

# GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDA- MENTO IN CONCESSIONE DI SERVIZI MUSEALI INTEGRATI DELLA REGGIA DI CASERTA

## CAPITOLATO TECNICO

## Indice

CAPO 1 DISPOSIZIONI GENERALI.....	4
Art 1. OGGETTO.....	4
Art 2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	4
Art 3. LUOGHI DI ESECUZIONI.....	5
Art 4. ORARI.....	6
Art 5. DURATA DELLA CONCESSIONE.....	7
Art 6. VALORE DELLA CONCESSIONE.....	7
Art 7. LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI.....	9
CAPO 2 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	9
Art 8. CARATTERISTICHE DELL'ESECUZIONE.....	9
Art 9. A SERVIZI PER IL PUBBLICO.....	9
9.1 A1 Accoglienza.....	9
9.1.1 Attività informativa e di orientamento.....	9
9.1.2 Contact Center.....	10
9.1.3 Schermi di biglietteria.....	10
9.1.4 Supporti multimediali alla visita.....	11
9.1.5 Supporti di visita cartacei.....	12
9.1.6 Gestione del guardaroba.....	13
9.2 A2 ASSISTENZA.....	13
9.2.1 Servizio di visite guidate.....	13
9.2.2 Attività educative.....	14
9.2.3 Attività culturali ed espositive.....	16
9.3 A3 PROMOZIONE E COMUNICAZIONE.....	17
Art 10. B SERVIZIO DI BIGLIETTERIA.....	18
10.1 Vendita on-line.....	19
10.2 Vendita attraverso TVM (ticket vending machine).....	21
10.3 Vendita onsite presso le biglietterie.....	22
10.4 Servizio di controllo accessi.....	23
10.5 Gestione e verifica delle gratuità o agevolazioni diverse.....	24
Art 11. PIATTAFORMA INFORMATICA.....	24
11.1 Requisiti generali.....	25
11.2 Integrazione con il sistema di controllo accessi.....	25
11.3 Vendita.....	26
11.4 Sistemi di pagamento.....	26
11.5 Analisi dei dati e reportistica.....	26
11.6 Sicurezza, accessibilità e continuità dei servizi.....	27

11.7	Manutenzione e assistenza.....	27
11.8	Profilazione degli utenti.....	27
11.9	Altre funzionalità.....	27
	CAPO 3 OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO.....	28
	Art 12. CLAUSOLA SOCIALE E CCNL APPLICABILE.....	28
	Art 13. IMPEGNI RELATIVI AD ARREDI E ATTREZZATURE.....	28
	Art 14. OBBLIGHI NORMATIVI.....	28
	Art 15. OBBLIGHI ASSICURATIVI.....	29
	CAPO 4 ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE.....	29
	Art 16. STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO.....	29
	Art 17. SOSTITUZIONE DEL PERSONALE.....	30
	CAPO 5 GESTIONE DEL CONTRATTO.....	30
	Art 18. STRUTTURE DEDICATE.....	30
18.1	Strutture e competenze dell'amministrazione.....	30
18.2	Strutture e competenze del Concessionario.....	31
	Art 19. MONITORAGGIO.....	32
19.1	Gestione operativa.....	32
19.2	Esperienza di accoglienza.....	32
19.3	Grado di soddisfazione dei partecipanti.....	33
19.4	valutazione del personale coinvolto.....	33
	Art 20. CONTROLLO.....	33
	CAPO 6 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E DI CONSEGNE FINALI.....	34
	Art 21. PRESA IN CARICO DEI SERVIZI.....	34
	Art 22. PASSAGGIO DI CONSEGNE FINALE.....	35
	CAPO 7 ASPETTI ECONOMICI.....	36
	Art 23. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE- Canone, Aggio e Royalties.....	36
	Art 24. RETROCESSIONE INCASSI DA TITOLI DI ACCESSO.....	36
	Art 25. CONTO CORRENTE DEDICATO IN VIA ESCLUSIVA.....	37
	Art 26. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	37
	CAPO 8 CONTROLLO E REGIME SANZIONATORIO.....	38
	Art 27. VERIFICHE DI CONFORMITÀ.....	38
	Art 28. APPLICAZIONE DELLE PENALI.....	38
	Art 29. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.....	40

## CAPO 1 DISPOSIZIONI GENERALI

### Art 1. OGGETTO

Il presente Capitolato disciplina, ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, gli aspetti tecnici e contrattuali dell'**affidamento in concessione di servizi museali integrati del Museo Reggia di Caserta**.

La concessione prevede la gestione da parte del Concessionario delle seguenti attività:

- **Servizi per il pubblico: accoglienza - assistenza culturale - promozione e comunicazione**
- **Servizio di biglietteria**

Il concessionario assume l'obbligo di gestire e il diritto di sfruttare economicamente i suddetti servizi, così come meglio descritti nei paragrafi successivi.

A fronte del riconoscimento al Concessionario (i) di una percentuale sugli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso (aggio) e (ii) l'incasso derivante dai proventi della gestione dei servizi per il pubblico: visite guidate, servizi educativi e strumenti di supporto alla visita, il Concessionario dovrà versare all'Amministrazione: (i) l'incasso derivante dalla vendita dei titoli di accesso detratto l'aggio; (ii) un canone concessorio annuale in misura fissa; (iii) una percentuale (royalty) sui proventi derivanti dalla gestione dei servizi per il pubblico: visite guidate, servizi educativi e strumenti di supporto alla visita, in ottemperanza alla disciplina contrattuale descritta nei paragrafi che seguono.

### Art 2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

#### A| Servizi per il pubblico

##### A1 Accoglienza

Il servizio di Accoglienza fa riferimento all'attività d'informazione e assistenza ai visitatori relativamente alla biglietteria, orari, modalità di visita, orientamento, descrizione e localizzazione di tutte le attività e servizi presenti nel complesso. L'attività di informazione e relativa assistenza verrà fornita sia dal personale del concessionario che da un contact center dedicato.

Al Servizio è anche affidata la realizzazione dei contenuti culturali, da sottoporre alla revisione e approvazione dell'Amministrazione, riguardanti i supporti alla visita (audio/radio/videoguide, auricolari whisper, ecc.), destinati alle diverse tipologie di pubblico, sia italiani che stranieri, nonché la gestione degli stessi.

Al servizio è affidato inoltre la gestione del guardaroba (servizio gratuito per il pubblico), ove è possibile conservare, per la durata della visita nella Reggia di Caserta, effetti personali ingombranti non ammessi all'ingresso, come dettagliatamente disciplinato dal regolamento di visita al Museo.

##### A2 Assistenza culturale

Il servizio di Assistenza culturale, di carattere non esclusivo e sempre oggetto di concordamento con l'Amministrazione, ha ad oggetto la progettazione, promozione, vendita, organizzazione e gestione di visite guidate e attività educative.

La Reggia, inoltre, metterà a disposizione del concessionario un luogo ordinariamente chiuso/limitato al pubblico dove il concessionario potrà organizzare, coerentemente allo sviluppo della missione museale e in accordo con i servizi competenti del museo, attività di preparazione alla visita, laboratori di mediazione culturale, attività diverse.

Il servizio comprende anche l'organizzazione di manifestazioni e allestimenti temporanei in linea con la identità istituzionale della Reggia all'interno delle aree che saranno messe a disposizione per tale scopo.

##### A3 Promozione e comunicazione

Il servizio oggetto di concordamento con l'Amministrazione, fa riferimento all'ideazione e realizzazione

di iniziative di marketing o di co-marketing che abbiano come fine ultimo quello di diversificare e di aumentare il numero di visitatori della Reggia di Caserta.

## B| Servizio di biglietteria

Il servizio di biglietteria si riferisce all'insieme delle attività volte alla gestione, vendita e verifica dei titoli di ingresso alla Reggia di Caserta. La vendita deve essere gestita prioritariamente tramite canali "online", vale a dire mediante l'utilizzo di una piattaforma informatica, in proprietà o in concessione d'uso al concessionario, idonea alle caratteristiche proprie della vendita di biglietti di un istituto museale. Tale piattaforma dovrà essere integrata con il sito istituzionale della Reggia di Caserta, risultando accessibile all'utenza tramite quest'ultimo.

La vendita può inoltre avvenire tramite vending machines (TVM) e tramite front office presso i locali della Reggia individuati a tale scopo.

Nell'ambito del servizio si prevede:

- Realizzazione, gestione e manutenzione della piattaforma informatica per la **biglietteria e servizi in concessione**;
- Organizzazione e gestione della procedura di accreditamento degli operatori turistici nazionali e internazionali per poter effettuare acquisti sul canale di vendita B2B;
- Gestione dei gruppi per acquisto-centralizzato (scuole, tour operator..);
- Vendita di biglietti (emissione on e off site), controllo, profilazione dati, rendicontazione;
- Controllo agli accessi dei titoli di vendita nei luoghi deputati, garantendo il personale per la validazione informatizzata di ogni titolo in entrata (e in uscita nel caso degli abbonati) e il controllo a campione della corretta corrispondenza tra il nominativo del titolo di accesso e documento d'identità.

## Art 3. LUOGHI DI ESECUZIONI

Le diverse attività previste verranno svolte dal concessionario negli ambienti del Complesso della Reggia di Caserta all'uopo destinati come meglio indicati nelle planimetrie in allegato (ALLEGATI C1, C2, C3).

Gli ambienti verranno affidati al concessionario nello stato di fatto e di diritto in cui essi si trovano all'atto della sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto. Sarà cura del concessionario provvedere alla pulizia, decoro, sicurezza degli stessi.

Nel corso della concessione, in considerazione degli importanti interventi di restauro e riadeguamento funzionale che coinvolgono nuovi ambienti destinati alle attività di accoglienza, il concessionario in accordo con l'Amministrazione provvederà ad eventuale trasferimento in ambienti temporanei o definitivi in attesa del completamento dei lavori secondo i tempi di esecuzione degli stessi.

Al termine dei lavori gli ambienti nel Palazzo oggetto della Concessione saranno quelli specificati nella colonna di progetto, così come nella planimetria ALLEGATO C2.

Nella Tabella 1 di cui a seguire, sono indicati gli ambienti, specificando quali ad uso esclusivo e quali non, ai fini dell'attivazione dei servizi.

TABELLA 1

Servizio	Attività	attuali	progetto	uso non esclusivo
A1	Informazione e assistenza	PT 01-02	PT 02; PT 166	

A1	Gestione supporti di visita	PT 01-02	PT 02; PT 168-169	
A1	Gestione guardaroba	PT 169	PT 164-165-167	
A2	Visite guidate	PT 01-02	PT 01 – PT 166	
A2	Attività educative e Laboratori	PT 55-57-58; 109,111,112,113,114 Parco: Laboratorio Fontana Margherita;	PT 55-57-58-62-63; 106,107,109,111,112,113,114; Parco: Laboratorio Fontana Margherita; Laboratori c/o Liparoti	X
A3	Iniziative di marketing o di co-marketing	PT 01-02	PT 97-98-101	X
A3	Contact center	PT 09	PT 09	
B	Uffici (Biglietteria)	PT 09 + soppalco	PT 09 + soppalco	
B	Emissione biglietti (vendita TVM /fisica)	Piazza C. di Borbone - PT 10; PT 02 Ingresso Giannone	PT 02; PT 10-11; Ingresso Corso Giannone	
B	Controllo accessi	Piazza C. di Borbone, Corso Giannone, Ala ovest, Vestibolo inferiore	Piazza C. di Borbone, Corso Giannone, Ala ovest, Vestibolo inferiore	X

#### Art 4. ORARI

Il Concessionario è tenuto a garantire l'apertura e il pieno funzionamento dei punti di erogazione, del guardaroba e dei centri informazioni durante tutto l'orario di apertura della Reggia di Caserta, i cui giorni e orari di apertura sono riepilogati nello schema che segue.

TABELLA 2

ORARIO ANNUALE				
		Apertura	Ultimo ingresso	Chiusura
	Appartamenti Reali	08:30	18:15	19:15
	Cappella Palatina	08:30	18:10	18:15
	Ala Ovest	08:30	18:15	19:20
	Teatro di Corte (solo il sabato e la domenica)	10:00	12:45	13:00
	Quadreria (in caso di mostre)	08:30	18:15	19:20
ORARIO MENSILE				
		Apertura	Ultimo ingresso	Chiusura
Parco	gennaio	08:30	15:00	16:00
	febbraio	08:30	15:30	16:30
	marzo	08:30	16:00	17:00
	da aprile a settembre	08:30	18:00	19:00
	ottobre	08:30	16:30	17:30
	novembre e dicembre	08:30	14:30	15:30
Giardino Inglese	gennaio	08:30	14:00	15:00
	febbraio	08:30	14:30	15:30
	marzo	08:30	15:00	16:00
	da aprile a settembre	08:30	17:00	18:00
	ottobre	08:30	16:00	17:00

	novembre	08:30	14:00	15:00
	dicembre	08:30	13:30	14:30

La Reggia di Caserta, in occasione di aperture straordinarie e/o serali, potrebbe chiedere il funzionamento del servizio di biglietteria (fisica e/o digitalizzata) e di controllo accessi nonché il funzionamento degli altri servizi museali oggetto della presente concessione. Il Concessionario, pertanto, su richiesta della Reggia, si impegna a garantire il funzionamento dei suddetti servizi anche in orari ulteriori e diversi di quelli ordinari, senza nulla avere a pretendere a titolo di rimborsi, indennizzi, risarcimenti o altri corrispettivi comunque denominati.

Del pari il Concessionario nulla avrà a pretendere, neppure nel caso in cui l'Amministrazione modifichi i giorni e gli orari di apertura e di chiusura della Reggia, nel corso di validità dell'intera Concessione.

#### Art 5. DURATA DELLA CONCESSIONE

La concessione ha una durata prevista di **60 mesi** a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del contratto. La suddetta durata è stata calcolata tenendo conto del periodo necessario al recupero degli investimenti da parte del concessionario, individuato sulla base di criteri di ragionevolezza, insieme con una remunerazione del capitale investito, tenuto conto degli investimenti necessari per conseguire gli obiettivi contrattuali specifici come risultante dall'allegato piano economico-finanziario. Si applica l'art. 178 del D. Lgs. 36/2023.

#### Art 6. VALORE DELLA CONCESSIONE

Il valore della concessione, calcolato ai sensi dell'art. 179 del d.lgs. 36/2023, è stimato in € 11.832.077. Tale valore è stato determinato sulla base del potenziale incasso derivante:

- Dalla gestione dei servizi per il pubblico (visite guidate, strumenti di supporto alla visita, servizi educativi);
- Dall'aggio sulla vendita dei titoli di accesso.

**La stima, effettuata su dati storici della Reggia di Caserta, ha carattere puramente indicativo: non impegna l'Amministrazione né costituisce garanzia di introiti per il Concessionario, che assume integralmente il rischio d'impresa connesso alla gestione.**

Al fine di agevolare la partecipazione degli operatori economici, con l'intento di fornire ai concorrenti le informazioni utili per la predisposizione delle relative offerte, si allega al presente Capitolato un Piano Economico Finanziario di massima (PEF), il quale ha lo scopo di illustrare la fattibilità economico-finanziaria e gestionale.

È rimessa al Concessionario la facoltà di reperire la liquidità necessaria alla realizzazione dell'investimento attraverso ogni forma di finanziamento consentita dalla legge.

Il PEF, (ALLEGATO E), quale documento di massima, è finalizzato ad individuare la dinamica economica, generata dalla realizzazione e gestione dei servizi oggetto della concessione, tramite la predisposizione di un modello in grado di quantificare i ricavi e i costi di gestione e di individuare l'equilibrio economico complessivo dell'iniziativa. Nello specifico è stata condotta un'analisi economica sui servizi che s'intende affidare in concessione, studiandone il potenziale di utilizzo da parte del pubblico della Reggia e il relativo tasso di crescita, tenendo in considerazione, per ogni servizio, il tasso di utilizzo e la spesa media per ciascun servizio. Tali razionali di calcolo sono stati determinati sulla base dei dati storici della Reggia.

Si riportano di seguito i principali dati e razionali che hanno portato alla stima dei valori sopra indicati:  
**Numero di visitatori attesi** – Le stime sono state effettuate a partire dai dati dei visitatori dell'anno 2025

non prevedono quindi la quantificazione degli accessi annuali degli abbonati. Nel primo anno di concessione il numero di visitatori è stato stimato pari a quelli dell'anno 2025 incrementato dell'1%. È stato poi stimato un tasso di incremento dei visitatori, per gli anni successivi al primo, pari al 2% per anno. Si allega al presente Capitolato il numero di visitatori stimati nell'arco dei cinque anni di concessione.

TABELLA 3

	Anno 0	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4	Anno 5
Numero dei visitatori	911.731	920.848	939.265	958.051	977.212	996.756

**Incassi da titoli di accesso:** I fattori che hanno determinato i ricavi per il servizio di bigliettazione sono: (i) Numero di visitatori e (ii) spesa media per visitatore ottenuta dal rapporto tra gli introiti lordi di bigliettazione e numero di visitatori. Tale dato medio (spesa media per visitatore) risulta in tal modo di euro 6,39. Tale valore è stato considerato prudenzialmente stabile negli anni oggetto della concessione. Attraverso la formula (N° visitatori) x (spesa media per visitatore) sono stati stimati i ricavi del servizio il cui dettaglio viene riportato nella tabella che segue.

TABELLA 4

	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4	Anno 5
Numero dei visitatori	920.848	939.265	958.051	977.212	996.756
Spesa media per visitatore	6,39	6,39	6,39	6,39	6,39
	5.884.221	6.001.905	6.121.943	6.244.382	6.369.270

#### Incassi dei servizi per il pubblico:

**Strumenti di supporto alla visita:** La stima è stata effettuata a partire dai dati storici riferiti agli incassi relativi all'anno 2025. Nel primo anno di concessione i ricavi sono stati stimati pari a quelli dell'anno 2025 incrementati dell'1%. È stato poi stimato un tasso di incremento dei ricavi, per gli anni successivi al primo, pari al 1% per anno.

**Servizi educativi e Visite:** La stima è stata effettuata a partire dai dati storici congiunti riferiti agli incassi relativi all'anno 2025. Nel primo anno di concessione i ricavi sono stati stimati pari a quelli dell'anno 2025 incrementati dell'1%. È stato poi stimato un tasso di incremento dei ricavi, per gli anni successivi al primo, pari al 3% per anno.

Per ogni servizio, sono stati calcolati i costi della produzione, ovvero a titolo esemplificativo: i materiali, il personale necessario a espletare il servizio, le spese amministrative e di utenza e le spese varie e accessorie, nonché i costi relativi all'aggio, al Canone e alle Royalties sul fatturato netto derivante dai servizi.

Il Concessionario sarà chiamato, in sede di offerta economica, a presentare un proprio PEF che dovrà essere finanziariamente sostenibile ed economicamente conveniente e, a tal fine, sarà oggetto di valutazione ai sensi dell'art. 185 comma 5 d.lgs. 36/2023. Il PEF del Concessionario sarà oggetto di revisione solo alle condizioni e secondo le modalità indicate all'art. 192 del d.lgs. 36/2023.

Ferma restando la libertà da parte dei concorrenti di stimare nel PEF i ricavi da visite guidate, servizi educativi e strumenti di supporto alla visita, attraverso una propria quantificazione del tasso di utilizzo percentuale e del valore dello scontrino medio, si rappresenta che questi ultimi valori vanno rapportati al numero di visitatori stimato dall'Amministrazione (Tabella 3 di cui sopra), che pertanto va considerato un valore fisso ed invariabile.

Per quanto riguarda il servizio di organizzazione di mostre temporanee e manifestazioni culturali, considerata la struttura di costi potenzialmente molto varia e articolata (ad esempio: trasporti, assicurazioni, ecc.) e la natura del servizio stesso, soggetto a preventiva approvazione caso per caso da parte dell'Amministrazione, nel Piano Economico e Finanziario non sono stati inseriti ricavi e costi relativi a tale attività. Pertanto, il Concessionario non dovrà includere nella propria offerta alcuna previsione di incasso riferita a questo servizio.

## Art 7. LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI

Al Concessionario è riconosciuto, per l'erogazione dei servizi oggetto della presente Concessione, l'uso **non esclusivo** a fini commerciali del logo ufficiale della Reggia di Caserta, nonché degli altri marchi e segni distintivi messi a disposizione dall'Amministrazione.

Le modalità di utilizzo dei loghi, marchi e segni distintivi della Reggia di Caserta devono essere previamente concordate e approvate dall'Amministrazione.

Il Concessionario si impegna a:

non esporre, negli spazi destinati ai servizi, insegne, denominazioni, marchi o segni distintivi diversi da quelli autorizzati dall'Amministrazione;

non utilizzare il logo della Reggia né gli altri marchi e segni distintivi forniti dall'Amministrazione per finalità pubblicitarie o iniziative commerciali diverse da quelle previste dal presente Capitolato.

## CAPO 2 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

### Art 8. CARATTERISTICHE DELL'ESECUZIONE

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

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

### Art 9. A|SERVIZI PER IL PUBBLICO

#### 9.1 A1|Accoglienza

Il servizio di accoglienza fa riferimento all'attività d'informazione e assistenza ai visitatori fornendo ogni informazione utile allo svolgimento della visita. Le modalità di espletamento delle informazioni e relativa assistenza verrà fornita: dal personale del concessionario in loco; da un contact center dedicato nonché con l'ausilio, a cura del Concessionario, di schermi interattivi come meglio specificato di seguito.

Le attività volte all'informazione e all'assistenza sono attuate anche attraverso la realizzazione dei contenuti e la gestione dei supporti multimediali alla visita (audio/radio/videoguide, auricolari whisper..) e cartacei; al servizio gratuito fornito ai visitatori di gestione del guardaroba.

##### 9.1.1 Attività informativa e di orientamento

Il servizio ha l'obiettivo di assicurare una comunicazione chiara, efficace ed efficiente agli utenti in merito all'offerta culturale e ai servizi del Museo Reggia di Caserta, migliorare l'accessibilità e il comfort del pubblico nell'intero complesso monumentale orientandoli verso i servizi più adatti alle loro esigenze

di visita.

Il Concessionario garantisce che il personale impiegato nel servizio sia adeguatamente formato e costantemente aggiornato in merito alle informazioni relative alla Reggia di Caserta.

Il personale addetto dovrà essere in grado di fornire informazioni, almeno in italiano e inglese, relative a:

Orari di apertura e servizi disponibili;

Tipologie e tariffe dei titoli di accesso;

Offerta culturale, comprese esposizioni temporanee ed eventi;

Ubicazione e modalità di utilizzo dei servizi per il pubblico (bookshop, guardaroba, servizi igienici, ecc.);

Informazioni generali sulla Reggia, comprese le disposizioni di sicurezza;

Accessibilità e percorsi agevolati, nonché trasporti interni alla Reggia;

Regole di fruizione, incluse norme di comportamento e divieti relativi agli oggetti non ammessi;

Comunicazioni di servizio contingenti che l'Amministrazione ritenga opportuno fornire al pubblico al fine di migliorare la fruibilità in sicurezza e accessibilità del complesso.

Il concessionario si impegna a potenziare garantendo il servizio di accoglienza per un numero minimo di 10 unità di personale da impiegare per 60 giorni (nei giorni festivi e in ulteriori 8 giornate da concordare con l'amministrazione) per almeno 6 ore giornaliere.

#### 9.1.2 Contact Center.

Il Concessionario è tenuto a garantire un servizio di Contact Center per fornire all'utenza le medesime informazioni disponibili presso i punti fisici di informazione, con riferimento all'intero complesso monumentale della Reggia di Caserta.

Il servizio deve essere conforme alla normativa vigente, con particolare riferimento all'art. 24-bis del D.L. n. 83/2012. **Il Concessionario è inoltre responsabile dell'aggiornamento in tempo reale degli operatori del Contact Center sulle informazioni relative alla Reggia di Caserta.**

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 B2 (con certificazione linguistica emessa da un ente riconosciuto dal MIM o mediante altra documentazione equivalente); il possesso delle suddette certificazioni dovrà essere comprovato in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.

Il Concessionario deve rendere disponibile per l'utenza un numero telefonico dedicato a tariffazione urbana (non speciale), dotato di un sistema IVR per l'instradamento delle chiamate.

Il servizio deve essere operativo secondo i seguenti orari:

- H24 – 7 giorni su 7 in modalità automatica (IVR);
- Dalle 9:00 alle 18:00 – 7 giorni su 7 con operatore.

Tutte le interazioni con il Contact Center devono essere registrate e rendicontate mensilmente come da art. 19.

Il Concessionario è tenuto a garantire i seguenti livelli di servizio:

- Tempo di risposta IVR  $\leq 10$  secondi per almeno l'80% delle chiamate mensili;
- Tempo di risposta operatore  $\leq 40$  secondi per almeno l'80% delle chiamate mensili.

L'attivazione del Contact Center deve avvenire contestualmente alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività.

#### 9.1.3 Schermi di biglietteria

Ai fini della migliore esecuzione del servizio di informazioni, è a carico del Concessionario la fornitura, l'installazione e la manutenzione di almeno **quattro schermi** all'interno dei punti informativi e di biglietteria. Gli schermi dovranno garantire la **massima qualità e visibilità**, anche in condizioni di luce variabile, e proiettare, a cura del Concessionario, informazioni relative a:

Tipologie di biglietti e relativi costi;

Altri dati sui servizi, concordati con l'Amministrazione, come ad esempio tempi di attesa per gli accessi.

La tabella che segue riepiloga le caratteristiche e la localizzazione degli schermi di biglietteria che il Concessionario si obbliga a fornire.

TABELLA 5

POSTAZIONI ATTUALI	POSTAZIONI FUTURE	CARATTERISTICHE
PT 10; ingresso Corso Giannone	PT 11; ingresso Corso Giannone	Dimensioni minime: 55"; 2) risoluzione minima: 1280x720; 3) tecnologia: LED; 4) regolazione automatica della luminosità (gli schermi dovranno consentire la visibilità nelle differenti condizioni climatiche (giorno/notte, giornate molto assolate, etc.); 5) sistema di protezione da pioggia, polvere e danni dovuti a sovraccarichi elettrici, con impermeabilità certificata al minimo IP55; 6) sistema di protezione da atti vandalici.

Resta a carico del Concessionario la manutenzione ordinaria e straordinaria delle suddette attrezzature e la loro installazione, da **garantire il perfetto e costante funzionamento.**

#### 9.1.4 Supporti multimediali alla visita

Il servizio, svolto dietro il pagamento di un corrispettivo da parte degli utenti, è finalizzato alla valorizzazione del patrimonio culturale della Reggia mediante la diversificazione dell'offerta e la messa a disposizione dei visitatori, di strumenti che consentano loro di approfondire la visita in base alle proprie caratteristiche (quali ad esempio l'età, il tempo a disposizione per la visita, il grado di approfondimento e di scientificità ricercato, percorsi tematici, il background di partenza, disabilità cognitive e sensoriali, etc.) e alle peculiarità della Reggia.

Per lo svolgimento del servizio sono richiesti di base, con il possibile ampliamento in termini di innovazione tecnologica, previo concordamento con l'Amministrazione, i seguenti strumenti:

- la messa a disposizione, il noleggio e la gestione di 400 supporti alla visita multimediali (quali ad esempio audio/ radio/video guide) i cui contenuti culturali saranno predisposti dal Concessionario e sottoposti all'approvazione preventiva dell'Amministrazione che potrà richiedere modifiche e aggiornamenti periodici. Tali dispositivi dovranno essere concepiti per soddisfare le esigenze di diverse tipologie di pubblico, sia italiani che stranieri.
- la messa a disposizione e il noleggio di un adeguato numero di supporti multimediali per persone con disabilità, i cui contenuti culturali saranno predisposti dal Concessionario e sottoposti all'approvazione preventiva dell'Amministrazione che potrà richiedere modifiche e aggiornamenti periodici.
- Altre applicazioni che consentano l'utilizzo di device personali.

Gli strumenti sopra elencati disporranno degli stessi contenuti culturali; pertanto, il Concessionario dovrà promuovere il servizio in modo tale da lasciare ai visitatori la preferenza per la modalità di fruizione dei contenuti.

I supporti multimediali devono essere prenotabili e acquistabili tramite le postazioni di cui all'art. 3, nonché attraverso la piattaforma informatica.

I contenuti minimi culturali degli strumenti di supporto alla visita (supporti multimediali e applicazioni) dovranno essere resi fruibili dal Concessionario almeno secondo le seguenti modalità di visita:

- "percorso adulti" e "percorso bambini" in lingua italiana, inglese, francese, spagnolo e tedesco;
- "percorso/i per utenti diversamente abili" in lingua italiana, inglese, francese, spagnolo, tedesco e in LIS.

L'Amministrazione fornirà bibliografia e materiale di base, il concessionario entro 45 giorni dalla

ricezione trasmetterà all'Amministrazione i contenuti culturali su cui eseguire l'editing al fine di ottenere l'approvazione dell'Amministrazione in merito agli stessi. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti dal presente appalto. Il Concessionario dovrà, in funzione del supporto fornito, predisporre i testi relativi ai percorsi di visita proposti, tradurli nelle lingue previste e, provvedere alla registrazione dei testi e allo sviluppo dell'itinerario audio e video e delle grafiche e animazioni.

Le modalità operative di dettaglio dei percorsi di supporto alla visita dovranno comunque essere rappresentate e concordate con il personale scientifico/didattico dell'Amministrazione entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, in coerenza e in attuazione di quanto descritto e offerto in fase di gara nella **Relazione Tecnica**.

Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza periodica semestrale, il Concessionario definisce con l'Amministrazione eventuali variazioni ai contenuti degli strumenti di supporto alla visita (ad esempio variazioni di percorsi/tematiche anche in occasione di eventi speciali/mostre temporanee e modifiche alle lingue dei percorsi), al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati.

È onere del Concessionario:

- fornire i supporti multimediali (comprensivi di eventuali accessori quali cuffie, carica batterie, ecc.)
- gestire il noleggio (distribuzione, ritiro a fine percorso, ricarica e igienizzazione)
- gestire la manutenzione (ad esempio la verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature). Tale processo dovrà risultare rapido, non macchinoso e intuitivo.
- provvedere alla manutenzione dei supporti multimediali per tutta la durata del contratto e alla sostituzione degli apparecchi difettosi, non funzionanti o mancanti.
- provvedere all'aggiornamento, per tutto il periodo della concessione, delle applicazioni (Android e iOS) in relazione alle evoluzioni tecnologiche dei dispositivi in commercio e ai relativi sistemi operativi.
- aggiornare i contenuti informazioni, documenti, mostre ed eventi, etc., su richiesta della Reggia entro i termini con la stessa concordati.

Il Concessionario deve fornire un sistema di deposito (repository) idoneo dal punto di vista del design e dell'ingombro per assicurare la collocazione delle apparecchiature/strumenti/supporti presso le postazioni.

Il software di gestione del supporto multimediale dovrà garantire la massima flessibilità in termini di revisione, aggiornamento e integrazione dei contenuti.

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

Con un congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle attività i supporti multimediali devono essere sottoposti al collaudo da parte dell'Amministrazione.

#### 9.1.5 Supporti di visita cartacei

Il Concessionario si impegna inoltre a stampare e distribuire n. 30.000 mappe al mese (di cui 8.000 mappe Palazzo Reale/Territorio ITA, 4.000 mappe Palazzo Reale/Territorio ENG, 12.000 mappe Parco Reale/Giardino Inglese ITA, 6.000 mappe Parco Reale/Giardino Inglese ENG), conformemente alla grafica fornita dalla Reggia di Caserta.

Il Concessionario potrà utilizzare l'apposito spazio presente sulla mappa per la promozione delle proprie attività, nei limiti e secondo le modalità concordate con l'Amministrazione.

Il Concessionario è responsabile, inoltre, della distribuzione di materiali informativi (volantini, brochure, mappe, ecc.), che potranno essere forniti direttamente dalla Reggia di Caserta o realizzati dal Concessionario, previa approvazione dell'Amministrazione.

### 9.1.6 Gestione del guardaroba

Il Concessionario è tenuto a gestire il servizio di guardaroba della Reggia, nei luoghi stabiliti nell'art 3, consentendo ai visitatori di depositare gratuitamente, per tutta la durata della visita, bagagli, passeggini, ombrelli e più in generale gli oggetti non ammessi all'interno del complesso monumentale.

Il concessionario è inoltre tenuto a:

- provvedere, a propria cura e spese, alla fornitura, installazione e manutenzione degli armadietti destinati al servizio di deposito, previa approvazione del progetto di allestimento da parte dell'Amministrazione;
- garantire la piena operatività del servizio durante l'intero orario di apertura della Reggia;
- garantire un adeguato livello di sicurezza e sorveglianza, prevenendo smarrimenti o danneggiamenti.

Il Concessionario, in accordo con l'Amministrazione, in caso di particolari esigenze, potrà attivare ulteriori punti di deposito in altre aree della Reggia.

## 9.2 A2|ASSISTENZA

L'Assistenza culturale ha come obiettivo prioritario la diffusione della conoscenza e dell'educazione al patrimonio culturale, stimolando l'interesse del pubblico per le collezioni e la storia del complesso monumentale della Reggia di Caserta. Mira, inoltre, ad offrire a diverse fasce e tipologie di visitatori strumenti di fruizione coerenti rispetto alle loro aspettative culturali ed esperienziali, così da favorire una comprensione piena e consapevole del patrimonio storico artistico della Reggia di Caserta.

I servizi di assistenza culturale hanno carattere non esclusivo.

### 9.2.1 Servizio di visite guidate

Il Concessionario dovrà offrire ai visitatori visite guidate, quale attività di mediazione culturale, previa prenotazione.

Il Concessionario dovrà garantire ai visitatori un servizio strutturato di mediazione culturale e interpretazione del patrimonio, finalizzato a favorire una fruizione consapevole, inclusiva e di elevata qualità dei beni e dei contesti oggetto della concessione.

Le attività sono erogate previa prenotazione e sulla base di una programmazione definita.

È obbligatoria l'attivazione di almeno due sessioni giornaliere a orari prestabiliti, subordinate al raggiungimento di un numero minimo di 10 partecipanti.

Le proposte di visita guidata devono essere differenziate in relazione:

- alla durata dell'esperienza;
- al livello di approfondimento dei contenuti;
- alla tipologia dei destinatari,

e articolarsi almeno nelle seguenti tipologie:

- percorsi di fruizione ordinaria;
- percorsi di approfondimento tematico o speciale.

Le attività devono essere progettate e rese accessibili, almeno, alle seguenti categorie di pubblico:

- gruppi organizzati (adulti, famiglie, ecc.);
- singoli visitatori;
- persone con disabilità fisico-sensoriali;
- istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado.

Il servizio deve essere acquistabile tramite postazione fisica, ticket vending machine (TVM), canali offsite (sito web/piattaforma informatica).

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

I contenuti culturali, la durata e i percorsi delle visite devono essere comunicati e concordati con l'Amministrazione entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, in coerenza con l'offerta tecnica presentata in gara.

Nel corso della concessione, eventuali variazioni (es. nuovi percorsi, visite legate a eventi speciali o mostre temporanee) devono essere concordate periodicamente con l'Amministrazione.

Il numero massimo di partecipanti per visita agli Appartamenti Reali è fissato in 20 persone più la guida, con eccezione per le scolaresche costituite da una sola classe, salvo ulteriori limitazioni normative o disposizioni della Reggia di Caserta.

Per i gruppi superiori a 6 partecipanti è obbligatorio l'uso di sistemi audio wireless.

Il prezzo del noleggio dei dispositivi audio (whisper o equivalenti) deve essere concordato con l'Amministrazione prima dell'Avvio dell'esecuzione delle Attività.

Su richiesta dell'Amministrazione, il Concessionario è tenuto a mettere a disposizione, a titolo gratuito, un operatore qualificato per l'accompagnamento di autorità italiane o estere e ospiti istituzionali nel limite massimo di 10 occasioni mensili.

Le visite dovranno essere condotte in italiano, e, ove richiesto, inglese, spagnolo, francese o tedesco e nelle ulteriori eventuali lingue offerte in sede di gara. L'operatore incaricato dovrà essere previamente comunicato e approvato dall'Amministrazione e dovrà essere in possesso di relativa certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio: il possesso delle certificazioni dovrà essere comprovato in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.

Le visite dedicate ai visitatori con disabilità devono essere condotte da operatori con specifica formazione. In occasione delle giornate istituzionali dedicate alla disabilità, le visite devono essere organizzate anche con modalità di comunicazione in LIS.

Il Concessionario è tenuto a garantire che le attività di mediazione culturale siano svolte da personale dotato di adeguata preparazione culturale, competenza comunicativa, capacità relazionale e conoscenza approfondita dei contesti oggetto di fruizione, assicurando elevati standard qualitativi coerenti con il valore storico, artistico e identitario del patrimonio.

La progettazione e l'erogazione delle attività dovranno privilegiare:

- accuratezza dei contenuti;
- chiarezza espositiva;
- aggiornamento scientifico;
- attenzione alla pluralità dei pubblici;
- rispetto delle esigenze di tutela e conservazione dei beni.

Le attività dovranno essere svolte nel rispetto della normativa vigente applicabile.

Entro 15 giorni dalla stipula del contratto, l'Amministrazione si riserva la facoltà di concordare con il Concessionario modifiche non sostanziali alla proposta di visite guidate, purché senza impatto sul PEF né sulla funzionalità complessiva del progetto. Le modifiche così concordate diverranno obbligazioni contrattuali.

Il servizio di visite guidate non è svolto in regime di esclusiva.

Deve essere sempre garantita la possibilità, per le guide turistiche in possesso di regolare abilitazione professionale o degli altri requisiti previsti dalla normativa vigente, di svolgere visite guidate all'interno del Museo, salvo diverse disposizioni che dovessero essere adottate dal Ministero della Cultura.

### 9.2.2 Attività educative

Le attività educative hanno la finalità di promuovere e approfondire la conoscenza della storia, delle collezioni permanenti, delle mostre temporanee e degli eventi organizzati dalla Reggia di Caserta. Il Concessionario è tenuto a progettare ed erogare servizi educativi che perseguano i seguenti obiettivi:

- favorire la comprensione critica dei contenuti museali da parte di pubblici diversi, con particolare attenzione alle scuole di ogni ordine e grado, alle famiglie, ai gruppi organizzati e alle persone con disabilità fisico-sensoriali o cognitive;
- proporre percorsi educativi, laboratori, attività partecipative (giochi, concorsi, centri estivi, ecc.) finalizzati alla divulgazione del patrimonio storico-artistico della Reggia di Caserta;
- progettare e realizzare attività secondo criteri di accessibilità e inclusione educativa, tenendo conto delle esigenze di utenti con disabilità fisico-sensoriali, intellettive o del neurosviluppo;
- instaurare un rapporto stabile con la comunità locale, anche attraverso pratiche partecipative;
- garantire continuità e rigore metodologico nell'offerta.

Il servizio educativo prevede l'organizzazione e lo svolgimento, in lingua italiana e almeno in lingua inglese se richiesta, delle seguenti prestazioni:

a) Laboratori educativi rivolti a bambini, ragazzi e famiglie in visita libera. Le attività dovranno essere coerenti con i contenuti del percorso museale ed offrire esperienze partecipative e accessibili, con una durata minima di 90 minuti.

b) Laboratori educativi destinati a bambini e ragazzi appartenenti a scuole e istituzioni educative di ogni ordine e grado. Le attività dovranno essere coerenti con i contenuti del percorso museale e calibrate per età e grado scolastico, ed offrire esperienze partecipative e accessibili con una durata minima di 90 minuti.

Fornitura di materiale educativo destinato a bambini e ragazzi, finalizzato a favorire una fruizione più agevole e stimolante dei contenuti culturali. La fornitura prevede la stampa di 8.000 copie mensili di depliant/brochure, in lingua italiana e inglese il cui contenuto dovrà essere preventivamente concordato con l'Amministrazione.

È richiesta la predisposizione di almeno una proposta laboratoriale accessibile, per ogni fascia d'età, che preveda l'uso di materiali tattili, visivi o multisensoriali.

Il Concessionario dovrà documentare tali soluzioni nell'offerta tecnica e nella programmazione annuale dell'offerta educativa, da sottoporre all'Amministrazione per approvazione preventiva entro il **31 ottobre** di ogni anno.

Le attività destinate alle scuole potranno essere svolte anche al di fuori dell'orario scolastico.

Il Concessionario potrà proporre ulteriori iniziative educative e di mediazione previa approvazione dell'Amministrazione.

**Resta inteso che il servizio non è affidato al Concessionario in via esclusiva.** L'Amministrazione si riserva la facoltà di svolgere direttamente, o con soggetti terzi (pubblici e/o privati), attività educative destinate a utenti singoli, gruppi, famiglie, pubblico scolastico. Si riserva inoltre di organizzare laboratori, a titolo gratuito, destinati a speciali target di pubblico e alle famiglie, anche in occasioni particolari quali ad esempio eventi speciali, mostre temporanee, alternanza scuola-lavoro, progetti con Università, agenzie formative e associazioni, ecc.

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

I contenuti culturali legati alle attività educative nonché i progetti di allestimento temporaneo degli spazi concessi in uso dovranno essere sottoposti all'Amministrazione per la necessaria autorizzazione entro la data di avvio dell'esecuzione delle attività, in coerenza e in attuazione di quanto descritto e offerto in fase di gara.

Il Concessionario dovrà:

- sottoporre all'Amministrazione, per autorizzazione, i contenuti culturali delle attività educative e gli allestimenti temporanei degli spazi, entro la data di avvio delle attività;
- predisporre e trasmettere un calendario bimestrale delle attività programmate;
- adeguare l'offerta educativa, su richiesta dell'Amministrazione, a variazioni del percorso espositivo, allestimenti temporanei o altre esigenze istituzionali;
- utilizzare gli spazi assegnati con apposito verbale di consegna, prevalentemente negli ambienti di cui all'art. 3;
- organizzare i gruppi nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di sicurezza, capienza e prevenzione dei rischi.

Il Concessionario potrà utilizzare gli spazi della Reggia di Caserta e delle relative pertinenze destinati alle attività educative che saranno formalmente assegnati mediante apposito verbale di consegna redatto successivamente alla stipula del contratto.

Il numero massimo di partecipanti per ciascun gruppo o laboratorio sarà definito nel rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia di sicurezza, capienza e prevenzione dei rischi.

### 9.2.3 Attività culturali ed espositive

Ai sensi dell'art. 117 c.2 lett. g) del D.lgs. 42/2004, il concessionario può provvedere all'organizzazione di iniziative culturali ed espositive concordate con il Museo.

Il servizio comprende, la organizzazione di manifestazioni e allestimenti temporanei in linea con la identità istituzionale della Reggia all'interno delle aree che saranno all'uopo messe a disposizione. Il fine è quello di garantire una maggiore e più intensa vita culturale della Reggia mediante attività espositive in grado di valorizzare gli aspetti storico-artistici e architettonici del Museo. Per ogni iniziativa, sarà onere del Concessionario formulare una proposta diretta all'Ufficio Mostre della Reggia di Caserta contenente (i) oggetto della mostra/manifestazione culturale (ii) durata, (iii) progetto scientifico, (iv) indicazione della location proposta e *layout* di allestimento e (v) costo al pubblico previsto. La Reggia di Caserta si riserva, a sua insindacabile discrezione, la facoltà di accettare o meno la proposta sulla base dell'interesse e della rilevanza scientifica della stessa, in coerenza con i fini istituzionali e scientifici e con la programmazione culturale della Reggia. L'Amministrazione potrà altresì subordinare l'accettazione della proposta alle modifiche ritenute di volta in volta opportune.

In caso di accettazione della proposta, l'iniziativa sarà organizzata a cura e spese del Concessionario, che incasserà direttamente i proventi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso alle mostre, fatto salvo il pagamento delle royalties concordate con l'Amministrazione, tenendo conto della complessità e della struttura economica del progetto. È esclusa qualsiasi forma di supplemento "obbligatorio" rispetto ai titoli di accesso ordinari al Museo.

I biglietti relativi a ciascuna iniziativa dovranno essere messi in vendita attraverso le stesse modalità previste per i titoli di accesso ordinari alla Reggia di Caserta. In questo caso, solo per l'accesso alle Mostre, non si applicano le gratuità previste dal DM 11 dicembre 1997 n. 507. Il Concessionario, tuttavia, consentirà l'accesso gratuito ai dipendenti del Ministero della Cultura, alle guide turistiche autorizzate all'esercizio della professione ai sensi della L. 190/2023 e ai bambini di età inferiore agli anni 10. Resta ferma la possibilità della Reggia di estendere il regime di gratuità ad ulteriori categorie di soggetti, che saranno di volta in volta puntualmente individuati.

Ferma restando la necessità di pagare la relativa tariffa di ingresso, il Concessionario consentirà l'accesso ai gruppi accompagnati da guide turistiche autorizzate all'esercizio della professione ai sensi della L. 190/2023 le quali, pertanto, restano libere di effettuare la visita guidata al gruppo di loro pertinenza.

Il Concessionario dovrà curare tutte le attività funzionali alla corretta realizzazione delle esposizioni, sulla base del progetto scientifico definito congiuntamente con il Museo e approvato dall'Amministrazione.

Il Concessionario, al fine di dare attuazione al progetto, dovrà:

- predisporre, sottoscrivere e monitorare i contratti con tutti i soggetti coinvolti a vario titolo nella realizzazione della mostra;
- assumere a proprie spese l'esecuzione e la cura di tutte le attività compreso il trasporto in andata e ritorno, costruzione e stoccaggio casse, imballaggio e disimballaggio, accrochage e disaccrochage delle opere da esporre in mostra, ed ogni altra attività connessa alle precedenti, dalla sede di provenienza delle opere agli "Spazi Espositivi" e ritorno, incluse tutte le spese connesse agli accompagnatori delle opere, attraverso ditta specializzata in trasporti d'arte;
- provvedere a sostenere tutti gli eventuali costi connessi ai fee di prestito o altri costi collegati ai prestiti;
- stipulare, con primaria compagnia assicurativa, polizza all risk nail to nail per tutte le opere che saranno esposte in mostra;
- assolvere eventuali oneri per i diritti d'autore relativi all'esposizione e riproduzione delle opere e delle immagini in mostra e in catalogo;
- curare, in accordo con il Museo, la progettazione, la fornitura e la direzione dei lavori per l'installazione degli allestimenti interni ed esterni degli "Spazi Espositivi" individuati dal Museo, assicurandone la gestione e manutenzione degli impianti per tutto il periodo della mostra. Per tali fini il Concessionario si obbliga a stipulare le necessarie ed opportune assicurazioni, anche di responsabilità civile verso terzi, relativamente ad eventuali danni a cose o persone che potranno essere cagionati dagli allestimenti, interni ed esterni, degli "Spazi Espositivi";
- individuare la casa editrice, coordinare le attività necessarie per la stampa del catalogo della mostra;
- provvedere alla fornitura di n. 400 copie del catalogo, di cui 200 da destinare al Museo e le restanti 200 da utilizzare per fini istituzionali (prestatori, ufficio stampa, etc.);
- provvedere, raccordandosi con il Museo, all'organizzazione ed alla gestione di un ufficio stampa per l'intera durata della mostra che si occuperà di tutte le attività di comunicazione, dei rapporti con la stampa nazionale ed estera, dell'organizzazione di conferenze stampa e della predisposizione del materiale per i giornalisti;
- provvedere alla realizzazione di un museum store dedicato all'esposizione nei pressi degli spazi espositivi;
- provvedere al controllo degli accessi alla mostra con 2 postazioni nei giorni feriali e 4 postazioni nei giorni festivi e prefestivi.

Il servizio **non** è affidato al Concessionario in via esclusiva.

L'Amministrazione si riserva la facoltà sia di svolgere direttamente, o con soggetti terzi (pubblici e/o privati), attività culturali ed espositive del Museo.

### 9.3 A3 | PROMOZIONE E COMUNICAZIONE

L'attività di Promozione e Comunicazione è finalizzata a diversificare e aumentare il numero di visitatori della Reggia di Caserta.

Il concessionario, in accordo con il Servizio competente del Museo, porrà in atto iniziative di promozione e comunicazione come:

- accordi di co-marketing con agenzie turistiche e aziende di trasporto, crocieristico ecc., che prevedono un contatto diretto e accessi facilitati (c.d. salta file);
- accordi con le compagnie crocieristiche per programmare escursioni ai siti della Reggia di Caserta per promuovere, oltre al titolo di accesso, anche ulteriori servizi, quali visite guidate, mostre e

manifestazioni, degustazioni di prodotti agricoli, percorsi tematici, esperienze multisensoriali, programmate sia dalla Reggia sia dallo stesso soggetto gestore;

- accordi e forme di co-marketing con il settore alberghiero, gastronomico, agricolo, enologico;
- campagne di comunicazione attraverso la stampa, il web, i social, cartellonistica pubblicitaria e/o altro previo accordo con il Museo;

Ciascuna attività sarà realizzata a cura e spese del Concessionario e dovrà essere preventivamente comunicata alla Reggia di Caserta che si riserva la facoltà di sospendere/modificare l'iniziativa se ritenuta non coerente con la sua immagine e con i suoi fini istituzionali.

Entro il 31 dicembre di ciascun anno, il Concessionario trasmette alla Reggia di Caserta una relazione contenente un resoconto dettagliato delle attività di marketing e comunicazione effettuate.

### Art 10. B | SERVIZIO DI BIGLIETTERIA

Il servizio di Biglietteria comprende l'insieme delle attività finalizzate alla vendita e alla gestione dei titoli di accesso alla Reggia di Caserta.

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.

Il Concessionario prende atto e accetta che la determinazione della politica tariffaria, così come qualsiasi modifica ai costi dei biglietti di accesso, rientra nella esclusiva competenza della Stazione Appaltante - Reggia di Caserta. La politica tariffaria attualmente in vigore è riportata nell'ALLEGATO G.

Resta piena e insindacabile facoltà della Reggia di Caserta, in qualsiasi momento, aumentare o diminuire il costo dei biglietti di accesso ovvero cambiare in qualsiasi modo la politica di accesso al complesso monumentale della Reggia e al Parco senza che ciò comporti il diritto del concessionario a ricevere risarcimenti, rimborsi, indennizzi o corrispettivi comunque denominati. Del pari, nulla avrà a pretendere il concessionario in caso di modifica della disciplina attualmente recata dal DM 11 dicembre 1997 n. 507 e ss.mm.ii in tema di gratuità o di accesso agevolato ai musei e altri siti culturali.

Al fine di contrastare il fenomeno del *secondary ticketing*, tutti i titoli di accesso emessi dovranno essere **associati al nominativo dell'utilizzatore finale** riportato sul singolo biglietto e l'identità del possessore dovrà essere verificata a campione dal personale addetto al momento dell'accesso ai Siti, secondo le modalità indicate all' art. 10.4

Per i titoli di accesso gratuiti, il Concessionario dovrà effettuare la verifica in modo puntuale per ogni singolo ingresso, e non tramite controlli a campione.

Dovrà essere consentito, tramite i servizi offerti dalla Piattaforma informatica (cfr. art. 11), di modificare il nominativo riportato sul titolo di accesso. La modifica sarà consentita un numero limitato di volte per ogni titolo di accesso, entro un tempo limite rispetto all'orario d' ingresso prenotato e, in particolare, per gli acquisti di grandi numeri di biglietti, su una percentuale dei biglietti acquistati. A questo proposito, le policy specifiche, che potranno dipendere anche dalla tipologia di utente (privato, impresa, Tour Operato, ORP, ecc.), saranno definite dall'Amministrazione in fase di presa in carico e potranno essere soggette a variazione nel corso del contratto.

Il Concessionario, inoltre, accetta e prende atto che, in relazione al servizio di biglietteria, in tutte le sue declinazioni, **nessun costo suppletivo può essere adoperato o imposto all'utenza**, indipendentemente dal canale di acquisto o dalle modalità di pagamento.

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

Indipendentemente dal canale di vendita, tutti i titoli di accesso dovranno riportare obbligatoriamente i seguenti dati:

- Nominativo dell'utilizzatore

- logo della Reggia di Caserta e del MiC;
- canale di vendita (se in loco, cassa di emissione, on line);
- data e ora di vendita;
- data di ingresso e, se applicabile, fascia oraria di ingresso;
- giorno/periodo di validità;
- tipologia di titolo di accesso;
- prezzo integrale applicato al visitatore;
- 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.

Per quanto attiene al formato e alla grafica dei titoli di accesso:

- i titoli cartacei dovranno essere simili a quelli attualmente in uso, visionabili in sede di sopralluogo;
- i print@home dovranno essere coerenti con l'identità visiva della Reggia.

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 la facoltà di richiedere, senza costi aggiuntivi, fino a cinque modifiche annuali alla grafica dei titoli di accesso, ad esempio in occasione di eventi speciali o mostre temporanee. Le modifiche potranno riguardare le immagini sul retro del biglietto e/o l'inserimento di informazioni di servizio o comunicazioni sia sul fronte che sul retro.

La gestione del servizio di biglietteria dovrà essere improntata a criteri di flessibilità e adattabilità, al fine di recepire tempestivamente le esigenze organizzative e di sicurezza manifestate dalla Reggia. A titolo esemplificativo, il sistema dovrà consentire l'adozione di misure di contingentamento o limitazione degli accessi, quali:

- la possibilità di impostare in maniera dinamica eventuali soglie massime di vendita dei titoli di accesso per i diversi canali di vendita o di loro combinazioni;
- lo scaglionamento dei titoli messi in vendita al fine di limitare concentrazioni anomale. A titolo esemplificativo si illustrano le modalità di scaglionamento: il 1° gennaio saranno prenotabili biglietti fino al 1° maggio, il 2 gennaio saranno prenotabili biglietti fino al 2 maggio e così via. Dovrà essere possibile in ogni momento riconfigurare in maniera dinamica la durata dello scaglione (che nell'esempio è di 4 mesi) in funzione delle esigenze dell'Amministrazione;

Si precisa che la Reggia si riserva di organizzare e produrre, anche in collaborazione con soggetti terzi, mostre temporanee/eventi occasionali. In tali casi l'Amministrazione potrà richiedere la realizzazione del biglietto ad hoc della mostra temporanea e/o dell'evento occasionale, immagini appositamente fornite dalla stessa Amministrazione.

Sono esclusi dall'ambito di applicazione del servizio di biglietteria oggetto della presente Concessione eventuali eventi gestiti e organizzati da soggetti terzi in virtù di concessioni d'uso degli spazi, anche nel caso in cui fosse da questi ultimi dovuta alla Reggia di Caserta una royalty e/o altro tipo di corrispettivo. Per queste occasioni, al concessionario potrà essere richiesta l'emissione di biglietti "Gratuito Evento e/o Concessione" che consentiranno l'accesso dall'esterno ai detentori del titolo e il raggiungimento del luogo dell'iniziativa, ma non la visita del percorso museale.

**Il Concessionario è tenuto ad adottare tutte le misure tecniche utili a garantire la crittografia dei dati del QR code, al fine di impedire la generazione di codici validi da parte di soggetti esogeni.**

### 10.1 Vendita on-line

La vendita dei biglietti deve essere prioritariamente gestita tramite canale "online", vale a dire mediante l'utilizzo di piattaforma informatica, proprietaria o in concessione d'uso da parte di terzi. A tal fine, il

Concessionario deve mettere a disposizione un portale di vendita dedicato esclusivamente alla Reggia di Caserta e accessibile tramite redirect dal sito istituzionale della Reggia di Caserta.

Il Concessionario dovrà gestire il canale di vendita online per tutta la durata della concessione, aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti. Tramite la piattaforma informatica dovranno essere messe in vendita le medesime tipologie di biglietti venduti nei punti vendita fisici come stabiliti dalla Reggia di Caserta.

Le caratteristiche minime della piattaforma informatica devono essere le seguenti:

- contenuti in lingua italiana e inglese;
- presenza dei riferimenti della Reggia di Caserta nell'URL e non di quelli del Concessionario;
- presenza del logo della Reggia di Caserta. La presenza del logo e della denominazione del concessionario è ammessa solo a fondo pagina, unitamente alle informazioni di Legge in materia di hosting provider;
- presenza di una descrizione del Museo Reggia di Caserta concordata con la stazione appaltante;
- presenza della funzionalità di "ricerca nel Sito" di prodotti, eventi e altre informazioni legate a quanto l'utente può necessitare nella fase di acquisto;
- prevedere una sezione in cui pubblicare le informazioni e gli avvisi diramati dalla Stazione appaltante;
- consentire la vendita di più prodotti in un'unica transazione (bundle) nonché consentire 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).

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 o stampato), che contenga le stesse informazioni del titolo di accesso emesso presso le postazioni di vendita in loco della Reggia e che consenta l'accesso direttamente al percorso di visita senza preventivamente passare da tali postazioni (non è dunque previsto il ritiro in cassa dei suddetti titoli di accesso).

Il titolo acquistato on-line, contact center e TVM con diritto di riduzione o gratuità deve essere sottoposto al controllo da parte del personale del Concessionario.

Il servizio di prevendita non deve comportare alcun sovrapprezzo per gli utenti, indipendentemente dalla modalità di pagamento prescelta.

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 la Reggia senza titolo d'accesso ed evitare eventuali code.

Per le visite guidate e per eventuali aree soggette a contingentamento la piattaforma dovrà emettere i biglietti differenziati per turno di accesso.

È facoltà dell'Amministrazione chiedere l'inserimento in piattaforma di eventuali nuovi contenuti nel corso della concessione ad esempio banner, advertising, mappe animate, contenuti, avvisi etc.

La piattaforma di vendita dovrà essere accessibile mediante i più diffusi browser (Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft EDGE etc.) e fruibile anche da apparati mobili (smartphone e tablet). Il canale web dovrà interfacciarsi con tutti i sistemi operativi e dovrà inoltre rispondere ai criteri di accessibilità cognitiva (dovrà essere accessibile da non vedenti e ipovedenti). Le informazioni, impostazioni (tipologia biglietti, contingentamenti), eventuali alert o avvisi dovranno essere modificabili dal concessionario su richiesta della Reggia di Caserta in qualsiasi momento e tali modifiche dovranno poter avvenire nell'arco di n. 2 ore dalla richiesta;

Con congruo anticipo e comunque prima della data di avvio dell'esecuzione delle attività, il

Concessionario:

- sottopone all'Amministrazione il layout e la linea grafica del canale di vendita;
- sottopone all'Amministrazione un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità del canale di vendita.

La messa online della piattaforma di vendita deve essere contestuale alla data di avvio dell'esecuzione delle attività.

il Portale, inoltre, dovrà prevedere la possibilità:

- per Operatori e Guide, di acquistare fino ad un certo numero massimo di titoli di accesso in un periodo di tempo determinato;
- per l'Amministrazione, di poter definire un tempo limite, precedente alla data e all'orario dell'ingresso, per indicare il nominativo dell'utente finale del biglietto.

In fase di assegnazione del nominativo dovranno essere indicate le informazioni minime per la profilazione dei visitatori (ad esempio: nazionalità, età, ecc.).

### 10.2 Vendita attraverso TVM (ticket vending machine)

Nel complesso della Reggia di Caserta, negli ambienti individuati negli ALLEGATI C1, C2 e C3, la vendita dei titoli di accesso avverrà presso le vending machines (TVM) da fornirsi, installarsi e mantenersi a cura del concessionario. Le TVM sono destinate all'emissione di tutti i titoli di accesso previsti dalla politica tariffaria. L'Amministrazione potrà comunque decidere di modificare la policy di emissione prevedendo la vendita di altri titoli di accesso o limitazioni quali, ad esempio, la vendita di soli biglietti validi per il giorno stesso. Tali policy potranno riguardare inoltre un numero massimo di biglietti acquistabili per ogni transazione.

Per ragioni di sicurezza nel caso in cui una o più TVM venissero installate all'esterno del complesso, le stesse dovranno accettare solo pagamenti elettronici.

Le TVM devono produrre adeguata rendicontazione fiscale, essere di facile utilizzo per gli utenti e consentire l'acquisto dei titoli di accesso, oltre all'italiano, nelle seguenti lingue straniere: inglese, francese, spagnolo, tedesco e cinese dietro selezione della lingua preferita da parte del visitatore.

Le apparecchiature saranno posizionate anche all'esterno senza protezione e, pertanto, dovranno essere idonee alla esposizione alle intemperie.

Le apparecchiature dovranno essere direttamente connesse con i servizi di piattaforma informatica di cui infra per consentire lo svolgimento delle attività suindicate.

Si precisa che il luogo deputato ad ospitare le TVM sarà provvisto del necessario cablaggio a cura dell'Amministrazione.

A decorrere dall'invio di eventuali segnalazioni riguardanti 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 24 ore solari;
- interventi in loco: risoluzione del problema entro 36 ore solari.

Lo schema che segue riepiloga il numero minimo di TVM che il concessionario si impegna ad offrire e la loro localizzazione.

TABELLA 6

TICKET VENDING MACHINE	
Localizzazione	Apparecchi minimi da fornire
Accessi Piazza C. di Borbone	4

Accesso Corso Giannone	1
<b>TOT.</b>	<b>5</b>

### 10.3 Vendita onsite presso le biglietterie

Il Concessionario deve attivare un punto vendita fisico presso i principali accessi al Complesso, con osservanza dei medesimi orari di apertura della Reggia di Caserta, comprese eventuali aperture straordinarie e serali. È fatta salva la facoltà del Concessionario di chiudere la biglietteria al pubblico fino a mezz'ora prima della chiusura del sito.

Il Concessionario è tenuto a garantire le seguenti postazioni di biglietteria per almeno 313 giorni l'anno, oltre a ulteriori postazioni da attivare in 229 giorni di maggiore affluenza, secondo i seguenti schemi:

TABELLA 7

SERVIZIO DI BIGLIETTERIA			Tipo vendita	Funzioni	Postazioni di base (313 GG)	Postazioni aggiuntive E (229 GG)	Orario
Biglietteria fisica e TVM	PALAZZO REALE	BIGLIETTERIA PIAZZA C. Borbone	3 TVM	Assistenza TVM	1	1	8,30-18,30
			1 Postazione fisica	Biglietteria fisica	1		8,30-18,30
		CANCELLO CENTRALE	1 TVM	Assistenza TVM	1		8,30-18,30
	PARCO REALE	CORSO GIANNONE	1 TVM		0		8,30-18,30
<b>TOTALE BIGLIETTERIA</b>					<b>3</b>	<b>1</b>	

Il Concessionario deve disporre di postazioni mobili attrezzate con tablet, abilitate alla vendita esclusivamente in modalità cashless, da attivare:

nei periodi di maggiore afflusso, presso le aree esterne alle biglietterie, per ridurre i tempi di attesa; in occasione di esposizioni o eventi speciali con accessi dedicati.

Tali postazioni mobili devono essere attivate entro 24 ore dalla richiesta della Reggia di Caserta.

Le postazioni aggiuntive devono essere garantite nel seguente periodo di maggiore affluenza, per un totale di 229 giorni annui:

Marzo: 27 gg

Aprile: 26 gg

Maggio: 27 gg

Giugno: 26 gg

Luglio: 27 gg

Agosto: 27 gg

Domeniche (escluse marzo-agosto): 25 gg

Festivi: 20 gg

Aperture straordinarie: 24 gg

L'attivazione e la gestione delle utenze utili alla messa a disposizione del servizio e i relativi costi sono a carico del Concessionario.

Il Concessionario dovrà garantire che le apparecchiature hardware siano in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione disponibile sul sito [energystar.gov](http://energystar.gov); per quanto riguarda le stampanti e gli arredi, dovranno essere applicate almeno le specifiche tecniche e le clausole contrattuali dei:

- ~ Criteri ambientali minimi relativi al “servizio di stampa gestita, servizio di noleggio di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio e acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio” (approvato con DM 17 ottobre 2019, in G.U. n. 261 del 7 novembre 2019);
- ~ Criteri ambientali minimi relativi alla “Fornitura servizio di noleggio e servizio di estensione della vita utile di arredi per interni” (approvato con DM 23 Giugno 2022 n. 254, GURI n. 184 del 8 dicembre 2022).

Ogni postazione di vendita fisica dovrà essere dotata quantomeno di:

PC di ultima generazione con monitor, mouse e tastiera.

Apparati necessari per garantire la continuità elettrica quali UPS, batterie, accumulatori, ecc. alimentati da fonti di energia rinnovabile e/o dalla rete elettrica e in grado di garantire almeno 3 ore di operatività; rilevatore di banconote false;

POS;

cassetto denaro;

lettore ottico codice a barre/QR-code;

stampante per titoli di accesso cartacei;

stampante per tessere PVC;

stampante laser b/n;

arredi ove necessario: sedia, scrivania, cassetiera, ecc.

Tutte le ulteriori attrezzature funzionali a supportare la soluzione di biglietteria proposta si intendono incluse nel servizio. Si intendono altresì inclusi eventuali monitor di cortesia lato utente e dispositivi di firma elettronica o biometrica laddove necessari per garantire la piena efficienza del servizio. 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 infra, 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 contact center), nonché tutte le altre informazioni che la Reggia di Caserta ritenesse utili.

I design delle attrezzature e degli arredi, nonché la grafica delle comunicazioni rivolte al pubblico, devono essere sottoposti preventivamente all'approvazione dell'Amministrazione.

#### 10.4 Servizio di controllo accessi

Il servizio di controllo dei titoli di accesso in possesso dei visitatori deve essere svolto attraverso unità di personale dedicate, dotate di strumentazione tecnica idonea alla validazione informatizzata dei titoli di accesso. Ogni addetto al controllo accessi dovrà essere munito di lettore ottico portatile in grado di:

- Verificare la validità dei biglietti mediante scansione del QR code, sia su supporto cartaceo che digitale;
- Interagire in tempo reale con la piattaforma informatica di cui all'art. 11 per il controllo e la registrazione degli accessi;
- Prevenire utilizzi fraudolenti, impedendo la validazione multipla dello stesso titolo per più ingressi.

Il Concessionario è tenuto a implementare tutte le misure tecniche necessarie a garantire l'efficacia e l'affidabilità del sistema di controllo, anche mediante l'integrazione con la Piattaforma.

Fatto salvo il controllo puntuale e regolare dei titoli di accesso gratuiti così come descritto nel punto 10.5, il personale dovrà effettuare controlli a campione per verificare che l'identità del visitatore corrisponda al nominativo riportato sul titolo di accesso. Il tasso minimo di verifica è stabilito nella misura del 10% degli ingressi mensili, tutti i controlli devono essere tracciati automaticamente nella Piattaforma informatica, con generazione di un report dettagliato sugli esiti delle verifiche.

Le postazioni di controllo accessi devono essere istituite:

- Agli ingressi principali della Reggia e del Parco;
- Ai punti di accesso alle aree soggette a restrizioni o non comprese nel biglietto standard, ove presenti.

Lo schema seguente riepiloga il numero e la localizzazione delle postazioni di controllo.

TABELLA 8

SERVIZIO CONTROLLO ACCESSI			Postazioni di base (313 gg)	Postazioni aggiuntive E (229 gg)	Orario
Vidimazione dei titoli di accesso	PALAZZO REALE	Ingresso principale Piazza Carlo di Borbone	1	1	8,30-18,30
		Vestibolo inferiore	1	1	8,30-18,30
		Ala Ovest Gran Galleria		1	8,30-18,30
	PARCO REALE	Corso Giannone	1		Orari Parco
TOTALE BIGLIETTERIA			3	3	

Le postazioni aggiuntive devono essere garantite nel periodo di maggiore affluenza così come indicato nel paragrafo 10.3.

### 10.5 Gestione e verifica delle gratuità o agevolazioni diverse

Il Concessionario è tenuto ad adottare tutti gli accorgimenti necessari affinché le gratuità e le agevolazioni tariffarie previste dal D.M. 11 dicembre 1997, n. 507, nonché dalle altre disposizioni applicabili *ratione materiae*, siano fruite esclusivamente dai soggetti aventi diritto. A tal fine, il Concessionario si impegna a:

- verificare, mediante idonea documentazione, la sussistenza in capo ai richiedenti dei requisiti per l'ottenimento della gratuità e/o dell'agevolazione tariffaria;
- predisporre una pre-verifica tramite richiesta obbligatoria dell'inserimento della data di nascita per i biglietti gratuiti o agevolati acquistati online e tramite TVM.

Per le **giornate di gratuità** il Concessionario dovrà, inoltre:

- stabilire, per le vendite online e tramite TVM, un numero massimo di biglietti acquistabili per singola transazione;
- adottare misure idonee a prevenire l'accumulo indebito dei biglietti gratuiti o agevolati.

Eventuali concentrazioni anomale di acquisti o altri comportamenti irregolari relativi ai biglietti gratuiti o agevolati dovranno essere prontamente segnalati all'Amministrazione.

Eventuali concentrazioni anomale di acquisti o altri comportamenti irregolari relativi ai biglietti gratuiti o agevolati dovranno essere prontamente segnalati all'Amministrazione.

### Art 11. PIATTAFORMA INFORMATICA

Il Concessionario è tenuto a svolgere il servizio di predisposizione, gestione, manutenzione di una **piattaforma informatica integrata** e accessibile esclusivamente dal sito istituzionale della Reggia, finalizzata a garantire:

- **Emissione e Vendita Online dei Biglietti:** la piattaforma deve consentire l'acquisto di biglietti online, nonché prenotazione/prevendita anche delle visite guidate garantendo un'interfaccia user-friendly e sicura per i visitatori.
- **Profilazione dei Dati:** raccolta e analisi dei dati degli utenti per migliorare l'esperienza del visitatore e implementare strategie di marketing mirate, nel rispetto delle normative sulla privacy.
- **Gestione dei Tour Operator:** strumenti dedicati per la prenotazione e la gestione delle visite organizzate da tour operator, inclusa la possibilità di gestire contingenti di biglietti riservati.
- **Rendicontazione:** generazione di report dettagliati sulle vendite, accessi e altre metriche rilevanti per una gestione trasparente e efficace delle entrate
- **Controllo accessi:** verifica in tempo reale degli accessi e del numero degli abbonati presenti nel complesso;
- **Interoperabilità:** supporto ad ulteriori servizi del Museo.

Il servizio include tutte le attività di setup, tutti i servizi di gestione, nonché l'utilizzo di tutte le eventuali licenze software e apparecchiature necessarie per l'esercizio e il funzionamento della piattaforma durante il periodo di vigenza contrattuale.

La piattaforma informatica deve essere realizzata o acquisita/noleggiata da terzi e attivato senza soluzione di continuità alla data di avvio del servizio.

### 11.1 Requisiti generali.

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

- progettata o selezionata tra soluzioni disponibili sul mercato;
- realizzata in proprio o acquisita/noleggiata da terzi;
- configurata e personalizzata in funzione dei servizi oggetto della concessione;
- resa accessibile all'Amministrazione per l'intera durata contrattuale;
- costantemente aggiornata in conformità a nuove disposizioni legislative, regolamentari o amministrative in materia di biglietteria, incassi, sistemi tariffari e modalità di gestione, incluse eventuali indicazioni del MiC.

Il sistema centrale dovrà risiedere presso una server farm, connessa alle componenti di utilizzo (on site e off site) e di amministrazione tramite rete Internet.

Il Concessionario è tenuto ad adottare misure di sicurezza conformi ai migliori standard tecnici disponibili, al fine di garantire continuità di servizio, protezione dei dati e prevenzione di manomissioni. L'architettura dovrà essere nativamente web based, con gestione centralizzata di configurazioni e funzionalità, accessibile tramite browser Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome. Tutti i servizi applicativi devono essere utilizzabili da postazioni PC, tablet, smartphone con sistemi operativi Windows e Apple.

La piattaforma dovrà consentire l'accesso simultaneo a più categorie di utenti e garantire livelli elevati di sicurezza, disponibilità e conformità normativa in materia di privacy, accessibilità, sicurezza ed interoperabilità.

I titoli di accesso emessi dovranno rispettare la normativa vigente, comprese le prescrizioni S.I.A.E. ove applicabili. La piattaforma deve essere operativa fin dalla data di avvio dell'esecuzione, senza soluzione di continuità con la gestione precedente.

### 11.2 Integrazione con il sistema di controllo accessi

La piattaforma dovrà essere integrata con i sistemi di controllo degli accessi, registrando per ciascun titolo gli eventi relativi all'acquisto e alla validazione, nonché eventuali annullamenti o utilizzi parziali.

Dovrà inoltre:

- impedire l'uso di titoli già utilizzati, annullati o modificati;
- registrare i controlli del personale addetto sulla corrispondenza tra nominativi dei titoli e identità dei possessori;
- restituire l'esito dei controlli in tempo reale.

### 11.3 Vendita

La piattaforma dovrà consentire, tramite diversi canali (biglietterie in loco, TVM, sito web istituzionale): emissione, vendita prevendita di titoli di accesso, visite guidate, attività educative e altri servizi culturali; interazione in tempo reale dei canali, con aggiornamento immediato delle disponibilità; vendita in modalità bundle, accettazione di pagamenti, annullamenti e storni, con gestione degli incassi e dei servizi amministrativi connessi.

È prevista la prevendita: vendita con pagamento contestuale ed emissione di titolo "print@home" (cartaceo o digitale), valido per l'accesso diretto senza passaggio in biglietteria. Il servizio di prevendita non deve comportare costi aggiuntivi per gli utenti.

Il Concessionario dovrà adottare le modalità operative di prevendita indicate nel progetto tecnico presentato in gara. L'Amministrazione, entro 15 giorni dalla stipula, potrà concordare modifiche organizzative, purché prive di impatto economico-finanziario.

### 11.4 Sistemi di pagamento

La piattaforma dovrà accettare i seguenti metodi di pagamento:

- contanti (per i punti vendita in loco);
- carte di credito e debito dei principali circuiti internazionali (Visa, Mastercard, Maestro, Diners, American Express, JCB, ChinaUnionPay);
- sistemi di pagamento digitali (PagoPa, Apple Pay, Google Pay, PayPal, Alipay, WeChat, ecc.);
- bonifico bancario.

Tutti gli oneri e le commissioni saranno a carico del Concessionario, senza aggravio per l'utenza. Laddove richiesto, deve essere prevista l'emissione di fattura elettronica.

La piattaforma dovrà consentire la configurazione delle diverse fasce tariffarie e l'emissione di tutte le tipologie di titoli (interi, ridotti, gratuiti, agevolati).

### 11.5 Analisi dei dati e reportistica

Il sistema dovrà disporre di un cruscotto di monitoraggio in tempo reale, consultabile via browser e in versione semplificata da dispositivi mobili, con possibilità di analisi approfondita (deep dive) e invio di notifiche push configurabili (SMS, e-mail, ecc.).

Il Concessionario è tenuto a produrre e trasmettere all'Amministrazione, secondo le modalità concordate, i seguenti report minimi, oltre a quelli indicati al successivo art. 19:

- report giornaliero: dettaglio dei titoli venduti per fascia oraria, canale di acquisto e tipologia di biglietto;
- report settimanale: riepilogo per giorno della settimana, fascia oraria e tipologia di biglietto;
- report mensile: riepilogo per settimana, canale di vendita, tipologia, importi incassati ed eventuali rimborsi;
- report annuale: riepilogo generale dei dati aggregati di vendita e accesso;
- report accessi: giornalieri e mensili, con dettaglio per sito e varco di ingresso;

report controlli: percentuali mensili di verifica corrispondenza nominativi/visitatori;  
report profili utenti: caratteristiche dei visitatori (età, nazionalità, tipologia di acquirente);  
report gruppi: numero visitatori in gruppo;  
report incassi: riepilogo unitario e complessivo per titolo, evento, canale, postazione e tipologia di acquirente;

voucher in caso di sopravvenute esigenze di chiusura o limitazione da parte dell'Amministrazione.

I report devono essere esportabili nei principali formati (csv, excel, html, pdf, xml) e inviati tempestivamente. In particolare, i report mensili dovranno essere trasmessi entro e non oltre il giorno 5 del mese successivo. Il database delle vendite resterà di proprietà esclusiva dell'Amministrazione, che ne manterrà pieno accesso per tutta la durata della concessione e anche successivamente.

#### 11.6 Sicurezza, accessibilità e continuità dei servizi.

La piattaforma dovrà rispettare le norme in materia di sicurezza delle informazioni, accessibilità e continuità operativa. In particolare:

- o garantire il diritto di accesso ai servizi informatici da parte di utenti con disabilità o in condizione di svantaggio;
- o assicurare la continuità delle postazioni di biglietteria anche in assenza temporanea di connessione al server;
- o prevedere backup giornaliero di server e basi dati.

#### 11.7 Manutenzione e assistenza

Il Concessionario dovrà assicurare manutenzione correttiva, adeguativa, migliorativa ed evolutiva. Entro i primi 90 giorni dall'avvio, dovrà garantire almeno 40 ore di formazione al personale dell'Amministrazione.

In caso di anomalie bloccanti:

- segnalazione immediata al RUP e/o al Direttore dell'Esecuzione;
- risoluzione entro 4 ore per interventi da remoto;
- risoluzione entro 6 ore per interventi in loco.

#### 11.8 Profilazione degli utenti

La piattaforma dovrà consentire l'acquisizione dei seguenti dati personali, se disponibili:

- ✓ indirizzo e-mail;
- ✓ CAP o equivalente per i paesi esteri;
- ✓ età;
- ✓ categoria di acquirente (privato, agenzia, scuola, ecc.).

Presso le biglietterie fisiche, tali dati dovranno essere raccolti almeno per un campione del 50% degli acquirenti. Il trattamento dovrà essere conforme al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e alla normativa nazionale.

I dati saranno utilizzati esclusivamente per analisi statistiche, azioni promozionali e strumenti di fidelizzazione, restando sempre accessibili all'Amministrazione.

#### 11.9 Altre funzionalità

La piattaforma deve consentire:

- configurazione preventiva dei contingenti di ingresso per fascia oraria, tipologia di utente e canale, in coerenza con i piani di sicurezza e le disposizioni vigenti;

- gestione di liste di attesa per eventi a numero chiuso o visite guidate;
- gestione di profili utente differenziati;
- crittografia dei QR code per impedire contraffazioni;
- interazione in tempo reale con il sistema di accessi e vidimazione multipla (compresi abbonamenti);
- emissione di titoli nominativi tramite tutti i canali di vendita.

### CAPO 3 OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

#### Art 12. CLAUSOLA SOCIALE E CCNL APPLICABILE

Il Concessionario è tenuto ad applicare i meccanismi di clausola sociale in conformità a quanto previsto dagli artt. 57 e 186 d.lgs. 36/2023. Per l'effetto, il concessionario, ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, si impegna al riassorbimento delle unità lavorative attualmente impegnate nella esecuzione dei servizi. Gli elenchi del personale attualmente impiegato sono allegati (ALLEGATO B).

Ai sensi dell'art. 11 comma 2 del D. Lgs 36/2023 si specifica che il CCNL applicabile al personale dipendente impiegato nella concessione è il CCNL "Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizi". Gli operatori economici possono indicare nella propria offerta il differente contratto collettivo da essi applicato, purché garantisca ai dipendenti le stesse tutele di quello sopra indicato.

#### Art 13. IMPEGNI RELATIVI AD ARREDI E ATTREZZATURE

Per la esecuzione dei servizi sono a carico del concessionario:

- o l'allestimento e l'acquisto degli arredi dei locali e delle aree oggetto di concessione;
- o il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio;
- o la manutenzione ordinaria e preventiva, la salvaguardia, la custodia e la pulizia dei locali e delle aree oggetto di concessione, degli arredi e delle attrezzature strumentali che dovranno essere mantenuti in modo da garantire permanentemente il decoro complessivo dei luoghi.

L'allestimento degli spazi dovrà essere oggetto di presentazione di un **progetto di design** all'Amministrazione, per la valutazione e la preventiva autorizzazione prima della realizzazione.

Tutte le forniture e i servizi acquisiti devono essere soggetti alle prescrizioni previste dei CAM di riferimento.

In caso di appurato degrado degli arredi e degli impianti, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione.

#### Art 14. OBBLIGHI NORMATIVI

Il Concessionario, nell'espletamento dei servizi oggetto della concessione, è tenuto a garantire la piena conformità alla normativa vigente nei seguenti ambiti:

- **Tutela della Privacy e Protezione dei Dati Personali** Il Concessionario dovrà conformarsi al D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e successive modificazioni, nonché al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016.

In particolare, sarà sua responsabilità:

- o adottare tutte le misure tecniche e organizzative idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati;

- designare, se necessario, un **Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)** in conformità agli obblighi di legge;
- predisporre le informative privacy per utenti e personale, acquisendo eventuali autorizzazioni al trattamento dei dati personali ove richiesto.
- **Gestione e smaltimento dei rifiuti. Il Concessionario dovrà operare nel rispetto del D.Lgs. 152/2006 (Codice dell'Ambiente) e successive modifiche e integrazioni. In particolare, sarà sua cura:**
  - garantire il corretto smaltimento dei rifiuti secondo le procedure previste dal regolamento comunale e dagli OSS della Reggia;
  - adottare soluzioni volte a minimizzare l'impatto ambientale, favorendo il riuso e il riciclo, in linea con i principi dell'economia circolare;
  - dotare tutti gli ambienti assegnati di contenitori decorosi e adeguati (in numero e capienza) per la raccolta differenziata;
  - osservare le disposizioni vigenti ratione temporis in materia di rifiuti derivanti da attività di manutenzione.
- **Normative di sicurezza e igiene. Il Concessionario dovrà garantire la costante manutenzione, il decoro e la pulizia degli spazi, degli arredi, delle attrezzature e di ogni altro bene strumentale all'erogazione dei servizi, assicurando che tali attività non pregiudichino la regolare fruizione degli spazi da parte del pubblico.**

#### Art 15. OBBLIGHI ASSICURATIVI

Il Concessionario è tenuto a stipulare e mantenere attive le seguenti coperture assicurative:

##### 1. Responsabilità Civile verso Terzi e Operai (RCO/RCT)

- Polizza con massimale minimo di euro cinque milioni, a copertura dei danni a terzi e agli operai prestatori di lavoro.

##### 2. Rischi connessi alla gestione del denaro contante

- Polizza specifica a copertura dei rischi legati al denaro contante custodito nelle biglietterie, inclusi furto, rapina, perdita, circolazione di denaro contraffatto e analoghi rischi.

Tutte le polizze dovranno rimanere valide per l'intera durata della concessione e dovranno essere attivate prima dell'inizio dell'esecuzione dei servizi.

di denaro contraffatto etc.

## CAPO 4 ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

#### Art 16. STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO

Il personale dedicato ai servizi dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2 da un ente riconosciuto dal MIM o mediante altra documentazione equivalente.

Per il personale assorbito tale certificazione dovrà essere ottenuta entro un anno dall'inizio della concessione.

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

Nell'espletamento delle attività oggetto della concessione, il Concessionario è obbligato ad adempiere a tutti gli obblighi di legge e contrattuali in materia di:

- normativa sul lavoro, assicurazioni sociali e previdenza;
- regolarità nei pagamenti di stipendi e contributi previdenziali;
- tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori, ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni.
- Conformità e i Criteri Ambientali Minimi (CAM) per tutte le forniture.

Il Concessionario è altresì tenuto a fornire ai propri dipendenti, previo concordamento con l'Amministrazione:

- divise a garanzia del decoro e dell'identificazione del personale;
- tesserino di riconoscimento, da esibire durante l'orario di servizio.

### Art 17. SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

L'Amministrazione si riserva il diritto di richiedere, a proprio insindacabile giudizio, la sostituzione di personale ritenuto non idoneo all'espletamento del servizio per motivi legati a:

- decoro;
- cortesia;
- igiene e sicurezza;
- professionalità e competenza nello svolgimento delle mansioni assegnate.

A fronte di una richiesta motivata e formulata per iscritto dall'Amministrazione, il Concessionario è tenuto a sostituire il personale segnalato entro 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione, salvo diverso termine concordato.

Le risorse sostitutive devono possedere esperienza, capacità e inquadramento contrattuale equivalenti a quelle del personale sostituito, garantendo la continuità operativa del servizio senza interruzioni.

## CAPO 5 GESTIONE DEL CONTRATTO

### Art 18. STRUTTURE DEDICATE

Ai fini della corretta esecuzione della concessione, l'Amministrazione e il Concessionario devono dotarsi delle strutture organizzative e delle figure professionali necessarie alla gestione del Contratto, secondo le specifiche di seguito indicate.

#### 18.1 Strutture e competenze dell'amministrazione

##### Direttore dell'esecuzione

Per la Reggia di Caserta, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) è il soggetto responsabile della gestione e del monitoraggio del Contratto per conto dell'Amministrazione. Egli rappresenta formalmente l'Amministrazione nei confronti del Concessionario e assolve i compiti previsti dall'art. 31, Allegato II.14, del D.Lgs. 36/2023.

In particolare, il DEC:

- verifica la conformità dei servizi erogati rispetto a quanto stabilito nel presente Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Concessionario;
- esercita, in ogni momento, il potere di ispezione e controllo sulla qualità e sulla regolarità del servizio;
- coordina le attività di verifica e gestione delle eventuali criticità operative;
- Il Direttore dell'Esecuzione avrà, inoltre, facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di conformità avvalendosi di supporti e collaborazioni.

Data la complessità del servizio, il Direttore dell'esecuzione potrà avvalersi di un gruppo di lavoro istituito formalmente.

## 18.2 Strutture e competenze del Concessionario

### Gestore del Contratto

Il Concessionario è tenuto a designare, al momento della stipula del Contratto, un Gestore del Contratto, quale referente unico per l'Amministrazione su tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi della concessione.

In particolare, il Gestore del Contratto ha il compito di:

- garantire la corretta erogazione dei servizi oggetto della concessione, in conformità con il Capitolato e l'Offerta Tecnica;
- coordinare le attività del personale impiegato e assicurare la continuità del servizio;
- ricevere e gestire segnalazioni, richieste e criticità sollevate dall'Amministrazione, attivando le opportune misure correttive;
- supervisionare il processo di fatturazione e la reportistica relativa alla gestione della concessione;
- Il Gestore del Contratto deve essere dotato di adeguata esperienza e competenza e possedere un livello di responsabilità e ampia autonomia decisionale. Al fine di garantire l'efficace esecuzione degli obblighi contrattuali può avvalersi di collaboratori con funzioni specifiche, operanti sotto la sua diretta supervisione.

Il Gestore del Contratto è, inoltre, responsabile dello svolgimento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dei servizi oggetto della concessione;
- raccolta, verifica e gestione della reportistica e delle eventuali penali previste dal Contratto;
- gestione delle richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione, attivando le necessarie misure correttive;
- ogni altra attività eventualmente prevista nell'Offerta Tecnica presentata dal Concessionario.

Il Gestore del Contratto, o un suo delegato/sostituto in caso di ferie o assenza temporanea, deve essere sempre reperibile telefonicamente per tutta la durata dell'orario di apertura, comprese eventuali aperture serali e straordinarie.

Il Gestore del Contratto deve individuare e risolvere tempestivamente ogni criticità emergente nella gestione del servizio e, nei casi che richiedano l'intervento dell'Amministrazione, segnalare immediatamente la problematica al Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC).

In caso di sostituzione del Gestore del Contratto durante l'esecuzione della concessione, il Concessionario è tenuto a comunicarne il nominativo all'Amministrazione entro tre giorni lavorativi dalla modifica.

### Responsabili di Servizio

Il Concessionario è inoltre tenuto a designare uno o più Responsabili di Servizio, individuando per ciascun turno di lavoro le persone fisiche incaricate di fungere da referenti operativi dell'Amministrazione per:

- la gestione quotidiana dei singoli servizi oggetto della concessione;
- l'attuazione delle disposizioni impartite dal Gestore del Contratto e dal DEC;
- il supporto nelle verifiche e nei controlli di conformità.

I nominativi dei Responsabili di Servizio devono essere comunicati all'Amministrazione in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto e aggiornati, se necessario, nel corso dell'esecuzione del servizio.

I Responsabili di Servizio devono garantire la loro presenza fisica presso la Reggia di Caserta negli orari

di apertura al pubblico, comprese eventuali aperture serali e straordinarie.

## Art 19. MONITORAGGIO

Il Concessionario è tenuto a garantire un sistema strutturato di monitoraggio in conformità con quanto previsto al paragrafo 11.5 Analisi dei dati e reportistica, volto ad assicurare trasparenza gestionale, efficienza operativa e qualità dei servizi erogati. I dati dovranno essere restituiti mediante reportistica analitica, completa e standardizzata, secondo tempistiche e formati concordati con l'Amministrazione o da essa indicati in funzione di specifiche esigenze di controllo e rendicontazione.

### 19.1 Gestione operativa

#### Accesso e flusso visitatori

- Tempo medio di attesa per l'accesso alle diverse aree (biglietteria, ingressi, mostre temporanee).
- Numero di segnalazioni per disservizi (ritardi, mancanza di informazioni, code eccessive, problemi tecnici).
- Tasso di riacquisto dei biglietti entro l'anno.
- Numero di visitatori che acquistano servizi aggiuntivi (audioguide, visite guidate, attività educative).
- Tasso di utilizzo dei servizi digitali (app, mappe interattive, contenuti online).

#### Controllo accessi

- Percentuale di biglietti verificati tramite QR code.
- Numero e percentuale di accessi negati per irregolarità nei titoli.
- Report mensile sulla corrispondenza dei nominativi con l'identità del possessore.

#### Contact Center

- Report mensile, da consegnare entro il 5° giorno del mese successivo, con i seguenti dati:
  - Numero progressivo della chiamata, data e ora;
  - Durata dell'attesa nel sistema IVR;
  - Numero e percentuale di chiamate con tempo di risposta IVR >10 secondi;
  - Durata dell'attesa per risposta operatore;
  - Numero e percentuale di chiamate con tempo di risposta operatore >40 secondi;
  - Durata totale della chiamata;
  - Motivo della chiamata;
  - Percentuale di chiamate perse entro 120 secondi e relativa motivazione.

### 19.2 Esperienza di accoglienza

#### Indicatori qualitativi:

- Customer satisfaction survey su: chiarezza e facilità di acquisto dei biglietti, qualità dell'accoglienza e delle informazioni fornite, fruibilità degli spazi (accessibilità, segnaletica, comfort), qualità delle esperienze aggiuntive (visite guidate, eventi speciali, interazioni con il personale).
- Numero e tipologia di recensioni sui canali digitali (TripAdvisor, Google Reviews, social media).
- Analisi delle richieste di supporto ricevute (tipologia più frequente e tempo medio di risposta).
- Numero di recensioni positive e negative ricevute sui canali ufficiali e sui social media

#### Indicatori quantitativi:

- Numero totale di visite guidate ed attività educative organizzate per fascia temporale (mensile, annuale).
- Tasso di partecipazione (numero di partecipanti per evento rispetto alla capienza massima).

- Distribuzione dei visitatori per target (scuole, gruppi turistici, famiglie, senior, persone con disabilità).
- Percentuale di prenotazioni online rispetto a quelle in loco.
- Numero di annullamenti e no-show per attività programmate.
- Numero di docenti e scuole coinvolte in programmi educativi dedicati.
- Numero di materiali educativo prodotti e distribuiti (guide, schede didattiche, video, ecc.).
- Tasso di ritorno (percentuale di gruppi e scuole che riprenotano attività).

### 19.3 Grado di soddisfazione dei partecipanti

#### Indicatori qualitativi:

- Qualità delle informazioni fornite dalla guida.
- Capacità di coinvolgimento dell'operatore didattico.
- Accessibilità e comprensibilità dei contenuti.
- Recensioni online e feedback degli utenti su piattaforme digitali e social media.
- Livello di personalizzazione dell'esperienza (presenza di attività su misura per esigenze specifiche).
- Analisi delle richieste ricevute (argomenti più richiesti, eventuali suggerimenti per nuove attività).

#### Indicatori quantitativi:

- Tempo medio di risposta alle richieste di informazioni (via email, telefono, chat online).
- Numero di guasti e anomalie tecniche registrate (e tempo di risoluzione).
- Percentuale di operatività del sistema di biglietteria online (tempo di downtime).
- Numero di postazioni di biglietteria attive rispetto al flusso di visitatori.
- Disponibilità dei servizi igienici e loro frequenza di pulizia (registrazione interventi).

### 19.4 valutazione del personale coinvolto

#### Indicatori quantitativi:

- Profilazione personale per fasce di età, genere, titolo di studio, provenienza.
- Numero di ore di formazione erogate per il personale, suddivise per tipologia (accoglienza, gestione emergenze, assistenza clienti, conoscenze culturali).
- Tasso di rotazione del personale (turnover annuale).
- Numero di segnalazioni o reclami relativi al personale (atteggiamento, competenza, gestione delle situazioni critiche).
- Percentuale di dipendenti che hanno superato test di aggiornamento e formazione interna.

#### Indicatori qualitativi:

- Valutazione del personale da parte dei visitatori, tramite sondaggi post-visita.
- Interviste periodiche con lo staff per raccogliere feedback interni sulla gestione del lavoro.
- Analisi del livello di motivazione e soddisfazione del personale, tramite questionari anonimi.
- Osservazioni in loco da parte di supervisori, per verificare standard di accoglienza e assistenza.

## Art 20. CONTROLLO

La Reggia di Caserta, ai sensi del presente Capitolato, si riserva la facoltà di effettuare, in qualsiasi momento, verifiche e controlli di conformità relativi:

- al rispetto degli standard di qualità definiti nel presente Capitolato Tecnico;
- agli obblighi previsti dal Contratto di Concessione;
- a quanto dichiarato dal Concessionario nella Offerta Tecnica.

## CAPO 6 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E DI CONSEGNE FINALI

### Art 21. PRESA IN CARICO DEI SERVIZI

Le attività necessarie per l'attivazione dei servizi e per il passaggio di consegne con il precedente gestore sono incluse nell'oggetto della Concessione e non comportano oneri aggiuntivi per l'Amministrazione. Entro cinque (5) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, l'Amministrazione e il Concessionario terranno una riunione di avvio delle attività con redazione di apposito verbale. Durante tale incontro si avvierà formalmente la fase di presa in carico dei servizi.

Il Concessionario è tenuto a svolgere le attività di presa in carico secondo la tempistica concordata con l'Amministrazione. La **Data di Avvio** dell'esecuzione delle attività, che segnerà la conclusione della presa in carico, dovrà essere fissata entro e non oltre novanta (90) giorni dalla stipula del contratto.

Nel corso della Presa in carico dovranno essere svolte le seguenti attività principali:

- a) **Definizione della strategia di subentro all'attuale Concessionario** secondo quanto concordato con l'Amministrazione e coerentemente con quanto descritto nella Relazione Tecnica relativamente alla modalità di avvio del servizio. Si precisa che tale attività è propedeutica all'organizzazione e allo svolgimento delle successive fasi e comprenderà la gestione dei seguenti aspetti:
- o Modalità di gestione del subentro nei processi di Contact Center e più in generale di customer service;
  - o Modalità di gestione dei titoli di accesso gestiti dal Concessionario uscente, con particolare riferimento a quelli la cui data di utilizzo è pari o successiva alla Data di Avvio e ai titoli a lunga scadenza ancora in corso di validità;
  - o Definizione di eventuali necessità di parallelizzazione delle attività con il Concessionario uscente;
  - o Mappatura e definizione delle necessità logistiche e di predisposizione dei Siti propedeutiche per le installazioni delle attrezzature sia a carico dell'Amministrazione (eventuali cablaggi, lavori edili, posizionamento degli schermi, ecc.) che del Concessionario (allacci alle utenze, allestimenti, ecc.);
  - o Tempistiche e modalità di assorbimento del personale in forza alla ditta uscente.

Il Concessionario deve inoltre realizzare una pianificazione di dettaglio contenuta in un documento denominato "Piano della presa in carico" che deve essere redatto entro 30 giorni dalla data della stipula del contratto. Tale piano dovrà tenere in considerazione gli orari di apertura al pubblico, il periodo dell'anno in cui andranno fatte le attività e i flussi di visitatori, al fine di impattare il meno possibile sulla normale fruizione dei siti. Si rappresenta infatti che le operazioni di subentro non dovranno prevedere alcuna chiusura al pubblico. In accordo con l'Amministrazione, le attività di subentro potranno essere svolte gradualmente (ad esempio con attivazione scaglionata delle biglietterie, ovvero un'installazione dei varchi di controllo accessi scaglionata in giornate differenti, utilizzo temporaneo di postazioni mobili sia di biglietteria che di controllo accessi, ecc.) e comunque durante gli orari di chiusura dei Siti. Il Piano dovrà prevedere un termine di attività della presa in carico coincidente con la Data di Avvio, conformemente a quanto sopra disciplinato.

- b) **Definizione di requisiti di dettaglio da concordare con l'Amministrazione:**

- o dati comuni da richiedere agli utenti in fase di vendita finalizzati alla conoscenza del pubblico in senso lato;
- o dettagli riguardanti le politiche di ticketing e le caratteristiche tecniche dei titoli di accesso;
- o modalità di vendita/rimborso/annullamento/policy di gestione di titoli di accesso;
- o caratteristiche della reportistica periodica.

Al momento della presa in consegna dei locali da gestire, vale a dire almeno 10 giorni prima della data di avvio dell'esecuzione delle Attività, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario redige in contraddittorio con l'amministrazione il **Verbale di presa in consegna** dei locali dedicati ai servizi

contenente l'attestazione della presa in consegna e la descrizione dello stato degli stessi. Il Concessionario controfirmando per accettazione il suddetto verbale, assume la custodia e la vigilanza degli spazi e dei locali resi disponibili per l'esecuzione dei servizi in concessione, esonerando l'Amministrazione da qualsiasi responsabilità a riguardo.

- c) **Predisposizione e allestimento dei locali** di esecuzione dei servizi, ivi comprese le attività inerenti la consegna degli spazi e dei locali che il Concessionario utilizzerà per l'erogazione dei servizi onsite;
- d) **Allacci e attivazione delle utenze** necessarie allo svolgimento dei servizi ivi compresa la installazione delle attrezzature di biglietteria;
  - o Installazione delle attrezzature di controllo accessi;
  - o Esecuzione delle attività di collaudo delle attrezzature installate.
- e) **Predisposizioni relative al Contact Center;**
- f) **Realizzazione della Piattaforma informatica;**
- g) **Esecuzione delle attività amministrative propedeutiche:**
  - o rilascio, a favore del/i soggetto/i a tale scopo indicato/i dalla Reggia, mediante procura notarile irrevocabile per l'esclusiva consultazione in forma diretta del conto dedicato all'incasso degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di accesso e rilascio delle credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
  - o consegna all'Amministrazione della documentazione comprovante il rispetto dei criteri ambientali minimi;
  - o definizione delle strutture dedicate alla gestione del contratto e comunicazione dei relativi riferimenti;
  - o redazione di verbali e/o documentazione attestante la presa in carico degli spazi e/o dei locali deputati all'esecuzione dei servizi onsite;
  - o trasmissione dell'elenco del personale dedicato ai servizi con dati anagrafici, documenti di lavoro e assicurativi, curriculum vitae, certificazioni linguistiche ove richieste;
  - o consegna delle schede tecniche di schermi e Ticket Vending Machines;
  - o consegna della polizza assicurativa in corso di validità relativa al denaro contante nei punti vendita.

La fase di presa in carico si conclude con una **verifica di conformità**, attestante la corretta esecuzione di tutte le attività e la consegna dei verbali sottoscritti, nonché la conformità dei servizi al presente Capitolato e all'offerta tecnica.

L'esito della verifica sarà formalizzato in verbale, la cui data coinciderà con la Data di Avvio.

## Art 22. PASSAGGIO DI CONSEGNE FINALE

Il Concessionario è tenuto, nel corso degli ultimi quattro mesi di vigenza contrattuale, a garantire il passaggio completo di tutte le conoscenze e informazioni relative ai servizi oggetto del presente contratto verso la Reggia o verso terzi da essa indicati.

Il Concessionario è pertanto obbligato a redigere e rispettare un Piano per il passaggio di consegne finale, che sarà approvato dall'Amministrazione, e a impiegare le modalità e le tecniche più efficaci ed efficienti per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della presente concessione o parte di essa.

Il Concessionario, su richiesta dell'Amministrazione, dovrà essere affiancato dal personale indicato dall'Amministrazione stessa nell'operatività quotidiana e nell'esercizio delle attività relative alla piattaforma informatica; la responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali continuerà ad essere in capo al Concessionario. Si precisa che il Concessionario, nel caso in cui si renda necessario, è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale

designato dall'Amministrazione con particolare riferimento ai servizi espletati presso le proprie sedi e comunque a facilitare l'esecuzione di tutte le attività di sopralluogo sui Siti della Reggia da parte di soggetti terzi.

Nell'ambito del passaggio di consegne finale, il Concessionario dovrà provvedere a tutte le attività di esportazione dell'intera base di dati (inclusi di ogni tipo di indice o metadato) utilizzata per l'erogazione dei servizi di piattaforma informatica. Tali dati dovranno essere prodotti e consegnati in formato standard, aperto e documentato (CSV, XLS, XML, HTML) e come dump SQL per le tabelle delle basi dati; eventuali dati mancanti o incompleti di responsabilità del Concessionario dovranno essere sanati prima dell'inizio del passaggio di consegne. Infine il Concessionario dovrà supportare eventuali attività di import su nuove piattaforme applicative.

Tutta la documentazione aggiornata, tecnica e di processo, inerente i servizi oggetto della concessione di responsabilità del Concessionario dovrà essere consegnata prima dell'inizio del passaggio di consegne; eventuali aggiornamenti sulla documentazione dovranno essere effettuati prima dell'inizio del passaggio di consegne.

Al termine del Contratto il Concessionario e l'Amministrazione dovranno redigere un "Verbale di Riconsegna spazi/locali" utilizzati dal Concessionario per l'esecuzione dei servizi in concessione.

## CAPO 7 ASPETTI ECONOMICI

### Art 23. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

#### *Canone, Aggio e Royalties*

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti da:

- Vendita dei titoli d'accesso, trattenendo un aggio pari al 28%, salvo ribasso offerto in sede di gara, e retrocedendo all'Amministrazione il restante importo;
- Servizi di visita guidata, corrispondendo all'Amministrazione royalties pari al 11%, soggette a rialzo in sede di gara;
- Strumenti di supporto alla visita, corrispondendo all'Amministrazione royalties pari al 11%, soggette a rialzo;
- Attività e laboratori educativi, corrispondendo all'Amministrazione royalties pari al 11%, soggette a rialzo.

Il Concessionario versa inoltre all'Amministrazione un canone annuo fisso non inferiore a € 75.000,00 (soggetto a rialzo in sede di gara), in due rate semestrali anticipate, entro il quinto giorno lavorativo del primo mese del semestre di riferimento. Il canone è aggiornato annualmente dal secondo anno in base al 100% della variazione dell'indice ISTAT FOI (al netto dei tabacchi).

Le Royalties sono versate entro il quinto giorno lavorativo del mese successivo alla registrazione fiscale degli incassi, con valuta pari data (o primo giorno lavorativo successivo se sabato/festivo).

Contestualmente, il Concessionario consegna i report previsti al punto 11.5 e all'art 19.

**Il Concessionario non può richiedere riduzioni, rimborsi o indennizzi per minori introiti derivanti da chiusure tecniche, scioperi o analoghe circostanze.**

### Art 24. RETROCESSIONE INCASSI DA TITOLI DI ACCESSO.

Il Concessionario retrocede all'Amministrazione le somme derivanti dalla vendita di tutte le tipologie di titoli d'accesso al netto di un corrispettivo (Aggio) pari a una percentuale sul monte incassi derivanti da tali vendite. Tale percentuale (Aggio) corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara e nell' art. 23 del presente capitolato, eventualmente ribassato in sede di offerta economica.

La retrocessione decorre dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.

Il Concessionario opera in qualità di agente contabile per conto dell'Amministrazione, ed è tenuto alla predisposizione del Conto Giudiziale secondo quanto previsto dagli artt. 178 e 610 del R.D. n. 827/1924, dagli artt. 139 e ss. del D. Lgs. n. 174/2016, nonché dalle disposizioni contenute nella Circolare MEF-RGS n. 3 del 13 gennaio 2023 e secondo la giurisprudenza della Corte dei Conti e della Corte di Cassazione. Indipendentemente dal mezzo di pagamento utilizzato dall'utenza (contanti, carte, bonifici, ecc.), tutti gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso e dai servizi di accoglienza devono confluire su un conto corrente dedicato da utilizzarsi esclusivamente per la gestione della concessione.

Il Concessionario provvederà a riversare all'Amministrazione le somme dovute, al netto dell'aggio entro il quinto giorno lavorativo successivo al giorno della materiale registrazione degli incassi con valuta in pari data, corredata di nota riassuntiva in formato elettronico; qualora tale termine cada di sabato o in giorno festivo, il versamento dovrà avvenire il primo giorno lavorativo utile successivo, sul conto corrente indicato nel contratto.

Fino all'effettiva retrocessione, la responsabilità della custodia degli importi, ivi inclusi quelli in contanti, resta integralmente in capo al Concessionario, il quale è tenuto a stipulare un'apposita polizza assicurativa a copertura dei rischi di furto, rapina, smarrimento, ricezione di denaro contraffatto e altri eventi similari.

Con le stesse modalità e nel rispetto delle medesime tempistiche, il Concessionario verserà le royalties di cui all'art. 23.

Il Concessionario, in concomitanza alla relativa retrocessione, è tenuto a trasmettere all'Amministrazione, una nota riassuntiva in formato elettronico (.xls), contenente:

- il dettaglio dei titoli di accesso emessi nel periodo di riferimento, distinti per tipologia, numero e valore economico;
- l'indicazione dei versamenti effettuati all'Amministrazione relativi agli incassi retrocessi;
- gli importi dovuti a titolo di royalties sugli introiti derivanti dai servizi di visita guidata, dalla vendita degli strumenti di supporto alla visita e dallo svolgimento di attività e laboratori educativi.

#### **Art 25. CONTO CORRENTE DEDICATO IN VIA ESCLUSIVA**

Il Concessionario è tenuto ad aprire un conto corrente dedicato in via esclusiva alla presente Concessione e sul quale andranno necessariamente e inderogabilmente versati tutti gli incassi relativi alla presente concessione, con particolare riferimento:

- incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso comprensivi di eventuali supplementi (quale che sia la tariffa), ivi compresi gli incassi per le vendite effettuate per contanti in biglietteria;
- incassi derivanti dai servizi per il pubblico.

Il conto corrente dedicato 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. 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.

#### **Art 26. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

Il Concessionario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge

13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i, a pena di nullità del contratto.

Tutti i movimenti finanziari relativi all'intervento per pagamenti a favore del concessionario, o di tutti i soggetti che eseguono lavori, forniscono beni o prestano servizi in relazione all'intervento, devono avvenire mediante bonifico bancario o postale, ovvero altro mezzo che sia ammesso dall'ordinamento giuridico in quanto idoneo ai fini della tracciabilità. Tali pagamenti devono avvenire utilizzando i conti correnti dedicati.

Le prescrizioni suindicate dovranno essere riportate anche nei contratti sottoscritti con subappaltatori e/o subcontraenti a qualsiasi titolo interessati all'intervento.

Il concessionario si impegna, inoltre, a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia ove ha sede la stazione appaltante, della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione ex art. 1456 codice civile del Contratto di concessione.

## CAPO 8 CONTROLLO E REGIME SANZIONATORIO

### Art 27. VERIFICHE DI CONFORMITÀ

Nel corso della durata della Concessione, l'Amministrazione effettuerà verifiche di conformità volte a constatare il livello qualitativo del servizio e il rispetto di tutti gli obblighi assunti dal Concessionario con la stipula del contratto, nonché di quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

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

Le verifiche di conformità sugli adempimenti contrattuali saranno effettuate da parte del Direttore dell'Esecuzione oppure dal RUP, senza alcun preavviso e in contraddittorio con il Gestore del Contratto e/o con i Responsabili di servizio.

Gli eventuali inadempimenti che possono dar luogo all'applicazione delle penali dovranno essere contestati immediatamente al gestore del contratto e/o ai responsabili di servizio e successivamente formalizzati per iscritto, comunque entro un termine non superiore a giorni 10 (dieci) dall'accertamento della violazione. In tal caso, il Concessionario dovrà comunicare, con le medesime modalità, le proprie deduzioni nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione delle contestazioni. Qualora tali deduzioni non siano accoglibili ovvero non vi sia stata risposta nel termine indicato, l'Amministrazione applicherà al Concessionario le penali.

L'Amministrazione, per la riscossione dei crediti derivanti dall'applicazione delle penali, potrà rivalersi sulla garanzia definitiva prodotta, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

### Art 28. APPLICAZIONE DELLE PENALI

Fatte salve le cause di risoluzione previste dalla legge, dal Disciplinare di gara, dal presente Capitolato e dallo Schema di Contratto di Concessione, l'Amministrazione si riserva il diritto di applicare penali al Concessionario per inadempimenti o disservizi non tali da compromettere la prosecuzione del rapporto

concessorio. La valutazione della gravità dell'inadempimento è a discrezione dell'Amministrazione, che agirà secondo principi di ragionevolezza, equità ed economia procedimentale.

In particolare, in caso di inadempimento del Concessionario alle disposizioni del presente Capitolato Tecnico, l'Amministrazione potrà applicare al Concessionario le seguenti penali contrattuali:

TABELLA 9

Penale n.	Descrizione inadempimento	Importo Penale
1	Mancato rispetto degli orari ordinari di servizio previsti dal presente capitolato	€ 1.000,00 per ogni evento
2	Mancata ottemperanza alle richieste di apertura straordinarie/serali	€ 1.000,00 per ogni evento
3	Omessa/ritardata prestazione dei servizi di biglietteria e/o di controllo accessi che determinano la chiusura e/o mancata apertura al pubblico dei siti o di uno dei siti	€ 50.000,00 per ogni evento
4	Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale ritenuto non idoneo da parte dell'Amministrazione	50,00 € per ogni giorno di mancata sostituzione
5	Ritardata consegna del report mensile delle interazioni verso il Contact Center	€100,00 per ogni evento
6	Ritardo nell'attivazione della piattaforma informatica art.11 del Capitolato	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo
7	Inadempimento totale o parziale, degli obblighi di manutenzione adeguata, correttiva, migliorativa, ed evolutiva della piattaforma informatica (punto 11.7)	€ 20 per ogni ora di ritardo nell'effettuazione della manutenzione
8	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna dei report periodici	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo
9	Ritardo nella consegna del Piano della presa in carico	€100,00 per ogni giorno di ritardo
10	Ritardo nella retrocessione all'Amministrazione degli incassi dei titoli di accesso	10% dell'importo da versare, ai sensi dell'art. 2 comma 6 DM 507/97
11	Ritardo nel pagamento dei corrispettivi dovuti all'Amministrazione a titolo diverso dalla retrocessione degli incassi dei titoli di accesso.	€ 300,00 per ogni giorno di ritardo
12	Ritardo rispetto ai tempi di attivazione dei servizi	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo
13	Mancato rispetto dei tempi massimi di modifica dei contenuti richiesti dall'Amministrazione sulla piattaforma informatica entro le 2 ore dalla richiesta	€ 50 per ogni ora di ritardo
14	Mancato adeguamento del servizio, entro i termini stabiliti dalla Stazione appaltante, agli obblighi contrattuali stabiliti dal Capitolato, dal contratto e/o dalla offerta tecnica in termini di numero di postazioni attive	€ 300,00 € per ogni giorno di ritardo
15	Mancata ottemperanza agli ordini di manutenzione degli arredi e/o di pulizia delle aree e/o di ripristino del decoro (Art 13)	€100,00 per ogni giorno di ritardo

16	Mancata ottemperanza, decorsi 15 giorni dalla segnalazione scritta dell'amministrazione, agli aggiornamenti e manutenzioni di cui al punto 9.1.4. Supporti multimediali alla visita	€ 50 per ogni giorno di ritardo
17	Mancata ottemperanza agli ordini di adeguamento dei servizi agli standard tecnici, numerici, quantitativi e qualitativi previsti dal Capitolato e/o dell'offerta tecnica.	€100,00 per ogni giorno di ritardo
18	Mancato ripristino del funzionamento delle TWM nei termini di cui all'art. 7.1.3	€100,00 per ogni giorno di ritardo
19	Mancato ripristino del funzionamento della Piattaforma informatica entro i termini di cui all'art. 8.4	€100,00 per ogni giorno di ritardo
20	Mancata attivazione, entro il termine di 30 giorni dalla richiesta, del sistema di bigliettazione nominale	€300,00 per ogni giorno di ritardo
21	Mancata tempestiva attivazione delle postazioni di biglietteria mobili	€ 500,00 per evento e per ciascuna postazione
22	Ritardo nell'attivazione del servizio di visite guidate rispetto alla data di avvio dell'esecuzione delle attività	€300,00 per ogni giorno di ritardo
23	Mancata erogazione del servizio di visita guidata per cause imputabili al concessionario	€ 500,00 per ogni giorno di mancata erogazione
24	Ritardo nella risoluzione di anomalie o malfunzionamento dei TVM (Ticket Vending Machine) rispetto ai termini previsti al punto 10.1.2 dell'art. 10	€300,00 per ogni giorno di ritardo
25	Incompletezza del campione dei controlli sui nominativi dei titoli di accesso, qualora su base trimestrale, la percentuale dei controlli effettuati risulti inferiore al 10% degli ingressi mensili (punto 10.1.4 dell'Art. 10)	€500,00 per ogni rendiconto incompleto

In ogni caso di applicazione delle penali contrattuali resta fermo il diritto della Reggia di Caserta di agire per il risarcimento del maggior danno.

#### Art 29. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Nell'esclusivo interesse della Reggia di Caserta il contratto di concessione si considererà automaticamente risolto ex art. 1456 cod. civ. nei casi previsti dall'art. 122 del D. Lgs 36/2023.

Si considerano, ai fini dell'art. 122 comma 3 del D. Lgs. 36/2023, grave inadempimento contrattuale le seguenti fattispecie:

- 1) quando venga accertato il mancato rispetto della normativa sulla sicurezza e sulla salute dei lavoratori di cui al Decreto Legislativo del 09 aprile 2008, n. 81;
- 2) quando sia intervenuta la cessazione dell'Impresa;
- 3) inosservanza del divieto di cessione a terzi, anche solo parziale, dei diritti e delle obbligazioni assunte con la presente concessione;
- 4) mancata applicazione o la sussistenza di gravi inosservanze delle disposizioni legislative e/o contrattuali che disciplinano il rapporto di lavoro con il personale dipendente del concessionario;
- 5) mancato tempestivo pagamento, per almeno cinque occasioni, anche non consecutive, delle somme dovute all'Amministrazione a titolo di retrocessione degli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso;

- 6) protrarsi, per oltre 15 giorni, del pagamento delle somme dovute all'Amministrazione a titolo di retrocessione degli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso;
- 7) inosservanza, per almeno due volte anche non consecutive, degli obblighi di apertura straordinaria o serale;
- 8) omessa/ritardata prestazione per almeno tre volte anche non consecutive dei servizi di biglietteria e/o di controllo accessi che determinano la chiusura e/o mancata apertura al pubblico dei siti o di uno dei siti;
- 9) accertata inottemperanza e/o ritardo superiore a giorni 60 nell'ottemperanza agli ordini di adeguamento dei servizi agli standard e alle prescrizioni tecnici previsti dal Capitolato e/o dell'offerta tecnica;
- 10) qualora l'ammontare complessivo delle penali applicate al concessionario superi il 2% del valore della concessione;
- 11) nell'ipotesi in cui il concessionario contravenga agli obblighi inerenti alla tracciabilità dei flussi finanziari;
- 12) mancato adeguamento rispetto alle prescrizioni del Direttore dell'esecuzione e/o del RUP in merito al rispetto dei Criteri Minimi Ambientali.

In tutti i casi di risoluzione della concessione è facoltà della Reggia di Caserta richiedere al concessionario uscente di garantire la esecuzione del servizio fino al subentro di nuovo operatore economico.

In ogni caso, la Reggia di Caserta procederà alla escussione della polizza di cui all'art. 117 d.lgs. 36/2023 e all'incameramento delle relative somme, restando salvo il risarcimento del maggior danno.

Il RUP  
Salvatore Zaza

Il Dirigente Amministrativo  
Giovanni Luca Orlando