

**GARA A PROCEDURA APERTA PER LA
CONCESSIONE DI LAVORI FINALIZZATA
ALLA VALORIZZAZIONE E AL
MIGLIORAMENTO DELLA FRUIZIONE
DELL'AREA ARCHEOLOGICA DI STABIA**

**DISCIPLINARE PRESTAZIONALE E DEI
LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO**

INDICE

| | |
|---|----|
| 1. OGGETTO | 3 |
| 2. LUOGO E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI | 6 |
| 3. GOVERNO DELLA CONCESSIONE E DEL SERVIZIO | 8 |
| 3.1 Struttura operativa del Concessionario | 9 |
| 3.1.1 Personale | 9 |
| 3.1.2 Formazione del personale | 11 |
| 4. LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI | 11 |
| 5. LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO ED INDICATORI DI QUALITÀ | 12 |
| 5.1 Servizio di biglietteria | 12 |
| 5.1.1 - VENDITA FISICA PRESSO LE BIGLIETTERIE | 15 |
| 5.1.2 VENDITA ATTRAVERSO TVM (TICKET VENDING MACHINE) E/O TRAMITE POSTAZIONI MOBILI | 16 |
| 5.1.3 – VENDITA ON-LINE | 17 |
| 5.1.4 – SERVIZIO DI CONTROLLO ACCESSI | 19 |
| 5.2 Servizio di gestione della caffetteria/bistrot e del gift shop | 19 |
| 5.3 Servizio di GESTIONE DEL ristorante | 22 |
| 5.4 Servizio di Ospitalità | 24 |
| 5.5 Servizio di gestione area parcheggio | 25 |
| 5.6 Servizi di accoglienza e informazioni | 25 |
| 5.6.1 - Call Center | 26 |
| 5.7 - Servizio di noleggio audioguide | 28 |
| 5.8- Servizio di gestione del Guardaroba | 29 |
| 5.9 - Servizi didattici e ludico-ricreativi | 29 |
| 5.10 - Servizio di organizzazione di percorsi temporanei speciali e manifestazioni culturali | 30 |
| 5.11- Servizio di organizzazione di iniziative promozionali | 32 |
| 6. ANALISI DATI E REPORTISTICA | 32 |
| 7.1 Presa in carico dei servizi. | 34 |
| 8. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO | 36 |
| 8.2 – Retrocessione incassi da titoli di accesso | 37 |
| MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E PASSAGGIO DI CONSEGNE FINALE | 34 |
| TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI | 42 |
| 10. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA | 41 |

1. OGGETTO

Il presente documento disciplina, per gli aspetti relativi alle modalità di gestione, l'affidamento in concessione, ai sensi degli artt. 176 e ss. D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 e dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, di servizi museali integrati all'interno dell'Area Archeologica di Stabia, costituita da Villa San Marco e da Villa Arianna e aree pertinenziali.

Sono oggetto di affidamento la progettazione esecutiva e i lavori di riqualificazione dell'area archeologica di Stabia e successivamente la gestione dell'intervento di valorizzazione dell'Area Archeologica di Stabia attraverso le seguenti Linee gestionali:

- Linea Gestione Ingressi e biglietteria
- Linea Gestione Caffetteria/Bistrot e Merchandising
- Linea Gestione Ristorante
- Linea Gestione servizio di ospitalità
- Linea Gestione Parcheggio

Le modalità di realizzazione della presupposta progettazione esecutiva e dei lavori sono meglio descritte nei documenti progettuali ed individuati, in particolare, nel Disciplinare Tecnico (EA 01) a cui tutti integralmente si fa rinvio.

Il presente documento, invece, disciplina i livelli minimi prestazionali e le modalità di gestione dei connessi servizi al pubblico, per come identificati nel presente Disciplinare e per come specificati nel documento Piano Economico Finanziario (R 02).

LINEE di ATTIVITA':

Più in particolare i servizi oggetto di gestione sono:

Linea Ingressi e Biglietteria:

ha ad oggetto il complesso delle attività finalizzate alla vendita dei titoli di accesso alle Ville di Stabia. La vendita deve essere gestita innanzitutto in forma "fisica" presso i locali biglietteria presenti a Villa San Marco.

La vendita deve poi essere gestita anche tramite canali "online", vale a dire mediante l'utilizzo di un sito-web e/o piattaforma informatica ovvero attraverso altro canale digitale.

Il servizio in oggetto include le attività di controllo accessi, finalizzate a presidiare i varchi di entrata alle aree archeologiche e museali, al fine di rendere possibile l'ingresso alle sole persone munite di valido titolo di accesso.

Il servizio deve essere svolto garantendo un'adeguata organizzazione (personale e tecnologie) che consenta il corretto utilizzo dei sistemi di accesso, la "vidimazione" informatizzata dei titoli di accesso e il reporting in real time su base giornaliera dei dati quali-quantitativi degli accessi.

Linea Caffetteria/Bistrot e Merchandising:

ha ad oggetto la gestione degli spazi adibiti a caffetteria/bistrot e dello spazio dedicato alla vendita di prodotti editoriali, souvenirs e altri prodotti recanti il marchio del Parco Archeologico di Pompei o, comunque, ad esso riferibili.

Il servizio può comprendere le attività accessorie, ivi compresa la progettazione e realizzazione e/o la commercializzazione di oggettistica e altri beni food e non-food e la progettazione editoriale.

Linea Ristorante:

ha ad oggetto la gestione degli spazi adibiti a ristorante e l'erogazione dei relativi servizi di somministrazione di alimenti e bevande.

Linea Ospitalità:

ha ad oggetto la gestione dell'edificio demaniale ubicato all'ingresso di Villa San Marco, che sarà restaurato e rifunzionalizzato per l'esercizio di attività ricettiva alberghiera ovvero extralberghiera in relazione alla specifica tipologia di esercizio ricettivo ai sensi delle vigenti discipline di legge nazionale e regionale che l'Operatore avrà ritenuto proporre in sede di offerta tecnica, al fine di fornire, a pagamento, l'alloggio ed eventualmente vitto agli ospiti.

Linea Parcheggio:

prevede la gestione delle due aree di parcheggio, a pagamento, presenti vicino agli ingressi delle due ville attraverso un'adeguata organizzazione (personale e tecnologie).

A supporto dell'esercizio delle Linee di attività di cui innanzi il Concessionario dovrà attivare i seguenti

SERVIZI di SUPPORTO:

Si tratta di servizi ritenuti essenziali per completare ed ottimizzare il mix di offerta di cui alle Linee di Attività per i quali l'Operatore Economico è chiamato a predisporre un Piano in sede di offerta tecnica con un approccio di integrazione, coordinamento e coerenza

con la più ampia attività ed offerta del Parco Archeologico di Pompei ed adeguato agli standards dello stesso.

Servizi di accoglienza e informazioni:

Il servizio riguarda la gestione di un punto di informazione interno all'area archeologica di Stabia, al fine di fornire ai visitatori le informazioni e/o l'assistenza di cui dovessero eventualmente avere bisogno.

Servizio di noleggio audioguide:

Il servizio è finalizzato al noleggio delle audioguide ai visitatori che ne facciano richiesta e ricomprende tutte le attività accessorie, ivi compresa la fornitura dei e/o l'attivazione dei devices e la realizzazione e attivazione dei contenuti esplicativi.

Servizio guardaroba:

Il servizio prevede la gestione del servizio di guardaroba e deposito a pagamento, per la durata della visita nell'area archeologica di Stabia, di bagagli non ammessi all'ingresso o che, comunque, il Visitatore ritiene di lasciare.

Servizi didattici e ricreativi:

Il servizio ha ad oggetto l'organizzazione di attività didattiche, laboratoriali, ludico-ricreative legate all'area archeologica di Stabia.

Servizio di organizzazione di percorsi accompagnati e manifestazioni culturali:

Il servizio, di carattere non esclusivo, ha ad oggetto la organizzazione e la gestione di visite guidate accompagnate aventi ad oggetto percorsi tematici legati alle Ville di Stabia, ai depositi e ad altri spazi eventualmente individuati.

Il servizio comprende l'organizzazione di manifestazioni e allestimenti temporanei in linea con la identità istituzionale del Parco Archeologico di Pompei all'interno delle aree che saranno all'uopo messe a disposizione.

Il fine è quello di garantire una maggiore e più intensa vita culturale del Parco Archeologico attraverso la promozione di forme culturali, di animazione e fruizione che siano anche diverse da quelle prettamente archeologiche (e, dunque, a titolo esemplificativo, percorsi d'arte contemporanea, allestimenti immersivi, iniziative culturali, sia durante, sia al di fuori degli ordinari orari di apertura dei siti, etc.);

Servizio di organizzazione di iniziative promozionali:

Il servizio riguarda la 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 delle ville di Stabia.

Tra le altre iniziative auspicabili si citano, ad esempio, 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) per partners che promuovono la visita dei siti afferenti al Parco Archeologico di Pompei all'interno dei propri servizi.

Ai fini della elaborazione e condivisione delle strategie comunicative Il servizio si dovrà interfacciare e coordinare con gli uffici di comunicazione e stampa interni del Parco e con altri operatori che svolgono il medesimo servizio per gli altri siti del Parco Archeologico di Pompei.

Il concessionario assume l'obbligo di gestire e il diritto di sfruttare economicamente i suddetti servizi a fronte del riconoscimento all'Amministrazione di una fee/royalty sugli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso, in ottemperanza alla disciplina contrattuale.

2. LUOGO E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Lo schema che segue ricapitola i luoghi di esecuzione delle prestazioni contrattuali di cui al punto precedente.

| Servizio | Luogo di esecuzione |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Ospitalità - Foresteria | Villa San Marco |
| Ristorazione e caffetteria | Villa San Marco |
| Caffetteria/bistrot e gift shop | Villa San Marco |
| Biglietteria | Villa San Marco e Villa Arianna |
| Controllo accessi | Villa Arianna e Villa San Marco |
| Gestione del parcheggio | Villa San Marco e Villa Arianna |
| Servizi di accoglienza e informazioni | Villa San Marco e Villa Arianna |

| | |
|--|---------------------------------|
| Noleggio audioguide | Villa San Marco |
| Gestione del guardaroba | Villa San Marco |
| Servizi didattici e ricreativi | Villa San Marco e Villa Arianna |
| Servizio di organizzazione di percorsi accompagnati e manifestazioni culturali | Villa Arianna e Villa San Marco |

Il Concessionario è tenuto a garantire l'apertura e il pieno funzionamento di tutti i servizi oggetto della presente concessione almeno durante tutto l'orario di apertura dell'area archeologica di Stabia, i cui giorni e orari sono riepilogati nello schema che segue:

| Sito | Orario invernale (1 nov – 31 mar) | | Orario estivo (1 apr – 31 ott) | | Giorno di chiusura settimanale |
|-----------------|--------------------------------------|----------|-----------------------------------|----------|--------------------------------------|
| | Apertura | Chiusura | Apertura | Chiusura | |
| Villa Arianna | 9:00 | 17:00 | 9:00 | 19:00 | Martedì |
| Villa San Marco | 9:00 | 17:00 | 9:00 | 19:00 | Martedì |

È piena facoltà del Concedente di protrarre e/o anticipare gli orari/giorni di apertura e chiusura innanzi specificati con riferimento a tutte le attività ed ai servizi diversi dall'ingresso entro le aree archeologiche delle Ville.

Il Concessionario, partecipando alla procedura di gara, prende atto e accetta che il Parco Archeologico di Pompei potrebbe chiedere il funzionamento dei servizi in occasione di aperture straordinarie e/o serali e, pertanto, il Concessionario si impegna a prestare i servizi di cui alla presente concessione, ivi compresi i servizi di caffetteria/ristorazione, anche in occasione delle aperture straordinarie e/o serali che saranno via via stabilite.

3. GOVERNO DELLA CONCESSIONE E DEL SERVIZIO

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

- il **Gestore del Contratto** è la persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti dell'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi. Egli dovrà farsi carico di accogliere richieste e segnalazioni da parte dell'Amministrazione e di porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato. Dovrà garantire il corretto svolgimento di tutte le attività previste, inclusa la gestione del personale impiegato, individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi e supervisionare il processo di fatturazione. Il Gestore del contratto deve possedere un idoneo livello di responsabilità e ampia autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione.
- Il Concessionario deve inoltre nominare i "Responsabili di servizio", le persone fisiche che, per ciascun turno di lavoro, saranno, distintamente, i referenti dell'Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli e alla gestione operativa dei singoli servizi. I nominativi dei Responsabili di servizio dovranno essere comunicati dal Concessionario all'Amministrazione nel Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto ed eventualmente aggiornati qualora necessario. I Responsabili di servizio dovranno assicurare, nel complesso, la loro presenza *in loco* negli orari di apertura al pubblico, mentre il Gestore del Contratto dovrà essere sempre reperibile via telefono, 7 giorni su 7, durante l'orario di apertura del Parco e comprese le eventuali aperture serali e straordinarie.

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

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

- programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dei servizi;
- raccolta e controllo delle informazioni per la gestione della reportistica e delle penali;
- gestione delle richieste, delle segnalazioni e delle problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- altre attività eventualmente indicate nell'Offerta tecnica.

Il Gestore del Contratto deve intercettare e porre rimedio a tutte le criticità che dovessero emergere nella gestione del Servizio, e provvedere alla tempestiva segnalazione al Direttore dell'Esecuzione di eventuali problematiche per le quali è richiesto l'intervento dell'Amministrazione stessa. È fatto salvo il gradimento del Concedente rispetto alla figura del Gestore del Contratto. Per l'effetto, a sua

insindacabile discrezionalità, il concedente potrà richiedere la sostituzione del soggetto designato quale Gestore del Contratto con altra figura professionale equivalente.

3.1 STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario dovrà disporre, per l'espletamento delle attività, di personale provvisto di adeguata qualificazione, professionalità e specifica preparazione, regolarmente inquadrato nei rispettivi livelli professionali del CCNL (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro) del settore, nonché in possesso delle autorizzazioni sanitarie e dei requisiti previsti dalla normativa vigente per le specifiche mansioni da svolgere.

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.

Le assunzioni di personale dedicato alla gestione della concessione in esame dovranno garantire il rispetto delle pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate. A tal fine, il concessionario, prima di procedere alle assunzioni, si impegna a trasmettere alla Stazione appaltante una relazione con la quale si dà atto, alla luce delle proposte assunzioni, dell'equilibrio generazionale, di genere e di inclusione lavorativa delle persone con disabilità o svantaggiate. Resta facoltà del RUP, verificato il non rispetto dei principi di cui sopra, chiedere l'assunzione di personale avente caratteristiche differenti e tali da garantire gli equilibri generazionali, di genere e di inclusione lavorativa.

3.1.1 PERSONALE

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.

Il Concessionario dovrà impiegare un numero di addetti sufficiente a garantire la continuità, l'efficienza e la regolarità del servizio in ogni periodo dell'anno, nei giorni e orari di apertura previsti, in coerenza con il progetto tecnico-gestionale presentato in sede di gara.

Il personale dovrà svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, garantendo idonei standard qualitativi e senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro.

Per quanto attiene specificamente al servizio ristorante, a garanzia della qualità e della originalità della proposta gastronomica, nonché a garanzia dell'eccellenza del servizio

erogato ai clienti, per il servizio di ristorazione il Concessionario è tenuto a garantire la presenza continuativa di uno chef, mentre per il servizio di caffetteria/bistrot è tenuto a garantire la presenza continuativa almeno di un barista.

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 stabilite dall'Amministrazione.

Il Concessionario dovrà ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

Il Concessionario dovrà inoltre essere in regola con il pagamento degli stipendi e dei versamenti dei contributi in favore del proprio personale e dovrà rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Il Concessionario deve fornire le divise e garantire che rispettino le specifiche tecniche e le clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per le forniture ed il noleggio di prodotti tessili e per il servizio di restyling e finissaggio di prodotti tessili adottati con DM 7 febbraio 2023 (pubblicato nella G.U. n. 70 del 23 marzo 2023).

Il Concessionario dovrà garantire uno standard di comportamento da parte del personale impiegato, che dovrà ricomprendere:

- modi cortesi ed educati;
- rispetto del visitatore/utente;
- osservanza delle regole finalizzate a garantire l'efficienza e la qualità del servizio;
- attenzione all'etica del comportamento, anche in considerazione di eventuali scolaresche che fruiranno dei servizi offerti

Qualora parte delle disposizioni indicate non dovessero essere rispettate, l'Amministrazione si riserva la possibilità, a suo insindacabile giudizio, di chiedere la sostituzione del personale da essa giudicato non idoneo allo svolgimento del servizio.

A richiesta motivata e formulata per iscritto dall'Amministrazione relativa al decoro, all'igiene e alla professionalità nell'esecuzione del servizio, il Concessionario è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale oggetto del rilievo. In tal caso il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento, di pari esperienza e capacità, entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, ovvero da diverso termine eventualmente concordato con la stessa e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

Il Concessionario si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali aventi requisiti non inferiori a quelli della/e risorsa/e da sostituire.

3.1.2 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il Concessionario dovrà garantire che ogni addetto abbia conoscenze, istruzioni e informazioni continuamente aggiornate sui:

- rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro;
- rischi che possono coinvolgere gli utenti del locale;
- comportamenti mirati a mitigare i rischi suddetti;
- Informazioni minime e basiche sui siti archeologici e sui servizi del parco Archeologico di Pompei;

Si precisa che sarà sempre consentito a guide turistiche in possesso di abilitazione alla professione ovvero dei requisiti di legge, nonché ad altre associazioni o operatori, di effettuare autonomamente visite guidate nelle ville di Stabia, fatte salve le disposizioni del MiC o altri organi competenti.

Il Parco si riserva la facoltà di stipulare Convenzioni con scuole e con altri Istituti per progetti speciali (ad es. rapporti con università, agenzie formative, associazioni ecc.), gestendo in forma diretta le relative attività di convenzione.

4. LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI

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

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

5. LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO ED INDICATORI DI QUALITÀ

Nell'espletamento dei servizi oggetto della Concessione, il Concessionario dovrà assicurare il rispetto della normativa in materia di tutela della Privacy (D.lgs. 196/2003 e, ove applicabile, Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

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

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

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

Ai sensi di quanto disciplinato nel successivo punto 9, sarà facoltà del Parco Archeologico di Pompei effettuare verifiche di conformità in qualsiasi momento sul rispetto degli standard di qualità richiesti nel presente Disciplinare, nel Contratto di Concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in Offerta Tecnica, pena l'applicazione delle penali contrattuali previste.

Nei paragrafi che seguono si provvede alla descrizione dei servizi oggetto di affidamento e alla individuazione delle prestazioni minime richieste al concessionario.

5.1 SERVIZIO DI BIGLIETTERIA.

Il servizio ha ad oggetto il complesso delle attività finalizzate alla vendita dei titoli di accesso all'area archeologica di Stabia.

Tariffe:

Il Concessionario prende atto e accetta che la politica tariffaria e qualsiasi altra decisione relativa al costo dei biglietti è riservata esclusivamente alla Stazione appaltante Parco Archeologico di Pompei. La politica tariffaria applicata attualmente è quella evidenziata nel documento che si allega al presente capitolato quale sua parte integrante. Resta piena e insindacabile facoltà del Parco Archeologico di Pompei, in qualsiasi momento,

augmentare o diminuire il costo dei biglietti di accesso ovvero cambiare in qualsiasi modo la politica di accesso all'area di Pompei e ai suoi siti territoriali 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 in tema di gratuità o di accesso agevolato ai musei e altri siti culturali.

Attualmente, il costo previsto per il biglietto di accesso alle Ville di Stabia è di € 8 per entrambe le Ville; si applicano altresì le riduzioni e le gratuità previste dal DM 11 dicembre 1997 n. 507.

Senza pregiudizio agli importi dovuti al Parco Archeologico di Pompei, è facoltà del Concessionario proporre un biglietto di accesso combinato con altri servizi (es. parcheggio, guardaroba, ecc..).

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

Biglietto nominativo:

Su richiesta del Parco, il concessionario, senza ulteriori costi per la Stazione appaltante, dovrà consentire eventuali modifiche nella tipologia di biglietto passando, secondo richiesta, da biglietto nominativo a biglietto non nominativo e/o viceversa. Per biglietto nominativo deve intendersi il titolo di accesso recante, su di esso, il nominativo dell'acquirente ovvero del soggetto autorizzato all'ingresso. È pertanto onere del concessionario dotarsi di tutti gli strumenti utili a disporre, in qualsiasi momento, le modifiche organizzative e logistiche per passare da biglietto nominativo a non nominativo e viceversa.

Biglietto cumulativo:

Preso atto della esistenza di biglietti cumulativi che comprendono anche Villa San Marco e Villa Arianna (es. Pompeii 3days), in vendita tramite il Concessionario del servizio di biglietteria di Pompei e degli altri siti territoriali, il soggetto operante a Stabia si impegna sin d'ora a collaborare e cooperare con il soggetto che sarà individuato quale affidatario dei servizi di biglietteria a Pompei e negli altri siti del Parco, al fine di:

- garantire l'accesso con il biglietto cumulativo (es. Pompei 3days), acquistato presso altre biglietterie del Parco Archeologico di Pompei e gestito dal concessionario individuato per tale servizio;

- agevolare il coordinamento nelle fasi di vendita e controllo dei titoli di accesso acquistati a Pompei o negli altri siti e che comprendono anche l'accesso all'area archeologica di Stabia;
- garantire la lettura e la validazione informatizzata dei titoli di accesso emessi dal concessionario del servizio di biglietteria di Pompei e degli altri siti del Parco.

Sui suddetti biglietti cumulativi il Concessionario avrà diritto a ottenere dal Parco un aggio nella misura di seguito specificata. Il diritto al percepimento del suddetto aggio maturerà nel solo caso in cui verrà registrato l'accesso del visitatore in almeno una delle ville di Stabia.

Formato ed elementi grafici:

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

- logo del Parco Archeologico di Pompei e del MiC;
- canale di vendita (se *in loco*, cassa di emissione);
- 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 con evidenza di eventuali supplementi;
- numero di serie progressivo pur al variare della tipologia/ tariffa di volta in volta applicata;
- codice a barre a lettura ottica/QR code univoco identificativo del titolo.

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;
- print@home dovranno essere coerenti con l'identità visiva del Parco (si allega, a tal fine, il manuale di identità visiva).

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

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

La gestione del servizio di biglietteria dovrà essere effettuata in maniera adattabile alle esigenze di volta in volta manifestate dal Parco consentendo, per esempio, l'adozione di misure di contingentamento o di limitazione ivi incluse:

- 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 eccessivi accaparramenti; in altri termini i titoli di accesso potranno essere messi in vendita a scaglioni, ad esempio, il 1° gennaio saranno prenotabili biglietti fino al 1° maggio, il 2 gennaio saranno prenotabili biglietti fino al 2 maggio e così via. 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.

Biglietti per eventi e manifestazioni a cura del Parco

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

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 al Parco Archeologico di Pompei una royalty e/o altro tipo di corrispettivo.

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

5.1.1 - Vendita fisica presso le biglietterie.

La vendita deve essere gestita innanzitutto in forma "fisica" presso i locali biglietteria nell'area di accesso a Villa San Marco.

Orari di apertura

La biglietteria dovrà osservare i medesimi orari di apertura dell'area archeologica di Stabia, così come disciplinati nel precedente punto 2, comprese eventuali aperture straordinarie o serali. È fatta salva la facoltà per il concessionario di chiudere la biglietteria al pubblico mezz'ora prima della chiusura del sito.

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

Oneri a carico del concessionario e dotazioni strumentali

Sono ricompresi negli oneri a carico del concessionario l'attivazione e la gestione delle utenze utili alla messa a disposizione del servizio e i relativi costi.

Il Concessionario dovrà garantire che le apparecchiature hardware siano in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione disponibili sul sito 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 all' "Affidamento del servizio di stampa gestita, affidamento del 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).

La postazione di vendita fisica dovrà essere opportunamente organizzata ed attrezzata con adeguate risorse umane e tecnologico-digitali e tali da garantire la continuità elettrica quali UPS, batterie, accumulatori, ecc. alimentati da fonti di energia rinnovabile e/o dalla rete elettrica per almeno 3 ore di operatività in caso di interruzioni nella erogazione di energia elettrica da parte del gestore di rete.

Tutte le attrezzature funzionali a supportare la soluzione di biglietteria proposta, ivi incluse le eventuali interfacce utente, si intendono incluse nel servizio.

È inoltre onere del Concessionario attivare connettività Internet, funzionale a garantire collegamenti e aggiornamenti in real time tra le postazioni di servizio e il relativo sistema di reportistica adeguatamente supportato da linee di back-up.

5.1.2 Vendita attraverso TVM (ticket vending machine) e/o tramite postazioni mobili.

Oltre che con modalità fisiche, il Concessionario potrà consentire la vendita dei titoli di accesso anche mediante vending machines (TVM) da fornirsi, installarsi e mantenersi a cura del concessionario presso le due Ville. In particolare, il concessionario prende atto e accetta che, vista l'assenza di spazi da poter adibire a biglietteria fisica presso Villa Arianna, in tale sito la vendita dei biglietti on-site dovrà avvenire necessariamente attraverso la installazione di una TVM negli spazi (interno o esterni) che saranno all'uopo indicati. In alternativa alla installazione della TVM il concessionario potrà adibire una postazione di vendita mobile cashless mediante tablet o altri dispositivi portatili.

5.1.3 – Vendita on-line

La vendita deve poi essere gestita anche tramite canale/i “online”, vale a dire mediante l'utilizzo di un sito-web o canali social e/o 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 vendita dei titoli di accesso alle Ville (e/o degli altri servizi oggetto della presente concessione) e accessibile anche tramite redirect dal sito istituzionale stesso.

Il Concessionario dovrà gestire il canale di vendita online per tutta la durata della concessione, aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti.

Tramite tali strumenti dovranno essere messe in vendita le medesime tipologie di biglietti venduti nei punti vendita fisici.

Le caratteristiche minime del servizio di vendita devono essere:

- contenuti in lingua italiana e inglese;
- presenza dei riferimenti del Parco Archeologico di Pompei nell'URL del sito e non di quelli del Concessionario;
- presenza del logo del Parco Archeologico di Pompei. 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 della funzionalità di “ricerca” 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 dal Parco Archeologico;
- 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 “prenotazione” si indica la prenotazione di titoli di accesso e/o di servizi per il pubblico senza contestuale e immediato pagamento.

La prenotazione dovrà avvenire mediante l'emissione e l'invio per e-mail ovvero tramite altre modalità digitali di un voucher/codice di prenotazione che il visitatore dovrà utilizzare per la finalizzazione dell'acquisto mediante il canale off site (es. sito web) oppure mediante il canale on site (biglietteria fisica), in questo caso presentando il voucher/codice di prenotazione presso le postazioni accoglienza, informazioni, orientamento e vendita del Parco.

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

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

Il titolo acquistato tramite sito web, call center e TVM con diritto di riduzione o gratuità deve essere sottoposto al controllo da parte del personale del Concessionario.

Il servizio di prevendita e/o prenotazione 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 il Parco senza titolo d'accesso ed evitare eventuali code.

Per i percorsi temporanei speciali e per eventuali aree soggette a contingentamento la piattaforma dovrà consentire al visitatore di prenotare il turno di accesso al momento dell'acquisto.

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

Tutte le soluzioni tecnologico-digitali dovranno essere accessibili mediante i più diffusi sistemi (es. per i browser Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft EDGE etc.) e fruibili anche da apparati mobili (smartphone e tablet) in tutti i sistemi operativi disponibili sul mercato e dovrà inoltre rispondere ai criteri di accessibilità cognitiva (dovrà essere accessibile da non vedenti e ipovedenti).

Con congruo anticipo e comunque entro la data di avvio dell'esecuzione delle attività, il Concessionario:

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

La messa online del/i sistema/i di vendita deve essere contestuale alla data di avvio dell'esecuzione delle attività di gestione.

5.1.4 – Servizio di controllo accessi

Il servizio ha ad oggetto le attività di presidio dei varchi di entrata delle aree archeologiche, al fine di rendere possibile l'ingresso alle sole persone munite di valido titolo di accesso. Il servizio deve essere svolto garantendo unità di personale che vigilino sul corretto utilizzo dei tornelli informatizzati (ove presenti) ovvero che provvedano alla "vidimazione" informatizzata dei titoli di accesso mediante utilizzo di adeguata

strumentazione tecnica. Ogni soggetto addetto al controllo accessi deve essere munito con un lettore ottico portatile che possa controllare telematicamente la validità del biglietto e interagire in tempo reale con il sistema centrale.

Ogni lettore ottico dovrà poter controllare la validità dei biglietti mediante scansione del QRCODE del biglietto sia cartaceo sia dematerializzato.

Il Concessionario è tenuto ad adottare tutte le misure tecniche che siano utili a garantire la possibilità di validazione multipla dei titoli (in caso di titolo che consenta l'accesso a più siti) e la impossibilità di accedere più volte allo stesso sito mediante medesimo titolo di accesso.

In caso di istituzione del biglietto nominativo il personale addetto al controllo accessi dovrà altresì verificare, a campione, l'identità del soggetto portatore del biglietto mediante esibizione di un documento di identità.

In particolare, il personale dovrà verificare almeno il 30% degli ingressi mensili. I controlli eseguiti dovranno essere tracciati in maniera automatica all'interno del sistema e dovrà essere previsto un apposito report con il dettaglio dei controlli con il loro esito.

Lo schema che segue riepiloga il numero di postazioni di controllo accessi e la relativa localizzazione.

| SERVIZIO DI CONTROLLO ACCESSI | POSTAZIONI |
|-------------------------------|------------|
| Villa San Marco | 1 |
| Villa Arianna | 1 |

5.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA CAFFETTERIA/BISTROT E DEL GIFT SHOP

Il servizio, di carattere esclusivo, ha ad oggetto:

- 1) la gestione della **caffetteria/bistrot** nei locali individuati in uno dei complessi presenti nell'area di ingresso di Villa San Marco. Il servizio di caffetteria comprende, in una accezione più estesa, le attività di caffetteria/bakery, sala da té, aperitivi, *wine bar* e ristorazione veloce con possibilità di consumazione tramite servizio al tavolo e al banco e con l'offerta di una buona varietà di piatti pronti caldi, freddi, dolci e salati. Il servizio dovrà offrire una pluralità diversificata di offerta giornaliera che comprenda la somministrazione di bevande calde e fredde e la preparazione e il confezionamento di alimenti anche composti articolati tra colazione, pranzo (insalatone, pizza, panini, piatti freddi, ecc.), merenda (torte, gelati, toast, tramezzini, snack), e, in caso di eventuali aperture serali richieste dall'Amministrazione, anche aperitivi, proponendo prodotti di qualità con una spiccata attenzione anche alle varie fasce d'utenza. Si specifica che, essendo il servizio espletato in locali autonomi rispetto all'area archeologica,

è facoltà del concessionario stabilire liberamente i giorni e/o gli orari di apertura, fatte salve le aperture minime da garantire ai sensi del presente disciplinare prestazionale.

Sulla qualità degli alimenti somministrati, l'offerta gastronomica e gli obblighi del concessionario si rimanda a quanto specificato dettagliatamente al punto successivo relativo al servizio ristorante.

2) la gestione del **gift shop** per la vendita al pubblico di prodotti editoriali, *souvenir* e altri prodotti recanti il marchio del Parco Archeologico di Pompei o comunque ad esso riferibili, il quale andrà svolto in uno spazio appositamente individuato fra quelli presenti nell'area di ingresso di Villa San Marco. Il servizio di gift shop comprende in dettaglio le seguenti attività:

- l'organizzazione e la gestione del punto di vendita fisico collocato all'ingresso dell'area archeologica di Villa San Marco;
- l'organizzazione e la gestione di un punto vendita online;
- produzione, non in esclusiva, di merchandising in vendita;

Il Concessionario ha facoltà di realizzare, non in esclusiva, anche prodotti editoriali in vendita al gift shop.

I punti vendita fisici e il punto vendita on-line sono destinati alla vendita di:

a) **merchandising** del Parco Archeologico di Pompei, costituito da una linea di oggettistica ispirata al logo del Parco, realizzata dal Concessionario, con particolare attenzione al sito di Stabia. L'elenco dei prodotti di merchandising deve contenere a titolo esemplificativo:

- cartoleria e cancelleria;
- modellismo su temi vari;
- complementi di arredo e accessori di abbigliamento;
- giochi e giocattoli;
- oggettistica (portachiavi, tazze, portafogli);
- oggetti legati alle tematiche delle esposizioni temporanee e degli eventi promossi dal Parco e che quindi potranno variare periodicamente.

In ogni caso, i prodotti di merchandising proposti dovranno essere coerenti con l'immagine coordinata del Parco Archeologico di Pompei e, ove possibile, riportarne il logo, in modo che risultino riconoscibili e riconducibili ad esso. Tutti i prodotti devono essere sottoposti alla preventiva approvazione da parte dell'Amministrazione. Resta facoltà di quest'ultima, in ogni caso, di richiedere la rimozione dalla vendita di prodotti non graditi o ritenuti inopportuni per il decoro e l'immagine del Parco.

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

b) prodotti editoriali attraverso cui il Concessionario deve garantire un'adeguata proposta al pubblico per la migliore conoscenza e fruizione del patrimonio culturale del Parco Archeologico di Pompei, con particolare attenzione al sito di Stabia, e che riguardino i seguenti argomenti nella forma di monografie, collane, guide, cataloghi, repertori, notiziari, periodici e riviste di buon standard editoriale nonché pubblicazioni locali di particolare interesse, estesi al panorama internazionale:

- opere delle collezioni del Parco Archeologico di Pompei e degli eventi promossi (cataloghi, libri, saggi, approfondimenti e pubblicazioni realizzate dal Concessionario e non);
- storia dell'arte, dell'arte decorativa e dell'arte applicata;
- arte e architettura contemporanea (incluse monografie, cataloghi e saggi, etc.);
- storia, con particolare riferimento alla storia romana;
- storia dell'architettura;
- storia e tradizioni del territorio;
- museologia;
- archeologia;
- design, grafica e arti applicate;
- libri e materiali sulle materie sopra dette in edizioni straniere;
- fotografia;
- cinema;
- artist book;
- narrativa selezionata;
- libri per bambini;
- libri per ragazzi;
- altro in base alle richieste dell'Amministrazione.

c) altri prodotti: potranno essere messi in vendita i prodotti enogastronomici dell'azienda agricola Pompei muniti del relativo marchio. Inoltre, previa approvazione del Parco, potranno essere messi in vendita altri prodotti food/non food comunque in linea con il decoro del sito archeologico e con la mission istituzionale e culturale del Parco Archeologico di Pompei.

È vietata la vendita dei prodotti in punti vendita fisici esterni al Parco ovvero su canali web diversi da quello ufficiale.

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

Il Concessionario dovrà garantire il funzionamento della caffetteria e del gift shop durante gli orari di apertura del sito e potrà estendere l'apertura anche in altre fasce orarie o altri giorni, specialmente in caso di manifestazioni o eventi straordinari.

5.3 SERVIZIO DI GESTIONE DEL RISTORANTE

Il servizio ha ad oggetto la gestione del ristorante, ubicato in uno dei tre complessi che sorgono nell'ampio spazio di ingresso a Villa San Marco.

Il ristorante disporrà, da progetto, di n. 100 posti a sedere e il Concessionario dovrà garantire un servizio, che nella formulazione del PEF, è stato così strutturato:

- fascia oraria 12.00-15.00: funzionamento con formula di light lunch;
- fascia oraria 18.00 – 22.00: funzionamento con formula light lunch e con formula dinner

È facoltà del Concessionario organizzare l'offerta nelle modalità ritenute più opportune, in ogni caso garantendo il funzionamento del ristorante durante gli orari di apertura del sito, con possibilità di estendere l'apertura anche in altre fasce orarie o altri giorni, specialmente in caso di manifestazioni o eventi straordinari.

Anche in questo caso, infatti, si specifica che, essendo il servizio espletato in locali autonomi rispetto all'area archeologica, è facoltà del concessionario stabilire liberamente i giorni e/o gli orari di apertura, fatte salve le aperture minime da garantire ai sensi del presente disciplinare tecnico.

Per rispondere alle diverse tipologie di clienti dovrà essere sviluppata un'offerta che abbia come riferimento la ristorazione classica italiana, con particolare attenzione alla tradizione gastronomica e ai prodotti del territorio, ma che sia anche innovativa e orientata a un target trasversale e internazionale.

Essa dovrà comprendere un articolato assortimento di menù, anche a rotazione stagionale, caratterizzati da originalità, equilibrio, armonia, attenzione al bilancio calorico e alla sostenibilità complessiva del regime alimentare, ed esecuzione tecnica di ottimo livello. Criteri analoghi varranno per la lista vini e bevande.

L'offerta gastronomica deve essere formulata considerando l'utilizzo di materie prime di alta qualità e di stagione per gli alimenti di origine vegetale, in special modo prodotti biologici e prodotti in possesso di marchi di qualità (DOP, IGP, STG). Essa deve esprimere il più possibile la tradizione gastronomica campana ed essere in linea con la peculiarità dei luoghi.

L'offerta gastronomica dovrà necessariamente comprendere la presenza di piatti vegetariani e vegani e l'utilizzo di prodotti per utenti intolleranti al lattosio e al glutine.

Il servizio dovrà rispettare i seguenti principi:

- impiego prevalente di ingredienti freschi e di ortaggi di stagione;

- somministrare unicamente pane fresco;
- fornire unicamente frutta fresca e di stagione di prima scelta;
- limitare l'utilizzo di prodotti congelati/surgelati. L'utilizzo deve essere evidenziato nell'elenco degli ingredienti. Per questi prodotti deve essere rispettata la c.d. "catena del freddo".

Le materie prime devono essere sempre di indiscussa qualità e freschezza, è vietato il ricorso a cibi precotti o preconfezionati.

Per l'utilizzo di prodotti surgelati si rimanda alle vigenti norme di legge in materia.

L'assortimento e la combinazione delle portate nei menù non sono soggetti a limiti, nell'ambito della proposta gastronomica.

In via ordinaria sono possibili carte con un numero ridotto di portate e/o portate variamente associate.

In ogni caso il Concessionario è tenuto ad offrire un mix di soluzioni idonee a soddisfare le varie tipologie di capacità di spesa, innanzitutto e particolarmente quelle più basse (studenti, pensionati, etc.).

Gli orari di apertura e i prezzi dovranno essere sempre esposti al pubblico in modo ben visibile.

Data la peculiarità dei luoghi e delle attività che vi si svolgono, è richiesta al soggetto aggiudicatario della Concessione una cura particolare nello svolgimento delle attività previste, le quali dovranno essere eseguite con un livello qualitativo di eccellenza e con personale altamente qualificato, nel generale rispetto della dignità dei luoghi e delle attività istituzionalmente ivi svolte.

Per la variabile prezzo, nel PEF, sono stati utilizzati i seguenti parametri:

- Formula Light Lunch: € 20,00/coperto
- Formula Dinner: € 35,00/coperto

Il Concessionario potrà applicare i prezzi di libero mercato. Rimane diritto dell'Amministrazione valutare la congruità dei prezzi dei prodotti offerti affinché gli stessi siano in linea con quelli medi di mercato attestati sul territorio. Laddove i prezzi applicati si discostino di oltre il 40% da quelli mediamente applicati al di fuori dell'area archeologica, è facoltà del Parco richiederne l'adeguamento al concessionario, che vi provvederà entro i successivi 10 giorni.

Ai sensi di quanto disciplinato nel successivo punto 9, sarà facoltà dell'Amministrazione effettuare verifiche di conformità dei servizi oggetto della Concessione rispetto a quanto previsto nel presente Disciplinare, nel Capitolato Tecnico, nel Contratto e a quanto dichiarato dal Concessionario in OFFERTA TECNICA.

Il Concessionario si obbliga ad applicare uno sconto del 10% ai prezzi di listino in favore del personale dell'Amministrazione.

5.4 SERVIZIO DI OSPITALITÀ

Il servizio ha ad oggetto la gestione della foresteria, ubicata nell'edificio demaniale cosiddetto Casale Santaniello.

La foresteria si comporrà di camere, di cui n. 3 da 3 p.l. e n. 5 da 2 p.l., per un totale di n. 19 posti letto.

Il servizio dovrà prevedere:

- Una linea Istituzionale dedicata all'accoglienza di Operatori e Studiosi che collaborano con il PAP per campagne scavo, a cui verranno riservate in esclusiva le camere per 30 giorni all'anno;
- Una Linea utenza esterna dedicata all'accoglienza per soggiorno esperienziale – campo archeologico (con visite guidate a Laboratori, depositi, scavi, etc.).

Il Concessionario dovrà attivare, attraverso un'adeguata dotazione di tecnologie digitali ed un'adeguata organizzazione, una gestione del sistema di prenotazioni della Foresteria con particolare riferimento al calendario delle prenotazioni.

È auspicabile che il sistema di prenotazioni possa funzionare mediante app in ambiente Ios e Android e che sia di facile utilizzo per i visitatori, nonché di pronta installazione.

È altrettanto auspicabile che il sistema offra una serie di funzionalità, tra cui:

- notifiche automatiche per ogni accesso;
- tutela della privacy: i visitatori non potranno vedere gli accessi precedenti e dovranno accettare le condizioni di privacy impartite dall'Amministrazione;
- esportazione del registro presenze visitatori in Excel o PDF;
- visualizzazione degli accessi dei visitatori per ciascuna giornata;
- gestione di più sedi da un unico strumento;
- possibilità dei visitatori di firmare direttamente su tablet;
- stampa di badge personalizzati;
- elaborazione di campi personalizzati: ai visitatori in ingresso verrà chiesto di fornire alcune informazioni così come individuate dall'Amministrazione (carta di identità, nome azienda, ruolo, mail, telefono ecc.).

Inoltre, allo scopo di registrare in maniera facile e veloce accesso/uscita degli utenti della foresteria, l'app potrebbe generare un codice QR CODE che, immesso nel sistema, permetterà ai visitatori abituali di essere identificati mediante la sua scansione e, dunque, senza dover digitare ogni volta i propri dati.

Terminata la procedura di registrazione il QR CODE potrà essere inviato automaticamente alla mail del visitatore.

Il software prescelto dovrà garantire che i dati siano al sicuro e facilmente consultabili anche da parte della Stazione appaltante tramite interfaccia web accessibile da qualunque pc/mac connesso a Internet.

In caso di incendio o in caso di altre emergenze che presuppongano l'evacuazione dell'edificio, il software dovrà permettere di conoscere chi è ancora presente in struttura onde attivare le procedure di intervento adeguate.

5.5 SERVIZIO DI GESTIONE AREA PARCHEGGIO

Il servizio prevede la gestione delle aree adibite a parcheggio, presenti sia all'ingresso di Villa San Marco, sia nei pressi dell'ingresso di Villa Arianna.

Il parcheggio a Villa San Marco è dotato di n. 48 stalli per auto e n. 4 stalli per pullman.

Il prezzo per la sosta flat (non a tempo) è di € 3,00 per le auto e di € 10,00 per i pullmann.

Il Concessionario potrà modificare i suddetti prezzi solo previa autorizzazione scritta da parte del Parco archeologico di Pompei

Il Concessionario è tenuto a garantire l'apertura e il funzionamento del parcheggio durante gli orari di apertura del sito e in caso di manifestazioni/eventi/aperture straordinarie.

È facoltà dell'Amministrazione chiedere l'apertura e il funzionamento del parcheggio al di fuori degli orari consueti per eventi/manifestazioni/visite straordinarie. È in ogni caso gratuito il parcheggio per i dipendenti del Parco Archeologico di Pompei e dell'ulteriore personale da questo indicato.

5.6 SERVIZI DI ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI.

Il servizio riguarda la gestione di un punto di informazioni interno all'area archeologica di Stabia, al fine di fornire ai visitatori le informazioni e/o l'assistenza di cui dovessero eventualmente avere bisogno.

Il Concessionario, durante tutto l'ordinario orario di apertura del Parco, si obbliga a tenere attiva la postazione.

Resta facoltà del Parco Archeologico di Pompei quella di richiedere lo spostamento della localizzazione delle unità addette all'informazione secondo le eventuali esigenze del caso.

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

Per l'effetto, il personale impiegato dovrà essere in grado di fornire informazioni generali su Stabia, almeno in italiano e inglese e riguardanti, ad esempio:

- Gli orari di apertura dell'area archeologica e i servizi offerti;
- L'offerta culturale (presenza di esposizioni temporanee/eventi, etc.)

- La collocazione dei servizi per l'utenza e modalità di utilizzo degli stessi (bookshop, guardaroba, servizi igienici, ecc.);
- Le tipologie e tariffe dei titoli di accesso;
- Le informazioni di carattere generale ivi comprese eventuali informazioni di sicurezza;
- Le informazioni in tema di accessibilità, percorsi agevolati e trasporti da e per i vari siti territoriali;
- Le regole per la fruizione (ad esempio norme di comportamento all'interno del Parco, elenco degli oggetti che non possono essere introdotti all'interno del Parco, etc.);
- Le comunicazioni di servizio che l'Amministrazione reputi opportuno riferire al pubblico di volta in volta.

Il personale dovrà, inoltre, distribuire i materiali informativi (volantini, brochure, mappe, ecc.).

5.6.1 - CALL CENTER

Sempre nell'ambito del servizio informazioni, è auspicabile che il Concessionario fornisca un servizio di Call Center deputato a fornire le medesime tipologie di informazioni rilasciate dal punto fisico, relative a Stabia ed al funzionamento, in via generale, degli altri siti del Parco Archeologico di Pompei.

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

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 autorizzato al rilascio); 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 (e comunque non speciale), con sistema di IVR all'accesso che orienti le chiamate verso il servizio richiesto (informazioni, prevendita etc.). Il Call Center deve essere attivo:

- in modalità automatica (IVR), per 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;
- con uscita operatore 7 giorni a settimana nella fascia oraria dalle 9.00 alle 18.00;

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

- numero progressivo assegnato a ciascuna chiamata;

- data e ora di ciascuna chiamata;
- durata di attesa nella risposta IVR di ciascuna chiamata;
- numero di chiamate con tempo di risposta IVR superiore a 10 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- durata di attesa nella risposta operatore di ciascuna chiamata;
- numero di chiamate con tempo di risposta operatore superiore a 40 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- durata di ciascuna chiamata;
- motivo di ciascuna chiamata;
- percentuale di chiamate perse entro i 120 secondi di attesa in coda e motivazione.

Le chiamate si considerano perse in caso di abbandono da parte dell'utente.

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

Il Call center dovrà garantire, i seguenti tempi di risposta:

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

L'attivazione del Call center deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applicano le penali previste dal Contratto.

L'ufficio informazioni di Stabia dovrà interfacciarsi con l'ufficio informazioni principale del Parco Archeologico di Pompei, in modo da garantire un costante, aggiornato flusso di informazioni e, per quanto possibile, dovrà essere in grado di fornire informazioni di carattere generale anche per Pompei e gli altri siti del Parco Archeologico di Pompei, rimandando all'ufficio informazioni di Pompei per ogni ulteriore dettaglio.

5.7 - SERVIZIO DI NOLEGGIO AUDIOGUIDE

Oggetto del servizio è la fornitura e la gestione del noleggio ai visitatori di apparecchi audioguida. Il servizio consiste nella distribuzione, ritiro a fine percorso e gestione (ricarica e igienizzazione) degli apparecchi.

Il Concessionario potrà prevedere anche soluzioni alternative di audioguida attraverso l'utilizzo da parte dei Visitatori dei propri smart phone o devices tramite attivazione di apposita app in ambiente wireless chiuso o soluzioni equipollenti.

Il servizio è svolto dietro il pagamento di un prezzo da parte degli utenti. Il Concessionario potrà fissare il prezzo delle audioguide in accordo con il Parco Archeologico di Pompei.

Il Concessionario dovrà fornire un sistema di audioguida che consenta ai visitatori, in maniera facile e agevole, di orientarsi e di scegliere la traccia audio mediante selezione dei numeri associati alle singole aree dell'area archeologica di Stabia.

Il Concessionario dovrà disporre di un numero di audioguide tale da esaudire tutte le richieste dell'utenza.

I testi degli ascolti dovranno essere realizzati da parte del Concessionario con l'ausilio di personale qualificato e dovranno essere sottoposti, così come ogni loro successiva modifica, alla preventiva accettazione da parte del Parco Archeologico di Pompei.

Il Parco Archeologico di Pompei resta pieno proprietario e titolare dei diritti di utilizzo e sfruttamento, anche economico, dei contenuti delle audioguide, sia per quanto riguarda i testi riadattati che per l'eventuale componente video e grafica.

Il Concessionario è quindi tenuto, al termine del contratto, a fornire all'Amministrazione, i contenuti sopra citati sia in formato cartaceo sia in formato elettronico.

Il Concessionario è edotto della esistenza di un software di proprietà del Parco Archeologico di Pompei denominato *MyPompeii*, liberamente e gratuitamente scaricabile da parte dei visitatori in formato applicazione *smartphone* e che consente la fruizione di contenuti esplicativi del patrimonio culturale del Parco Archeologico di Pompei del tutto analoghi a quelli che dovranno essere presenti sui dispositivi audioguida e che potranno essere ulteriormente integrati, modificati o ampliati da parte del Parco.

Per l'effetto, il concessionario prende atto e accetta senza riserve che il servizio di noleggio audioguide dovrà necessariamente coesistere con la suddetta applicazione gratuitamente scaricabile.

Il Parco Archeologico di Pompei resta libero, in ogni modo e con ogni mezzo, di pubblicizzare, diffondere e incentivare l'utilizzo dell'applicativo in parola.

5.8- SERVIZIO DI GESTIONE DEL GUARDAROBA.

Il servizio prevede la gestione dei guardaroba custoditi ove, a pagamento, i visitatori possono conservare, per la durata della visita, i bagagli non ammessi all'ingresso ovvero che ritenessero comunque di depositare per proprie esigenze.

Il servizio dovrà essere attivo e fruibile durante tutto l'ordinario orario di apertura dei siti.

5.9 - SERVIZI DIDATTICI E LUDICO-RICREATIVI

Il servizio, a carattere non esclusivo e da attivarsi a scelta e su discrezione del concessionario, ha ad oggetto l'organizzazione di attività didattiche, laboratoriali, ludiche e culturali, nella più ampia accezione, finalizzati alla all'educazione e alla conoscenza del patrimonio culturale rivolta a diversi target.

Le attività dovranno essere condotte tenendo conto le seguenti principali finalità:

1. realizzare contenuti adeguati ai diversi profili e stili di apprendimento dei pubblici;
2. promuovere l'educazione al patrimonio anche attraverso una ricerca sui bisogni educativi di specifici segmenti di pubblico;
3. promuovere la diversità culturale e l'inclusione sociale;
4. stimolare il dialogo culturale e la consapevolezza del patrimonio culturale;
5. promuovere il coinvolgimento delle comunità territoriali e lo sviluppo della consapevolezza del patrimonio culturale;
6. stimolare gli istituti di istruzione e formazione locali a una progettazione congiunta delle attività didattiche.

Le attività potranno svolgersi all'interno delle aree archeologiche e nello spazio appositamente individuato in uno dei complessi all'ingresso di Villa San Marco.

Per iniziative educative, didattiche e formative si intendono diverse tipologie di attività, sviluppate mediante diverse forme e linguaggi mirate alla crescita degli individui, tramite l'acquisizione di competenze e conoscenze.

Il Concessionario potrà prevedere:

- a. Percorsi guidati e laboratori didattici per le scuole differenziati a seconda del tipo e del grado di Istituto;
- b. Percorsi guidati e laboratori per le famiglie per coinvolgere le nuove generazioni e i loro nuclei familiari, anche durante i fine settimana e le festività. Tali attività toccheranno diversi temi e avranno come obiettivo la sensibilizzazione alla tutela ambientale e storico-culturale.
- c. Percorsi guidati e laboratori per adulti. Potranno essere proposte visite e attività specificamente dedicate a gruppi particolari di adulti come gli anziani, gli stranieri residenti stabilmente ecc..; tali laboratori potranno approfondire diverse tematiche legate al Parco Archeologico, dalla tutela del patrimonio culturale alle tradizioni artistico-pittoriche, agro-alimentari e di vita quotidiana.
- d. Percorsi e attività per gruppi con disabilità, per diverse fasce d'età e diverse tipologie di disabilità.

Sarà facoltà del Concessionario proporre iniziative ricreative, ludiche e culturali, da intendersi come diverse tipologie di attività complementari a quelle educative, sviluppate mediante diversi linguaggi e forme espressive che comprendono a titolo esemplificativo: programmi di conferenze, presentazioni di libri, rassegne culturali (teatrali,

cinematografiche, letterarie ecc.), concerti, manifestazioni teatrali, aperture straordinarie a tema, e ogni altra manifestazione o evento aperti al pubblico, che dovranno essere sottoposti, quanto ai contenuti e alle modalità di svolgimento, con congruo anticipo alla valutazione dell'Amministrazione.

Sono a carico del Concessionario, qualora necessari:

- Il permesso SIAE per spettacoli e intrattenimenti;
- La licenza all'esercizio di pubblico spettacolo ex. Art. 68 TULPS;
- L'acquisizione delle necessarie preventive autorizzazioni da parte del parco Archeologico di Pompei in caso di attività effettuate all'interno dell'area archeologica.

5.10 - Servizio di organizzazione di percorsi temporanei speciali e manifestazioni culturali.

Il servizio, a carattere non esclusivo, ha ad oggetto la organizzazione e la gestione di visite guidate accompagnate aventi ad oggetto luoghi non fruibili e accessibili alla generalità dei visitatori a causa delle loro peculiari caratteristiche ed esigenze di tutela e sicurezza.

Tali visite, la cui organizzazione è meramente eventuale e subordinata alla insindacabile discrezionalità del Parco Archeologico di Pompei avverranno mediante acquisto, su prenotazione, di un biglietto a parte, emesso nel numero massimo stabilito dal concedente.

È onere del Concessionario provvedere alla promozione e alla vendita dei biglietti, con le medesime modalità e alle medesime condizioni rispetto agli ordinari biglietti di accesso.

Il Concessionario avrà altresì cura di mettere a disposizione il personale che dovrà occuparsi di accompagnare ciascun gruppo nella visita.

Il suddetto personale, adeguatamente qualificato, dovrà essere in grado di fornire, quantomeno in italiano ed inglese, adeguate ed esaustive informazioni di carattere storico, archeologico e paesaggistico sui luoghi oggetto della visita.

Trattandosi di percorsi temporanei speciali, per questa tipologia di tour 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 del Parco Archeologico di Pompei 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 e fermi restando i limiti numerici in termini di estensione del gruppo e numero massimo di tour programmabili, 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, nel rispetto del tempo di durata massima del *tour*, di effettuare la visita guidata al gruppo di loro pertinenza.

Il servizio comprende altresì la organizzazione (in via non esclusiva) di manifestazioni e allestimenti temporanei in linea con la identità istituzionale del Parco Archeologico di Pompei all'interno delle aree che saranno all'uopo messe a disposizione. Il fine è quello di garantire una maggiore e più intensa vita culturale dell'area archeologica di Stabia Parco Archeologico attraverso la promozione di forme culturali che siano anche diverse da quelle prettamente archeologiche (e, dunque, percorsi d'arte contemporanea, allestimenti immersivi, iniziative culturali, sia durante sia al di fuori degli ordinari orari di apertura dei siti, etc.). Per ogni iniziativa, sarà onere del Concessionario formulare una proposta diretta all'Ufficio Mostre del Parco Archeologico di Pompei contenente *(i)* oggetto della mostra/manifestazione culturale *(ii)* durata, *(iii)* progetto scientifico, *(iv)* indicazione della location proposta e *layout* di allestimento e *(v)* prezzo al pubblico previsto. Il Parco Archeologico di Pompei si riserva, a sua insindacabile discrezione, la facoltà di accettare o meno la proposta sulla base dell'interesse e della rilevanza scientifica della stessa, con la sua coerenza con i fini istituzionali e scientifici del Parco ovvero con la eventuale sovrapposizione con altre iniziative già programmate. Il Parco 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 bigliettazione, fatto salvo il pagamento di eventuali royalties così come da Offerta e da Contratto.

I biglietti relativi a ciascuna iniziativa dovranno essere venduti con le medesime modalità di vendita degli ordinari titoli di accesso al Parco. Anche in questo caso, 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 del Parco Archeologico di Pompei 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.

5.11- SERVIZIO DI ORGANIZZAZIONE DI INIZIATIVE PROMOZIONALI.

Il servizio riguarda la 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 del Parco Archeologico di Pompei, comprensivo dei suoi siti territoriali. Tra le altre iniziative che il concessionario potrà mettere in essere rientrano:

- 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 del Parco Archeologico di Pompei per promuovere, oltre al titolo di accesso, anche ulteriori servizi, quali visite accompagnate, mostre e manifestazioni, degustazioni di prodotti agricoli, percorsi tematici, esperienze multisensoriali, programmate sia dal Parco sia dallo stesso soggetto gestore;
- accordi e forme di co-marketing con il settore alberghiero, gastronomico, agricolo, enologico;
- iniziative di co-marketing con altri luoghi della cultura;
- ideazione di slogan e campagne di marketing;
- realizzazione di campagne pubblicitarie su internet, tv, radio, giornali;

Ciascuna iniziativa pubblicitaria, ivi compresa la creazione di slogan, sarà realizzata a cura e spese del Concessionario e dovrà essere preventivamente comunicata al Parco Archeologico di Pompei che si riserva la facoltà di vietare/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 al Parco Archeologico di Pompei una relazione contenente un resoconto dettagliato delle attività di marketing e pubblicitarie effettuate.

6. ANALISI DATI E REPORTISTICA

Il Concessionario dovrà garantire, attraverso un'adeguata dotazione di tecnologie digitali, soluzioni tecnico operative per verificare in tempo reale i principali indicatori (biglietti acquistati giornalmente, canale di vendita, aggregati temporali, ecc.) legati a tutti i processi di vendita e di accesso.

In particolare, dovranno essere costantemente resi disponibili e accessibili i seguenti dati:

- Accessi giornalieri in tempo reale, divisi per sito, con specificazione di tariffa di acquisto o eventuale tipologia di gratuità;
- Biglietti prenotati per data, divisi per sito, con specificazione di tariffa di acquisto o eventuale tipologia di gratuità;

Inoltre, è auspicabile che il sistema implementato produca le seguenti tipologie di report periodici, individuati a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- report giornaliero riepilogativo del numero, importo unitario e complessivo dei titoli di accesso venduti nel giorno stesso suddivisi per fascia oraria giornaliera, canale di acquisto, tipologia (ad esempio intero, ridotto e gratuiti);
- report settimanale riepilogativo del numero, importo unitario e complessivo dei titoli di accesso venduti suddivisi per giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, canale di acquisto, tipologia (ad esempio intero, ridotto e gratuiti);
- report mensile riepilogativo del numero, importo unitario e complessivo dei titoli di accesso venduti suddivisi per settimane, per giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, canale di acquisto, tipologia (ad esempio intero, ridotto e gratuiti);
- report giornaliero e mensile riepilogativo degli accessi ai siti con il dettaglio del flusso in entrata per ciascun Sito. Per il sito di Pompei andrà altresì indicato il varco di accesso;
- in caso di attivazione del biglietto nominativo, report mensile dell'attività di controllo della corrispondenza dei nominativi dei titoli di accesso con l'identità dei possessori, con indicazione della percentuale di controlli effettuati sul totale mensile dei visitatori;
- report mensile riepilogativo delle caratteristiche dei visitatori raccolte nel processo di vendita (nazionalità, età, ecc.) con distinzione delle diverse tipologie di titolo di accesso, dei canali di vendita utilizzati e della tipologia di report mensile riepilogativo del numero di visitatori che accedono ai Siti in gruppo.

Il sistema potrà, inoltre, prevedere la produzione di tutti i report specifici e necessari (anche in formato excel) per la gestione di aspetti essenziali legati all'erogazione dei servizi stessi e alla gestione contrattuale.

I report periodici potranno essere resi accessibili al personale dell'Amministrazione attraverso le specifiche funzionalità attivate, oltrechè esportabili nei formati più comuni (csv, excel, html, pdf, xml, etc.).

Oltre a quanto sopra riportato, è richiesto al Concessionario la elaborazione di una reportistica mensile avente ad oggetto, come minimo, i seguenti dati:

- per i servizi di foresteria, ristorazione e caffetteria/bistrot, gift shop, noleggio audioguide, guardaroba, parcheggio: un riepilogo sul numero, sull'incasso unitario e complessivo derivante dalla vendita di prodotti e servizi di cui alla presente concessione, articolato per mese, giorno della settimana, canale di acquisto, con indicazione della categoria di acquirente.

- Per gli ingressi al sito, la partecipazione a varie attività e laboratori un riepilogo del numero dei biglietti venduti divisi per tipologia di tariffa (interi, ridotti, gratuiti), con indicazione degli importi unitari e dell'importo complessivo incassato;

Le caratteristiche (numero, configurazione dei dati, formato, modalità di trasmissione) dei report saranno concordate con l'Amministrazione prima dell'avvio del servizio.

A carattere trimestrale, il Concessionario dovrà altresì inviare una reportistica relativa alla profilazione degli utenti, con indicazione della provenienza, della età, e della categoria (privato, agenzia di viaggi, scuola, *etc.*) dei fruitori dei servizi degli ultimi tre mesi.

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

7. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E PASSAGGIO DI CONSEGNE FINALE

Le attività necessarie per l'attivazione dei servizi, così come di seguito meglio descritte, sono da ritenersi incluse nell'oggetto della Concessione e non comportano oneri addizionali per l'Amministrazione.

7.1 Presa in carico dei servizi.

Entro 5 giorni lavorativi dalla Data di stipula del contratto, l'Amministrazione e il Concessionario effettueranno una riunione di avvio delle attività (Kick Off), con redazione di apposito Verbale, durante la quale si attiverà la fase di presa in carico del servizio di biglietteria e controllo accessi. Il suddetto servizio, infatti, potrà essere avviato anche durante la fase di esecuzione dei lavori.

Il Concessionario è tenuto a svolgere le attività di Presa in carico secondo la tempistica che sarà concordata con l'Amministrazione nell'ambito della definizione della strategia di subentro; in ogni caso la Data di Avvio dell'esecuzione delle attività (per brevità anche "Data di avvio"), con la quale termineranno le attività di Presa in carico, dovrà essere prevista entro e non oltre 90 giorni dalla Data di stipula del contratto.

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

- a) Definizione della strategia di avvio del servizio, mediante realizzazione di 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, pena l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano della presa in carico" di cui all'art. 9 del presente Disciplinare tecnico, salvo cause non imputabili al Concessionario. 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 e dovrà specificare termini e modalità di svolgimento del servizio di biglietteria e di controllo accessi.

- b) Definizione di requisiti di dettaglio da concordare con l'Amministrazione:
 - dati comuni da richiedere agli utenti in fase di vendita finalizzati alla conoscenza del pubblico in senso lato;
 - dettagli riguardanti le politiche di ticketing e le caratteristiche tecniche dei titoli di accesso;
 - modalità di vendita/rimborso/annullamento/policy di gestione di titoli di accesso;
 - caratteristiche della reportistica periodica;
- c) Predisposizione dei Siti e allestimento dei locali di esecuzione dei servizi, ivi comprese le attività di 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;
- e) Realizzazione delle strumentazioni digitali di rendicontazione;
- f) Attività amministrative:
 - rilascio, a favore del/i soggetto/i a tale scopo indicato/i dal Parco, procura notarile irrevocabile per l'esclusiva consultazione in forma diretta del conto dedicato all'incasso degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di accesso e rilascio delle credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
 - consegna all'Amministrazione della documentazione comprovante il rispetto dei criteri ambientali minimi;
 - definizione delle strutture dedicate alla gestione del contratto e comunicazione dei relativi riferimenti;
 - redazione di verbali e/o documentazione attestante la presa in carico degli spazi e/o dei locali deputati all'esecuzione dei servizi onsite;
 - trasmissione all'Amministrazione dell'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
 - nominativi e dati anagrafici;
 - estremi dei documenti di lavoro e assicurativi;
 - curriculum vitae delle risorse che renda evidenza della rispondenza ai requisiti minimi rappresentati nel presente Capitolato;
 - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste;

- consegna all'Amministrazione della Scheda tecnica delle Ticket Vending Machines;
- consegna all'Amministrazione di copia della polizza Assicurativa in corso di validità con oggetto assicurato il denaro contante trattenuto nei punti vendita;

La fase di presa in carico si concluderà con una verifica di conformità che attesti la corretta esecuzione di tutte le attività e la consegna dei *deliverable* previsti, nonché la verifica della conformità dei servizi con quanto definito nel presente Disciplinare dei servizi e in offerta tecnica. L'esito della verifica di conformità sarà certificato da un apposito verbale la cui data coinciderà con la Data di Avvio. Eventuali ritardi della Data di Avvio rispetto a quanto definito nel Piano della presa in carico saranno imputabili esclusivamente al Concessionario e non determineranno in capo all'Amministrazione alcun onere di indennizzo, rimborso e/o modifica dei termini temporali o economici della Concessione.

Entro 5 giorni lavorativi dalla data di effettuazione del collaudo dei lavori, l'Amministrazione e il Concessionario effettueranno una riunione di avvio delle attività (Kick Off), con redazione di apposito Verbale, durante la quale si attiverà la fase di presa in carico e di avvio di tutti gli altri servizi oggetto di concessione.

8. MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

8.1 Modalità di remunerazione.

Il Concessionario incassa:

- gli introiti derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso a Villa San Marco e Villa Arianna, ivi compresi quelli derivanti dalla gestione del servizio di organizzazione di percorsi temporanei e speciali e di manifestazioni culturali;
- gli introiti derivanti dalla gestione dei servizi al pubblico oggetto della presente concessione (caffetteria/bistrot, ristorazione, gift shop, ospitalità, parcheggio, noleggio audioguide guardaroba, servizi didattici e visite guidate);
- Per i biglietti cumulativi, a pagamento, venduti dal concessionario dei servizi di biglietteria nel Parco Archeologico di Pompei, (es. Pompei 3days), nel solo caso in cui i visitatori accedano effettivamente ad una delle Ville di Stabia, il Concessionario incassa:
 - Per i biglietti venduti a tariffa piena: un contributo pari al 100% del prezzo del biglietto intero per le Ville di Stabia (attualmente: 8€);
 - Per i biglietti venduti a tariffa ridotta (2€): un contributo pari al 25% del prezzo del biglietto ridotto (attualmente € 0,50);

La misura effettiva del corrispettivo dovuto o trattenuto dal Concessionario sarà quella derivante dall'applicazione di quanto offerto in sede di offerta economica.

Il contributo per i biglietti cumulativi sarà versato dal Parco Archeologico di Pompei in favore del concessionario, sui cui grava l'onere di dimostrare, con apposita rendicontazione, il numero di biglietti cumulativi registrati in ingresso in almeno una delle Ville di Stabia. Ai fini del pagamento, è richiesto che la rendicontazione avvenga mediante scansione informatizzata del titolo di accesso, registrata e verificabile mediante strumentazione digitale di supporto di cui all'art.8 del presente disciplinare tecnico.

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 agli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso comprensivi di eventuali supplementi (quale che sia la tariffa) e a quelli derivanti dalla vendita dei servizi al 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.

8.2 – Pagamenti dovuti all'Amministrazione.

Il Concessionario corrisponde all'amministrazione:

- 1) Una percentuale delle somme derivanti dalla vendita di tutte le tipologie di titoli d'accesso. Tale percentuale corrisponde al valore eventualmente indicato in sede di offerta economica;
- 2) Una percentuale delle somme derivanti dalla vendita di servizi al pubblico. Tale percentuale corrisponde al valore eventualmente indicato in sede di offerta economica;

Il pagamento di tali somme è dovuto a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto. Con riferimento alle somme dovute all'Amministrazione, il Concessionario agirà come Agente Contabile con predisposizione del Conto Giudiziale, conformemente alla normativa di settore e in particolare agli artt. 178 e 610 del R.D. n. 827/1924, nonché la conforme giurisprudenza della Corte dei Conti

e della Corte di Cassazione. Quale che sia il mezzo di pagamento da parte degli acquirenti (carta, bonifico, contante etc.) il Concessionario verserà gli incassi derivanti dalla vendita di tutte le tipologie di titoli d'accesso su un conto corrente dedicato in via esclusiva alla concessione. Non oltre il quinto giorno lavorativo successivo al giorno della materiale registrazione degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente da essa indicato nel contratto, l'ammontare delle somme dovute e relative al giorno della loro materiale registrazione. In caso di ritardo nei pagamenti si applicano le specifiche penali previste al successivo art. 9. Fino alla avvenuta retrocessione, la responsabilità del denaro contante rimane a completo carico del Concessionario il quale, per l'effetto, è tenuto a stipulare apposita polizza assicurativa a copertura dei connessi rischi di furto, rapina, perdita, denaro contraffatto etc. Ogni lunedì il Concessionario dovrà presentare all'Amministrazione una nota riassuntiva, con l'indicazione dei versamenti eseguiti. La nota riassuntiva (che dovrà essere trasmessa anche in formato .xls) e dovrà contenere il dettaglio dei titoli emessi nel periodo di riferimento (con evidenza di tipologia dei vari titoli di accesso, numero e corrispondenti valori economici) e con l'indicazione degli importi versati all'Amministrazione. In caso di ritardo nella trasmissione della nota riassuntiva si applica la specifica penale prevista all'art. 9 del presente disciplinare tecnico.

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

Con le stesse modalità e nel rispetto delle medesime tempistiche, il Concessionario verserà le royalties relative alla vendita di servizi al pubblico.

Nel caso in cui sia accertato il pieno recupero dell'investimento del concessionario prima del termine del periodo di concessione, il Parco Archeologico di Pompei si riserva di richiedere, nelle forme di cui all'art. 192 d.lgs. 36/2023, la revisione del contratto nella misura strettamente necessaria a ricondurlo ai livelli di equilibrio e di traslazione del rischio pattuiti al momento della conclusione del contratto.

9. VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI

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 presente disciplinare tecnico nonché dallo schema di Contratto, 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 20 (venti) dall'accertamento della violazione. In tal caso, il Concessionario dovrà comunicare, con le medesime modalità, le proprie deduzioni nel termine massimo di 10 (dieci) 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 ai sensi del Disciplinare di gara, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

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

| 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 | € 5.000,00 per ogni evento |
| 3 | Omessa/ritardata prestazione dei servizi di biglietteria e/o di controllo accessi che determinano la chiusura | € 50.000,00 per ogni evento |

| | | |
|-----------|---|---|
| | e/o mancata apertura al pubblico dei siti o di uno dei siti | |
| 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 |
| 6 | Ritardo nella messa online del Sito WEB di vendita e/o ritardo nel ripristino di eventuali malfunzionamenti | €500,00 per ogni giorno di ritardo |
| 7 | Ritardo nell'attivazione della strumentazione digitale di supporto di cui all'art.8 del presente disciplinare tecnico | € 100,00 per ogni giorno di ritardo |
| 8 | Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica mensile. | € 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 nel pagamento di somme dovute all'Amministrazione a titolo di royalty sui 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 a all'Amministrazione a titolo diverso da royalty sui 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 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 |
| 14 | Mancata ottemperanza agli ordini di manutenzione degli arredi e/o di pulizia delle aree e/o di ripristino del decoro. | €100,00 per ogni giorno di ritardo |
| 15 | 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 |
| 19 | Mancata attivazione, entro il termine di 30 giorni dalla richiesta, del sistema di bigliettazione nominale | €300,00 per ogni giorno di ritardo |

In ogni caso di applicazione delle penali contrattuali resta fermo il diritto del Parco Archeologico di Pompei di agire per il risarcimento del maggior danno.

10. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Nell'esclusivo interesse del Parco Archeologico di Pompei il contratto di concessione si considererà automaticamente risolto ex art. 1456 cod. civ. nelle seguenti ipotesi:

- 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 del concessionario o ne sia stato dichiarato con sentenza il fallimento;

- 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 a qualsiasi titolo dovute all'Amministrazione;
- 6) Protrarsi, per oltre 15 giorni, del pagamento delle somme a qualsiasi titolo dovute all'Amministrazione;
- 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 disciplinare tecnico 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 contravvenga agli obblighi inerenti alla tracciabilità dei flussi finanziari;
- 12) sopravvenuta perdita dei requisiti generali di cui agli artt. 94 e 95 D. Lgs. 36/2023;
- 13) mancato adeguamento rispetto alle prescrizioni del Direttore dell'esecuzione e/o del RUP in merito al rispetto dei Criteri Minimi Ambientali;
- 14) violazione degli impegni anticorruzione assunti con la sottoscrizione del Protocollo di legalità;

In tutti i casi di risoluzione della concessione è facoltà del Parco Archeologico di Pompei richiedere al concessionario uscente di garantire la esecuzione dei servizi fino al subentro di nuovo operatore economico.

In ogni caso, il Parco Archeologico di Pompei 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.

10. 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.

Il RUP

Silvia Martina Bertesago

Il Direttore Generale
Gabriel Zuchtriegel