

CONDIZIONI DI FORNITURA

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI INTEGRATI PRESSO “IL PARCO ARCHEOLOGICO DI ERCOLANO” PER CONTO DEL MINISTERO DELLA CULTURA – ID 2586



1	PREMESSA	4
1.1	IL SITO OGGETTO DI CONCESSIONE	4
2	GLOSSARIO	5
3	OGGETTO	6
4	DURATA.....	6
5	VALORE DELLA GARA	7
6	INFORMAZIONI SUL SITO OGGETTO DELLA CONCESSIONE	8
6.1	LUOGHI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	8
6.2	ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	9
6.3	POLITICHE DI TICKETING	10
7	SERVIZI PER IL PUBBLICO	10
7.1	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO	10
7.1.1	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO <i>ON SITE</i>	11
7.1.2	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO <i>OFF SITE (CALL CENTER)</i>	12
7.2	SERVIZIO DI VISITE GUIDATE	13
7.3	SERVIZIO DI BOOKSHOP	14
7.3.1	SERVIZIO DI VENDITA FISICO E ON LINE	15
7.3.2	SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING	16
7.4	ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI PER L'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI E LA VALORIZZAZIONE.....	18
7.4.1	STRUTTURA DEDICATA ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO	18
7.4.2	PIATTAFORMA INFORMATICA DI SUPPORTO	19
7.4.3	SITO WEB DI VENDITA	24
7.4.4	AZIONI PROMOZIONALI.....	25
7.4.5	RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	26
8	SERVIZIO DI BIGLIETTERIA	26
8.1	BIGLIETTERIA ON SITE	28
8.2	BIGLIETTERIA OFF SITE	29
8.3	SERVIZIO DI CONTROLLO DEGLI ACCESSI E DELLE USCITE.....	29
9	STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO	30
10	AVVIO DELLE ATTIVITA'	32
11	MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	32
11.1	RETROCESSIONE INCASSI DA TITOLI DI ACCESSO.....	32
11.2	PAGAMENTO DELLA ROYALTY.....	33

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Parco Archeologico di Ercolano per conto del Ministero della Cultura – ID 2586

Condizioni di fornitura



11.3	VERSAMENTO DEL CANONE.....	34
12	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	34



1 PREMESSA

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

Il presente documento disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento in concessione, ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, dei servizi museali integrati presso il **Parco Archeologico di Ercolano** (di seguito anche "Parco").

Il Parco ha definito una serie di obiettivi, di seguito elencati, che si prefigge di raggiungere con l'affidamento della concessione:

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

1.1 IL SITO OGGETTO DI CONCESSIONE

Il Parco Archeologico di Ercolano è un Istituto del Ministero della Cultura e afferisce alla Direzione Generale Musei.

È stato istituito con:

- D.M. 9 aprile 2016 (G.U. n. 149 del 28.06.2016) e Decreto Interministeriale del 28 giugno 2016, n. 328 (Conferimento dell'autonomia speciale agli istituti e luoghi della cultura di rilevante interesse nazionale di cui all'articolo 6 del D.M. 23 gennaio 2016);
- il D.P.C.M. 24 giugno 2021, n. 123 "*Regolamento di organizzazione del MiBAC, degli uffici di diretta collaborazione del Ministro e dell'Organizzazione Indipendente di Valutazione della Performance*".

Il Parco è un Istituto dotato di autonomia speciale ed esercita le sue competenze nell'ambito della tutela, della conservazione e della fruizione pubblica.



2 GLOSSARIO

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

Aggio	La quota percentuale riconosciuta al Concessionario sugli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso nei cinque anni di durata della concessione.
Canone	La prestazione in denaro corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per la concessione dei servizi oggetto del presente documento.
Royalty	La prestazione in denaro, corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione, pari alla quota percentuale dei ricavi delle vendite dei servizi per il pubblico (visite guidate, e prodotti del bookshop anche se venduti al di fuori del punto vendita del Parco, cd "fuori book", al netto dell'IVA).
Amministrazione/Parco/ Concedente	Il Parco Archeologico di Ercolano, ovvero l'Amministrazione che affida l'erogazione e la gestione dei servizi a terzi ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
Concorrente	Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.
Concessionario	L'operatore economico che stipula la concessione con l'Amministrazione acquisendo il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i Servizi assentiti in concessione, alle condizioni di cui allo schema di contratto di concessione.
Responsabile del Contratto	Responsabile unico per l'Amministrazione al quale sono demandate le attività previste dal D.Lgs. 50/2016 e dalle linee Guida A.N.A.C. n. 3.
Direttore dell'Esecuzione	Persona nominata dall'Amministrazione al fine di coadiuvare il Responsabile del Contratto come responsabile dei rapporti con il Concessionario.
Commissione di controllo e valutazione	Struttura eventualmente incaricata dal Direttore dell'Esecuzione per l'espletamento delle attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.
Gestore del Contratto	Persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti dell'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi.
Responsabile dei Servizi	Persona fisica nominata dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla concessione e fungere da referente operativo per l'Amministrazione.
Locale/Locali	Luogo/Luoghi di erogazione/esecuzione del/i servizio/i.
OFFERTA TECNICA	Documentazione composta dalla Relazione Tecnica e dall'Offerta Tecnica (generata dal Sistema).
Servizi	I servizi oggetto della presente Concessione specificati nel presente documento.
Titolo di accesso/biglietto	Titolo che legittima il visitatore ad accedere, gratuitamente o previo pagamento di un corrispettivo al Parco Archeologico di Ercolano.

Tabella 1 – Glossario



3 OGGETTO

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

Il presente Documento si riferisce alla concessione del diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi descritti nei paragrafi successivi, a fronte del riconoscimento al Concessionario di una percentuale sugli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso (aggio) e del versamento, da parte del Concessionario all'Amministrazione, di corrispettivi economici (canone e royalty) sugli incassi dei seguenti servizi per il pubblico: bookshop e visite guidate.

Oggetto della Concessione sono:

- Servizi per il pubblico:
 - Accoglienza, informazione, orientamento;
 - Visite guidate;
 - Bookshop;
 - Organizzazione e strumenti per l'integrazione dei servizi e la valorizzazione.
- Servizio di biglietteria:
 - Biglietteria on site;
 - Biglietteria off site;
 - Controllo degli accessi e delle uscite.

Nell'espletamento dei servizi il Concessionario dovrà garantire, a propria cura e spese, la manutenzione ordinaria e preventiva, la salvaguardia, la custodia e la pulizia degli arredi in uso, 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 applicare almeno le specifiche tecniche e le clausole contrattuali del CAM Sanificazione (Affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti, approvato con DM 51 del 29 gennaio 2021, pubblicato in GURI n. 42 del 19 febbraio 2021) e ss.m.i.

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

Il Concessionario si impegna altresì ad osservare le specifiche tecniche e le clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) inerenti la carta per copia e carta grafica, inclusi i prodotti editoriali - laddove applicabile (DM 4 aprile 2013, in G.U. n. 102 del 3 maggio 2013) e dei CAM Tessili (Forniture e noleggio di prodotti tessili, ivi inclusi mascherine filtranti, dispositivi medici e dispositivi di protezione individuale (approvato con DM 30 giugno 2021, in G.U.R.I. n. 167 del 14 luglio 2021) in conformità con quanto previsto dall'art. 34 del Codice dei Contratti pubblici. I prodotti HW che saranno acquistati dal Concessionario per gestire le attività oggetto di concessione, dovranno essere in possesso dell'etichetta energetica Energy Star, laddove applicabile.

Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente documento e in rispetto di quanto proposto in **OFFERTA TECNICA**, il Concessionario può sviluppare i servizi museali integrati nel modo che ritiene opportuno. La loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali/spazi dell'Amministrazione in relazione al tipo ed entità degli interventi, nonché nel rispetto della normativa vigente.

4 DURATA

La Concessione ha una durata di 60 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Parco

Archeologico di Ercolano per conto del Ministero della Cultura – ID 2586

Condizioni di fornitura



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

5 VALORE DELLA GARA

Il valore annuale medio stimato per la concessione è pari a € € 1.306.361,80 corrispondenti a un valore complessivo presunto di € **6.531.809,00** (Euro seimilionicinquecentotrentunomilaottocentonove/00) per l'intera durata della Concessione, pari a 60 mesi.

	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	TOTALE
INCASSI TOTALI DA BIGLIETTERIA (valore totale dei biglietti pagati dall'utente)	€ 3.404.531	€ 4.165.454	€ 4.582.001	€ 5.040.205	€ 5.292.228	€ 22.484.419

VALORE STIMATO DELLA CONCESSIONE (INCASSI DA):

	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	TOTALE
AGGIO DA BIGLIETTERIA	€ 544.725	€ 666.473	€ 733.120	€ 806.433	€ 846.756	€ 3.597.507
SERVIZI PER IL PUBBLICO:						
Bookshop	€ 390.304	€ 477.539	€ 525.293	€ 577.822	€ 606.714	€ 2.577.672
Visite guidate	€ 54.000	€ 66.069	€ 72.676	€ 79.944	€ 83.941	€ 356.630
TOTALE	€ 444.304	€ 543.608	€ 597.969	€ 657.766	€ 690.655	€ 2.934.302

	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	TOTALE
VISITATORI STIMATI TOTALI	450.000	550.577	605.635	666.199	699.509	2.971.920
interi	259.491	317.488	349.237	384.161	403.370	1.713.747
ridotti	15.574	19.055	20.960	23.056	24.209	102.854
gratuiti	174.935	214.034	235.438	258.982	271.930	1.155.319

Tabella 2 –Stime

Tale valore è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso derivante dalla vendita dei titoli di accesso al Parco, delle visite guidate e dei prodotti del bookshop fisico ed *on line*. Nello specifico, è stata condotta un'analisi di mercato sui servizi che s'intende affidare in concessione studiandone il potenziale utilizzo da parte del pubblico e il relativo tasso di crescita, tenendo in considerazione, per ciascun servizio, il relativo tasso di utilizzo e la spesa media (importo medio del titolo di accesso, scontrino medio, ecc.). Tali razionali di calcolo sono stati determinati sulla base delle indicazioni stimate dell'Amministrazione, dei dati storici relativi al Parco e del benchmark con strutture simili.

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

Numero di visitatori attesi – Le stime sono state fornite dall'Amministrazione. In particolare:

- il primo anno di concessione il numero di visitatori è stato stimato pari a circa quelli del 2022;
- il secondo anno di concessione il numero di visitatori è stato stimato pari a circa quelli del 2019;
- il terzo e quarto anno è stato previsto un incremento di circa il 10% rispetto agli anni precedenti;
- il quinto anno è stato previsto un incremento di circa il 5% rispetto al quarto anno.

Tali previsioni sono cautelative in quanto tengono in considerazione gli effetti della pandemia da COVID-19 unitamente al conflitto russo-ucraino.

Incassi da titoli di accesso – La stima è stata effettuata moltiplicando il numero di visitatori attesi totali annui per il costo medio stimato di un biglietto presso il Parco, pari a 2 € per il biglietto ridotto e 13 € per il biglietto intero.

Incassi dei servizi per il pubblico:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Parco

Archeologico di Ercolano per conto del Ministero della Cultura – ID 2586

Condizioni di fornitura



- Bookshop – La stima è stata effettuata applicando il tasso di utilizzo (7,49%) e lo scontrino medio (€ 11,58) al totale dei visitatori attesi nei cinque anni di durata della concessione;
- Visite guidate - La stima è stata effettuata applicando il tasso di utilizzo (3%) e il prezzo (€ 6,00) per visita per persona stimati dall'Amministrazione al totale dei visitatori attesi nei cinque anni di durata della concessione.

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, alla documentazione di gara sarà allegato un Piano Economico e Finanziario di massima (PEF), il quale ha lo scopo di illustrare la fattibilità economico-finanziaria e gestionale.

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

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

6 INFORMAZIONI SUL SITO OGGETTO DELLA CONCESSIONE

6.1 LUOGHI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

I luoghi di esecuzione dei servizi sono situati all'interno del Parco Archeologico di Ercolano, Corso Resina – Ercolano (Napoli), negli spazi visionabili in sede di sopralluogo.

Gli spazi destinati alla biglietteria on site, ai servizi di accoglienza, informazione, orientamento on site, e alla vendita delle visite guidate e al bookshop sono ubicati nel "visitor center" posizionato all'ingresso del Parco.

In particolare:

- a) lo spazio che sarà dedicato al bookshop ha una superficie di circa 60 mq. È presente anche un magazzino, ad esso adiacente, con una superficie di circa 10 mq, utilizzabile dal concessionario per il deposito dei libri e degli altri oggetti del bookshop;
- b) lo spazio che sarà dedicato alla biglietteria on site (comprese le TVM - *Ticket vending machine* cfr. par. 8.1) e alla vendita delle visite guidate ha una superficie di circa 18 mq;
- c) lo spazio che sarà dedicato al guardaroba ha una superficie di circa 18 mq interni oltre ad uno spazio esterno coperto di circa 4 mq;
- d) la postazione dell'Infopoint dovrà essere posizionata all'interno del "visitor center".

I "varchi" per il controllo degli accessi e delle uscite (cfr. par. 8.3), dovranno essere posizionati nei luoghi visionabili in sede di sopralluogo.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate nel presente documento, l'allestimento degli spazi di cui alle precedenti lettere a), b), c) e d), sarà realizzato a cura e spese del Concessionario secondo i progetti offerti in fase di gara.

L'allestimento dei locali comprende sia gli arredi che le apparecchiature necessarie allo svolgimento dei servizi (ad esempio pc, schermi, cassaforte, telefoni, etc.).

Si precisa che l'eventuale cablaggio necessario per l'espletamento di tutti i servizi oggetto della presente concessione sarà a carico dell'Amministrazione.

Gli spazi destinati ai servizi oggetto di gara, sono concessi in uso esclusivo al Concessionario.



Si precisa che i locali dovranno essere allestiti con almeno le seguenti **postazioni minime**:

- **Servizio di accoglienza informazione e orientamento on site**: 1 postazione
- **Servizio di controllo degli accessi e delle uscite**: 2 postazioni (1 per i varchi in entrata e 1 per i varchi in uscita);
- **Servizio di biglietteria on site**: 1 postazione attiva tutto l'anno e 1 solo nei periodi di alta stagione (ovvero dal 16/03 al 14/10);
- **Servizio di bookshop (punto di vendita fisico)**: 2 postazioni.

Fermi restando i requisiti minimi riportati nel presente paragrafo, è onere del Concessionario comunque allestire un numero idoneo di postazioni fisiche per far fronte ad ogni esigenza che potrà sorgere durante l'esecuzione dei servizi, come ad esempio in caso di elevata affluenza di visitatori (es. domeniche gratuite) o di aperture straordinarie e/o fuori orario del Parco.

Inoltre, le aree del "visitor center" dovranno essere dotate e gestite, a cura e spese del Concessionario, di connessioni internet gratuite per gli utenti per permettere loro di usufruire dei servizi di vendita offsite.

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

Resta salva la facoltà dell'Amministrazione 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.

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

6.2 ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Si riportano di seguito gli orari di apertura del Parco differenziati in base alla stagionalità:

PERIODO	ORARIO
dal 16/03 al 14/10	dalle 9.30 alle 19.30
dal 15/10 al 15/03	dalle 8.30 alle 17.00

Tabella 3 –Orari di apertura del Parco

I giorni di chiusura del Parco sono il 1° gennaio, il 1° maggio, il 25 dicembre, salvo progetti di apertura straordinaria da parte del Ministero della Cultura.

Il Concessionario garantisce l'erogazione dei servizi negli orari di seguito indicati, fermo restando eventuali variazioni di orario richieste dall'Amministrazione e/o concordate con il Concessionario:

- **Accoglienza, informazioni e orientamento on site, biglietteria (postazioni fisiche), controllo degli accessi/uscite e vendita di visite guidate**: tutti i giorni di apertura del Parco, durante tutto l'orario di apertura. La vendita dei titoli di accesso (sia delle postazioni presidiate da personale sia dalle TVM) e delle visite guidate, dovrà cessare 1 ora e mezza prima dell'orario di chiusura del Parco.
- **Visite guidate**: tutti i giorni di apertura del Parco, durante tutto l'orario di apertura, dietro prenotazione.
- **Bookshop (punto di vendita fisico)**: tutti i giorni di apertura del Parco, durante tutto l'orario di apertura.



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

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

6.3 POLITICHE DI TICKETING

I prezzi dei titoli di accesso sono stabiliti dall'Amministrazione in ottemperanza al D.M. 507/1997 e s.m.i., il quale disciplina anche le ipotesi di riduzione, libero ingresso e ingresso gratuito. L'Amministrazione, anche nel corso dell'esecuzione del contratto, si riserva di individuare politiche tariffarie dei titoli di accesso ulteriori e diverse rispetto a quelle attualmente in vigore, quali abbonamenti, scontistiche, fidelity e *membership card*, etc., anche a seguito di indicazioni del MiC.

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

Gli importi attuali dei titoli di accesso sono:

- biglietto intero: 13 €;
- biglietto ridotto: 2 €.

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

7 SERVIZI PER IL PUBBLICO

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

L'erogazione di tali servizi dovrà essere volta a favorire e accrescere la conoscenza del patrimonio culturale del Parco, oltre che quello di garantirne la fruizione al pubblico in modo inclusivo e non discriminatorio nei confronti di ogni categoria di visitatori, con particolare attenzione ai soggetti fragili e diversamente abili.

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

7.1 SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO

I servizi di accoglienza, informazioni e orientamento rappresentano la prima interfaccia nei confronti dei visitatori e lo strumento mediante il quale sono presentati e promossi al pubblico del Parco i servizi oggetto della presente concessione.

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



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

7.1.1 SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO ON SITE

7.1.1.1 POSTAZIONE FISICA

Oggetto del servizio è l'informazione, l'accoglienza e l'orientamento dei visitatori, sino al momento dell'ingresso ai percorsi di visita.

È onere del Concessionario organizzare/predisporre la gestione del personale a presidio della postazione di cui al par. 6.1.

Mediante tale organizzazione, il Concessionario deve fornire ai visitatori le seguenti informazioni minime:

- a) orari di apertura del Parco e dei servizi offerti;
- b) offerta culturale del Parco (presenza di esposizioni temporanee/eventi, etc.)
- c) collocazione nel Parco dei servizi per l'utenza e modalità di utilizzo degli stessi (bookshop, guardaroba, servizi igienici, ecc.);
- d) tipologie e tariffe dei titoli di accesso;
- e) tipologie e tariffe del servizio di visite guidate;
- f) numero e tipologia di titoli di accesso e di servizi ancora disponibili nella giornata, con specifica dell'orario di accesso;
- g) informazioni di carattere generale sul Parco;
- h) regole per la fruizione (ad esempio norme di comportamento all'interno del Parco, elenco degli oggetti che non possono essere introdotti all'interno del Parco, etc.);
- i) comunicazioni di servizio che l'Amministrazione reputi opportuno riferire al pubblico di volta in volta.

Tale personale dovrà inoltre distribuire i materiali informativi (volantini, brochure, mappe, ecc.) che saranno forniti direttamente dal Parco.

L'attivazione del servizio deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

7.1.1.2 GUARDAROBA

Il Concessionario deve mettere a disposizione del Parco degli armadietti di varie dimensioni ("smart lockers") per la consegna in custodia di borse, zainetti, cappotti, ecc...

Gli "smart lockers" devono:

- avere caratteristiche tali da poter essere posizionati sia internamente che esternamente al "visitor center" (sempre comunque in uno spazio riparato dalle intemperie);
- avere un sistema completamente automatizzato (escluse, quindi, le serrature con chiave), per il quale quindi non è necessario impiegare personale dedicato;
- prevedere anche armadietti accessibili per disabili fisici e sensoriali.

Il Concessionario dovrà predisporre un numero idoneo di smart lockers rispetto agli spazi a disposizione.

Devono altresì essere messi a disposizione dei "cestoni" con chiusure di sicurezza per la custodia degli zaini delle scolaresche che saranno collocati in spazi specifici successivamente indicati dal Parco. Tali cestoni dovranno essere in numero e dimensioni tali da poter custodire gli zaini di almeno 2 classi contemporaneamente.

È onere del Concessionario e provvedere, per tutta la durata del contratto, alla manutenzione dei lockers e alla loro eventuale sostituzione qualora difettosi o non funzionanti.

Si precisa che l'utilizzo degli armadietti per i visitatori non dovrà comportare alcun onere economico aggiuntivo per gli stessi.

L'allestimento del guardaroba deve essere eseguito entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.



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

Il Concessionario deve fornire un servizio di Call Center finalizzato principalmente all'informazione sull'offerta del Parco e dei servizi per il pubblico oggetto di concessione, nonché alla prevendita e prenotazione di titoli d'accesso e delle visite guidate.

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

Il servizio dovrà essere gestito, oltre che in lingua italiana, anche in lingua inglese ed in lingua francese per un livello minimo di conoscenza certificato B2¹ (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio) e nell'ulteriore eventuale lingua offerta in sede di gara per un livello minimo di conoscenza certificato B1², con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio: il possesso delle suddette certificazioni dovrà essere comprovato in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.

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

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

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

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

Il Call Center deve essere attivo:

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

e con l'eventuale estensione di orario indicata in **OFFERTA TECNICA** dal Concessionario.

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

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

Entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione, il Concessionario consegna all'Amministrazione il report mensile delle interazioni verso il Call Center.

Il Call center dovrà garantire i seguenti tempi di risposta:

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

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



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

L'attivazione del Call center deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

7.2 SERVIZIO DI VISITE GUIDATE

Oggetto del servizio è la progettazione, la promozione, la vendita, la gestione e l'erogazione di visite guidate per diverse categorie di utenti in lingua italiana e in lingua straniera.

Obiettivo del servizio è diffondere la conoscenza, l'educazione e lo stimolo dell'interesse del pubblico verso la storia del Parco, nonché di consentire alle diverse fasce e tipologie di visitatori di individuare strumenti corrispondenti ai propri orientamenti di esperienza e culturali così da favorire la conoscenza del patrimonio culturale conservato nella sua pienezza e un'esperienza di visita maggiormente consapevole.

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

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

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

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

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

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

Il servizio deve essere prenotabile e acquistabile tramite la postazione fisica descritta al paragrafo 6.1, comprese le ticket vending machine (TVM), e tramite canali *offsite* (Sito Web e Call Center).

Tali visite dovranno inoltre essere organizzate ed erogate obbligatoriamente, oltre che in italiano, in lingua inglese e francese con livello certificato C2³ e nelle eventuali lingue ulteriormente offerte in sede di gara, anch'esse con livello certificato C2⁴, con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio: il possesso delle suddette certificazioni dovrà essere comprovato in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.

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

Inoltre, in occasione delle giornate istituzionali dedicate alla disabilità, tali visite dovranno essere organizzate ed erogate obbligatoriamente anche in lingua LIS.

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.

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

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)



Gli specifici contenuti culturali e le modalità operative di dettaglio delle visite guidate dovranno essere rappresentate e concordate con l'Amministrazione entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, in coerenza e in attuazione di quanto descritto e offerto in fase di gara.

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

Il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile è di 25 visitatori, ad eccezione dei gruppi classe, salvo eventuali limitazioni legislative di contenimento. Per i gruppi con un numero di utenti superiore a 10, dovrà essere previsto l'utilizzo di sistemi audio wireless (radioguide o dispositivi analoghi, ad esempio whisper) la cui fornitura e gestione (ricarica, igienizzazione e distribuzione ai visitatori) ivi compresa quella degli accessori (cuffie igienizzate o usa e getta, ed eventuali carica batterie) sarà a cura e spese del Concessionario.

Il Concessionario dovrà disporre di un numero di apparecchi tale da esaudire tutte le richieste dell'utenza. È onere del Concessionario provvedere alla manutenzione degli apparecchi e alla sostituzione di quelli difettosi, non funzionanti o mancanti, per tutta la durata del contratto.

Si precisa che:

- in caso di visite guidate non organizzate dal concessionario, il prezzo del noleggio degli apparecchi whisper sarà definito dal concessionario in accordo con l'Amministrazione prima della Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività;
- per le visite guidate organizzate dal concessionario il costo degli apparecchi whisper risulta ricompreso nel pagamento della visita guidata e pertanto il visitatore non dovrà sopportare alcun onere aggiuntivo per il noleggio delle stesse.

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

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

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

L'attivazione del servizio di visite guidate deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

7.3 SERVIZIO DI BOOKSHOP

Oggetto del servizio è:

- l'organizzazione e la gestione del punto vendita fisico e del punto vendita on line (tramite la piattaforma informatica e il Sito Web descritti ai paragrafi 7.4.2 e 7.4.3);
- la produzione non in esclusiva di prodotti editoriali e di prodotti di merchandising da porre in vendita.

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



Si precisa che il punto di vendita fisico, ubicato all'interno del visitor center, è accessibile anche dall'esterno e che potranno pertanto essere previste aperture del bookshop anche oltre l'orario indicato al paragrafo 6.2 (ad esempio in caso di visite guidate serali, eventi specifici, ...).

Il Concessionario accetta sin da ora di garantire il servizio, su richiesta dell'Amministrazione, oltre l'orario ordinario non avendo nulla a pretendere. Tuttavia, l'Amministrazione darà avviso al Concessionario della specifica apertura straordinaria con un anticipo di almeno di 48 ore.

7.3.1 SERVIZIO DI VENDITA FISICO E ON LINE

Il **punto vendita fisico** è destinato alla vendita di:

- a) prodotti **editoriali**, attraverso cui il Concessionario deve garantire un'adeguata proposta al pubblico per la migliore conoscenza e fruizione del patrimonio culturale del Parco. Tali prodotti dovranno obbligatoriamente riguardare quanto meno i seguenti argomenti:
- guide e itinerari fotografici (edifici, monumenti e opere del Parco);
 - cataloghi di mostre ed esposizioni attuali e passate del Parco;
 - cataloghi museali;
 - studi scientifici tematici (archeologia, storia, architettura, design, grafica e arti applicate);
 - fotografia;
 - cinema;
 - art book;
 - narrativa selezionata;
 - libri didattici per bambini;
 - libri didattici per ragazzi;
 - libri e materiali sulle materie sopra dette in edizioni straniere;
 - altro in base alle richieste dell'Amministrazione.
- b) **merchandising** del Parco, costituito da una linea originale di oggettistica ispirata al logo, alle caratteristiche e ai reperti del Parco realizzata dal Concessionario secondo quanto descritto al paragrafo 7.3.2.1.
- c) **oggettistica varia** ispirata al Parco quale a titolo esemplificativo e non esaustivo:
- oggetti di design;
 - oggetti di artigianato locale;
 - riproduzioni di opere, previa autorizzazione dell'Amministrazione in merito ai diritti;
 - linea di cartoleria (quaderni, cartoline, biglietti, manifesti, stampe, calendari, cancelleria varia);
 - complementi di arredamento;
 - oggettistica legata alle tematiche delle mostre temporanee/eventi occasionali presso il Parco, che quindi potrà variare periodicamente;
 - linea gioielleria e/o bigiotteria;
 - giochi educativi (bambini e adulti);
 - altro, in base alle richieste dell'Amministrazione.
- d) **prodotti enogastronomici locali confezionati a lunga scadenza quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:** bottiglie di vino, birre, liquori, conserve, etc...che verranno in ogni caso precisati dall'Amministrazione nel corso della durata della concessione.

Il concessionario si obbliga a dotarsi per lo svolgimento dei suddetti servizi di ogni necessaria autorizzazione prevista dalla normativa di settore assumendosi ogni responsabilità in caso di violazione della suddetta normativa.



Il **punto vendita online**, integrato al Sito Web di cui al par. 7.4.3, è destinato alla vendita dei prodotti di cui alle summenzionate lettere a), b), e c) o di una selezione degli stessi, tramite la piattaforma di cui al paragrafo 7.4.2.

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

Il summenzionato catalogo deve essere concordato con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare e **aggiornato con cadenza concordata tra le parti** nel corso della durata della concessione a partire dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività.

Il Concessionario assume l'impegno a rendere disponibili al pubblico, per l'intera durata del contratto, l'ampiezza dell'assortimento previsto a catalogo.

È onere del Concessionario comunque integrare le postazioni di vendita con ulteriore personale addetto, per far fronte alle esigenze di esecuzione del servizio, come ad esempio in caso di elevata affluenza di visitatori.

Il Concessionario, per lo svolgimento dei servizi affidati, dovrà dotarsi di un sistema di contabilizzazione automatica per gli incassi, tramite registratori di cassa a norma di legge. Il Concessionario ha altresì facoltà di installare un sistema di antitaccheggio (o tecnologie simili) o di telecamere di sorveglianza, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

L'attivazione del servizio di bookshop deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

7.3.2 SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING

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

7.3.2.1 PRODOTTI EDITORIALI

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

Il Piano Editoriale dovrà prevedere pubblicazioni relative a tematiche culturali di valorizzazione del Parco, nonché alle manifestazioni temporanee eventualmente organizzate dall'Amministrazione.

Si specifica che il servizio editoriale relativo a mostre temporanee o eventi vari non è affidato in via esclusiva al Concessionario. In ogni caso le pubblicazioni relative a questi eventi speciali, qualora affidate al Concessionario, saranno parte del Piano Editoriale concordato.

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

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

- © Ministero della Cultura – Parco Archeologico di Ercolano;
- Logo del Parco e del Ministero della Cultura.

Il Concessionario si impegna a realizzare una selezione di tali pubblicazioni (per esempio guide, itinerari tematici), oltre che in italiano e in inglese, anche nelle eventuali ulteriori lingue concordate con l'Amministrazione nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 7.4.2.3.

Al fine di garantire la qualità del linguaggio tecnico delle traduzioni effettuate, il Concessionario dovrà avvalersi di traduttori che dimostrino conoscenza e comprovata esperienza nella tematica della pubblicazione oggetto della



traduzione (ad esempio archeologia, storia dell'arte, architettura, botanica, etc.). Il Concessionario, entro i termini previsti nel Piano Editoriale condiviso, dovrà sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione le bozze dei prodotti editoriali da pubblicare e nel caso di pubblicazioni tradotte in lingue straniere il Concessionario fornirà all'Amministrazione i CV dei traduttori.

Il Concessionario non potrà procedere alla stampa dei prodotti editoriali previsti nel Piano Editoriale condiviso senza aver ottenuto il "visto si stampi" dell'Amministrazione.

Il Concessionario, qualora intenda pubblicare libri, monografie, cataloghi, scritti e simili sui reperti del Parco è tenuto in ogni caso ad ottenere l'autorizzazione dell'Amministrazione.

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

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

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, la struttura del piano editoriale complessivo è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara.

È fatto divieto al Concessionario di produrre e vendere i prodotti editoriali oltre la fine del contratto di concessione. Al termine della concessione, l'Amministrazione resta proprietaria dei diritti sui prodotti editoriali realizzati dal Concessionario.

7.3.2.2 PRODOTTI DI MERCHANDISING

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

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

- cartoleria e cancelleria;
- modellismo su temi vari;
- accessori di abbigliamento (quali foulard e cappelli);
- complementi di arredo;
- giochi e giocattoli didattici;
- oggettistica e bigiotteria (portachiavi, tazze, shopper, bracciali, calamite, portafogli, linea per la conservazione dell'acqua - dal thermos alla busta termica porta bottiglietta- etc.);
- powerbank (batterie portatili per smartphone);
- parapigioggia/impermeabili, parasole, ombrelli;
- magliette.

I prodotti di merchandising proposti dovranno essere site-specific nonché coerenti con l'immagine coordinata del Parco e riportarne il logo in modo che risultino riconoscibili e riconducibili ad essa.

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

È richiesto che una linea specifica di oggetti, a prezzi accessibili, venga indirizzata all'infanzia e all'età scolare.



L'Amministrazione, almeno 45 giorni prima della data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività, metterà a disposizione del Concessionario una selezione di immagini libera da diritti. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente documento.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, il progetto della linea di merchandising personalizzata per il Parco è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara.

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

Prima dell'Avvio delle Attività il Concessionario dovrà produrre la linea di merchandising in conformità con quanto presentato in **OFFERTA TECNICA** e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione.

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

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

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

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

Il Concessionario sarà chiamato a realizzare e fornire una linea di packaging personalizzata che riporti l'immagine coordinata del Parco, da utilizzare per il confezionamento dei prodotti venduti presso i punti vendita, compresi eventualmente quelli posti al di fuori del Parco (cd Fuori book), e composta al minimo da shopper, adesivi e carta regalo. Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, il progetto della linea di packaging personalizzata è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara.

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

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

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

7.4.1 STRUTTURA DEDICATA ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO

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

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

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



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

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

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

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

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

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

Il nominativo del Responsabile dei servizi dovrà essere comunicato dal Concessionario all'Amministrazione nel Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto, ed eventualmente aggiornato qualora necessario.

Il Responsabile dei servizi dovrà assicurare, nel complesso, la sua presenza presso il Parco negli orari di apertura al pubblico.

Per l'Amministrazione:

- il **Responsabile del Contratto**, al quale spetta il compito di verificare e vigilare sul rispetto delle prescrizioni contrattuali anche avvalendosi della collaborazione del Direttore dell'Esecuzione, è il responsabile unico nonché rappresentante dell'Amministrazione nei rapporti con il Concessionario. Al Responsabile del Contratto sono demandate le attività previste in capo al medesimo dal D.Lgs. 50/2016 e dalle Linee Guida dell'A.N.AC n. 3 recanti "Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni". Trova applicazione la relativa disciplina.
- il **Direttore dell'esecuzione** è individuato dall'Amministrazione al fine di coadiuvare il Responsabile del Contratto per tutti gli aspetti attinenti alla verifica del rispetto delle prescrizioni del presente Capitolato Tecnico, del Contratto e di quanto oggetto di **OFFERTA TECNICA**. Il Direttore dell'Esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli e potrà avvalersi di una struttura denominata "commissione di controllo e valutazione" per l'espletamento delle suddette attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.

7.4.2 PIATTAFORMA INFORMATICA DI SUPPORTO

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

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

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

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

- progettata o selezionata tra i prodotti disponibili sul mercato;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Parco

Archeologico di Ercolano per conto del Ministero della Cultura – ID 2586

Condizioni di fornitura



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

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

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

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

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

La piattaforma informatica deve essere attiva alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività senza soluzione di continuità con la gestione precedente.

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

7.4.2.1 VENDITA

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

- a. visite guidate;
- b. prodotti del bookshop (solo per l'e-commerce);
- c. titoli di accesso al Parco (biglietteria);

tramite i diversi canali di vendita previsti ovvero:

- postazione di vendita in loco (comprese le TVM con riferimento alle lettere a. e c.);
- sito web;
- call center (con riferimento solo alle lettere a. e c.).

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

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

Con il termine "prenotazione" si indica la prenotazione di titoli di accesso e/o di servizi per il pubblico senza contestuale e immediato pagamento.



La prenotazione dovrà avvenire mediante l'emissione e l'invio per e-mail di un voucher/codice di prenotazione che il visitatore dovrà utilizzare per la finalizzazione dell'acquisto mediante il canale *offsite* oppure mediante il canale *on site*, in questo caso presentando il voucher/codice di prenotazione presso le postazioni accoglienza, informazioni, orientamento e vendita del Parco.

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

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

La prenotazione/prevendita è fortemente raccomandata per gruppi formati da più di 10 persone. Il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile è di 25 visitatori, ad eccezione dei gruppi classe salvo eventuali limitazioni legislative di contenimento. Il titolo acquistato tramite sito web, call center e TVM con diritto di riduzione o gratuità deve essere sottoposto al controllo da parte del personale dell'Amministrazione.

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

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

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

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

Ferme restando le prescrizioni minime del presente documento, le modalità e le procedure operative di prenotazione e/o prevendita adottate dal Concessionario sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara.

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

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

- contanti (per i punti vendita in loco comprese 2 delle 5 TVM);
- carte di credito e di debito appartenenti almeno ai circuiti di pagamento Visa, Mastercard, Maestro, Diners, American Express, Japan Credit Bureau (JCB), ChinaUnionPay (per i punti vendita in loco comprese tutte le TVM);
- altri sistemi di pagamento smaterializzati (ad esempio Apple Pay, Google Pay, Paypal, Alipay, Wechat, ecc.);
- bonifici bancari.

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

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



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

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

La piattaforma informatica deve essere in grado di emettere tutte le tipologie di titoli di accesso attualmente in vigore (interi, ridotti, gratuiti e agevolati, come illustrato al paragrafo 6.3).

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

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

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

7.4.2.2 PROFILAZIONE DEGLI UTENTI

La piattaforma dovrà consentire, nel rispetto della normativa a tutela della privacy, l'acquisizione dei dati comuni degli utenti che si registrano o che prenotano/acquistano [quali ad esempio: nome, cognome, e-mail, provenienza, età, categoria di acquirente (privato, agenzia di viaggi, scuola, etc.)]. Tali dati dovranno essere utilizzati, fra l'altro, per effettuare analisi dettagliate dei comportamenti degli utenti e per proporre all'Amministrazione possibili azioni di promozione e strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori (si veda paragrafo 7.4.4).

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

7.4.2.3 REPORTISTICA

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

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

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



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

- numero, incasso unitario e complessivo dei titoli di accesso emessi e/o utilizzati suddivisi per mese, giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, evento, canale di vendita e postazione di acquisto (se venduto *onsite*), tipologia (intero, ridotto, gratuito, etc.) con indicazione della categoria di acquirente (utente singolo, scuola, agenzia di viaggi, etc.) e con evidenza degli eventuali rimborsi effettuati;
- numero, incasso unitario e complessivo derivante dalla vendita dei prodotti del bookshop, dei prodotti del “fuori book” e delle visite guidate, articolato per mese, giorno della settimana, canale di vendita, punto vendita di acquisto, con indicazione della categoria di acquirente e dell’aliquota IVA applicata, se del caso;
- caratteristiche dei visitatori (quali provenienza, età, categoria di acquirente, ecc.);
- feedback dei visitatori;
- dati e informazioni inerenti i risultati delle azioni di promozione e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione;
- monte ore e turni del personale impiegato per ogni servizio presso il Parco;
- qualsiasi altra elaborazione dei dati richiesta dall’Amministrazione sui servizi erogati.

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

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, le funzionalità di elaborazione dati della piattaforma informatica utilizzabili dal personale dell’Amministrazione, le caratteristiche e le modalità di formalizzazione dei report mensili sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara.

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

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

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

Entro la data di Avvio dell’esecuzione delle Attività, il Concessionario dovrà effettuare un corso di formazione sull’uso dei *tool* di elaborazione dati della piattaforma informatica di supporto per il personale indicato dall’Amministrazione.

7.4.2.4 ALTRE FUNZIONALITÀ

La piattaforma informatica deve inoltre possedere almeno le seguenti funzionalità:

- permettere di variare preventivamente il contingentamento degli ingressi (*allotment*) per fascia oraria, tipo di utente, modalità di visita e canale di vendita, sulla base di criteri di volta in volta individuati; in particolare la piattaforma deve permettere la divisione della giornata in un numero di fasce orarie tale da consentire ai visitatori una visita di durata congrua e atta a non creare eccessivi affollamenti, in coerenza e nel rispetto del Piano Sicurezza del Parco, delle eventuali disposizioni governative di contenimento e/o degli eventuali regolamenti emessi dall’Amministrazione per la fruizione del Parco;
- consentire la gestione di liste di attesa sia per l’ingresso al Parco in occasione di eventi ad ingresso limitato, sia per le visite guidate in caso di esaurimento posti;
- possibilità di inserire e gestire profili utenti differenti ai quali affidare diverse modalità di accesso e fruizione della piattaforma;
- garantire la crittografia dei dati del QR code, al fine di impedire la generazione di codici validi da parte di soggetti esogeni;
- interazione in tempo reale con il sistema di controllo degli accessi e delle uscite attraverso un protocollo di rete e consentire la validazione multipla di tutte le tipologie di titoli di accesso, compresi gli abbonamenti;



- consentire l'emissione di titoli di accesso nominativi tramite tutti i canali di vendita (biglietteria *onsite*, TVM, sito Web e Call center).

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

- scontistica in caso di acquisto congiunto online di prodotti e servizi offerti (ad esempio sconti al bookshop se si acquista un titolo di accesso con visita guidata, ecc.);
- scontistica su titoli di accesso per determinati giorni/fasce orarie;
- membership card;
- raccolta punti;
- applicazione di codici sconto ai titoli di accesso (provenienti ad esempio da campagne promozionali o di co-marketing promosse dal Parco in collaborazione con altri soggetti);
- promozioni e sconti per diverse categorie di acquirenti e/o differenziati sui diversi canali di vendita.

7.4.3 SITO WEB DI VENDITA

Il Sito Web è lo strumento virtuale dedicato alla presentazione, promozione, prenotazione e/o prevendita dei Servizi per il Pubblico (visite guidate e prodotti del bookshop) e dei titoli di accesso del Parco. Il Sito web è collegato alla piattaforma informatica di supporto di cui al paragrafo 7.4.2 a cui si rimanda per tutte le relative prescrizioni.

Il sito web dovrà essere accessibile tramite un link presente sul sito web ufficiale del Parco.

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

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

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

Si ribadisce che il servizio di prenotazione e/o prevendita non deve comportare alcun sovrapprezzo per gli utenti rispetto alle tariffe dei titoli di accesso indicate al par. 6.3 e rispetto alle tariffe delle visite guidate concordate con l'Amministrazione.

La procedura di prenotazione/prevendita deve prevedere l'inserimento al minimo dei seguenti dati comuni:

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

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

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

Le caratteristiche minime di tale sito web devono essere:

- contenuti in lingua italiana, inglese, spagnola, francese, tedesca;
- linea grafica e layout in linea con gli standard del MiC, coerente con l'identità visiva e con il logo del Parco al fine di indurre l'utente a considerare il sito web di vendita come parte integrante del sito ufficiale;
- presenza dei riferimenti dell'Amministrazione nell'URL del sito (e non di quelli del Concessionario);
- presenza del solo logo del Parco e del MiC e/o di altri loghi ufficiali richiesti dall'Amministrazione e assenza del logo del Concessionario;



- presenza della funzionalità di “ricerca nel Sito” di prodotti, eventi e altre informazioni legate a quanto l’utente può necessitare nella fase di acquisto;
- presenza di una pagina per l’*e-commerce* dei prodotti del bookshop in italiano ed inglese (cfr. par. 7.3.1).

Il sito web deve essere dotato:

- di un sistema di CRM (*Customer Relationship Management*) associato alla piattaforma di vendita (cfr. par. 7.4.2.1);
- di un sistema di CMS (*Content Management System*) dedicato alla gestione di tutti gli eventuali contenuti da veicolare (testi, immagini, video, audio). Dovranno infatti essere consentite diverse modalità di navigazione a seconda della categoria di utenza (ad esempio, un *log in* con interfaccia differenziato per privati, possessori di card turistico culturali, agenzie di viaggi, scuole, etc.).
- l’utente deve poter gestire in autonomia il titolo di accesso acquistato (e gli eventuali servizi per il pubblico acquistati), provvedendo a cambiare ad esempio la data della visita, chiedere un rimborso ecc.

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

Il sito web dovrà altresì dare informazione su tutte le tariffe dei titoli di accesso e dei servizi per il pubblico, dei diritti alle riduzioni e alle gratuità, dei divieti vigenti (per esempio: divieto di ulteriore cessione del titolo di accesso, divieto di ingresso con valigie, ecc.), dell’accessibilità al Parco per le persone fragili e diversamente abili (es. presenza di barriere architettoniche, disponibilità di servizi in LIS, etc.) e delle norme di comportamento che regolano il Parco. L’acquisto del titolo di accesso e degli ulteriori eventuali servizi dovrà essere subordinato all’accettazione di tale regolamento.

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

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo e nel paragrafo 7.4.2.1 per quanto attiene la piattaforma di vendita, le logiche di realizzazione del sito web sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara.

Con congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell’esecuzione delle Attività il Concessionario:

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

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

L’Amministrazione, nel corso della durata della concessione, si riserva il diritto di verificare in qualsiasi momento il corretto funzionamento del sito web sulla base di quanto offerto ed eventualmente concordato successivamente.

La messa online del sito web deve essere contestuale alla data di Avvio dell’esecuzione delle Attività.

7.4.4 AZIONI PROMOZIONALI

È compito del Concessionario proporre all’Amministrazione e realizzare azioni di promozione e strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori, in relazione anche alle evidenze emerse dalla relazione di cui al paragrafo 7.4.5, allo scopo di incrementare il livello qualitativo della fruizione e di far conoscere al meglio il patrimonio del Parco nella sua interezza, con particolare riferimento alla promozione di particolari aspetti del Parco e delle attività di valorizzazione già presenti o realizzate dal Concessionario stesso (ad esempio visite guidate, ecc.).

Tali proposte devono essere presentate:

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

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Parco

Archeologico di Ercolano per conto del Ministero della Cultura – ID 2586

Condizioni di fornitura



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

È 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 museali.

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

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

sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara.

7.4.5 RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Concessionario redige una Relazione sull'andamento dell'erogazione dei servizi con cadenza minima semestrale o con una periodicità diversa concordata con l'Amministrazione. 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 del Parco, anche sulla base dei risultati degli indicatori di soddisfazione (*customer satisfaction*). La relazione dovrà inoltre esporre le criticità riscontrate nell'esecuzione dei servizi e le eventuali soluzioni eseguite in corso d'opera, nonché le eventuali migliorie che potrebbero essere apportate. Nel caso di migliorie, il Concessionario concorda con l'Amministrazione l'applicazione delle stesse.

La relazione deve essere consegnata all'Amministrazione entro il giorno 5 del primo mese successivo al semestre oggetto di rendicontazione o entro un diverso periodo concordato con l'Amministrazione.

8 SERVIZIO DI BIGLIETTERIA

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

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

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

Il servizio di biglietteria consta di:

1. Gestione della postazione di vendita fisica – biglietteria *on site* (descritta al paragrafo 8.1);
2. Gestione della biglietteria *offsite* (tramite Sito Web di vendita di cui al par. 7.4.3 nonché tramite Call Center di cui al paragrafo 7.1.2);
3. Controllo degli accessi e delle uscite.

Il servizio di vendita deve prevedere l'emissione, la distribuzione, la vendita, la prenotazione di tutte le tipologie di titoli di accesso, nonché l'accettazione dei pagamenti e gli eventuali annullamenti (anche parziali per titoli di accesso cumulativi e/o integrati) nonché la gestione di card turistico - culturali e altre forme similari, presenti al momento



dell'attivazione del Servizio e/o attivati dall'Amministrazione durante la durata della Concessione. Il servizio deve inoltre prevedere la gestione degli incassi e i servizi amministrativi.

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

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

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

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

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

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

Il formato e la grafica dei titoli di accesso:

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

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

L'Amministrazione si riserva di poter richiedere fino a tre modifiche all'anno della grafica dei titoli di accesso senza oneri aggiuntivi per la stessa (ad esempio in occasione di eventi speciali o mostre temporanee organizzate dall'Amministrazione).

Si precisa che il Parco si riserva di organizzare e produrre, anche in collaborazione con soggetti terzi, mostre temporanee/eventi occasionali all'interno del perimetro del Parco. In tali casi il Concessionario avrà in esclusiva il servizio di biglietteria connesso a tali iniziative culturali, e l'Amministrazione potrà richiedere la realizzazione del biglietto ad hoc ovvero di un biglietto integrato di ingresso al Parco o di supplemento per la mostra e/o evento occasionale, comprensivo di immagini, anche in quadricromia, riguardante l'oggetto della mostra temporanea e/o dell'evento occasionale, immagini appositamente fornite dalla stessa Amministrazione.

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

Tutte le attività del servizio di biglietteria devono essere gestite in maniera integrata dalla piattaforma informatica di supporto descritta al paragrafo 7.4.2.



Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, la modalità di gestione ed erogazione del servizio di biglietteria è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara.

8.1 BIGLIETTERIA ON SITE

Il Concessionario dovrà svolgere l'attività di vendita tramite il personale impiegato nella postazione descritta al paragrafo 6.1 che sarà dedicato allo svolgimento delle seguenti attività:

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

L'attività di vendita è svolta anche attraverso la gestione di **cinque** Ticket Vending Machine (TVM - biglietteria self service) fornite e installate dal Concessionario. Le TVM devono essere integrate con la piattaforma informatica di cui al paragrafo 7.4.2 e saranno dedicate alla vendita dei titoli di accesso. Inoltre le TVM dovranno presentare un design e caratteristiche estetiche adeguate ed in linea con il decoro e l'importanza degli ambienti del Parco.

Le TVM dovranno:

- consentire l'acquisto di titoli di accesso validi per il giorno stesso;
- consentire l'acquisto di integrazioni ai titoli di accesso concordate con l'Amministrazione;
- accettare pagamenti elettronici e, almeno due macchine, pagamenti in contanti;
- produrre adeguata rendicontazione fiscale;
- essere di facile utilizzo per gli utenti.

Le TVM potranno erogare i biglietti fino a 1 ora e mezza prima dell'orario di chiusura del Parco. Si precisa che il luogo deputato ad ospitare le TVM sarà provvisto del necessario cablaggio a cura dell'Amministrazione.

Si precisa che le TVM devono consentire l'acquisto, oltre che in italiano, nelle seguenti lingue straniere: inglese, francese, spagnolo, tedesco e cinese dietro selezione della lingua preferita da parte del visitatore.

La manutenzione delle biglietterie self service (TVM) 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 eventuale commissione di controllo e valutazione dallo stesso designata riguardo anomalie o malfunzionamenti riscontrati nelle TVM, il Concessionario è tenuto, a sue spese, alla risoluzione del problema riscontrato secondo le tempistiche di seguito riportate:

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

È facoltà del Concessionario l'installazione di casseforti presso il Parco destinate alla custodia del denaro contante. Il posizionamento delle casseforti sarà concordato con l'Amministrazione entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività.

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



aperture straordinarie e/o fuori orario del Parco. Si precisa che in nessun caso la presenza delle TVM potrà sostituire il personale impiegato per il servizio di biglietteria, neanche nei giorni di maggior afflusso.

L'Amministrazione potrà chiedere al personale di acquisire, contestualmente alla vendita, informazioni generali sulle caratteristiche dei visitatori quali fascia di età, provenienza, visitatore singolo/gruppo, ecc., analogamente a quanto previsto in fase di registrazione per gli acquisti sul sito web di vendita di cui al paragrafo 7.4.3. Si precisa che tali dati non sono finalizzati all'identificazione della singola persona ma alla maggiore conoscenza del pubblico in senso generale. Le procedure e le modalità di acquisizione di tali dati comuni sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara fermo restando il rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali e pertanto assicurando che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della predetta normativa e garantisca la tutela degli interessati.

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

È inoltre onere del Concessionario dotare la postazione (incluse le TVM) della connettività Internet, funzionale a garantire il collegamento con la piattaforma informatica di supporto di cui al paragrafo 7.4.2, connessa anche ai sistemi *off-site* per l'aggiornamento in tempo reale. Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio.

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

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

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

L'attivazione della postazione presidiata e delle TVM deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

8.2 BIGLIETTERIA OFF SITE

Il Concessionario dovrà svolgere l'attività di biglietteria *offsite* tramite la configurazione e gestione del Sito Web di vendita di cui al par. 7.4.3 nonché tramite Call Center di cui al paragrafo 7.1.2 a cui si rimanda per le relative prescrizioni.

8.3 SERVIZIO DI CONTROLLO DEGLI ACCESSI E DELLE USCITE

Il servizio è finalizzato a verificare che:

- i visitatori che accedono ai percorsi di visita del Parco attraverso i tornelli siano in possesso di un titolo di accesso valido;
- l'accesso/l'uscita dei visitatori nel/dal Parco attraverso i tornelli avvenga in maniera agevole e in condizioni di massima sicurezza.

Per lo svolgimento del servizio di controllo degli accessi e delle uscite è richiesta:

- la presenza di personale del Concessionario a copertura delle postazioni minime di cui al paragrafo 6.1;
- la fornitura di idonei sistemi e attrezzature che prevedano il controllo elettronico e automatico della validità dei titoli di accesso e la verifica di *anti-pass-back*, per evitare ingressi ripetuti, attraverso la fornitura e installazione di varchi di sicurezza motorizzati, completi di basamento di appoggio e collegati con la piattaforma informatica di cui al par. 7.4.2, nelle seguenti quantità minime:
 - in ingresso: 1 varco capofila e 1 varco sussidiario;



- in uscita: 1 varco capofila e 1 varco sussidiario.

Si precisa che non sarà a carico del Concessionario la rimozione degli attuali tornelli presenti in entrata.

I varchi dovranno regolare il passaggio di un visitatore per volta sia per l'entrata che per l'uscita. Tali attrezzature dovranno consentire inoltre il passaggio di carrozzine e disabili in sedia a rotelle.

Per motivi di sicurezza i varchi motorizzati (in ingresso e in uscita) dovranno prevedere lo sblocco automatico del tornello/varco in caso di allarme.

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

Resta inteso che il Concessionario dovrà garantire inoltre la fornitura di un numero adeguato di lettori portatili da utilizzare in caso di guasto dei varchi motorizzati.

Il servizio deve consentire inoltre il conteggio del numero di visitatori presenti in contemporanea all'interno del Parco. Per motivi di sicurezza infatti è consentita la contemporanea presenza di massimo 600 visitatori, salvo variazioni che saranno comunicate con congruo anticipo dal Parco al Concessionario.

L'attivazione del sistema di controllo degli accessi e delle uscite deve essere contestuale alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività.

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

Il Concessionario, qualora offerto, dovrà allestire un sistema che consenta – nel rispetto delle norme a tutela della privacy - la rilevazione dei principali percorsi svolti e della permanenza media dei visitatori all'interno del Parco, anche attraverso rilevazioni campionarie. La tecnologia che sarà utilizzata dal Concessionario dovrà avere un impatto minimo di installazione sulle strutture esistenti e comunque dovrà essere quanto più mimetica e in armonia con il contesto. Il Sistema dovrà essere alimentato autonomamente in quanto non sono presenti allacci elettrici lungo il percorso di visita. I dati risultanti da tale rilevazione dovranno essere accessibili dall'Amministrazione in forma di Database 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 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.

9 STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO

Il personale impiegato nei seguenti servizi: accoglienza, informazioni e orientamento on site, biglietteria on site, vendita delle visite guidate, controllo degli accessi/uscite e bookshop dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2⁵ (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio) e le ulteriori eventuali lingue offerte in sede di gara per un livello minimo di conoscenza certificato B1⁶, con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio: il possesso delle suddette certificazioni dovrà essere comprovato in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.

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

Invece, per quanto riguarda i servizi di call center e di erogazione delle visite guidate, le caratteristiche del personale dedicato e le conoscenze linguistiche richieste sono indicate nei rispettivi paragrafi 7.1.2 e 7.2.

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

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



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

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

Il personale dedicato ai servizi dovrà inoltre 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 proprio servizio.

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

Nel caso in cui il Concessionario intenda sostituire il personale addetto al servizio, ne deve dare preventiva comunicazione all'Amministrazione, con l'invio del curriculum della nuova risorsa. 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.

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 della nuova risorsa, ovvero entro il diverso termine eventualmente concordato tra le parti; in tal caso il *dies a quo* per il rilevamento del ritardo decorrerà dalla prima data di ricezione della richiesta di sostituzione nel caso di sostituzione richiesta dall'Amministrazione, ovvero dalla data di invio del curriculum, nel caso di sostituzione decisa dal Concessionario.

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

- (i) operatori addetti ai servizi per il pubblico;
- (ii) operatori addetti al servizio di biglietteria;
- (iii) gestore del contratto;
- (iv) responsabili amministrativi (appartenenti allo staff dell'Amministrazione);
- (v) personale tecnico (appartenente allo staff dell'Amministrazione).

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

- al Parco e ai suoi reperti, alle regole per la sua fruizione incluse le sale speciali eventualmente soggette a contingentamento oltre che al codice di comportamento adottato dal MiC per il personale del Concessionario;
- all'utilizzo della dotazione hardware/software in uso e ai *tool* di elaborazione dati della piattaforma informatica, per il personale indicato dall'Amministrazione;
- all'accoglienza dei visitatori diversamente abili (di concerto con l'Amministrazione che indicherà i contenuti di dettaglio prima della data di avvio dell'esecuzione delle attività).



Il Concessionario sarà tenuto a prevedere un aggiornamento semestrale del personale di cui a punti elenco dall'i) al v).

Si precisa che la formazione del personale del Concessionario per il servizio di visite guidate (cfr. par. 7.2), sarà oggetto di aggiornamento nel corso della durata della concessione in caso di mostre temporanee/eventi occasionali.

10 AVVIO DELLE ATTIVITA'

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

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

11 MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti dalla:

- vendita di visite guidate e prodotti del bookshop (anche *e-commerce*), comprensivi del *fuori book*, che trattiene al netto della Royalty da versare all'Amministrazione;
- vendita dei titoli d'accesso, che riversa all'Amministrazione al netto dell'Aggio.

Il Concessionario verserà:

- gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso (par. 6.3) (comprensivi di eventuali supplementi);
- gli incassi derivanti da una transazione unica di servizi per il pubblico e di titoli di accesso su un conto corrente dedicato in via esclusiva alla Concessione.

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

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

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

- vendita di visite guidate;
- vendita dei prodotti del bookshop (anche *e-commerce*) comprensivi del *fuori book*; sul proprio conto corrente dedicato anche non in via esclusiva alla presente Concessione.

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

11.1 RETROCESSIONE INCASSI DA TITOLI DI ACCESSO

Il Concessionario retrocede all'Amministrazione le somme derivanti dalla vendita di tutte le tipologie di titoli d'accesso, e ha diritto, come corrispettivo, a un Aggio pari a una percentuale sul monte incassi derivanti da tali vendite, ad esclusione di eventuali supplementi per mostre temporanee e/o eventi occasionali. Tale percentuale (Aggio)



corrisponde al valore indicato nel documento “Informazioni”, pubblicato con la Preinformativa di gara, ribassato in sede di offerta.

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

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

Con la stessa periodicità, il Concessionario versa l’Aggio sul proprio conto corrente dedicato anche non in via esclusiva alla presente Concessione.

Contestualmente al versamento il Concessionario consegna all’Amministrazione un rendiconto mensile. Tale prospetto deve indicare separatamente tutte le tipologie di titolo di accesso e l’importo sia al lordo che al netto dell’Aggio. Per quanto concerne il titolo di accesso 18App e Card Docente, il Concessionario consegna un ulteriore prospetto, con l’indicazione del numero di ciascun titolo venduto.

In generale, pertanto, tutti i rendiconti dovranno contenere il dettaglio dei titoli di accesso emessi nel periodo di riferimento (con evidenza di tipologia, comprese le eventuali card turistico culturali, numero e corrispondenti valori economici), con l’indicazione degli importi versati all’Amministrazione e dell’Aggio riconosciutogli, di cui al documento “Informazioni”, pubblicato con la Preinformativa di gara, come ribassato in sede di offerta.

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

L’Amministrazione si riserva, direttamente o tramite soggetti terzi, la facoltà di eseguire sia verifiche periodiche sia verifiche puntuali legate all’insorgere di anomalie (ad esempio: numero anomalo di storni, poca chiarezza nelle scritture contabili), volte a controllare la veridicità e la correttezza dei conti giudiziari 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 per il pubblico (visite guidate e prodotti dei bookshop anche se venduti al di fuori dei punti vendita del Parco, cd “fuori book”), versando all’Amministrazione una **Royalty** espressa come percentuale sul monte incassi (al netto di IVA), derivanti dalla vendita dei summenzionati servizi/prodotti (il monte incassi è costituito dalla sommatoria delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse); tale percentuale corrisponde al valore indicato nel documento “Informazioni”, pubblicato con la Preinformativa di gara, rialzato in sede di offerta.

Non oltre il quinto giorno lavorativo del mese successivo al mese della registrazione fiscale degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Concessionario versa all’Amministrazione, nel conto corrente da quest’ultima indicato nel contratto, la quota parte di incassi (al netto IVA) corrispondente alla Royalty, di cui al documento “Informazioni”, pubblicato con la Preinformativa di gara, come rialzata in sede di offerta, relativa al mese della materiale registrazione degli incassi (mese precedente).

Contestualmente al versamento della Royalty il Concessionario consegna all’Amministrazione un rendiconto mensile. Il rendiconto è redatto per tipologia di servizio e contiene il dettaglio delle fatture, degli scontrini e delle ricevute o di ogni altro documento probatorio dell’avvenuto incasso emessi nel mese di riferimento, con l’indicazione degli introiti, al lordo IVA, netto di IVA, la royalty, il netto Concessionario e quanto di competenza dell’Amministrazione, e dunque il dettaglio degli importi sui quali è applicata la Royalty.



11.3 VERSAMENTO DEL CANONE

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

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

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

12 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

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

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

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