” della propria Relazione Tecnica, fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo e ai successivi sotto-paragrafi (9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7)

9.1.1 GESTIONE DEL PERSONALE DEDICATO

Il servizio informazioni e orientamento deve essere erogato dal Concessionario attraverso personale dedicato dislocato al minimo nelle aree indicate alla mappa A dell’Allegato 2 al presente Capitolato e visionabili in sede di sopralluogo, ovvero nei luoghi dove si verifica la maggiore concentrazione di visitatori. Tale personale deve inoltre organizzare e gestire le code di visitatori in attesa di accedere ai siti (code ai controlli di sicurezza e ai varchi di accesso) e in attesa di acquistare i titoli di accesso (code alle biglietterie).

La tabella seguente riporta il numero di presidi necessari stimati dall’Amministrazione per tutto l’orario di apertura per la gestione del flusso attuale di visitatori. Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, il Concessionario dovrà strutturare il servizio per far fronte a eventuali mutate esigenze relative ai flussi di visitatori.

Siti	Numero di unità di presidio	note
Colosseo	24	12 in prossimità dei controlli di sicurezza e dei “varchi di accesso singoli” e dei “varchi di accesso gruppi” 6 al varco Stern 6 all’interno del Colosseo (presidio degli ascensori e orientamento dei visitatori all’interno del monumento)
Foro romano-Palatino	12	in prossimità di tutte le biglietterie e di tutti i varchi di accesso del sito
Roma Tourist Information	1	presso il centro “Roma Tourist Information” in via dei Fori Imperiali

Tabella 4- Unità di presidio per il servizio di informazioni e accoglienza

In virtù degli accordi tra il Parco e il Comune di Roma è richiesta la presenza di 1 unità di personale presso il centro informazioni del Comune di Roma “Roma Tourist Information” in via dei Fori Imperiali (aperto tutti i giorni dalle 9:30 alle 19:00).

Attualmente non sono disponibili dei locali dell’Amministrazione destinati esclusivamente al servizio informazioni e accoglienza. Durante l’esecuzione del contratto il Parco si riserva la possibilità di individuare e arredare postazioni dedicate esclusivamente al servizio informazioni sulla piazza del Colosseo in occasione della costruzione del Centro servizi. Il Concessionario è chiamato a mettere a disposizione personale aggiuntivo per il presidio di tali nuove postazioni che l’Amministrazione ha stimato in circa 3 unità.

Il personale dedicato al servizio di informazioni e accoglienza dovrà conoscere, oltre all’italiano le seguenti lingue straniere:

- la lingua inglese, per un livello minimo di conoscenza certificato B2³ (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio),
- le lingue francese, portoghese, spagnolo, coreano, cinese e tedesco per un livello minimo di conoscenza certificato B1⁴ (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio) nonché di altre lingue eventualmente offerte (vedi Offerta tecnica (generata dal sistema) paragrafi “Informazioni e accoglienza - Lingua Russa” e “Informazioni e accoglienza - Lingua Araba”).

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)



Il Concessionario garantisce, per ogni turno di lavoro, complessivamente, la presenza di personale con conoscenza di tutte le lingue straniere richieste ed eventualmente offerte.

Oltre alla dotazione di divise che consentano il chiaro riconoscimento del personale fisicamente presente sui siti (cfr. par. 7.2), il personale dedicato al servizio informazioni e accoglienza dovrà essere facilmente visibile, individuabile dai visitatori nei luoghi di maggiore affollamento e facilmente riconoscibile.

Il Concessionario è tenuto inoltre a dotare il personale dedicato al servizio informazioni e accoglienza di strumentazione tecnica che gli consenta di essere aggiornato in tempo reale sulla disponibilità dei servizi offerti e sulla localizzazione delle altre figure situate in prossimità dei siti, per consentire, ad esempio, a visitatori stranieri di raggiungere e/o entrate in contatto visivo (attraverso ad esempio una videochiamata) con gli addetti che conoscono la loro lingua.

Resta inteso comunque che tutto il personale impiegato dal Concessionario e attivo sui siti deve essere in grado di fornire informazioni sull'offerta del Parco, orientare i visitatori sui siti del Parco ed essere costantemente aggiornato sulle eventuali modifiche dei servizi e del sistema di offerta del Parco stesso. Dovrà essere garantita a tal proposito una ottimale e funzionale comunicazione interna di tutto il personale fisicamente presente sui siti.

Il Concessionario, durante l'esecuzione del contratto, è tenuto a monitorare l'efficacia dello svolgimento dell'attività (attraverso la redazione della Relazione sull'andamento dei servizi di cui al par. 7.1), individuando, se necessario e di concerto con l'Amministrazione, ulteriori e/o alternative collocazioni del personale sui siti.

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate al paragrafo "Servizio Informazioni e accoglienza - personale dedicato" della propria Relazione Tecnica e secondo quanto dichiarato nella Offerta tecnica generata dal sistema (cfr. Informazioni e accoglienza - Lingue), fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

9.1.2 POSIZIONAMENTO DI TRANSENNE/PALINE TENDIFLEX

Per i siti Colosseo e Foro Romano-Palatino il Concessionario dovrà posizionare, nello spazio antistante ai Varchi di accesso ai siti, ai Controlli di sicurezza e alle biglietterie fisiche, transenne e/o paline tendiflex al fine di organizzare le code di visitatori in attesa.

La dislocazione delle transenne e/o delle paline tendiflex deve avvenire in maniera ordinata, decorosa e pulita e non deve in nessuna maniera arrecare disturbo al flusso di persone che si spostano in prossimità degli accessi e sulla Piazza del Colosseo.

Il Concessionario può posizionare tali transenne nell'area già definita dal Parco in accordo con Roma Capitale (cfr. par. 1.1).

Le transenne/paline tendiflex, devono essere posizionate in modo da creare file che consentano ai visitatori di mantenere la propria posizione prioritaria rispetto agli altri e in modo da poter stimare correttamente i tempi di attesa.

Nel caso in cui si verifichino file di visitatori che superano i 15 minuti di attesa, il Concessionario, al fine di informare i visitatori riguardo ai tempi di attesa al varco di accesso/controllo di sicurezza/biglietteria del sito per cui sono in coda, deve posizionare lungo il percorso della fila, delle paline distanziometriche che indichino la durata della fila ad intervalli di 15 minuti. E' onere del personale dedicato al servizio informazioni e orientamento (cfr. par. 9.1.1) spostare/togliere/collocare le paline informative al variare dei tempi di attesa delle file e fornire ai visitatori informazioni circa le tempistiche di attesa.

Con specifico riferimento alle file del sito Colosseo, il Concessionario deve organizzarle diversificandole per tipologia di fruizione e di accesso disponibile (ad esempio creare file differenziate per i visitatori singoli in possesso di titoli di accesso, visitatori senza titoli di accesso, visitatori in gruppo, visitatori con accesso prioritario (famiglie



con bambini, disabili, etc.)) indicando con opportuna segnaletica la differente canalizzazione dei flussi e degli ingressi.

Il Concessionario, durante l'esecuzione del contratto, è tenuto a monitorare l'efficacia dello svolgimento dell'attività (attraverso la redazione della Relazione sull'andamento dei servizi di cui al par. 7.1), individuando, se necessario e di concerto con l'Amministrazione, un riposizionamento transenne/paline tendiflex anche in altri luoghi del Parco oppure aggiungendole.

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate al paragrafo "Servizio Informazioni e accoglienza - posizionamento di transenne/paline tendiflex" della propria Relazione Tecnica, fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

9.1.3 SCHERMI E TOTEM TOUCHSCREEN

Il servizio informazioni deve essere erogato dal Concessionario anche attraverso schermi e totem touchscreen posizionati sia all'interno che all'esterno dei siti del Parco.

Tali apparecchiature dovranno erogare tutte le informazioni indicate al par. 9.1 con particolare riguardo alle lettere f), g), h), i), j), k), l) almeno in lingua italiana e inglese; esse infatti sono lo strumento dinamico attraverso il quale i visitatori possono, sempre e in tempo reale, essere aggiornati sulle modalità di fruizione più adatte ai loro interessi, sia in termini di offerta culturale (tipologie di biglietti e di servizi disponibili) sia in termini di disponibilità di tempo per la visita (tempi di attesa per accedere ai siti, indicazione dell'accesso con minor coda, etc.).

L'Amministrazione ha stimato essere adeguato, per una corretta comunicazione delle informazioni ai visitatori, un numero minimo di schermi e di totem touchscreen rappresentato nelle tabelle seguenti:

SCHERMI	POSIZIONAMENTO	TIPOLOGIA DI SCHERMO	N° DI APPARECCHI
COLOSSEO	BIGLIETTERIA	MEDIO	11
	VARCHI DI ACCESSO		
	INGRESSO SINGOLI	MAXI	1
	INGRESSO GRUPPI	MAXI	1
	INGRESSO STERN	MAXI	1
	CONTROLLI DI SICUREZZA PER I VISITATORI		
	RADIOGENI SINGOLI	MAXI AUTOPORTANTI ⁵	1
	RADIOGENI GRUPPI	MAXI AUTOPORTANTI	1
	TOT Colosseo		16
FORO ROMANO-PALATINO	BIGLIETTERIA		
	BIGLIETTERIA S. GREGORIO	MEDI	3
	BIGLIETTERIA SALARA VECCHIA	MEDI	3
	VARCHI DI ACCESSO/CONTROLLI DI SICUREZZA PER I VISITATORI		
	SAN GREGORIO	MAXI AUTOPORTANTI	1
	VIA SACRA (CODA FUORI DAL SITO)	MAXI AUTOPORTANTI	1
	LA PICCOLA	MAXI AUTOPORTANTI	1
	CARCERE MAMERTINO	MAXI AUTOPORTANTI	1
	SALARA VECCHIA	MAXI AUTOPORTANTI	1
		VIDEOWALL	1
	MASSENZIO	MAXI AUTOPORTANTI	1
	TOT FORO ROMANO PALATINO		13

⁵Su sostegni da fissare a terra.



SPAZI COMUNI	PIAZZA DEL COLOSSEO		
	CANCELLATA COLOSSEO FRONTE CELIO	VIDEOWALL	1
	CANCELLATA COLOSSEO FRONTE METROPOLITANA	VIDEOWALL	1
	CANCELLATA GROTTONI, VIA DEI VERBITI, VENERE E ROMA	VIDEOWALL	1
	TOT SPAZI COMUNI		3

Tabella 5 - Numero e posizionamento degli schermi informativi

TOTEM TOUCHSCREEN	POSIZIONE		N° DI APPARECCHI
COLOSSEO	Vicino alla TVM (cfr. par. 9.2.2) posizionata su piazza del Colosseo fronte uscita/via Celio Vibenna	esterno al sito	1
	Vicino alla TVM (cfr. par. 9.2.2) posizionata su piazza del Colosseo / via dei Verbiti /Venere e Roma	esterno al sito	1
	Vicino alla TVM (cfr. par. 9.2.2) posizionata su clivo di Venere Felice	esterno al sito	1
	In prossimità dell'uscita dal sito	interno al sito	1
FORO ROMANO-PALATINO	In prossimità dell'ingresso Carcere Mamertino	esterno al sito	1
	Vicino alla TVM (cfr. par.9.2.2) posizionata all'ingresso di via dei Cerchi	esterno al sito	1
	Vicino alla TVM (cfr. par. 9.2.2) posizionata presso il Museo Palatino	interno al sito	1
	Vicino alla TVM (cfr. par. 9.2.2) posizionata presso la via Nova	interno al sito	1
	In prossimità dell'ingresso Largo Salara Vecchia	esterno al sito	1
	Percorso del Palatino Meridionale	interno al sito	1
	Vicino alla vending machine per bevande posizionata presso i bagni/uscita "La Piccola"	interno al sito	1
TOT			11

Tabella 6 - Numero e posizionamento degli totem touchscreen

Resta inteso che il posizionamento degli schermi e dei totem touchscreen non dovrà coprire nessun punto di visuale prospettica dei siti del Parco.

Il Concessionario, durante l'esecuzione del contratto, è tenuto a monitorare l'efficacia dello svolgimento dell'attività (attraverso la redazione della Relazione sull'andamento dei servizi di cui al par. 7.1), individuando ad esempio, se necessario e di concerto con l'Amministrazione, ulteriori e/o alternative collocazioni degli schermi e dei totem touchscreen sull'area dei siti.

Durante l'esecuzione del contratto, in occasione della costruzione del Centro Servizi, l'Amministrazione stima che possa essere necessario il riposizionamento di parte degli schermi, maxischermi e totem touchscreen e l'installazione di ulteriori maxischermi fino a un massimo di 5 e l'installazione di 1 ulteriore videowall.

I totem touchscreen dovranno essere navigabili autonomamente dai visitatori in modo da consentire agli stessi di reperire le informazioni di cui hanno bisogno in maniera rapida e agevole. I totem touchscreen devono erogare informazioni oltre che in lingua italiana e inglese anche nelle seguenti lingue straniere: francese, portoghese, spagnolo coreano, cinese, tedesco, russo e arabo. Dovrà essere consentito al visitatore di poter selezionare la lingua preferita.



Tutte le apparecchiature dovranno essere posizionate al minimo nelle collocazioni indicate alle mappe B.1 e B.2 dell'Allegato 2 al presente Capitolato e visionabili in sede di sopralluogo.

Gli schermi posti in prossimità delle biglietterie e dei varchi di accesso dovranno informare i visitatori sui tempi di attesa ed eventualmente orientarli su biglietterie/accessi meno congestionati.

Gli schermi da posizionare in prossimità dei Controlli di sicurezza dovranno erogare informazioni che riguardino in via principale la preparazione dei visitatori a superare i controlli di sicurezza, anche attraverso il supporto di video illustrativi, al fine di accelerare le procedure di controllo e ridurre quindi i tempi di attesa. I contenuti dei video illustrativi saranno concordati con l'Amministrazione nella fase preliminare all'avvio dell'esecuzione delle attività.

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

-SCHERMI MEDI: schermi led in struttura da esterni

- dimensioni minime: 32"
- risoluzione minima: 1280x720
- tecnologia: LED
- sistema di protezione da pioggia, polvere e danni dovuti a sovraccarichi elettrici, con impermeabilità certificata al minimo IP55;
- SCHERMI MAXI : schermi led in struttura da esterni (autoportanti e da appendere)
- dimensioni minime: 50"
- risoluzione minima: 1280x720
- tecnologia: LED
- regolazione automatica della luminosità (gli schermi dovranno consentire la visibilità delle informazioni nelle differenti condizioni climatiche (giorno/notte, giornate molto assolate, etc.))
- sistema di protezione da pioggia, polvere e danni dovuti a sovraccarichi elettrici, con impermeabilità certificata al minimo IP55
- sistema di protezione da atti vandalici.

-VIDEOWALL : schermi led in struttura da esterni

- dimensioni: 4 x 1,5 m (con tolleranza +/- 20% su entrambe le dimensioni)
- risoluzione minima: 1280x720
- tecnologia pannello: LED
- regolazione automatica della luminosità (gli schermi dovranno consentire la visibilità delle informazioni nelle differenti condizioni climatiche (giorno/notte, giornate molto assolate, etc.))
- sistema di protezione da pioggia, polvere e danni dovuti a sovraccarichi elettrici, con impermeabilità certificata al minimo IP55
- sistema di protezione da atti vandalici.

-TOTEM TOUCHSCREEN : da esterni con fissaggio a terra

- dimensioni minime dello schermo: 42"
- tecnologia: touchscreen
- regolazione automatica della luminosità (gli schermi dovranno consentire la visibilità delle informazioni nelle differenti condizioni climatiche (giorno/notte, giornate molto assolate, etc.))
- sistema di protezione da pioggia, polvere e danni dovuti a sovraccarichi elettrici, con impermeabilità certificata al minimo IP55
- sistema di protezione da atti vandalici.

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

A decorrere dall'invio di eventuali segnalazioni da parte del Direttore dell'esecuzione o da parte della commissione di controllo e valutazione dallo stesso designata riguardo anomalie o malfunzionamenti riscontrati nelle



apparecchiature, il Concessionario è tenuto alla soluzione del problema riscontrato secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della penale n° 5 di cui al par. 13.2:

- interventi da remoto: risoluzione del problema entro 6 ore solari;
- interventi in loco: risoluzione del problema entro 8 ore solari.

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

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate ai paragrafi "Servizio Informazioni e accoglienza - schermi" e "Servizio Informazioni e accoglienza - totem touchscreen" della propria Relazione Tecnica, fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

9.1.4 CARTELLI INFORMATIVI

E' onere del Concessionario progettare, fornire e installare su tutta l'area del Parco cartelli informativi utili all'orientamento e all'informazione dei visitatori. La componente di testo dei cartelli dovrà essere stampata in lingua italiana e in lingua inglese e per il solo sito Colosseo anche in lingua Cinese.

Per tutto il periodo del contratto è onere del Concessionario la manutenzione dei cartelli informativi qualora deteriorati anche in minima parte e la fornitura di cartelli aggiuntivi qualora il Parco provveda all'apertura di nuovi percorsi o modifichi i flussi dei percorsi esistenti. Si stima che tali modifiche potrebbero ammontare a circa il 25% della fornitura totale di cartelli.

A decorrere dall'invio di eventuali segnalazioni da parte del Direttore dell'esecuzione o da parte della commissione di controllo e valutazione dallo stesso designata riguardo il deterioramento o l'obsolescenza dei cartelli, il Concessionario è tenuto alla sostituzione del/i cartello/i segnalato/i entro 72 ore dall'invio della segnalazione, se la segnalazione è stata effettuata in giorno ferial e entro 96 ore dall'invio della segnalazione, se la segnalazione è stata effettuata in giorno prefestivo, pena l'applicazione della penale n° 6 di cui al par. 13.2.

Con congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle attività, come definita al capitolo 10 del presente capitolato tecnico, il Concessionario sottopone all'Amministrazione il layout e la linea grafica dei cartelli informativi e concorda con l'Amministrazione i tempi per la prima installazione. Al termine del secondo anno della concessione, o in un diverso periodo concordato con l'Amministrazione, quest'ultima potrà richiedere un rinnovo integrale della cartellonistica. Il mancato rispetto delle tempistiche concordate comporta l'applicazione della penale n°32 di cui al paragrafo 13.2.

Al fine di consentire ai concorrenti di stimare correttamente l'investimento richiesto è disponibile, all'allegato 4 al presente Capitolato, un abaco della cartellonistica attualmente presente nel sito Colosseo. Tale cartellonistica è visionabile inoltre in sede di sopralluogo.

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate al paragrafo "Servizio Informazioni e accoglienza - cartelli informativi" della propria Relazione Tecnica, fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

9.1.5 STAMPA DI VOLANTINI, MAPPE E BROCHURES

Il servizio informazioni deve essere erogato dal Concessionario anche attraverso la stampa e la distribuzione presso il pubblico, in diverse lingue straniere, di volantini, mappe e brochures. Tali prestampati potranno essere realizzati anche per promuovere le iniziative temporanee e l'offerta di visita del Parco.

Il Concessionario concorda con l'Amministrazione, con cadenza almeno annuale, i contenuti, le lingue e le tirature degli stampati.

Con riferimento alle mappe per l'informazione e l'orientamento dei visitatori all'interno dei siti, si riporta nella tabella seguente le caratteristiche degli stampati e le tirature minime richieste annualmente:

Tipo di volantino	Caratteristiche	Tiratura	Frequenza di stampa
-------------------	-----------------	----------	---------------------



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

Tabella 7 - tipologia e tiratura degli stampati informativi

Un numero di mappe per l'informazione e l'orientamento dei visitatori all'interno dei siti dovrà essere prodotto anche per i visitatori non vendenti (mappe tattili).

I materiali dovranno essere distribuiti presso le biglietterie fisiche e dal personale dedicato al servizio informazioni di cui ai paragrafi 9.1.1 e 9.2.2. E' onere del Concessionario provvedere alla gestione dei materiali informativi presso le biglietterie, mantenendoli costantemente aggiornati e ordinati.

Con congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle attività, come definita al capitolo 1010 del presente capitolato tecnico, il Concessionario sottopone all'Amministrazione il layout e la linea grafica delle mappe e brochures.

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

Il Concessionario dovrà provvedere inoltre, a proprie spese, allo stoccaggio e alla messa a disposizione quotidiana dei materiali stampati presso le biglietterie e i punti di distribuzione identificati, in quanto l'Amministrazione non dispone di locali di deposito adeguati allo scopo.

9.1.6 SPECIFICI CONTENUTI DELL'APP DI CUI AI PAR. 9.2.3.2 e 9.3.4 E DI UNA SEZIONE DELLA PAGINA WEB DI VENDITA DI CUI AL PAR. 9.2.3.1

Il servizio informazioni deve essere erogato dal Concessionario anche attraverso specifici contenuti dell'App di cui ai paragrafi 9.2.3.2 e 9.3.4 e attraverso una specifica sezione della Pagina Web di cui al par.9.2.3.1.

L'App e la sezione della Pagina Web di vendita dovranno erogare tutte le informazioni indicate al paragrafo 9.1 con particolare riguardo alle lettere f), g), h), i), j), k), l). L'App e la Pagina Web di vendita sono strumenti dinamici attraverso i quali i visitatori possono, sempre e in tempo reale, essere aggiornati sulle modalità di fruizione più adatte ai loro interessi, sia in termini di offerta culturale (tipologie di biglietti e di servizi disponibili) sia in termini di tempistiche legate alle diverse modalità di visita (tempi di attesa per accedere ai siti, indicazione dell'accesso con minor coda, etc.).

Di conseguenza è onere del Concessionario, per tutto il periodo della concessione, provvedere all'aggiornamento, in tempo reale, delle informazioni di cui alle lettere f), g), h), i), j), k), l), e, in maniera periodica e/o quando ne intervenga la necessità, di tutte le altre informazioni da erogare, anche dietro richiesta dell'Amministrazione.

9.1.7 SERVIZIO DI KINDERHEIM

I visitatori che hanno acquistato il servizio di visite guidate (ordinarie o di approfondimento/speciali) proposte dal Parco potranno lasciare in custodia i propri bambini; tale servizio è incluso nel costo del servizio di visite guidate (ordinarie o di approfondimento/speciali) ed è svolto dal Concessionario a **titolo gratuito**.

E' onere del Concessionario gestire il servizio di Kinderheim, ovvero la custodia oraria per i bambini di età compresa fra i 18 mesi e i 6 anni dedicata ad attività ludiche.

Il Concessionario garantisce l'erogazione del servizio per tutto l'orario di apertura dei siti e comunque negli orari di erogazione delle visite guidate/speciali con esclusione delle aperture serali.

Il servizio dovrà essere svolto nel rispetto del LL.RR. 16 Giugno 1980, n. 59 e 11 Luglio 2002, n. 18.

I visitatori potranno accedere a tale servizio solo **dietro prenotazione, che potrà avvenire contestualmente all'acquisto della visita guidata/speciale** tramite l'infrastruttura informatica di cui al paragrafo 9.2.3.4.

I locali destinati ad ospitare il servizio, situati presso il sito Foro Romano-Palatino, consentono una capienza massima contemporanea di 25 bambini.

In caso di disponibilità, il Concessionario dovrà garantire anche la prenotazione last minute del servizio.



I bambini potranno essere lasciati in custodia dai visitatori per il periodo di erogazione della visita guidata/speciale e comunque per un periodo non superiore alle 3 ore, al fine di consentire al maggior numero di utenti di poter fruire del servizio.

Il Concessionario è tenuto a registrare il nome e cognome dei singoli bambini, l'orario di presenza (entrata ed uscita), le generalità e il numero di telefono cellulare del genitore o facente veci che accompagna l'infante e assicurarsi che il ritiro del bambino avvenga per opera della stessa persona.

Il personale dedicato allo svolgimento del servizio di custodia deve essere in possesso di adeguati titoli di studio conformemente a quanto disposto all'art. 5 della L.R. 11 Luglio 2002, n. 18 e dovrà conoscere oltre alla lingua italiana, la lingua inglese con un livello minimo di conoscenza B1.

Per tutto l'orario di svolgimento del servizio dovranno essere presenti come minimo due operatori per il servizio di custodia, indipendentemente dal numero di bambini presenti e un operatore dedicato al servizio di accoglienza e rilascio degli stessi. Tra il personale addetto al servizio deve essere individuato un responsabile dell'attività.

L'Amministrazione si impegna a consegnare al Concessionario, entro 3 giorni dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività (par.10), locali idonei allo svolgimento del servizio, già arredati e attrezzati a norma di legge per lo scopo. L'Amministrazione si impegna inoltre a dare tempestiva comunicazione al Concessionario circa eventuali variazioni di tali previsioni.

Nell'esecuzione del servizio il Concessionario deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto a impiegare materie e materiali necessari per l'intrattenimento dei bambini di ottima qualità e appropriati agli impieghi.

Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico, nello Schema di contratto di concessione e quanto indicato in OFFERTA TECNICA, l'esecuzione dei servizi deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali da parte della concedente.

E' onere del Concessionario inoltre sottoscrivere una polizza assicurativa a favore dei bambini e degli utenti della struttura contro eventuali danni e infortuni.

Per il primo accoglimento del bambino al kinderheim, trattandosi di frequenza occasionale, il genitore o chi ne fa le veci deve rilasciare dichiarazione scritta che il bambino è stato regolarmente vaccinato e non è affetto da malattie infettive e contagiose clinicamente accertate.

Il kinderheim deve essere dotato di un regolamento di organizzazione dell'attività indicante almeno:

- i criteri per l'accesso;
- le modalità di funzionamento del servizio inclusi gli orari;
- gli strumenti previsti per la valutazione del servizio da parte dei fruitori;
- le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate al paragrafo "Servizio Informazioni e accoglienza - kinderheim" della propria Relazione Tecnica, fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

9.2 BIGLIETTERIA

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

Obiettivo del servizio è quello di migliorare la fruizione del pubblico, con particolare riferimento al Colosseo, rendendo l'accesso più ordinato e contingentato sulla base di un'organizzazione su turni d'accesso, nonché promuovere l'utilizzo dei canali di vendita offsite.



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. Gestione delle postazioni di biglietteria fisica;
2. Gestione della biglietteria *offsite* (tramite Pagina WEB di vendita, App e Call center);
3. Controllo degli accessi e delle uscite;
4. Supporto alla definizione di politiche promozionali.

Il servizio deve prevedere la gestione (distribuzione e vendita sui vari canali, accettazione del pagamento, annullamento, anche parziale per titoli di accesso cumulativi e/o integrati) di tutti i titoli di accesso e degli abbonamenti, nonché di card-turistico culturali (ad es. Romapass) presenti al momento dell'attivazione del servizio e/o durante la durata della concessione.

Il servizio deve prevedere inoltre la gestione degli incassi e dei servizi amministrativi.

I prezzi dei titoli di ingresso sono stabiliti dall'Amministrazione. L'Amministrazione, anche nel corso dell'esecuzione del contratto, si riserva di individuare politiche tariffarie dei titoli di ingresso ulteriori e diverse rispetto a quelle indicate al paragrafo 9.2.1, quali abbonamenti, sconti, fidelity e membership card, etc., anche a seguito di indicazioni del MiBACT. La piattaforma informatica di cui al paragrafo 9.2.3.4 deve pertanto consentire l'inserimento e la configurazione di tutte le fasce di prezzo dei titoli di accesso, servizi e prodotti e delle relative durate nei periodi dell'anno, con la possibilità di prevedere riduzioni, sconti e promozioni anche dinamicamente, sulla base di criteri preimpostati o legati ai comportamenti dei visitatori. È onere del Concessionario configurare opportunamente la piattaforma informatica di cui al successivo paragrafo 9.2.3.4 per supportare tali politiche tariffarie.

L'aggiornamento dei sistemi di vendita a seguito di variazioni delle politiche tariffarie dovrà essere garantito entro 48 ore dalla richiesta dell'Amministrazione, pena l'applicazione della penale n° 9 di cui al paragrafo 13.2.

Tutti i titoli di accesso emessi dovranno essere conformi alle vigenti normative fiscali e ai vincoli S.I.A.E. ove necessario.

Tutti i titoli di accesso (indipendentemente dal canale di vendita da cui sono stati emessi) dovranno riportare obbligatoriamente i seguenti dati:

- logo del Parco,
- canale di vendita (o cassa di emissione),
- data e ora di vendita,
- validità,
- tipologia,
- prezzo integrale applicato al visitatore (informazione da mettere in evidenza) con eventuale indicazione del *supplemento mostra*,
- numero di serie progressivo,
- codice a lettura ottica/QR code o equivalenti.

Il servizio deve consentire il pagamento di titoli di accesso e servizi accessori in contanti, tramite carte di debito e carte di credito appartenenti almeno ai circuiti di pagamento Visa e Mastercard, Maestro, Diners, Paypal, American Express, JCB, Alipay e China Union Pay.

Il Concessionario sostiene 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 9.2.3.4.

9.2.1 POLITICHE DI TICKETING

Il Concessionario emette da tutti i canali di vendita previsti (fisici e *off site*) le seguenti tipologie di titoli di accesso, differenziati per i vari siti:

- Biglietto integrato Colosseo, Foro Romano-Palatino dal prezzo di 18€ (ridotto 2€ ai sensi del D.M. n°7 del 09/01/2019) consente un ingresso al Colosseo e un ingresso al Foro Romano-Palatino nella stessa giornata. Tale titolo di accesso è disponibile nelle seguenti declinazioni:

- singoli intero;
- singoli ridotto;
- singoli gratuito;
- gruppi intero;
- gruppi ridotto;
- gruppi gratuito/scuole.

- Biglietto Foro-Palatino-SUPER: dal prezzo di 18€ (ridotto 2€ ai sensi del D.M. n°7 del 09/01/2019) consente a visitatori un ingresso al Foro Romano-Palatino con validità di 1 giorno. Il biglietto consente la visita dei seguenti luoghi speciali:

- i. Criptoportico neroniano
- ii. Museo Palatino

e inoltre, secondo capienza e dietro prenotazione (per ragioni di conservazione gli accessi sono contingentati)

- iii. Aula Isiaca
- iv. Casa di Augusto
- v. Casa di Livia
- vi. Tempio di Romolo
- vii. Santa Maria Antiqua con Oratorio dei quaranta Martiri e Rampa Domiziana
- viii. Domus Transitoria

Il titolo è disponibile nelle seguenti declinazioni:

- singoli intero;
- singoli ridotto;
- singoli gratuito;

- Biglietto Full Experience: dal prezzo di 24€ (ridotto 2€ ai sensi del D.M. n°7 del 09/01/2019) consente un ingresso al Colosseo e un ingresso al Foro Romano-Palatino con validità 2 giorni e la visita, dietro prenotazione, di tutti i luoghi speciali e contingentati del Parco ovvero:

- Sotterranei del Colosseo;
- Belvedere del Colosseo;
- Arena del Colosseo;
- luoghi speciali del Biglietto SUPER;
- Museo Palatino



- **Biglietto Domus Aurea:** dal prezzo di 14€ (ridotto 2€ ai sensi del D.M. n°7 del 09/01/2019) consente l'ingresso alla Domus Aurea attraverso il cantiere di restauro. Per motivi di sicurezza, essendo il sito occupato dal cantiere, l'accesso al sito prevede **l'acquisto obbligatorio della visita guidata** (cfr. par. 9.3.2.2) dal costo indicativo di 6€.

In abbinamento al *Biglietto integrato Colosseo, Foro Romano-Palatino* potranno essere acquistati i seguenti supplementi:

- **Supplemento Sotterranei:** dal prezzo di 2€ consente l'accesso all'area contingentata dei sotterranei del Colosseo, previa prenotazione del turno di accesso.
- **Supplemento Belvedere:** dal prezzo di 2€ consente l'accesso all'area contingentata dei Belvedere del Colosseo, previa prenotazione del turno di accesso.
- **Supplemento SUPER:** dal prezzo di 2€ consente l'accesso alle aree speciali del biglietto SUPER, previa prenotazione di un turno di accesso per le aree soggette a contingentamento.
- **Museo Palatino:** dal prezzo di 2€ consente l'accesso al Museo Palatino.

Per le guide turistiche in possesso di abilitazione alla professione ovvero dei requisiti di legge, accreditate dall'Amministrazione, dovrà essere possibile emettere un PASS gratuito nominale che consenta l'accesso a tutti i siti e le aree del Parco.

Per i siti e le aree soggette a contingentamento la piattaforma dovrà consentire al visitatore di prenotare il turno di accesso al momento dell'acquisto.

L'elenco delle agevolazioni/gratuità è descritto nella sezione "luoghi della cultura - agevolazioni" del sito del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo o al seguente link:
<http://www.beniculturali.it/mibac/export/MiBAC/sito-MiBAC/MenuPrincipale/LuoghiDellaCultura/Agevolazioni/index.html>

Al fine di contrastare il fenomeno del *secondary ticketing*, tutti i titoli di accesso emessi dovranno essere **associati a un nominativo univoco** riportato sul singolo biglietto e l'identità del possessore dovrà essere verificata dal personale del Concessionario al momento dell'accesso. Tale regola vale anche per i titoli di accesso gratuiti.

Tutti i titoli di accesso dovranno recare distinta indicazione della tipologia (ad esempio integrato singolo intero, integrato singolo gratuito, integrato gruppo intero, integrato gruppo ridotto, etc.) e del prezzo corrisposto dal visitatore.

Per i titoli di accesso gratuiti dovrà essere indicata sul biglietto la condizione di gratuità alla quale il visitatore ha avuto diritto (ad esempio: gratuito guide turistiche, gratuito studente, gratuito membro ICOM, etc.).

Tutti i titoli di accesso saranno emessi obbligatoriamente con la modalità "calendar" per l'accesso al sito Colosseo, alla Domus Aurea e per tutte le aree speciali soggette a contingentamento, ovvero saranno abbinati a un determinato giorno dell'anno e a una determinata fascia oraria.

L'ingresso al **Foro Romano-Palatino** può avvenire invece nel periodo di validità del biglietto.

Il Concessionario dovrà consentire una tolleranza di accettazione dei visitatori in ritardo o in anticipo rispetto all'orario prenotato (massimo 30 minuti in anticipo e 30 minuti in ritardo). Dovrà essere consentito inoltre ai visitatori (singoli e/o in gruppo), la possibilità di ripianificare la visita posticipando o anticipando il proprio turno di accesso in una fascia orario/turno di accesso ancora disponibile. La modifica dovrà essere consentita una sola volta per ogni titolo di accesso.



I **gruppi** sono costituiti da un numero di partecipanti superiore a 7 con un limite massimo di 25. I titoli di accesso per i visitatori in gruppo dovranno riportare sia il nome dell'organizzatore (nome anagrafico del cliente/azienda che ha effettuato l'acquisto), del capogruppo/accompagnatore del gruppo e dei singoli membri del gruppo: il nome dei visitatori potrà essere modificato entro 24 ore dalla data di visita prevista/prenotata.

E' consentita una tolleranza del 5% sul numero totale di componenti del gruppo.

Il titolo di accesso per i gruppi sarà quindi costituito di un titolo riassuntivo del gruppo (con dettaglio del numero di componenti del gruppo, del nome del capogruppo e dell'acquirente) e da un numero di titoli di accesso nominativi per ogni singolo componente del gruppo, incluso il capogruppo/accompagnatore. I singoli titoli di accesso dovranno riportare ben distinta la classificazione biglietto "gruppi" e potranno essere utilizzati singolarmente dai singoli utenti solo se sarà effettuato almeno un accesso di gruppo (con vidimazione del titolo di accesso riassuntivo) in uno solo dei 2 siti.

Al fine di incentivare i gruppi a pre-acquistare la visita e pertanto di consentire una migliore programmazione della fruizione presso i siti del Parco, sarà applicato un prezzo supplementare di 3€ a persona ai titoli di accesso dei gruppi che acquisteranno l'ingresso ai siti il giorno stesso presso le biglietterie fisiche.

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate al paragrafo "Biglietteria off site - servizio prenotazione e/o prevendita" della propria Relazione Tecnica, fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

9.2.2 BIGLIETTERIA FISICA

Oggetto del servizio è l'organizzazione e la gestione delle biglietterie fisiche del Parco destinate allo svolgimento delle seguenti attività:

1. emissione e vendita di tutte le tipologie di titoli di accesso di cui al paragrafo 9.2.1;
2. rimborso del costo dei titoli di accesso o di altri servizi, in caso di necessità, per cause imputabili al Concessionario stesso o all'Amministrazione;
3. vendita dei servizi di assistenza alla visita di cui al paragrafo 9.3;
4. ove espressamente richiesto dall'Amministrazione, acquisizione, nel rispetto delle norme in tema di trattamento dei dati personali, dei dati comuni necessari alla profilazione degli utenti (rif. par. 9.2.3);
5. noleggio e gestione delle audio/videoguide, nelle aree dove non è presente una postazione dedicata;
6. gestione degli incassi e servizi amministrativi;
7. distribuzione di materiale informativo;
8. fornitura e gestione di 17 ticket vending machines.

I titoli di accesso e i servizi di assistenza alla visita devono essere emessi rispettando le indicazioni descritte al paragrafo 9.2 e 9.2.1.

Entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività il Concessionario deve provvedere all'allestimento delle biglietterie secondo le tempistiche riportate al par. 10.1, nei luoghi riportati nella mappa C dell'Allegato 2 al presente Capitolato e visionabili in sede di sopralluogo e nel numero di postazioni riportate nella tabella seguente.

Sito	Nome Biglietteria/collazione nel Parco	Posizionamento interno o esterno al perimetro del Parco	Mq	N° di postazioni presenti in ciascuna biglietteria	Note
------	--	---	----	--	------



Colosseo	Unica biglietteria	Interno	~52	11	La biglietteria è collocata in una struttura leggera all'interno del monumento. Tale struttura comprende anche 2 uffici a disposizione del Concessionario per lo svolgimento delle attività di back office.
	Biglietteria Stern	Interno	~15	2	La biglietteria è collocata all'interno della cancellata in prossimità dell'accesso Stern, in una costruzione leggera. E' prevista inoltre l'installazione di una biglietteria self service.
		biglietteria self service	TVM	1	
	Piazza del Colosseo fronte uscita/via Celio Vibenna	biglietteria self service	TVM	3	Si intende installare 3 biglietterie self service
Foro Romano-Palatino	Clivo di Venere Felice	biglietteria self service	TVM	3	Si intende installare 3 biglietterie self service
	Piazza del Colosseo/Venere e Roma	Esterno	~36	5	La biglietteria è collocata fuori dalle cancellate del Parco, in una struttura leggera su piazza del Colosseo, lato via dei Verbiti. <u>Tale biglietteria, per ragioni di sicurezza, accetta solo pagamenti elettronici.</u>
	Largo della Salara Vecchia	Esterno	~11	3	La biglietteria è collocata fuori dalle cancellate del Parco, in una struttura leggera in Largo della Salara Vecchia n° 5/6
	San Gregorio	Interno	~20	3	La biglietteria è inserita all'interno del perimetro del Parco, in delle strutture preesistenti accessibili da Via di San Gregorio 30. La biglietteria occuperà lo spazio che attualmente è destinato alle funzioni di bookshop. Tale biglietteria dovrà prevedere 3 postazioni di vendita e una 4° postazione dedicata alla distribuzione delle audio/videoguide.
	Piazza del Colosseo/Venere e Roma	biglietteria self service	TVM	3	Si intende installare 3 biglietterie self service in prossimità delle biglietterie fisiche
	Via dei Cerchi	biglietteria self service	TVM	2	Si intende installare 2 biglietterie self service
	Museo Palatino	biglietteria self service	TVM	1	Si intende installare una biglietteria self service
	Museo del Foro	biglietteria self service	TVM	1	Si intende installare una biglietteria self service
	La piccola	biglietteria self service	TVM	1	Si intende installare una biglietteria self service
	Via Nova	biglietteria self service	TVM	1	Si intende installare una biglietteria self service
Domus Aurea	Biglietteria leggera	Interno	~ 5	1	La biglietteria è collocata all'interno delle cancellate del Sito, in una struttura leggera in Viale della Domus Aurea 1.
Roma Tourist Information		biglietteria self service	TVM	1	Si intende installare una biglietteria self service

Tabella 8 - Numero e posizionamento delle postazioni di vendita di biglietteria



Tutti i locali elencati nella tabella sono affidati al Concessionario in via esclusiva e consegnati privi di arredi e attrezzature. E' onere del Concessionario allestire **tutte** le postazioni di vendita con gli arredi necessari allo svolgimento del servizio (ad esempio sedie, tavoli, armadiature, cassettiere per alloggiare il denaro contante, sistemi e telecamere antirapina, cassaforte, etc.) e dotarle di tutte le apparecchiature, le strumentazioni e i materiali di consumo necessari per il corretto svolgimento del servizio, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo Pc, stampanti (per l'emissione dei titoli di accesso, incluse card in PVC e ricevute), telefoni voip, POS, rivelatori di banconote false, carta termica, tessere in PVC, carta per ricevute, etc. Tutti gli allestimenti dovranno essere coerenti con l'immagine coordinata del parco e con le linee guida di cui all'Allegato 6 al presente capitolato.

La biglietteria "San Gregorio" dovrà essere allestita secondo il progetto offerto in fase di gara (vedi paragrafo "Progetto di allestimento locali di biglietteria "San Gregorio" della Relazione Tecnica) e, per ragioni di sicurezza dovrà essere dotata di casse con cassetto automatico per la ricezione dei contanti e la restituzione dei resti, al fine di tutelare il personale del concessionario e i visitatori in caso di rapine. Entro della Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.1), pena l'applicazione della penale n°36 di cui al paragrafo 13.2, il Concessionario dovrà allestire e arredare i locali di biglietteria "San Gregorio" con quanto presentato nella Relazione Tecnica.

E' onere del Concessionario dotare le postazioni di vendita della connettività Internet per garantire il collegamento con la infrastruttura informatica di supporto di cui al paragrafo 9.2.3.4. Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio.

Inoltre le aree in prossimità delle biglietterie fisiche presso tutti i siti del Parco dovranno essere dotate, a cura del Concessionario, di connessioni ultrarapide e gratuite per gli utenti per permettergli ad esempio di usufruire dei servizi di vendita offsite (cfr. par. 9.2.3) e di scaricare l'App di supporto alla visita (cfr. par. 9.2.3.2 e 9.3.4).

I costi per l'attivazione delle utenze telefoniche e internet e per la relativa gestione sono a carico del Concessionario.

Si specifica che non è consentito in nessun caso effettuare alcuna opera muraria. Inoltre sarà onere del Concessionario assicurare che i sistemi di connettività predisposti non interferiscano con le altre strumentazioni presenti nello stesso ambiente (ad es. con gli apprestamenti di sicurezza anticrimine del Parco).

Il Concessionario ha l'obbligo di esporre nei locali di biglietteria, permanentemente e in modo ben visibile, l'orario di apertura e chiusura al pubblico, i prezzi dei titoli di accesso e le tariffe dei servizi di assistenza culturale, nonché la possibilità di acquistare i medesimi prodotti via internet e via telefono, le modalità di pagamento accettate (loghi dei circuiti delle carte di credito e bancomat) oltre a comunicazioni di servizio che l'Amministrazione reputi opportuno riferire al pubblico di volta in volta. Il Concessionario si obbliga a rilasciare a tutti i visitatori gli scontrini, le fatture e comunque tutti i documenti fiscalmente previsti dalla vigente normativa utilizzando gli strumenti e i moduli di legge. L'Amministrazione si riserva il diritto di controllare in qualsiasi momento i prezzi e le tariffe applicate dal Concessionario e di verificare presso i clienti che i prezzi e le tariffe applicate corrispondano effettivamente al servizio reso. **Nessun servizio o costo suppletivo può essere adoperato o imposto all'utenza senza vaglio e approvazione da parte dell'Amministrazione.**

Il Concessionario provvede inoltre alla fornitura e all'installazione di 17 *Ticket vending machines* (TVM - biglietterie self service). Tali biglietterie devono essere integrate con la piattaforma informatica di cui al successivo paragrafo 9.2.3.4 e devono consentire l'acquisto dei titoli di accesso validi per il giorno stesso (sia in modalità print@home che cartacea), l'acquisto dell'integrazione biglietto SUPER o di altre integrazioni concordate con l'Amministrazione, **accettare pagamenti elettronici**, produrre adeguata rendicontazione fiscale e devono essere di facile utilizzo per gli utenti.

Ogni utente potrà acquistare al massimo sei biglietti al giorno dalle biglietterie self service.



Le TVM devono consentire l'acquisto dei titoli di accesso nelle seguenti lingue straniere: italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco, coreano, cinese, arabo e russo, dietro selezione della lingua preferita da parte del visitatore.

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

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

- interventi da remoto: risoluzione del problema entro 6 ore solari;
- interventi in loco: risoluzione del problema entro 8 ore solari.

Si specifica che per il sito Colosseo il posizionamento e l'organizzazione delle postazioni di vendita potrebbero variare nel corso della concessione quando sarà disponibile il Centro Servizi. Il Concessionario è chiamato a mettere a disposizione personale aggiuntivo per il presidio di tali nuove postazioni che l'Amministrazione ha stimato in 1 unità. Il Concessionario si impegna a garantire lo svolgimento del servizio trasferendo, dalla Biglietteria Unica del Colosseo al Centro Servizi, unicamente le attrezzature hardware necessarie allo svolgimento del servizio in quanto gli arredi delle nuove postazioni saranno a cura e onere dall'Amministrazione.

Gli spazi dedicati alla Biglietteria Unica del Colosseo potranno essere riconvertiti per l'accoglimento di altri servizi, in accordo con l'Amministrazione.

L'attivazione delle postazioni di vendita incluse le *ticket vending machines* deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle attività secondo le modalità indicate al paragrafo 10.1. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale 10 di cui al paragrafo 13.2.

Verrà concordata con l'Amministrazione l'opportunità di dedicare a particolari categorie di visitatori alcune postazioni di vendita e/o di garantirne la priorità.

Il Concessionario potrà prevedere l'apertura di tutte o di parte delle singole postazioni di biglietteria disponibili (con esclusione delle TVM che dovranno essere tutte sempre funzionanti) anche con orari differenziati in funzione del numero di visitatori atteso, fatto comunque salvo l'obbligo di tenere aperte tutti i giorni durante l'orario di apertura previsto, al minimo:

- 3 postazioni di biglietteria presso la "biglietteria Unica" posizionata all'interno del Colosseo (3 postazioni di biglietteria nel futuro Centro Servizi),
- 1 postazione di biglietteria per ciascuna delle 3 biglietterie del Foro Romano-Palatino
- 1 postazione di biglietteria presso la biglietteria della Domus Aurea nei giorni di apertura al pubblico.

Fanno eccezione le "biglietterie Stern" che saranno aperte solo in occasione di eventi serali/visite speciali, concordando di volta in volta con l'Amministrazione i periodi e gli orari di apertura.

L'organico deve essere dimensionato in modo tale da garantire, durante tutto l'orario di apertura delle casse, un'attesa non superiore ai 15 minuti. E' quindi onere del Concessionario dimensionare il numero di postazioni aperte in funzione del flusso di visitatori atteso. E' facoltà dell'Amministrazione, in qualunque momento, verificare, anche senza preavviso, il rispetto del livello di servizio sopra indicato. Laddove, a fronte di un numero minimo di verifiche pari a 4 in un mese (una per settimana), che dovranno avvenire nei momenti di maggiore affluenza di visitatori ai siti, l'Amministrazione riscontrasse il mancato rispetto del livello di servizio (tempi di attesa alle casse superiore a 15 minuti) in almeno il 50% dei casi, sarà applicata la penale n°11 del paragrafo 13.2. Tali verifiche sono effettuate dall'Amministrazione alla presenza di un rappresentante/dipendente del Concessionario; al termine di ciascuna verifica l'Amministrazione e il Concessionario firmeranno un verbale attestante il tempo di attesa oggetto di verifica.



Con riferimento al servizio informazioni di cui al paragrafo 9.1 **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, il personale di biglietteria deve erogare, su richiesta dei visitatori, le informazioni elencate al medesimo paragrafo e distribuire i materiali informativi cartacei previsti e a raccogliere, eventualmente, modulistica richiesta dall'Amministrazione.

I titoli di accesso cartacei (inclusi i titoli di accesso emessi dalle TVM) dovranno rispettare nella grafica l'identità visiva del Parco. In ogni caso il Concessionario - entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività - sottopone all'approvazione del Parco il formato e la grafica dei titoli di accesso.

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate al paragrafo "Biglietteria Fisica" della propria Relazione Tecnica e secondo quanto dichiarato nella Offerta tecnica generata dal sistema (cfr. Biglietteria fisica - LIS e ASL), fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

9.2.3 BIGLIETTERIA OFF SITE

Oggetto del servizio è la prevendita dei titoli di accesso e dei servizi di assistenza alla visita tramite **Pagina WEB di vendita, App e Call Center** meglio definiti ai paragrafi successivi.

Obiettivo dell'Amministrazione è smaterializzare il più possibile la vendita dei biglietti.

Ulteriore obiettivo dell'Amministrazione, al fine di migliorare l'esperienza di visita, è promozione e la vendita di servizi di supporto alla visita assieme ai titoli di accesso.

Con il termine "prevendita" si indica qualsiasi transazione effettuata tramite i canali di vendita previsti, con esclusione delle vendite effettuate - per il giorno in corso - presso le biglietterie fisiche del Parco.

La prevendita deve essere effettuata tramite Pagina WEB di vendita, App e Call Center 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 in versione digitale (direttamente fruibile su dispositivi mobili), al percorso di visita senza passare dalla biglietteria.

Per poter organizzare in maniera opportuna i turni di accesso non sarà consentita la sola prenotazione sul canale off site, ma sarà obbligatoria la finalizzazione dell'acquisto.

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

I turni di accesso dovranno avere una distribuzione uniforme nell'arco della giornata. Per il sito Colosseo dovrà essere tenuta in considerazione la capienza massima prevista per motivi di sicurezza, che prevede la contemporanea presenza di massimo 3.000 visitatori; attualmente presso il Colosseo sono previsti 314 turni di accesso al giorno durante l'orario di massima apertura (10 ore e 45 minuti). Si rappresenta che, nel corso della concessione, la capienza massima del sito potrebbe aumentare a seguito della realizzazione di nuove uscite di sicurezza.

La formulazione dei turni di accesso dovrà tenere in considerazione inoltre la capienza massima di visitatori per la Domus Aurea e per i luoghi speciali soggetti a contingentamento e a prenotazione al momento dell'acquisto; si richiamano di seguito per chiarezza:

- Domus Aurea: al sito si accede ogni 15 minuti per gruppi composti al massimo da 23 persone, la visita guidata ha in media una durata pari a 75 minuti.
- Luoghi speciali del biglietto/supplemento SUPER, visitabili nei giorni e negli orari consultabili sul sito web del Parco <https://parcocolosseo.it/s-u-p-e-r/>.
 - Criptoportico neroniano: durata visita 12 minuti circa – capienza massima 150 persone
 - Museo Palatino: durata visita 1 ora circa – capienza massima 150 persone



- Casa di Augusto: durata visita 40 minuti circa – capienza massima 23 persone
- Casa di Livia: durata visita 30 minuti – capienza massima 23 persone
- Aula Isiaca: durata visita 15 minuti circa – capienza massima 15 persone con Loggia Mattei
- Tempio di Romolo: durata visita 15 minuti circa – capienza massima 30 persone
- Santa Maria Antiqua: durata visita 30 minuti circa – capienza massima 60 persone con Oratorio dei Quaranta Martiri e Rampa di Domiziano
- Domus Transitoria: durata visita 35 minuti circa - capienza massima 12 persone
- Sotterranei del Colosseo e al Belvedere del Colosseo, l'accesso è concesso a gruppi di massimo 25 persone, ogni 20 minuti negli orari:
 - da novembre ad aprile: 9:00-14:00,
 - da maggio ad ottobre : 9:00-17:00.
- Arena del Colosseo: l'accesso è consentito a un massimo 50 persone in contemporanea.

La prevendita dei titoli di accesso tramite canali *off site* non potrà superare l'80% del totale dei biglietti vendibili; è necessario infatti riservare il restante 20% del totale dei biglietti vendibili alle biglietterie fisiche al fine di consentire agli utenti che non hanno pre-acquistato i biglietti di poter effettuare la visita. Diversi accordi potranno essere stabiliti con l'Amministrazione nel corso della concessione.

Per i gruppi costituiti da studenti delle scuole in uscita didattica sarà obbligatoria la prenotazione del turno di accesso benché non sia previsto nessun costo per il titolo di accesso.

Al fine di limitare eccessivi accaparramenti, i titoli di accesso potranno essere messi in vendita a scaglioni di 4 mesi, ad esempio, il 1° gennaio saranno prenotabili biglietti fino al 1° maggio, il 2 gennaio saranno prenotabili biglietti fino al 2 maggio e così via.

Inoltre il concessionario dovrà attivare sistemi di monitoraggio e controllo (ad esempio anti bot e monitoraggio del call center) al fine di limitare il secondary ticketing.

Il formato e la grafica dei titoli di accesso *print-at-home* devono essere in armonia con l'immagine coordinata del Parco, visionabile all'Allegato 5 al presente Capitolato. **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.**

Tali biglietti dovranno riportare inoltre le norme di comportamento, una pianta orientativa dei Siti e dei servizi all'utenza ed eventuali numeri utili.

L'infrastruttura informatica di cui al par. 9.2.3.4 deve essere realizzata e attivata senza soluzione di continuità alla Data di avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2). L'attuale Concessionario trasferirà al nuovo Concessionario i dati relativi alle prenotazioni e prevendite effettuate per il periodo successivo alla Data di stipula del contratto (al minimo per il periodo relativo alla durata della fase preliminare, cfr. par. 10.1). Tale data verrà comunicata dall'Amministrazione al Concessionario uscente, che avrà diritto a percepire i relativi incassi per il periodo per il quale effettuerà il servizio di prenotazione e prevendita.

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

- nome;
- cognome;
- e-mail;
- nazione di provenienza;
- per l'Italia la provincia di provenienza;
- età;



- categoria di acquirente (privato, agenzia di viaggi, scuola, guida turistica, etc.).

La richiesta di altri dati comuni potrà essere concordata con l'Amministrazione anche successivamente all'Avvio dell'esecuzione delle attività.

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate al paragrafo "Biglietteria off site - servizio prenotazione e/o prevendita" della propria Relazione Tecnica, fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo e ai successivi paragrafi 9.2.3.1, 9.2.3.2, 9.2.3.3, 9.2.3.4, 9.2.3.5.

9.2.3.1 PAGINA WEB DI VENDITA

Il Concessionario deve realizzare una Pagina WEB di vendita dedicata esclusivamente al Parco Archeologico del Colosseo. La pagina WEB di vendita dovrà essere accessibile esclusivamente tramite un link dal sito ufficiale del Parco stesso, salvo diverse indicazioni fornite dall'Amministrazione. Il Concessionario gestisce la Pagina WEB di vendita per tutta la durata della concessione, aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti, in funzione delle specifiche esigenze dell'Amministrazione (quali ad esempio l'inserimento di nuove tipologie di titoli di accesso, la variazione del *pricing*, etc.).

La Pagina WEB deve essere implementata secondo le tecniche di ottimizzazione SEO al fine di garantirne un buon posizionamento sui motori di ricerca.

Le caratteristiche minime della Pagina WEB di vendita devono essere:

- contenuti nelle lingue: lingua italiana, inglese, francese, spagnola, tedesca, coreana araba, russa e cinese e, per quest'ultima lingua, modificando eventualmente il layout/impostazione grafica per esigenze di traduzione;
- stessa linea grafica e temi del sito ufficiale del Parco (visibile al link <https://parcocolosseo.it/> e visionando l'Allegato 5 al presente capitolato), al fine di indurre l'utente a considerare il Sito WEB di vendita come parte integrata del sito ufficiale;
- presenza dei riferimenti del Parco nell'URL del sito;
- presenza del logo del Parco (cfr. Allegato 5) e/o di altri loghi ufficiali richiesti dallo stesso;
- presenza della funzionalità di "ricerca nel sito" di prodotti, eventi ed altre informazioni legate a quanto l'utente può necessitare nella fase di acquisto;
- presenza di una sezione dedicata al servizio informazioni (cfr. punto 6 del par. 9.1);

La Pagina WEB di vendita deve essere dotata 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 che lo utilizzano (ad esempio, un log in con interfaccia differenziato per privati, possessori di card turistico culturali, agenzie di viaggi, guide turistiche, scuole, etc.). E' facoltà dell'Amministrazione chiedere di modificare i contenuti e/o di inserirne di nuovi come ad esempio banner, advertising, etc.

La Pagina WEB di vendita dovrà altresì dare informazione dei divieti vigenti (per es: divieto di cessione del biglietto, divieto di ingresso con valigie) e delle norme di comportamento che regola la fruizione dei siti del Parco, anche con riferimento alle singole aree soggette a contingentamento. L'acquisto dei titoli di accesso dovrà essere subordinato all'accettazione di tali regole.

La Pagina Web di vendita dovrà interfacciarsi con tutti i sistemi operativi, dovrà inoltre rispondere ai criteri di accessibilità (vedi linee guida per i siti web della Pubblica Amministrazione pubblicate dall'Agenzia per l'Italia Digitale), dovrà essere accessibile da ipovedenti ed essere sviluppata e resa fruibile anche da apparati mobili (smartphone e tablet).



Con congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle attività, come definita al capitolo 10 del presente capitolato tecnico, il concessionario:

- sottopone all'Amministrazione il layout e la linea grafica della Pagina WEB di vendita (in versione desktop e in versione mobile);
- sottopone all'Amministrazione un test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità della Pagina WEB di vendita e del servizio informazioni.

La Pagina Web di vendita deve essere attiva 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana.

La messa online della Pagina 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°13 paragrafo 13.2.

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate al paragrafo "Biglietteria offsite - Pagina WEB di vendita" della propria Relazione Tecnica, fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

9.2.3.2 APP

Il Concessionario deve realizzare una sezione dell'App descritta al par. 9.3.4 che consenta la prevendita dei titoli di accesso e dei servizi di assistenza alla visita, secondo le modalità descritte ai paragrafi precedenti. Il Concessionario gestisce l'App per tutta la durata della concessione, aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti, in funzione delle specifiche esigenze e su indicazione dell'Amministrazione (quali ad esempio l'inserimento di nuove tipologie di titoli di accesso, la variazione del pricing, etc.).

9.2.3.3 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 offerti. 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 e informazioni. Per quanto concerne il servizio informazioni, il call center dovrà erogare le informazioni di cui ai punti a), b), c), d), e), i), k), l), m), p) del paragrafo 9.1.

Il servizio dovrà essere gestito in lingua italiana, inglese, francese, tedesco e spagnolo per un livello minimo di conoscenza certificato B2⁶ (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio) e nelle altre lingue eventualmente offerte (vedi paragrafi "Biglietteria offsite - call center - lingue" dell'offerta tecnica generata dal sistema).

Il Concessionario deve rendere disponibile per l'utenza un numero telefonico dedicato a tariffazione gratuita, con sistema di IVR all'accesso che orienti le chiamate verso il servizio richiesto (informazioni, e/o prevendita) almeno nelle seguenti lingue: italiana, inglese, francese, tedesca, spagnola, cinese, russa, coreana, giapponese e araba.

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

- prevendita di titoli di accesso e dei servizi di assistenza alla visita;
- richiesta di informazioni.

l'IVR dovrà inoltre invitare all'utilizzo della Pagina web di vendita.

Il call center deve essere attivo:

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



- in modalità automatica (IVR), per 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;
- con uscita operatore 6 giorni a settimana nella fascia oraria dalle 9.00 alle 19.00 dal lunedì alla domenica inclusi i festivi (ad esclusione del 1° Gennaio e del 25 Dicembre).

Tutte le interazioni verso il call center devono essere registrate su sistema informativo in modo da consentirne la rendicontazione. I report 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;
- durata di attesa nella risposta voce di ciascuna chiamata;
- 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.

Il Concessionario consegna al Parco il report annuale delle interazioni verso il call center entro il 15 gennaio dell'anno successivo a quello oggetto di rendicontazione. Il ritardo nella consegna del rendiconto comporta l'applicazione della penale di cui al n° 14 del paragrafo 13.2. Il Concessionario si impegna inoltre a fornire, entro 7 giorni dalla richiesta, reportistiche specifiche eventualmente richieste dal Parco. Il ritardo nella consegna di tali reportistiche specifiche comporta l'applicazione della penale di cui al n° 15 del paragrafo 13.2.

In allegato al presente capitolato sono presenti i dati storici relativo all'andamento del servizio negli anni passati.

Il call center dovrà garantire, pena l'applicazione delle penali di cui ai nn° 16 e 17 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.

Anche tali interazioni devono essere registrate su sistema informativo in modo da consentirne rendicontazione ai fini del controllo di qualità. Pertanto il concessionario dovrà consegnare al Parco un report mensile che indichi:

- il numero di chiamate con tempo di risposta IVR superiore a 10 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- il numero di chiamate con tempo di risposta voce superiore a 40 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;

Il ritardo nella consegna del rendiconto comporta l'applicazione della penale di cui al n° 14 del paragrafo 13.2.

L'attivazione del call center deve essere contestuale alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n° 18 del paragrafo 13.2.

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate al paragrafo "Biglietteria offsite - call center" della propria Relazione Tecnica e secondo quanto dichiarato nella Offerta tecnica generata dal sistema (cfr. Biglietteria offsite - call center - Lingue), fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

9.2.3.4 INFRASTRUTTURA INFORMATICA DI SUPPORTO

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

- Biglietteria fisica,
- Biglietteria *off site* (Pagina WEB di vendita, App 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;
- turni di accesso per le aree speciali del Parco soggette a contingentamento;
- servizi di assistenza alla visita (audio/video-guide, visite guidate, visite didattiche, laboratori, eventi etc.);

La piattaforma deve interagire con i diversi canali di vendita individuati, consentendo costantemente:

- la rilevazione istantanea dei titoli di accesso e dei servizi acquistati da tutti i canali di vendita;
- la rilevazione di eventuali titoli di accesso e servizi “last minute” disponibili;
- la rilevazione istantanea degli accessi avvenuti da tutti i punti di controllo accessi del Parco.

La piattaforma dovrà inoltre consentire l'interoperabilità con eventuali App sviluppate dal Parco per la prenotazione di servizi svolti dallo stesso in forma diretta.

L'infrastruttura informatica deve essere realizzata e attivata senza soluzione di continuità alla data di Avvio dell'esecuzione delle attività. L'attuale Concessionario trasferirà al nuovo Concessionario i dati relativi alle prenotazioni e prevendite effettuate per il periodo successivo alla data di stipula del contratto (al minimo relativo alla durata della fase preliminare, cfr. par. 10.1). Tale data verrà comunicata dall'Amministrazione al Concessionario uscente, che avrà diritto a percepire i relativi incassi per il periodo per il quale effettuerà il servizio di prenotazione e prevendita.

Tale piattaforma deve essere, a cura del concessionario:

- 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 di tutte le attività di biglietteria descritte nel presente capitolato.

La piattaforma deve essere in grado di emettere tutte le tipologie di titoli di accesso indicati al par. 9.2.1.

Con riferimento ai titoli di accesso denominati “ROMAPASS” o a eventuali altri biglietti congiunti, la piattaforma deve consentire, ai visitatori in possesso di tale titolo acquistato, la prenotazione di un turno di accesso per il Colosseo, riconoscendo la validità del titolo.

Con riferimento alla modalità di visita *calendar* la piattaforma deve essere in grado di dividere la giornata in un numero di fasce orarie tale da consentire ai visitatori una visita di durata congrua e senza creare eccessivi affollamenti, nel rispetto dei contingentamenti massimi previsti per le diverse aree e deve essere in grado di consentire la prenotazione combinata di più prodotti *calendar* (ad esempio per l'acquisto del biglietto SUPER la piattaforma deve consentire la prenotazione del turno di accesso al Colosseo e dei turni di accesso alla Casa di Augusto e alla Casa di Livia).

La piattaforma deve inoltre possedere le seguenti funzionalità:



- permettere la raccolta fondi a favore del Parco anche attraverso donazioni a importo fisso e/o in arrotondamento da acquisti;
- consentire la gestione di liste di attesa sia per l'ingresso al Parco, sia per tutti i servizi e le attività contingentate in caso di esaurimento posti;
- 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 e condivisi con l'Amministrazione;
- possibilità di inserire e gestire profili utenti differenti ai quali affidare diverse modalità di accesso, di acquisto e fruizione della piattaforma (ad es. singoli, gruppi, grandi clienti, operatori con partita iva, guide turistiche ecc.). Le modalità di acquisto differenziate fra i vari utenti (ad es. limite massimo di biglietti acquistabili al giorno, ecc.) saranno concordate con l'Amministrazione che darà il benestare finale prima della messa in vendita.

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 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., e ivi compreso il provvedimento dell'Agenzia delle Entrate 9 giugno 2003).

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

- contanti (biglietterie fisiche),
- carte di credito e di debito appartenenti almeno ai circuiti di pagamento Visa, Mastercard, Maestro, Diners, Paypal, American Express, JCB, Alipay 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 deve consentire l'emissione di fatture elettroniche per i pagamenti da parte delle scuole e degli enti pubblici che debbano effettuare l'acquisto di titoli di accesso e di servizi di assistenza alla visita.

Il sistema centrale della piattaforma deve risiedere presso una server farm connessa remotamente alle componenti di utilizzo (biglietteria fisica, Pagina Web di vendita, App e Call center) e di amministrazione mediante big internet.

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

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°19 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.



Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate ai paragrafi “Biglietteria offsite - servizio di prenotazione e/o prevendita” e “Biglietteria offsite - infrastruttura informatica” della propria Relazione Tecnica, fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

9.2.3.5 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, xml, etc.), utilizzabili in maniera diretta dal personale del Parco autorizzato all’accesso alla piattaforma, per consentire in tempo reale il monitoraggio dell’andamento dei servizi. In particolare i *tools* dovranno consentire di effettuare ricerche ed impostare *query* sulle caratteristiche dei dati. Le *query* impostate dovranno poter essere anche memorizzate per un successivo riutilizzo. In funzione dei dati estratti, la piattaforma deve consentire anche la generazione di opportuni report secondo gli standard di rappresentazione più diffusi.

La piattaforma dovrà inoltre implementare una funzionalità che trasmetta all’Amministrazione, con cadenza giornaliera, la reportistica relativa ai biglietti emessi, al numero di visitatori e al relativo incasso con indicazione di canale di acquisto, tipologia e categoria di acquirente e con evidenza degli eventuali rimborsi effettuati, nonché il numero di visitatori che hanno controllato i titoli di accesso per ciascun punto di controllo accessi.

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

- numero, incasso unitario e complessivo dei titoli di accesso emessi, suddivisi per mese, giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, evento, canale di acquisto, tipologia (intero, ridotto, gratuiti, etc.) con indicazione della categoria di acquirente (utente singolo, scuola, agenzia di viaggi, etc.) e con evidenza degli eventuali rimborsi effettuati;
- numero, incasso unitario e complessivo derivante dalla vendita dei servizi di assistenza alla visita (noleggio audio/videoguide, radioguide, laboratori didattici, visite didattiche, etc.) articolato per settimana, giorno della settimana, canale di acquisto, con indicazione della categoria di acquirente;
- caratteristiche dei visitatori;
- numero di visitatori che hanno controllato i titoli di accesso per ciascun punto di controllo accessi (passaggio dai varchi motorizzati per la vidimazione dei biglietti) suddivisi per settimana, giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, tipologia di titolo di accesso;
- numero di passaggi “di servizio” dai tornelli (ad esempio per il passaggio di fornitori, dipendenti del Parco, ecc.) suddivisi per settimana, giorno della settimana, fascia oraria giornaliera;
- n° di ingressi di visitatori in ritardo o in anticipo rispetto alla fascia oraria prenotata suddivisi per settimana, giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, tipologia di titolo di accesso;
- dati e informazioni inerenti i risultati delle azioni di promozione e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione di cui al paragrafo 9.2.5;
- dati e informazioni relativi alle giornate speciali di apertura (quali le giornate gratuite e le aperture serali);
- qualsiasi altra elaborazione dei dati richiesta dal Parco sui servizi erogati.

Le caratteristiche (numero, configurazione dei dati, formato, modalità di trasmissione) dei report saranno concordati con il Parco nel corso della fase *preliminare* di cui al capitolo 10. Resta inteso che, durante l’esecuzione del contratto, dietro adeguato preavviso, il Parco si riserva la possibilità di richiedere al Concessionario variazioni della reportistica mensile e o l’emissione di un report ad hoc.

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



I rendiconti mensili sopra descritti devono essere consegnati all'Amministrazione entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della penale n°20 di cui al paragrafo 13.2.

Per le giornate speciali di apertura (quali le giornate gratuite e le aperture serali) i report devono essere consegnati entro mezz'ora successiva alla chiusura dei siti del Parco.

Si specifica che il database contenente tutte le informazioni di vendita, le anagrafiche e i profili del sistema saranno fruibili completamente dal Parco in qualsiasi momento. Il Parco resterà l'unico proprietario di tale database al termine del contratto di concessione.

Il Concessionario si impegna inoltre a fornire un'App di reportistica e monitoraggio dei servizi rilasciata al personale dall'Amministrazione, che consenta di impostare una reportistica dei dati sopra esposti in modo dedicato e semplificato.

L'App dovrà anche essere dotata di contatori che, in tempo reale, diano aggiornamenti sui principali dati riguardanti i visitatori, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo il numero di visitatori giornaliero, settimanale, mensile, trimestrale e semestrale del Parco e dei singoli siti del Parco, il controllo giornaliero degli accessi dai tornelli divisi per Palatino-Foro, Colosseo e Domus Aurea, per verificare in tempo reale la capienza dei siti, gli incassi giornalieri, nonché gli incassi da biglietti e da servizi suddivisi per giorno, settimana, mese e anno.

L'App dovrà anche essere dotata delle funzionalità di invio *Push notifications* configurabili in base al verificarsi di determinati eventi (ad esempio al raggiungimento di soglie di vendita, mancanza di eventi specifici, avvisi, etc.) che potranno essere definiti da parte dell'Amministrazione.

L'App non dovrà essere rilasciata al pubblico ma solamente per utenti specifici indicati dall'Amministrazione che saranno dotati di opportuna login e profili di accesso distinti, garantendo la sicurezza delle informazioni mediante protocolli protetti.

Entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività, il Concessionario dovrà effettuare un corso di formazione sull'uso dei *tools* di elaborazione dati della Piattaforma Informatica e dell'App per il personale indicato dal Parco. Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n° 21 di cui al paragrafo 13.2.

Il Concessionario si rende disponibile a supportare il personale dell'Amministrazione nell'utilizzo dei *tools* di elaborazione dati della Piattaforma Informatica e dell'App qualora ne facciano richiesta.

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate ai paragrafi "Biglietteria offsite - reportistica, funzionalità" e "Biglietteria offsite - reportistica, App" della propria Relazione Tecnica, fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

9.2.4 CONTROLLO DEGLI ACCESSI E DELLE USCITE

Oggetto del servizio è l'attività di controllo finalizzata a verificare che i visitatori che accedono ai percorsi di visita dei siti siano in possesso di un titolo di accesso valido e che l'accesso avvenga in maniera agevole e in condizioni di sicurezza. Analogamente il servizio deve garantire che anche l'uscita dei visitatori dai siti avvenga in maniera agevole e in condizioni di massima sicurezza.

Per lo svolgimento del servizio è richiesto al Concessionario l'impiego di personale operativo e la fornitura di idonei sistemi e attrezzature che prevedano il controllo elettronico della validità dei titoli di accesso e la verifica di *anti-pass-back*, per evitare ingressi ripetuti, utilizzando lettori quali a titolo esemplificativo *QR-code*, *barcode* e *RFID* e che siano collegati con la piattaforma informatica di cui al par. 9.2.3.4.

Per lo svolgimento del servizio sono richiesti i seguenti quantitativi minimi di apparecchiature da installare nei luoghi nelle mappe D.1 e D.2 dell'Allegato n° 2 al presente capitolato, e visionabili in sede di sopralluogo.



Sito		N° di varchi motorizzati in ingresso	N° di varchi motorizzati in uscita	Note
Colosseo	Ingresso singoli	3	3	E' presente inoltre un cancello di servizio manuale per consentire il passaggio delle carrozzine di proprietà dell'Amministrazione. Tale accesso potrà essere utilizzato dal concessionario per regolamentare il passaggio dei visitatori con l'utilizzo di lettori portatili per la validazione dei titoli di accesso.
	Ingresso gruppi			
	Ingresso Stern	2		E' presente un ingresso agevolato per le Guide Turistiche
Foro Romano-Palatino	Via Sacra	3	1	
	Salara Vecchia	1	1	
	San Gregorio	2	1	
	Carcere Mamertino	1	-	
	Via dei Cerchi	2	1	
	Massenzio	2	0	Il tornello in uscita è già presente e di proprietà dell'Amministrazione
	La piccola	1	0	Il tornello in uscita è già presente e di proprietà dell'Amministrazione
	Museo del Foro	1	1	
	SUPER	2		Tornelli di entrata/uscita uno al Museo Palatino e uno al Criptoportico Neroniano
Domus Aurea		0	0	Non è prevista l'installazione di tornelli. Il controllo elettronico dei titoli di accesso dovrà essere effettuato con lettori portatili.
TOT		19	9	

Tabella 9 - Numero e posizionamento dei dispositivi e del personale per il servizio di controllo accessi

Si specifica che il posizionamento e l'organizzazione attuale dei varchi motorizzati per il controllo accessi potrebbero variare nel corso della concessione per rispondere a esigenze organizzative del Parco, con l'apertura, ad esempio, di ulteriori varchi di accesso o per il contingentamento di aree interne al Foro Romano-Palatino. In tal caso il Concessionario si impegna ad allestire le nuove collocazioni indicate dall'Amministrazione a proprie spese; l'Amministrazione ha calcolato che orientativamente potranno essere aggiunti circa 11 ulteriori varchi motorizzati.

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

Il Concessionario è tenuto a presidiare **ogni tornello di tutti i punti di controllo del Parco con 1 unità di personale tutti i giorni durante l'orario di apertura previsto**, con eccezione dell'accesso Stern per cui è richiesta la presenza di **ulteriori 2 figure** al fine di gestire i flussi di visitatori che accedono alle aree speciali e contingentate.

Una ulteriore eccezione riguarda gli orari di apertura notturni in cui il Concessionario concorda con l'Amministrazione il numero di varchi motorizzati da utilizzare in funzione dei flussi di visita previsti dall'evento.

Per il sito Colosseo il servizio deve consentire inoltre il conteggio del numero di visitatori presenti in contemporanea all'interno del sito. Per motivi di sicurezza infatti è consentita la contemporanea presenza di massimo 3.000 visitatori, salvo variazioni che saranno comunicate con congruo anticipo dal Parco al Concessionario.



Il sistema di verifica di cui alla tabella n° 9 sarà dovrà essere composto da tornelli (singoli o bifacciali a seconda dello spazio a disposizione nei diversi ingressi del Parco) o più in generale con varchi motorizzati che regolino il passaggio di un visitatore per volta. Tali tornelli dovranno registrare, oltre ai titoli di accesso, il passaggio di tutti coloro che, per vari motivi non sono in possesso di un titolo di accesso (ad esempio personale di servizio dell'Amministrazione o del Concessionario), per consentire all'Amministrazione un ulteriore controllo sugli ingressi ai siti. Tali passaggi dovranno essere giustificati e rendicontanti attraverso la reportistica di cui al par. 9.2.3.5.

Il Concessionario dovrà garantire inoltre la fornitura di un numero adeguato di lettori portatili da utilizzare in caso di guasto dei varchi motorizzati e utili inoltre a far defluire più rapidamente i visitatori nei momenti di picco.

Per ragioni di sicurezza dovrà essere comunque garantito il conteggio del numero di visitatori all'interno del sito Colosseo anche nel caso di assenza di alimentazione dei dispositivi (corrente elettrica e/o di rete internet). Con riferimento al percorso di visita interno al Foro Romano-Palatino accessibile con il biglietto SUPER (cfr. par. 9.2.1), l'Amministrazione stima che siano necessari almeno 15 lettori portatili per la verifica dei titoli di accesso e il contingentamento dei luoghi speciali. Il controllo degli accessi potrà essere effettuato anche da personale del Parco o con supporto di fornitori terzi.

Per quanto riguarda i controlli in uscita, il Concessionario dovrà installare tornelli/varchi motorizzati che regolino il passaggio di un visitatore per volta ai fini del mero conteggio del numero di visitatori contemporaneamente presenti nel sito Colosseo e per regolare l'uscita dei visitatori negli altri siti. Il conteggio dei visitatori dovrà avvenire con un conta persone. Non sono consentiti sistemi, quali ad esempio la vidimazione dei titoli di accesso anche in uscita per lo sblocco dei tornelli, che possano creare ingorghi al deflusso dei visitatori; per ragioni organizzative e di sicurezza non è consentita infatti la sosta di visitatori in prossimità dei tornelli di uscita e deve essere garantito il massimo deflusso di visitatori. Sempre per motivi di sicurezza i varchi motorizzati (in ingresso e in uscita) dovranno prevedere lo sblocco automatico del tornello/varco in caso di allarme.

Con particolare riferimento al sito **Domus Aurea**, non è prevista l'installazione di varchi motorizzati per il controllo dei titoli di accesso dei visitatori ma è richiesto il presidio di personale dedicato provvisto di lettore portatile.

L'attivazione del sistema di controllo degli accessi e delle uscite deve essere contestuale alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2) pena l'applicazione della penale n° 22 di cui al paragrafo 13.2. Qualora entro tale data, per motivi organizzativi e di alternanza al servizio con il Concessionario uscente, non fosse possibile installare i varchi motorizzati per il controllo degli accessi, il Concessionario si impegna ad erogare il servizio attraverso "postazioni mobili" utilizzando i lettori portatili.

Il personale a presidio dei varchi motorizzati che dovrà verificare il corretto funzionamento e utilizzo delle apparecchiature. In particolare l'addetto dovrà svolgere le seguenti attività:

- controllare che l'identità del visitatore corrisponda al nome riportato sul titolo di accesso e il diritto alle agevolazioni eventualmente applicate;
- fornire idonee informazioni per l'utilizzo delle attrezzature;
- supportare fattivamente eventuali visitatori in difficoltà per l'utilizzo delle attrezzature;
- provvedere a operare il servizio con lettore portatile in caso di guasto dei lettori e/o dei tornelli e/o dei varchi motorizzati;
- se previsto, distribuire materiale informativo o promozionale.

Il concessionario, durante l'esecuzione del contratto, è tenuto a monitorare l'efficacia dello svolgimento dell'attività (attraverso la redazione della Relazione sull'andamento dei servizi di cui al par. 7.1), incrementando, se necessario e di concerto con l'Amministrazione, il numero di tornelli/varchi motorizzati e di persone a presidio del servizio.



E' interesse del Parco conoscere i percorsi svolti e la permanenza media dei visitatori all'interno dei siti Colosseo e Foro Romano-Palatino anche attraverso rilevazioni campionarie. Le modalità con cui il Concessionario effettuerà le rilevazioni su tali percorsi e tempi, sono quelle indicate al paragrafo "Sistema di rilevazione dei percorsi e del tempo medio di visita" della propria Relazione Tecnica ferme restando le prescrizioni del presente capitolato.

I dati risultanti da tale rilevazione dovranno essere accessibili dall'Amministrazione in forma di DB e dovranno essere elaborati dal Concessionario semestralmente e consegnati all'Amministrazione sotto forma di report, entro il giorno 5 del primo mese del semestre successivo a quello oggetto di rilevazione. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della penale n°23 di cui al paragrafo 13.2.

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

L'attivazione del sistema di rilevazione del comportamento dei visitatori all'interno dei siti 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°24 del paragrafo 13.2.

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate ai paragrafi "Controllo degli accessi e delle uscite" e "Sistema di rilevazione dei percorsi e del tempo medio di visita" della propria Relazione Tecnica, fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

9.2.5 SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI

Oggetto del servizio è il supporto all'Amministrazione per la definizione di politiche promozionali finalizzate a migliorare la fruizione culturale dei siti del Parco, a promuovere le iniziative culturali e l'offerta di servizi di assistenza alla visita proposti, invitando i visitatori ad aumentare il livello di approfondimento della visita, anche attraverso la personalizzazione delle proposte in funzione alle diverse tipologie di visitatori.

Il concessionario, basandosi sui dati acquisiti dagli utenti, da tutti i canali di vendita, in fase di registrazione e/o di 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 dell'apertura di nuovi percorsi di visita e di eventi speciali;
- ogni qual volta l'Amministrazione ne faccia richiesta.

E' onere del Concessionario configurare opportunamente la piattaforma informatica di cui al paragrafo 9.2.3.4 per supportare le azioni di promozione e gli strumenti di affiliazione/fidelizzazione, siano essi proposti dal Concessionario oppure autonomamente individuati dal Parco.

La piattaforma deve almeno consentire la realizzazione delle seguenti azioni promozionali:

- scontistica in caso di acquisto congiunto online di prodotti e servizi offerti,
- sconti su biglietti per accessi in determinati giorni/fasce orarie,
- membership card,
- raccolta punti,
- promozioni e sconti per diverse categorie di acquirenti e/o differenziati sui diversi canali di vendita.

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



Il Concessionario supporta il Parco nelle iniziative di marketing impostando, in accordo con esso, un piano di comunicazione integrata, che preveda una media strategy online e offline che includa un numero minimo di 10 attività di promozione e comunicazione l'anno, da adattare alla natura degli eventi facenti parte della mission del Parco (mostre, rassegne di arte contemporanea, festival culturali e cinematografici, cicli di incontri su temi di arte e cultura, workshop di taglio scientifico su temi della ricerca archeologica e del restauro, grandi progetti speciali per il miglioramento della fruizione e valorizzazione del suo patrimonio).

Tali attività dovranno distribuirsi tra i seguenti canali:

- posizionarsi sulla stampa locale, nazionale e internazionale;
- trovare spazio all'interno dei principali luoghi di interesse turistico di Roma (metropolitane, stazioni ferroviarie, aeroporti della città);
- raggiungere, con campagne di cartellonistica anche su parapedonali, tutta l'area metropolitana;
- prevedere spot pubblicitari tramite campagne radiofoniche e videoclip da distribuire sulle reti televisive, sui monitor di stazioni, metro e aeroporti.

Nel volume di pubblico che si intende raggiungere con la comunicazione va compresa la cittadinanza romana, senza tralasciare le periferie urbane, al pari di quella internazionale, con particolare attenzione a quei paesi emergenti da cui provengono flussi di domanda turistica in aumento.

Resta inteso che il piano di comunicazione sarà concordato annualmente con l'Amministrazione che potrà richiedere variazioni sulla composizione delle attività sopra elencate

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate ai paragrafi "Informazioni sui visitatori e sul livello di gradimento dei siti del Parco" e "Azioni promozionali" della propria Relazione Tecnica, fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

9.3 SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA VISITA

I servizi di assistenza e approfondimento della visita sono l'insieme dei servizi e dei prodotti che vengono messi a disposizione dei visitatori che intendono approfondire la loro visita nei siti del Parco.

L'obiettivo del Parco è la differenziazione dell'offerta delle modalità di visita dei siti, per consentire ai visitatori di individuare il percorso che meglio si confà alle proprie esigenze e alle proprie necessità organizzative e logistiche.

I servizi di assistenza alla visita, meglio delineati nei paragrafi successivi, comprendono:

- l'organizzazione, la gestione e l'erogazione di laboratori didattici e di attività didattiche;
- l'organizzazione, la gestione e l'erogazione di visite guidate;
- la fornitura, il noleggio ai visitatori e la gestione delle audio/videoguide di supporto alla visita;
- la fornitura il noleggio ai visitatori e la gestione delle radioguide (per il solo sito Colosseo);
- lo sviluppo di una Applicazione per dispositivi mobili di supporto alla visita.

I servizi di assistenza alla visita dovranno essere resi accessibili per i visitatori con disabilità fisiche sensoriali - psichiche e intellettive.

Il Parco metterà a disposizione del Concessionario, a titolo gratuito, i diritti di utilizzazione economica delle immagini, delle opere, del logo e di tutti i materiali in suo possesso utili all'organizzazione dei servizi oggetto del presente 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.

9.3.1 LABORATORI DIDATTICI E ATTIVITA' DIDATTICHE

Ferme restando le attività gestite in forma diretta dal Parco (progetti di alternanza scuola-lavoro, etc.) e che restano dunque escluse dal presente capitolato e non saranno affidate in concessione, oggetto del servizio è la



progettazione e realizzazione di laboratori didattici e attività didattiche (quali ad esempio giochi, concorsi o sfide fra classi e/o gruppi) rivolti ai singoli, ai gruppi, alle famiglie e al pubblico scolastico di ogni ordine e grado riguardanti i siti e i monumenti del Parco e gli eventi speciali organizzati dallo stesso.

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

Particolare attenzione dovrà essere posta alla valorizzazione del sito Foro Romano-Palatino, per cui dovrà essere presente l'offerta, durante tutta la durata della concessione, di almeno 3 percorsi didattici (Palatino, Foro romano, Museo Palatino). Entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività e, successivamente, entro il 30 giugno di ogni anno, il Concessionario, sulla base delle linee guida formulate dal Parco e di concerto con il Parco stesso, elabora il programma dell'offerta educativa, dove saranno indicate le attività per le scuole, per le famiglie e per il pubblico generico e fissa le tariffe di accesso ai servizi. Complessivamente i laboratori/attività didattiche dovranno coprire tutte le fasce di pubblico e dovranno essere erogati sia in lingua italiana sia in lingua inglese, da operatori con conoscenza linguistica di livello minimo C1⁷, oltre che nelle lingue straniere eventualmente offerte (vedi paragrafi dell'Offerta Tecnica "Laboratori e attività didattiche - Lingue").

Il Concessionario dovrà in ogni caso ricevere l'approvazione formale del Parco di ogni singolo percorso prima di poterlo erogare presso il pubblico.

L'offerta didattica per le scuole deve essere composta da 3 "momenti didattici":

1. Lezione in classe presso la scuola
2. Visita didattica nei siti del Parco
3. Laboratorio didattico.

L'offerta deve poter essere acquistata dalle scuole che ne fanno domanda anche per singolo "momento didattico", consentendogli di poter declinare il servizio rispetto alle proprie esigenze.

Il Concessionario si impegna inoltre a organizzare laboratori didattici per i singoli, per i gruppi e per le famiglie per avvicinare al Parco il pubblico residente.

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo quanto indicato ai paragrafi "Laboratori didattici e attività didattiche: offerta didattica" e "Laboratori didattici e attività didattiche: organizzazione" della propria Relazione Tecnica.

Previa richiesta del Parco, il Concessionario si impegna ad aggiornare i contenuti dei laboratori/attività didattici/he in occasione di modifiche dei percorsi di visita e a progettare/realizzare specifiche attività in occasione di mostre temporanee e/o eventi speciali.

Il Parco si riserva la facoltà di stipulare convenzioni con scuole e con altri Istituti per progetti speciali (ad es. rapporti con università, agenzie formative, associazioni, etc.) gestendo in forma diretta le relative attività di convenzione. Il Parco si riserva di gestire, in forma diretta o in collaborazione con il Concessionario, le attività legate al calendario ministeriale (es. Giornate europee del Patrimonio, festa dei Musei, etc.) e tutte le attività educative rientranti nelle disposizioni ministeriali in materia di Offerta Formativa, che si intendono qui integralmente richiamate.

Il servizio deve essere prenotabile e acquistabile tramite tutti i canali di vendita previsti (biglietterie fisiche e biglietterie *offsite* - Pagina Web di vendita, App e Call Center).

Il prezzo delle attività didattiche sarà stabilito dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione.

Il Concessionario svolge le attività dietro prenotazione da parte degli utenti provvedendo a predisporre un calendario semestrale delle attività.

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



Per lo svolgimento del servizio, il Parco mette a disposizione del Concessionario gli spazi didattici indicati nell'Allegato 2 al presente capitolato, che saranno visionabili in sede di sopralluogo, secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara.

E' onere del Concessionario allestire e arredare i 2 locali funzionalmente al corretto svolgimento del servizio, secondo il progetto offerto in fase di gara (vedi paragrafo "Progetto di allestimento locali dedicati alla didattica" della Relazione tecnica).

Entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.1), pena l'applicazione della penale n°36 di cui al paragrafo 13.2, il Concessionario dovrà allestire e arredare i locali dedicati alla didattica con quanto presentato nella Relazione Tecnica e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione.

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

Tutti i materiali di consumo necessari all'esecuzione dei laboratori/attività didattici/he sono a carico del Concessionario.

Per ragioni di sicurezza, il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile è di 30 persone. Si specifica, che il numero massimo di visitatori che possono accedere agli ipogei del Colosseo è di 25 persone.

Con riferimento al personale dedicato all'erogazione del servizio di laboratori didattici e attività didattiche, il Concessionario si impegna ad impiegare personale altamente qualificato. Gli operatori devono infatti possedere almeno una laurea triennale o magistrale nelle Classi di Laurea esposte nella tabella n°10. Tutti gli operatori didattici impiegati dal Concessionario per l'erogazione dei percorsi/laboratori in lingua straniera (qualora offerti) devono conoscere la lingua inglese con livello C1.

Classi di Laurea di I Livello	
CLASSE L01	Lauree in Beni Culturali
CLASSE L10	Lauree in Lettere
CLASSE L12	Lauree in Mediazione Linguistica
CLASSE L15	Lauree in Scienze del Turismo
CLASSE L42	Lauree in Storia
CLASSE L43	Lauree in Tecnologie per la Conservazione e il Restauro dei Beni Culturali
Classi di Laurea Magistrale	
CLASSE LM02	Lauree Magistrali in Archeologia
CLASSE LM03	Lauree Magistrali in Architettura del Paesaggio
CLASSE LM10	Lauree Magistrali in Conservazione dei Beni Architettonici e Ambientali
CLASSE LM11	Lauree Magistrali in Conservazione e Restauro dei Beni Culturali
CLASSE LM38	Lauree Magistrali in Lingue Moderne per la Comunicazione e la Cooperazione Internazionale
CLASSE LM49	Lauree Magistrali in Progettazione e Gestione dei Sistemi Turistici
CLASSE LM50	Lauree Magistrali in Programmazione e Gestione dei Servizi Educativi
CLASSE LM57	Lauree Magistrali in Scienze dell'Educazione degli Adulti e della Formazione Continua
CLASSE LM84	Lauree Magistrali in Scienze Storiche
CLASSE LM85	Lauree Magistrali in Scienze Pedagogiche
CLASSE LM89	Lauree Magistrali in Storia dell'Arte

Tabella 10 - Classi di laurea in cui deve aver conseguito il titolo il personale di didattica.

I laboratori didattici e le attività didattiche dedicate ai visitatori disabili dovranno essere condotti da operatori in possesso di comprovata formazione specifica.



Il Concessionario si impegna a realizzare, costantemente nell'arco di vigenza contrattuale, in accordo con quanto previsto al paragrafo "Azioni promozionali" della Relazione Tecnica, campagne di promozione delle attività didattiche volte a massimizzare la fruizione del Parco da parte delle scuole e del pubblico locale.

Il Concessionario, durante l'esecuzione del contratto, è tenuto a monitorare l'efficacia dello svolgimento dell'attività (attraverso la redazione della Relazione sull'andamento dei servizi di cui al par. 7.1), individuando, se necessario e di concerto con l'Amministrazione, modifiche sulle modalità di erogazione del servizio didattico al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi educativi fissati.

L'attivazione del servizio di laboratori didattici e attività didattiche deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale n° 25 del paragrafo 13.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la penale di cui al n° 26 del paragrafo 13.2.

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate ai paragrafi "Laboratori didattici e attività didattiche" e "Biglietteria off site - servizio prenotazione e/o prevendita" della propria Relazione Tecnica e secondo quanto dichiarato nella Offerta tecnica generata dal sistema (cfr. Laboratori e attività didattiche - Lingue), fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

9.3.2 VISITE GUIDATE

Oggetto del servizio è la progettazione, la gestione e l'erogazione di visite guidate per diverse categorie di utenti (scolaresche, famiglie, adulti singoli e gruppi di adulti o di bambini) in lingua italiana e in lingua straniera da parte di personale in possesso dell'abilitazione alla professione di guida turistica, i cui contenuti e le modalità espositive devono essere concordati con l'Amministrazione e approvati dalla stessa entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2).

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

Obiettivo del servizio è la diffusione della conoscenza, l'educazione e lo stimolo dell'interesse del pubblico sui monumenti presenti nell'area archeologica e più in generale sulla storia di Roma nonché la creazione di un sistema di offerta che consenta alle diverse fasce e tipologie di visitatori di individuare strumenti di approfondimento corrispondenti ai propri orientamenti di esperienza e conoscenza.

Particolare attenzione dovrà essere posta alla valorizzazione del sito Foro Romano-Palatino, per cui dovrà essere presente l'offerta, durante tutta la durata della concessione, di almeno 4 percorsi di visita dedicati al sito (Foro Romano e Palatino, solo Foro Romano, solo Palatino incluso il percorso del Palatino meridionale e infine Foro Romano, Palatino e luoghi del biglietto SUPER).

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

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

Si precisa che deve sempre essere consentito anche a guide turistiche in possesso di abilitazione alla professione ovvero dei requisiti di legge, di effettuare autonomamente proprie visite guidate nei siti del Parco, fatte salve variate disposizioni del MiBACT o di altri organi competenti. Fa eccezione la Domus Aurea, per la quale, per motivi di sicurezza, essendo il sito occupato dal cantiere di restauro, l'accesso deve essere necessariamente accompagnato da guide del Concessionario, adeguatamente formate sulle regole di sicurezza dal personale del Parco. Nel corso della durata della concessione, a seguito del completamento del cantiere, anche parziale, l'Amministrazione si riserva di modificare le modalità di accesso alla stessa, aprendo, ad esempio, percorsi fruibili autonomamente dai visitatori.



Il prezzo delle visite guidate sarà stabilito dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione.

Il servizio deve essere prenotabile e acquistabile tramite tutti i canali di vendita previsti (biglietterie fisiche e biglietterie *offsite* - Pagina Web di vendita, App e Call Center).

Il Concessionario, durante l'esecuzione del contratto, è tenuto a monitorare l'efficacia dello svolgimento dell'attività (attraverso la redazione della Relazione sull'andamento dei servizi di cui al par. 7.1), individuando, se necessario e di concerto con l'Amministrazione, modifiche sulle modalità di erogazione del servizio di visite guidate al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati.

L'attivazione del servizio di visite guidate (ordinarie e di approfondimento) deve essere contestuale alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2).

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale n°27 del paragrafo 13.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la penale di cui al n°28 del paragrafo 13.2.

9.3.2.1 VISITE GUIDATE ORDINARIE

Le visite guidate ordinarie sono rivolte agli utenti singoli che prediligono una "visita generalista" sui siti del Parco, avranno dunque a oggetto i siti del Parco nel loro complesso e dovranno includere nel percorso di visita i principali punti di attenzione dei monumenti/siti. Tali visite potranno essere a loro volta differenziate sulla base della durata della singola visita e dovranno essere organizzate obbligatoriamente al minimo in lingua italiana, in lingua inglese, francese e spagnola con livello certificato almeno C1⁸ oltre che nelle altre lingue eventualmente offerte (vedi paragrafo "Visite guidate ordinarie - Lingua Coreana" dell'offerta tecnica (generata dal sistema)).

Il Concessionario dovrà offrire ai visitatori visite guidate su prenotazione per singoli e per gruppi. Per motivi di conservazione, di organizzazione e di sicurezza queste tipologie di visite non potranno includere le aree "speciali" dei siti, soggette a contingentamento.

I gruppi visita potranno essere costituiti al massimo da 30 persone (guida esclusa).

Il Concessionario non potrà in nessuna maniera ostacolare l'esercizio delle guide turistiche in possesso di abilitazione alla professione ovvero dei requisiti di legge che accedono ai siti con i loro gruppi con turno di accesso regolarmente acquistato e non dovrà svolgere attività di tour operator.

Il Concessionario si impegna, dietro richiesta dell'Amministrazione, a erogare visite guidate gratuite a favore di personalità istituzionali; orientativamente, valutando le richieste storiche effettuate, l'Amministrazione stima che le visite gratuite istituzionali richieste potranno essere circa 70 all'anno (stima da considerarsi presunta e non vincolante).

Il concorrente descrive in OFFERTA TECNICA (vedi paragrafi "Visite guidate ordinarie: offerta educativa" e "Visite guidate ordinarie: organizzazione" della Relazione Tecnica) una proposta di visite guidate ordinarie.

Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza periodica concordata fra le parti, il Concessionario concorda con l'Amministrazione variazioni sulle modalità di erogazione del servizio al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi di valorizzazione di volta in volta condivisi.

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate ai paragrafi "Visite guidate ordinarie" e "Biglietteria off site - servizio prenotazione e/o prevendita" della propria Relazione Tecnica e secondo quanto dichiarato nella Offerta tecnica generata dal sistema (cfr. Visite guidate ordinarie - Lingue), fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

9.3.2.2 VISITE GUIDATE DI APPROFONDIMENTO/SPECIALI

Le visite guidate di approfondimento/speciali sono rivolte agli utenti singoli e in gruppo che intendono approfondire degli aspetti particolari dei siti del Parco, accedendo a luoghi speciali e ad aree soggette a contingentamento per motivi di conservazione e di sicurezza.

⁸ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)



Tali visite dovranno quindi essere organizzate almeno per i seguenti luoghi/aree speciali del Parco:

- sotterranei del Colosseo
- belvedere del Colosseo
- Domus Aurea (incluso il Percorso Neroniano quando sarà disponibile)
- aree speciali del biglietto SUPER

Tali visite saranno organizzate tenendo conto degli slot di accesso e del sistema di prevendita e di prenotazione descritto ai par. 9.2.1 e 9.2.3 e secondo quanto proposto in sede di offerta (vedi paragrafo “Biglietteria off site - servizio prenotazione e/o prevendita” della Relazione tecnica). Le visite dovranno obbligatoriamente essere svolte al minimo in lingua italiana, in lingua inglese, francese e spagnola con livello certificato almeno C1⁹.

Con riferimento alle visite ai sotterranei e belvedere del Colosseo, il Concessionario potrà occupare al massimo il 45% dei turni di accesso disponibili in una giornata con le proprie visite guidate. Il restante 55% dei turni di accesso dovrà essere venduto dal Concessionario come semplice biglietto di ingresso. Tale percentuale è stata definita dall'Amministrazione al fine di garantire anche a operatori privati di poter guidare i propri gruppi in questi luoghi speciali. Per motivi di sicurezza, il Concessionario dovrà accompagnare tali gruppi di visitatori all'interno delle aree speciali, con un operatore adeguatamente formato dal personale del Parco sulle regole di sicurezza (il c.d. *personale di accompagnamento*).

Tale personale di accompagnamento potrà essere previsto dal concessionario anche in alcuni dei luoghi speciali del Foro Romano Palatino (SUPER e Museo del Foro), concordando con l'Amministrazione i luoghi e le modalità di erogazione del servizio.

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate nei paragrafi “Visite guidate di approfondimento/speciali: offerta educativa” e “Visite guidate di approfondimento/speciali: organizzazione” della propria Relazione Tecnica, salvo quanto prescritto nel presente paragrafo.

Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza periodica concordata fra le parti, il Concessionario concorda con l'Amministrazione variazioni sulle modalità di erogazione del servizio al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi di valorizzazione di volta in volta condivisi.

9.3.3 AUDIO/VIDEOGUIDE E RADIOGUIDE

Oggetto del servizio è la fornitura e la gestione del noleggio ai visitatori presso i siti Colosseo e Foro Romano-Palatino di apparecchi audio/videoguida comprensivi di accessori (cuffie ed eventuali carica batterie). Per il solo sito Colosseo è prevista anche la fornitura e distribuzione e ritiro gratuito di apparecchi radioguida.

Il servizio consiste nella distribuzione e ritiro degli apparati, nella loro gestione (ricarica e igienizzazione) nonché la loro manutenzione (ad esempio la verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature). Tale processo dovrà risultare rapido, non macchinoso e intuitivo.

Obiettivo del servizio è la valorizzazione dei siti del Parco attraverso la diversificazione dell'offerta e la messa a disposizione dei visitatori di strumenti che gli consentano di approfondire la visita in base alle proprie caratteristiche (quali ad esempio l'età, il tempo a disposizione per la visita, il grado di approfondimento e di scientificità ricercato, il *background* di partenza, disabilità cognitive e sensoriali, etc.).

Per lo svolgimento del servizio è richiesto al Concessionario l'impiego di personale dedicato e la fornitura di idonee attrezzature radioguide, audio/videoguide, la cui descrizione tecnica è riportata di seguito.

Il servizio è svolto dietro il pagamento di un prezzo da parte degli utenti; a mero titolo informativo, attualmente tale prezzo è di 5,50€ per le audioguide e di 6,00€ per le videoguide. Il Concessionario potrà definire il prezzo in accordo con l'Amministrazione.

⁹ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)



Allo stato attuale le postazioni di consegna e ritiro delle radioguide, audioguide e videoguide sono dislocate secondo le collocazioni riportate nella tabella seguente e alle mappe di cui al punto E dell'Allegato n°2 e visionabili in sede di sopralluogo.

Sito	Nome postazione	Posizionamento (interno/esterno al perimetro del Parco)	Mq	Attività	N° di postazioni presenti	Note
Colosseo	Locale unico di distribuzione	Interna	~5	Consegna	2	Il locale, dedicato al esclusivamente servizio di noleggio dei dispositivi, è collocato in prossimità della biglietteria fisica unica superati i controlli accessi.
	Locale di riconsegna	Interna	~2	Riconsegna	1	Il locale è destinato esclusivamente al ritiro degli apparecchi ed è posizionato in prossimità dei tornelli di uscita.
	Bookshop 1° ordine (piano terra)	Interna	-	Riconsegna	-	All'interno del bookshop è presente un box di riconsegna self service delle apparecchiature.
Foro Romano-Palatino	Locale dedicato	Interno	~5	Consegna e riconsegna	1	Il locale, dedicato al esclusivamente servizio di noleggio dei dispositivi, è collocato in prossimità dell'Arco di Tito all'incrocio fra via Nova e clivo Palatino .
	Locale biglietteria Largo della Salara Vecchia	Esterna	-	Consegna e riconsegna	1	Nel locale biglietteria, una postazione svolge anche il servizio di consegna e ritiro delle audioguide e delle videoguide
	Locale biglietteria San Gregorio	Interna	-	Consegna e riconsegna	1	Nel locale biglietteria, dovrà essere inserita una postazione, aggiuntiva alle postazioni di biglietteria, dedicata al servizio di consegna e riconsegna delle audio/videoguide.

Tabella 11 - Posizionamento delle postazioni di consegna e ritiro dei dispositivi audioguide, videoguide e radioguide.

Il Concessionario è tenuto ad aprire, per ogni sito, al minimo una postazione per ogni punto di consegna delle audio/videoguide e radioguide tutti i giorni durante l'orario di apertura previsto.

Per il sito Foro Romano-Palatino è onere del Concessionario **dotare tutte le uscite del sito di punti di riconsegna** (anche self service) delle apparecchiature. La riconsegna degli apparati da parte dei visitatori deve essere consentita fino all'orario di chiusura dei siti presso tutti i punti di riconsegna, indipendentemente dal luogo di ritiro.

Qualora, nel corso della concessione, l'Amministrazione aprisse nuove uscite, il Concessionario si impegna a dotare tali nuove uscite di punti di riconsegna della apparecchiature.

Per il solo sito Colosseo, la distribuzione delle radioguide dovrà essere obbligatoria per i gruppi superiori alle 7 unità per motivi di affollamento e di potenziale disturbo alla visita degli altri utenti del sito. L'obbligo delle radioguide potrà essere assolto dagli utenti anche attraverso proprie apparecchiature. Sarà compito del personale dedicato verificare la necessità di consegna delle radioguide e provvedere al servizio, esclusivamente per quei gruppi che ne sono sprovvisti. Il servizio di distribuzione e il ritiro di radioguide dovrà essere erogato dal Concessionario a titolo gratuito, dotandosi di un numero di apparecchi adeguato al numero potenziale di utenti. Orientativamente l'Amministrazione ha stimato che saranno necessari circa 1650 apparecchi (stima da considerarsi presunta e non vincolante). E' onere del Concessionario provvedere alla manutenzione degli apparecchi audio/videoguide e radioguide per tutta la durata del contratto e alla sostituzione degli apparecchi difettosi, non funzionanti o mancanti.

Il Concessionario ha altresì facoltà di installare a sue spese un sistema di antitaccheggio (o tecnologie simili), previa autorizzazione da parte del Parco.



Tutti i locali attualmente dedicati al servizio sono affidati dall'Amministrazione al Concessionario in via esclusiva e consegnati privi di arredi e attrezzature. E' onere del Concessionario allestire le postazioni con gli arredi necessari allo svolgimento del servizio (ad esempio sedie, tavoli, armadiature, cassettiere, etc.) e dotarle di tutte le apparecchiature, le strumentazioni e i materiali di consumo necessari per il corretto svolgimento del servizio, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: apparecchiature audio/videoguide, radioguide, cuffiette usa e getta, rack di ricarica e sistemi di repository, Pc, telefoni voip, etc. Tutti gli arredi e gli allestimenti dovranno essere coerenti con l'immagine coordinata del Parco e con le linee guida di cui all'Allegato 6 al presente capitolato.

Si specifica inoltre che, per il sito Colosseo, il posizionamento e l'organizzazione delle postazioni di consegna e ritiro delle audio/videoguide e radioguide offerte potrebbero variare nel corso della concessione quando sarà disponibile il Centro Servizi. Il Concessionario si impegna a garantire lo svolgimento del servizio trasferendo al Centro Servizi unicamente le attrezzature hardware necessarie allo svolgimento dello stesso in quanto gli arredi delle nuove postazioni saranno a cura e onere dell'Amministrazione.

Il Concessionario, durante l'esecuzione del contratto, è tenuto a monitorare l'efficacia dello svolgimento dell'attività (attraverso la redazione della Relazione sull'andamento dei servizi di cui al par. 7.1), individuando ad esempio, se necessario e di concerto con l'Amministrazione, ulteriori e/o alternative collocazioni delle postazioni di consegna e ritiro delle audio/videoguide e radioguide sull'area dei siti, nonché altre modifiche sul servizio.

Il Concessionario dovrà fornire audio/videoguide dotate di una tecnologia di interazione fra i dispositivi e il punto di interesse oggetto del percorso che consenta un facile e agevole utilizzo da parte dei visitatori e che abbia un impatto minimo sulle strutture del Parco e comunque in armonia con l'immagine coordinata del Parco e con la segnaletica presente. Si specifica infatti che non è consentito effettuare alcuna opera muraria. Il software di gestione delle audio/videoguide dovrà garantire la massima flessibilità in termini di revisione, aggiornamento e integrazione dei contenuti: data la particolarità dei siti, è possibile infatti che i percorsi vengano variati per motivi di conservazione e/o valorizzazione.

Il Concessionario dovrà disporre di un numero di audio/videoguide tale da esaudire tutte le richieste dell'utenza. Orientativamente l'Amministrazione ha stimato che saranno necessari complessivamente circa 1200 apparecchi (stima da considerarsi presunta e non vincolante). Le cuffie in dotazione su tutti i dispositivi dovranno essere della tipologia usa e getta.

Il Concessionario dovrà predisporre i percorsi di visita almeno secondo le seguenti modalità:

- un percorso per adulti in italiano, inglese, francese, spagnolo, coreano, latino, arabo, cinese, giapponese, polacco, portoghese, russo, tedesco, LIS, ASL;
- un percorso per bambini in italiano, inglese, francese, spagnolo, cinese, portoghese, tedesco, LIS, ASL.

I contenuti delle audio/videoguide saranno redatti e implementati dal Concessionario prima della Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2) in accordo e sotto la supervisione del personale scientifico del Parco.

L'Amministrazione, concorderà almeno 45 giorni prima della Data di avvio dell'esecuzione delle attività, i testi base per la predisposizione del percorso, una indicazione di massima sui punti di interesse che dovranno essere inseriti nella guida con relativa ubicazione ed eventuali orientamenti sull'organizzazione dei contenuti. Essa fornirà al Concessionario gli archivi immagini e video in suo possesso per la predisposizione del percorso. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente Capitolato Tecnico. Il Concessionario dovrà, in funzione del supporto hardware fornito, comporre i testi ai percorsi di visita proposti, tradurli nelle lingue previste provvedere alla registrazione dei testi e allo sviluppo dell'itinerario audio e video e delle grafiche e animazioni.

Il Concessionario, durante l'esecuzione del contratto, è tenuto a monitorare l'efficacia dello svolgimento dell'attività (attraverso la redazione della Relazione sull'andamento dei servizi di cui al par. 7.1), modificando, se necessario e di concerto con l'Amministrazione modifiche al servizio offerto.



E' onere del Concessionario:

- provvedere all'installazione della tecnologia che consente l'interazione fra le audio/videoguide e i punti di interesse oggetto del percorso;
- aggiornare i contenuti delle audio/videoguide in occasione di modifiche del percorso espositivo, su richiesta dell'Amministrazione ed entro i termini con la stessa concordati;
- provvedere alla manutenzione delle audio/videoguide e radioguide per tutta la durata del contratto e alla sostituzione degli apparecchi difettosi, non funzionanti o mancanti.

Con un congruo anticipo e comunque **entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività** (cfr. par. 10.2) **il sistema di audio/video guide 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 i punti di interesse oggetto del/i percorso/i.

L'attivazione del servizio di audio/video guide deve essere contestuale alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale n. 29 di cui al paragrafo 13.2.

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate ai paragrafi "Audio/videoguide e radioguide - distribuzione e ritiro" e "Audio/videoguide e radioguide - caratteristiche" della propria Relazione Tecnica, fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

9.3.4 APPLICAZIONE PER DISPOSITIVI MOBILI

Per tutta la durata della concessione, il Concessionario dovrà sviluppare una Applicazione del Parco che possa essere scaricabile da parte degli utenti (tramite gli store Android e iOS e/o come applicativi online) e che abbia una sezione fruibile gratuitamente per la gestione del servizio informazioni di cui al paragrafo 9.1.6 e per il servizio di vendita di cui al paragrafo 9.2.3.2 e una sezione a pagamento con i contenuti premium di audio/videoguida di cui al paragrafo precedente. Il Concessionario potrà definire il prezzo dei contenuti premium a sua discrezione.

La presenza dell'Applicazione dovrà essere opportunamente comunicata ai visitatori per rendere il servizio accessibile al maggior numero di utenti possibile.

I contenuti dell'App dovranno essere resi disponibili al minimo in lingua italiana, inglese e cinese.

E' richiesta la presenza del logo del Parco (cfr. Allegato 5) e/o di altri loghi ufficiali richiesti dallo stesso e/o concordati con il Concessionario.

E' onere del Concessionario provvedere all'aggiornamento, per tutto il periodo della concessione, dell'applicazione 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.

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

Entro 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 del pubblico dell'App deve essere contestuale alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività. In caso di ritardo si applica la penale n° 30 di cui al paragrafo 13.2.

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate al paragrafo "Applicazione per dispositivi mobili" della propria Relazione Tecnica, fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.



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 90 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto per avviare i servizi oggetto del contratto, salvo quanto meglio disciplinato al paragrafo seguente e salvo accordo tra le parti in ordine a un termine diverso, per tutti o solo alcuni dei servizi oggetto di concessione.
- Fase a regime: dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività fino al termine del contratto.

10.1 FASE PRELIMINARE

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

- rilasciare, a favore del soggetto a tal uopo indicato dal Parco, procura notarile irrevocabile per l'esclusiva consultazione in forma diretta del conto dedicato all'incasso degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di accesso di cui al successivo capitolo 11; il Concessionario fornisce a tale soggetto le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
- realizzare/personalizzare la piattaforma informatica di cui al par. 9.2.3.4 secondo le specifiche descritte nel presente capitolato e nella Relazione tecnica;
- installare le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni di vendita fisiche (biglietterie, incluse le *ticket vending machines*), di distribuzione audio/video guide e radioguide, allestire e configurare il sistema di audio/video guide, il sistema di rilevazione del comportamento dei visitatori all'interno dei siti, il sistema di informazioni (schermi, totem, cartellonistica, posizionamento delle transenne/paline tendiflex), il sistema di controllo degli accessi e delle uscite e ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
- effettuare nuovi allacci (ove previsto), l'intestazione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (elettricità, telefonia e connettività internet e acqua) e assicurarne l'attivazione (in accordo con gli uffici competenti del Parco);
- consegnare all'Amministrazione la documentazione comprovante il possesso dei requisiti ambientali di cui ai criteri ambientali minimi relativi alle categorie vestiario e carta stampata in conformità a quanto previsto nel presente capitolato.
- sottoporre all'Amministrazione il formato e la grafica dei titoli di ingresso (cartacei e *print@home*);
- concordare con l'Amministrazione il dettaglio delle modalità di rimborso dei titoli di accesso;
- concordare con l'Amministrazione le modalità di funzionamento dei biglietti Romapass in base agli accordi vigenti;
- sottoporre all'Amministrazione il layout e la linea grafica della Pagina WEB di vendita;
- sottoporre all'Amministrazione un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dalla Pagina WEB di vendita;
- concordare con l'Amministrazione eventuali ulteriori dati comuni, rispetto a quelli previsti al paragrafo 9.2.3, da richiedere agli utenti in fase di registrazione per l'acquisto *offsite*;
- concordare con l'Amministrazione le caratteristiche della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
- sottoporre all'Amministrazione il layout e la linea grafica della App;
- concordare con l'Amministrazione i contenuti dell'App;
- sottoporre all'Amministrazione un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dell'App;



- concordare con l'Amministrazione le tempistiche di prima installazione, il layout e la linea grafica dei cartelli informativi;
- sottoporre all'Amministrazione il layout e la linea grafica delle mappe e brochures;
- concordare con l'Amministrazione i contenuti delle audio/video guide;
- concordare con l'Amministrazione il prezzo al pubblico dei servizi di assistenza alla visita;
- trasmettere all'Amministrazione l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
 - nominativi e dati anagrafici;
 - estremi dei documenti di lavoro e assicurativi;
 - curriculum vitae delle risorse che renda evidenza della rispondenza ai requisiti minimi rappresentati nel capitolato o migliorativi eventualmente offerti;
 - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
- trasmettere all'Amministrazione i riferimenti dei Responsabili di servizio;
- consegnare all'Amministrazione la *Scheda tecnica degli apparecchi audio/video guide e accessori*;
- consegnare all'Amministrazione la *Scheda tecnica degli apparecchi radioguide e accessori*;
- consegnare all'Amministrazione la *Scheda tecnica degli schermi e dei totem touchscreen*;
- consegnare all'Amministrazione la *Scheda tecnica delle Ticket Vending Machines*;
- consegnare all'Amministrazione copia delle autorizzazioni necessarie allo svolgimento del servizio di Kinderheim e copia della polizza assicurativa a favore dei bambini del kinderheim e degli utenti della struttura contro eventuali danni e infortuni;
- sottoporre al collaudo le audioguide/video guide e le radioguide;
- sottoporre al collaudo il sistema di schermi informativi e i totem touchscreen;
- sottoporre al collaudo il sistema di rilevazione del comportamento dei visitatori all'interno dei siti;
- consegnare all'Amministrazione copia della polizza Assicurativa in corso di validità con oggetto assicurato il denaro contante trattenuto nei punti vendita.

Nel corso della fase preliminare i servizi di biglietteria (incluso il controllo degli accessi) e assistenza alla visita sono erogati dal concessionario uscente, il quale prenderà prenotazioni per i servizi di assistenza alla visita e prevenderà biglietti per gli ingressi anche oltre la Data di avvio dell'esecuzione delle attività, data che gli sarà comunicata dall'Amministrazione, per un massimo di tre mesi. Nel suddetto periodo il concessionario uscente avrà diritto a percepire gli incassi relativi alle prevendite per i tre mesi successivi alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività.

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

Con riferimento al servizio di **biglietteria fisica (postazioni di vendita)**, al fine di garantire la continuità del servizio su tutti i siti, il Concessionario uscente libererà i locali indicati alla tabella 8 del paragrafo 9.2.2 e denominati "Biglietteria Stern", "Piazza del Colosseo/Venere e Roma" e "San Gregorio" del Foro Romano - Palatino **almeno 3 giorni prima** della Data di avvio dell'esecuzione delle attività, salvo diverso accordo tra le parti, al fine di consentire al Concessionario entrante di provvedere all'allestimento dei locali entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività.

Le biglietterie denominate "Unica biglietteria del Colosseo" presso il Colosseo e "Largo Salara Vecchia" presso il Foro Romano - Palatino saranno liberate dal Concessionario uscente alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività e dovranno essere allestite e attivate dal Concessionario entrante **entro 4 giorni** naturali e consecutivi successivi alla data di Avvio dell'esecuzione delle attività, salvo diverso accordo tra le parti.



Per quanto riguarda il locale di biglietteria fisica situato **presso la Domus Aurea** l'Amministrazione si impegna a renderlo disponibile **almeno 3 giorni prima** della Data di avvio dell'esecuzione delle attività, salvo diverso accordo fra le parti, al fine di consentire al Concessionario di provvedere all'allestimento.

Per quanto riguarda il **sistema di controllo degli accessi e delle uscite**, al fine di garantire la continuità del servizio su tutti i siti, qualora entro data di Avvio dell'esecuzione delle attività, per motivi organizzativi e di alternanza al servizio con il Concessionario uscente, non fosse possibile installare i varchi motorizzati per il controllo degli accessi, il Concessionario si impegna ad attivare il servizio attraverso "postazioni mobili" utilizzando i lettori portatili.

Il Concessionario uscente libererà i **locali dedicati alla consegna e al ritiro delle audio/vidioguide e radioguide** presenti presso il Sito Colosseo (Locale unico di consegna situato in prossimità delle biglietterie, e locale per il ritiro situato in prossimità delle uscite) e al Foro Romano-Palatino (locale dedicato alla distribuzione e al ritiro degli apparecchi localizzato in prossimità dell'Arco di Tito all'incrocio fra via Nova e clivo Palatino) **almeno 3 giorni prima** della Data di avvio dell'esecuzione delle attività, salvo diverso accordo fra le parti, al fine di consentire al Concessionario di provvedere all'allestimento. Per il sito Colosseo, il concessionario uscente potrà continuare a erogare il servizio di distribuzione utilizzando alcune delle postazioni di vendita della "Biglietteria Unica" del Colosseo. Per il Sito Foro Romano invece, il servizio sarà erogato presso la biglietteria di "Largo Salara Vecchia".

Per quanto riguarda i **locali dedicati ai laboratori e alle attività didattiche**, l'Amministrazione si impegna a rendere disponibili i locali **almeno 3 giorni prima** della Data di avvio dell'esecuzione delle attività, salvo diverso accordo fra le parti, al fine di consentire al Concessionario di provvedere all'allestimento.

Entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività **l'Amministrazione si impegna a:**

- fornire i dati del soggetto al quale rilasciare la procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione di cui al successivo 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 effettuate dal Concessionario uscente per il periodo successivo alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività;
- concordare con il Concessionario il prezzo al pubblico dei servizi di assistenza alla visita;
- concordare con il Concessionario eventuali ulteriori dati comuni, rispetto a quelli previsti al paragrafo 9.2.3, da richiedere agli utenti in fase di registrazione per l'acquisto *offsite*;
- concordare con il Concessionario le caratteristiche della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
- concordare con il Concessionario il dettaglio delle modalità di rimborso dei titoli di accesso;
- concordare con il Concessionario le modalità di funzionamento dei biglietti Romapass in base agli accordi vigenti;
- mettere a disposizione del Concessionario i testi, le immagini, i video, e quanto altro necessario per la predisposizione delle audio/vidioguide e App;
- concordare con il Concessionario i contenuti delle audio/vidioguide;
- concordare con il Concessionario i contenuti della App;
- trasferire la banca dati contenente i dati storici sull'attività di vendita ereditata dal Concessionario uscente sulla base di quanto in possesso;
- concordare con il Concessionario le tempistiche di prima installazione, il layout e la linea grafica dei cartelli informativi.



10.2 DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al momento della presa in consegna dei locali dedicati ai servizi di biglietteria fisica (nei locali denominati “Piazza del Colosseo/Venere e Roma”, “Biglietteria Stern”, biglietteria di “San Gregorio” e biglietteria della “Domus Aurea”), alla consegna e al ritiro della audio/videoguide e radioguide, ai laboratori e attività didattiche e al kinderheim, vale a dire **almeno 3 giorni prima** della Data di avvio dell'esecuzione delle attività, salvo diverso accordo fra le parti, il Concessionario redige, in contraddittorio con l'Amministrazione il **Verbale di Presa in Consegna dei locali di biglietteria fisica denominati “Piazza del Colosseo/Venere e Roma”, “Biglietteria Stern”, biglietteria di “San Gregorio”, biglietteria della Domus Aurea, dei locali consegna e ritiro della audio/videoguide e radioguide, e dei locali dedicati ai laboratori e attività didattiche e al kinderheim; entro 1 giorno** dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario redige in contraddittorio con il Parco il **Verbale di Presa in Consegna dei locali di biglietteria fisica denominati “Unica biglietteria del Colosseo” e “Largo Salara Vecchia” e di tutti gli altri locali nei quali saranno espletati i servizi oggetto di concessione.**

Entrambi i verbali conterranno l'attestazione della presa in consegna e la descrizione dello stato dei locali adibiti al servizio di vendita. Il Concessionario, controfirmando per accettazione i suddetti Verbali, assume la custodia e la vigilanza su beni e spazi e i locali resi disponibili per l'esecuzione dei servizi, esonerando l'Amministrazione da ogni e qualsiasi responsabilità a riguardo.

Alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività il Concessionario attiva tutti i servizi richiesti nel presente capitolato (con eccezione per l'allestimento e l'apertura delle biglietterie fisiche denominate “Unica biglietteria del Colosseo” e “Largo Salara Vecchia”) e redige in contraddittorio con il Parco il **Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.**

Tale Verbale deve contenere:

- a) attestazione dell'assolvimento degli adempimenti di cui al par. 10.1 in capo al Concessionario e all'Amministrazione;
- b) nominativi e recapiti del Direttore dell'Esecuzione e dei componenti della “commissione di controllo e valutazione”;
- c) nominativi e recapiti del Gestore del contratto e dei Responsabili di servizi nominati dal concessionario;
- d) ottenimento del benessere, delle approvazioni e dei collaudi di cui al par. 10.1;
- e) Verbale di Presa in Consegna dei locali di biglietteria fisica denominati “Piazza del Colosseo/Venere e Roma”, “Biglietteria Stern”, biglietteria di “San Gregorio” e biglietteria della Domus Aurea, dei locali consegna e ritiro della audio/videoguide e radioguide, e dei locali dedicati ai laboratori e attività didattiche e al kinderheim
- f) l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
 - o nominativi e dati anagrafici;
 - o estremi dei documenti di lavoro assicurativi;
 - o curriculum vitae delle risorse;
 - o originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo migliorativo.

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

Il Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto dovrà essere integrato con il Verbale di Presa in Consegna dei locali di biglietteria fisica denominati “Unica biglietteria del Colosseo” e “Largo Salara Vecchia” e di tutti gli altri locali nei quali saranno espletati i servizi oggetto di concessione, non appena quest'ultimo sarà redatto.

Qualora nella *Fase a regime* del contratto dovessero verificarsi delle variazioni in merito agli elementi sopra elencati, il Verbale dovrà essere di volta in volta aggiornato in contraddittorio tra le parti. Se le variazioni, da



motivare adeguatamente, si riferiscono a prodotti/elementi per i quali è stato assegnato un punteggio migliorativo, il Concessionario resta obbligato a produrre documentazione idonea a comprovare che le variazioni intervenute garantiscono il mantenimento del punteggio migliorativo e, quindi, il Verbale dovrà dare conto del buon esito delle verifiche sulla nuova documentazione prodotta.

11 MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti da:

- vendita dei titoli di accesso, che riversa all'Amministrazione al netto dell'Aggio;
- vendita dei servizi di assistenza alla visita, che trattiene al netto della Royalty da versare all'Amministrazione;

*

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 servizi di assistenza alla visita e di titoli di accesso, 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 di tale conto dedicato; a tale scopo, il Concessionario fornisce a tali soggetti 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 verserà i seguenti incassi, ove non oggetto di un'unica transazione comprensiva dei titoli di accesso, derivanti dalla vendita dei servizi di assistenza alla visita 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 all'Amministrazione le somme derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso e ha diritto, a titolo di corrispettivo, a 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. 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.

Non oltre il secondo giorno lavorativo successivo al giorno della materiale registrazione degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente da essa indicato nel contratto, l'ammontare degli incassi relativi al giorno della materiale registrazione degli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso.



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.

Ogni lunedì il Concessionario dovrà presentare all'Amministrazione una nota riassuntiva, con l'indicazione dei versamenti eseguiti. La nota riassuntiva (che dovrà essere trasmessa anche in formato .xls) dovrà contenere il dettaglio dei titoli emessi nel periodo di riferimento (con evidenza di tipologia, comprese le eventuali card turistico culturali, numero e corrispondenti valori economici), con l'indicazione degli importi versati all'Amministrazione e dell'Aggio riconosciutogli. In caso di ritardo nella retrocessione degli incassi dei titoli di accesso si applica la specifica penale di cui all'art. 2 del D.M. 28 settembre 2005, n. 222 (cfr. penale n° 35, par. 13.2).

Sarà responsabilità del Concessionario la gestione del contante fino all'avvenuta retrocessione, che dovrà stipulare apposita polizza assicurativa.

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 dalla vendita dei servizi di assistenza alla visita, versando all'Amministrazione una **Royalty** espressa come percentuale sul monte incassi (al netto di IVA ove previsto), derivante dalla vendita dei summenzionati servizi (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.

Entro il giorno **5** del primo mese successivo al mese della registrazione fiscale degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente da essa indicato nel contratto, la quota parte di incassi (al netto IVA ove previsto) corrispondente alla Royalty di cui al Disciplinare di Gara, come rialzata in sede di offerta, relativa al mese della materiale registrazione degli incassi (mese precedente).

Contestualmente al versamento della Royalty il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto 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 ove previsto, di competenza dell'Amministrazione e sui quali sono applicate le Royalty.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione della Royalty si applicherà la penale di cui al n° 31 di cui al paragrafo 13.2.

11.3 VERSAMENTO DEL CANONE

Il pagamento del **Canone** è previsto in quattro rate trimestrali anticipate costituite da un quarto dell'importo fisso (canone annuo) offerto in sede di gara.

Entro il giorno 5 del primo mese del trimestre di riferimento- ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, con valuta in pari data, il Concessionario versa al Parco, nel conto corrente da quest'ultimo indicato, la quota parte di Canone annuo, di cui al Disciplinare di gara, come rialzata in sede di offerta.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione del Canone si applicherà la penale di cui al n° 31 del paragrafo 13.2.

Il canone di concessione è soggetto ad aggiornamento annuale, a decorrere dal secondo anno di concessione, sulla base del 100% della variazione dell'indice Istat dei prezzi al consumo delle famiglie di operai e impiegati (indice F.O.I. calcolato al netto dei consumi di tabacchi). L'aggiornamento annuo diverrà operante senza necessità di



comunicazione alcuna, assumendo a riferimento il secondo mese antecedente a quello di scadenza di ciascuna annata contrattuale.

In nessun caso il Concessionario potrà pretendere riduzioni degli importi da corrispondere, o rimborsi o indennizzi di alcun genere, per le eventuali minori entrate dovute a chiusure tecniche dell'Amministrazione.

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

12 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

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

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

- database contenente i dati storici sull'attività di vendita nei formati standard di esportazione (CSV, XLS, XML, HTML) per i record e per i dati e come dump SQL per le tabelle delle basi di dati;
- contenuti degli schermi informativi e dei totem touchscreen.

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 (quale, a titolo esemplificativo, a consentire l'espletamento di sopralluoghi da parte di soggetti terzi).

Al fine di garantire la continuità dei servizi il Concessionario, al termine del Contratto e per una durata massima di 3 mesi, si impegna ad erogare i servizi di biglietteria (incluso il controllo degli accessi) e assistenza alla visita. Quest'ultimo prenderà le prenotazioni per i servizi di assistenza alla visita e prevenderà biglietti per ingressi fino alla data che gli sarà comunicata dall'Amministrazione. Nel suddetto periodo il concessionario, divenuto "uscente", avrà diritto a percepire gli incassi relativi alle prevendite per i tre mesi successivi alla data prevista quale termine del Contratto.

Il Concessionario si impegna inoltre a collaborare con il futuro nuovo Concessionario per garantire il passaggio di consegne.

13 VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI

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

Le verifiche di conformità riguarderanno:

- gli aspetti qualitativi, misurati con gli indicatori di cui ai successivi paragrafi 13.1 e il cui mancato rispetto darà luogo alla penale ivi indicata;
- gli adempimenti contrattuali, il cui mancato rispetto darà luogo alle penali indicate al paragrafo 13.2.

L'Amministrazione si riserva, ove possibile, di concedere un termine massimo per la messa in pristino della violazione rilevata, decorso il quale l'Amministrazione applicherà la penale n°33 di cui allo stesso paragrafo.

13.1 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI

Le verifiche di conformità sugli aspetti qualitativi sono effettuate mediante l'Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori (**ISv**).



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

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

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

Questionario tematico relativo al servizio di biglietteria:

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

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

Tabella 12 – 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 500 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 500 visitatori che hanno compilato il questionario, 150 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 250 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 100 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:

$$R_{med} = \frac{(150 \cdot 12) + (250 \cdot 8) + (100 \cdot 4)}{500} = 8,4$$

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 informazioni e accoglienza:

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Professionalità e competenza del personale	0	1	2	3
c	Tempi di attesa per avere le informazioni	0	1	2	3
d	Esaustività delle informazioni	0	1	2	3
e	Chiarezza delle informazioni	0	1	2	3

Tabella 13 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Servizio di informazioni e accoglienza

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 500 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di biglietteria dei visitatori (ISv_t) trimestrale secondo la seguente formula:

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

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 500 visitatori che hanno compilato il questionario, 150 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 250 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 100 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:

$$R_{med} = \frac{(100 \cdot 15) + (300 \cdot 10) + (100 \cdot 5)}{500} = 10$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di informazioni e accoglienza dei visitatori (ISv_i), per il mese di riferimento, sarà quindi pari a:

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



Questionario tematico relativo al servizio di noleggio e distribuzione audio/videoguide:

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

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

Tabella 14 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – audio/videoguide

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 250 visitatori) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di noleggio e distribuzione audio/videoguide (ISv_{av}) trimestrale secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

Esempio:

Ipotizzando che dei 250 visitatori che hanno compilato il questionario, 100 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 75 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 75 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:

$$R_{med} = \frac{(100 \cdot 21) + (75 \cdot 14) + (75 \cdot 7)}{250} = 14,7$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di noleggio e distribuzione audioguide/videoguide dei visitatori (ISv_{av}), per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_{av} = \frac{14,7}{21} = 0,7$$



Questionario tematico relativo al servizio di visite guidate ordinarie:

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

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

Tabella 15 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – visite guidate ordinarie

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 250 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate ordinarie (ISv_{vgo}) trimestrale secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

Esempio:

Ipotizzando che dei 250 visitatori che hanno compilato il questionario, 50 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 150 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 50 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:

$$R_{med} = \frac{(50 * 21) + (150 * 14) + (50 * 7)}{250} = 14$$

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

$$ISv_v = \frac{14}{21} = 0,67$$



Questionario tematico relativo al servizio di visite guidate di approfondimento/speciali:

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

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

Tabella 16 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – visite guidate di approfondimento/speciali

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 250 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate ordinarie (ISv_{vgs}) trimestrale secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

Esempio:

Ipotizzando che dei 250 visitatori che hanno compilato il questionario, 45 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 100 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 105 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:

$$R_{med} = \frac{(45 * 21) + (100 * 14) + (105 * 7)}{250} = 12,32$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate di approfondimento/speciali dei visitatori (ISv_{vgs}), per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_{vgs} = \frac{12,32}{21} = 0,58$$



Questionario tematico relativo al servizio di laboratori e attività didattiche:

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

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

Tabella 17 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – laboratori e attività didattiche

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 200 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di attività didattiche (ISv_{ad}) trimestrale secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

Esempio:

Ipotizzando che dei 200 visitatori che hanno compilato il questionario, 50 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 100 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 50 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:

$$R_{med} = \frac{(50 * 21) + (100 * 14) + (50 * 7)}{200} = 14$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di laboratori e attività didattiche dei visitatori (ISv_{ad}), per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_{ad} = \frac{14}{21} = 0,67$$



L'Indicatore di Soddisfazione dei visitatori medio per i servizi di biglietteria, informazioni e accoglienza, audio/videoguide, visite guidate ordinarie, visite guidate di approfondimento/speciali, laboratori e attività didattiche il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv = \frac{ISv_t + ISv_i + ISv_{av} + ISv_{vgo} + ISv_{vgs} + ISv_{ad}}{6}$$

dove:

ISv= Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori;

ISv_t= Indicatore di Soddisfazione del servizio di biglietteria;

ISv_i = Indicatore di Soddisfazione del servizio di informazioni e accoglienza;

ISv_{av}= Indicatore di Soddisfazione del servizio di audio/videoguide;

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

ISv_{vgs}= Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate di approfondimento/speciali;

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

6= n° di questionari tematici.

Esempio:

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

$$ISv = \frac{0,7 + 0,67 + 0,7 + 0,67 + 0,58 + 0,67}{6} = 0,67$$

Il Concessionario si rende disponibile, previa richiesta dell'Amministrazione, e secondo le modalità indicate in offerta tecnica (vedi par. "Informazioni sui visitatori e sul livello di gradimento dei siti del Parco" della Relazione Tecnica), a :

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

In entrambi i casi sopra citati il Gestore del Contratto, entro il quinto giorno successivo alla chiusura del trimestre di riferimento, comunica al Direttore dell'esecuzione il risultato dei questionari e l'indicatore di soddisfazione (**ISv**) e consegna i questionari compilati.

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

13.1.1 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 medio dei visitatori (ISv), rilevato trimestralmente.

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

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



Il calcolo della penale sull'Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori (P_{ISv}) avviene attraverso la seguente formula:

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

Dove:

F= aggio + ricavi dai servizi di assistenza alla visita al netto di IVA del trimestre di riferimento

ISv = Indicatore di Soddisfazione medio trimestrale dei visitatori

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

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

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

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

13.2 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI

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

Le verifiche di conformità sugli adempimenti contrattuali saranno effettuate da parte del Direttore dell'Esecuzione oppure dalla struttura denominata "commissione di controllo e valutazione", senza alcun preavviso e in contraddittorio con il Responsabile del servizio.

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

n°	Inadempimento sanzionato con penale	Riferimento in Capitolato	Valore della penale	Modalità di riscontro
1	Mancato rispetto degli orari e dei giorni nei quali i servizi di biglietteria fisica e assistenza alla visita devono essere garantiti	Paragrafo 6	5.000,00€ per ogni difformità rilevata	Confronto fra gli effettivi orari di esercizio e giorni di apertura dei servizi di biglietteria e assistenza alla visita e quanto disciplinato al paragrafo 6 del presente Capitolato.
2	Ritardo nella consegna della Relazione sull'andamento dell'erogazione servizi.	Paragrafo 7.1	200,00€ per ogni giorno di ritardo	Confronto fra la data di consegna della relazione e i termini previsti al par. 7.17.1 o eventuali altri termini concordati con l'Amministrazione.



3	Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale.	Paragrafo 7.2	500,00€ per ogni giorno di mancata sostituzione	Confronto tra la data di ricezione della richiesta di sostituzione/data di invio del curriculum e la data di entrata in servizio del sostituto.
4	Ritardo nell'attivazione del servizio informazioni e accoglienza per cause imputabili al Concessionario	Paragrafo 9.1	2.000,000 per ogni giorno di ritardo.	Confronto fra la Data di avvio dell'esecuzione delle attività e la data di attivazione del servizio.
5	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la soluzione di anomalie e malfunzionamenti degli schermi e totem touchscreen informativi.	Paragrafo 9.1.3	200,00€ per ogni ora di ritardo	Confronto fra orario di invio della segnalazione da parte del Direttore dell'esecuzione o della commissione di controllo e valutazione e risoluzione del problema.
6	Mancato rispetto dei tempi di sostituzione dei cartelli informativi.	Paragrafo 9.1.4	100,00€ per ogni ora di ritardo.	Confronto fra orario di invio della segnalazione da parte del Direttore dell'esecuzione o della commissione di controllo e valutazione e la sostituzione dei cartelli.
7	Mancato aggiornamento delle informazioni da erogare sugli apparati informativi a seguito di richieste da parte dell'Amministrazione.	Paragrafo 9.1	50,00€ per ogni ora di ritardo.	Confronto tra la data di aggiornamento degli apparati informativi e i termini previsti al paragrafo 9.1.
8	Mancato inserimento e pubblicazione di nuove informazioni da erogare sugli apparati informativi a seguito di richieste da parte dell'Amministrazione.	Paragrafo 9.1	50,00€ per ogni ora di ritardo.	Confronto tra la data di inserimento di nuove informazioni sugli apparati informativi e i termini previsti al paragrafo 9.1.
9	Mancato aggiornamento dei sistemi di vendita a seguito di una richiesta da parte dell'Amministrazione.	Paragrafo 9.2	500,00 € per ogni ora di ritardo.	Confronto tra la data e l'ora di aggiornamento dei sistemi di vendita e i termini previsti al paragrafo 9.2.



10	Ritardo nell'attivazione delle postazioni di vendita di biglietteria (incluse le TVM - ticket vending machines) per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 9.2.2	3.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività secondo le modalità indicate al par. 10.1 e la data di apertura delle singole postazioni di vendita.
11	Mancato rispetto del livello di servizio in almeno il 50% delle verifiche effettuate.	Paragrafo 9.2.2	2.000,00€ per ogni verifica negativa.	Esito delle verifiche effettuate dall'Amministrazione secondo quanto disposto al par. 9.2.2
12	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la soluzione di anomalie e malfunzionamenti delle TVM (ticket vending machines).	Paragrafo 9.2.2	200,00€ per ogni ora di ritardo	Confronto fra orario di invio della segnalazione da parte del Direttore dell'esecuzione o della commissione di controllo e valutazione e risoluzione del problema.
13	Ritardo nella messa online della Pagina WEB di vendita.	Paragrafo 9.2.3.1	5.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa online della Pagina WEB di vendita.
14	Ritardo nella consegna del rendiconto (annuale o mensile) delle interazioni verso il call center.	Paragrafo 9.2.3.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna del rendiconto e i termini previsti al paragrafo 9.2.3.3
15	Ritardo nella consegna delle reportistiche specifiche eventualmente richieste dal Parco delle interazioni verso il call center.	Paragrafo 9.2.3.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna del rendiconto e i termini previsti al paragrafo 9.2.3.3.
16	Tempo di risposta del sistema IVR superiore a 10 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.	Paragrafo 9.2.3.3	1.500,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al paragrafo 9.2.3.3.
17	Tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce superiore a 40 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.	Paragrafo 9.2.3.3	1.500,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al paragrafo 9.2.3.3.
18	Ritardo nell'attivazione del call center per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 9.2.3.3	5.000,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del call center.



19	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 9.2.3.4	1.000,00 € per ogni ora di ritardo	Confronto tra orario di ricezione della segnalazione al Direttore dell'Esecuzione e risoluzione del problema e i livelli di servizio indicati al par. 9.2.3.4.
20	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica riepilogativa mensile.	Paragrafo 9.2.3.5	1.500,00 € per ogni giorno di ritardo per ogni report.	Confronto tra la data di consegna dei singoli report e i termini previsti al paragrafo 9.2.3.5
21	Ritardo nello svolgimento del corso di formazione al personale dell'Amministrazione sull'utilizzo dei tools di elaborazione dati della Piattaforma Informatica e dell'App.	Paragrafo 9.2.3.5	1.000,00€ per ogni giorno di ritardo.	Confronto fra la Data di avvio dell'esecuzione delle attività e data di svolgimento del corso di formazione.
22	Ritardo nell'attivazione del servizio di controllo accessi per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 9.2.4	2.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di attivazione del servizio.
23	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica sulla permanenza media dei visitatori all'interno dei siti.	Paragrafo 9.2.4	100,00 € per ogni giorno di ritardo per ogni report.	Confronto tra la data di consegna dei singoli report e i termini previsti al paragrafo 9.2.4.
24	Ritardo nell'attivazione del sistema di rilevazione del comportamento dei visitatori all'interno dei siti per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 9.2.4	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di attivazione del servizio.
25	Ritardo nell'attivazione del servizio di laboratori didattici e attività didattiche per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 9.3.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio
26	Mancata erogazione del laboratorio didattico e dell'attività didattica per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 9.3.1	1.000,00 € per ogni evento.	Confronto tra il calendario delle prenotazioni e le attività didattiche erogate.
27	Ritardo nell'attivazione del servizio di visite guidate per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 9.3.2	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio



28	Mancata erogazione della visita guidata per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 9.3.2	1.000,00 € per ogni evento.	Confronto tra il calendario delle prenotazioni e le visite guidate erogate.
29	Ritardo nell'attivazione del servizio di audio/video guide e radioguide per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 9.3.3	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di avvio dell'esecuzione delle attività e la data di messa a disposizione delle audio/video guide e delle radioguide agli utenti.
30	Ritardo nella messa a disposizione al pubblico dell'App (sugli Store e/o online).	Paragrafo 9.3.4	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di avvio dell'esecuzione delle attività e la data di messa a disposizione degli utenti dell'App (sugli Store e/o online).
31	Ritardo nel pagamento del Canone e della Royalty.	Paragrafi 11.2 e 11.3	5.000,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra i termini previsti nei par. 11.2 e 11.3 e la data valuta del versamento.
32	Mancato rispetto dei tempi concordati con l'Amministrazione per la prima installazione e del rinnovo dei cartelli informativi.	Paragrafo 9.1.4	1.000,00€ per ogni giorno di ritardo	Confronto fra le tempistiche concordate con l'Amministrazione e la data di l'installazione dei cartelli informativi.
33	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata.	Capitolo 13	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo relativo alla messa in pristino della violazione rilevata	Confronto tra il termine massimo concesso dall'Amministrazione e la data di messa in pristino della violazione.
34	Ritardo nella consegna dei questionari, del risultato dei questionari e dell'indicatore di soddisfazione trimestrale riepilogativo.	Paragrafo 13.113.1	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna dei singoli questionari, del risultato dei questionari e dell'indicatore di soddisfazione trimestrale e i termini previsti al paragrafo 13.1.



35	Ritardo nella retrocessione all'Amministrazione 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.
36	Esito negativo della verifica sull'allestimento dei servizi.	Paragrafi 9.2.2 e 9.3.1	2.000,00 €.	Confronto tra quanto previsto in offerta tecnica e lo stato di allestimento dei servizi.
Inadempimento sanzionato con penale		Riferimento in Contratto	Valore della penale	Modalità di riscontro
37	Violazione degli obblighi previsti	Art. 10 comma 11 e 12	150,00 € per ogni violazione rilevata	/
38	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.
39	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
40	Misure di sicurezza inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione del Regolamento	Art. 34 comma 9	5.000,00 € per ogni violazione rilevata	Esito delle verifiche, ispezioni e/o audit.
41	Ritardo nell'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "norme in materia di protezione dei dati personali"	Art. 34 comma 9	5.000,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra il termine assegnato, di cui all'art. 33 comma 9 e la data di adozione delle misure di sicurezza.

Tabella 18 – Penali