

GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DI SERVIZI MUSEALI INTEGRATI NEL PARCO ARCHEOLOGICO DI POMPEI

CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DI SERVIZI MUSEALI
INTEGRATI NEL PARCO ARCHEOLOGICO DI POMPEI

CAPITOLATO TECNICO

Art. 1 – OGGETTO

Il presente Capitolato disciplina, per gli aspetti tecnici e contrattuali, l’affidamento in concessione, ai sensi dell’articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, di servizi museali integrati all’interno del Parco archeologico di Pompei e di alcuni suoi siti territoriali.

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

Sono oggetto di affidamento i servizi di assistenza culturale, di ospitalità per il pubblico, di organizzazione di mostre e manifestazioni culturali, di realizzazione di iniziative promozionali nonché i servizi di biglietteria e controllo accessi, così come di seguito meglio descritti.

Il concessionario assume l’obbligo di gestire e il diritto di sfruttare economicamente i suddetti servizi, così come meglio descritti nei paragrafi successivi, a fronte del riconoscimento al Concessionario *(i)* di una percentuale sugli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso (aggio) e *(ii)* del versamento, da parte del Concessionario all’Amministrazione, di un canone concessorio in misura fissa nonché di una royalty sui proventi derivanti dalla gestione del servizio di guardaroba, manifestazioni culturali e di organizzazione di percorsi temporanei speciali, in ottemperanza alla disciplina contrattuale descritta nei paragrafi che seguono.

Più in dettaglio, la concessione prevede la gestione da parte del Concessionario delle seguenti attività:

- a) **Servizio di organizzazione di percorsi temporanei speciali e manifestazioni culturali:** Il servizio, di carattere non esclusivo, deve inquadrarsi tra i servizi di guida e assistenza didattica di cui all’art. 117 comma 2 d.lgs. 42/2004 e ha ad oggetto la organizzazione e la gestione di visite in luoghi ad accesso limitato aventi ad oggetto percorsi tematici legati a luoghi complessi, che difficilmente sarebbero fruibili e accessibili in modo generalizzato e senza accompagnamento a causa delle loro peculiari caratteristiche ed esigenze di tutela e sicurezza. In particolare, il Parco, periodicamente, metterà a disposizione del concessionario un luogo ordinariamente chiuso/limitato al pubblico dove il concessionario potrà organizzare visite accompagnate. Il servizio comprende la organizzazione (sebbene 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 del Parco Archeologico attraverso lo sviluppo 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.);

- b) **Servizio di organizzazione di iniziative promozionali:** Il servizio, non in forma esclusiva, 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 e di promuovere l'offerta culturale nelle sue varie forme del Parco Archeologico di Pompei. Tra le altre iniziative auspicabili si citano, ad esempio, la promozione di accordi di co-marketing con agenzie turistiche e aziende di trasporto, compagnie crocieristiche, tour operator, ecc., che prevedono un contatto diretto e accessi facilitati per partner che promuovono la visita dei siti afferenti al Parco Archeologico di Pompei all'interno dei propri servizi. Il servizio comprende altresì le attività di coordinamento e supporto agli uffici di comunicazione e stampa interni del Parco ai fini della elaborazione e condivisione delle strategie comunicative.
- c) **Servizi di accoglienza e informazioni:** Il servizio riguarda la gestione dei punti di informazioni interni all'area archeologica al fine di fornire ai visitatori le informazioni e/o l'assistenza di cui dovessero eventualmente avere bisogno. Il servizio prevede altresì l'onere di gestire le posizioni di "visite guidate", ove ai visitatori che ne facciano richiesta viene proposto un elenco di guide private regolarmente accreditate secondo la legislazione vigente, al fine di garantire l'ordinato svolgimento della relativa professione.
- d) **Gestione del guardaroba:** Il servizio prevede la gestione del servizio di guardaroba, a pagamento, ove è possibile conservare, per la durata della visita nell'area archeologica di Pompei e Boscoreale, bagagli non ammessi all'ingresso.
- e) **Servizio di biglietteria:** S'intende il complesso delle attività finalizzate alla vendita dei titoli di accesso al Parco Archeologico di Pompei, comprensivo anche dei siti territoriali di Boscoreale (Antiquarium e Villa Regina) Torre Annunziata (Oplontis) e Castellammare di Stabia (Museo Libero D'Orsi). La vendita deve essere gestita innanzitutto in forma "fisica" presso i locali biglietteria già presenti nei tre punti di accesso all'Area Archeologica (Porta Marina, Piazza Esedra e Porta Anfiteatro) e nei siti territoriali, presso le *vending machines* (TVM) nonché da personale munito di eventuali dispositivi portatili nei periodi di maggiore afflusso, al fine di decongestionare le abituali code. La vendita deve poi essere gestita anche tramite canali "online", vale a

dire mediante l'utilizzo di un sito-web e/o piattaforma informatica, di proprietà o in concessione d'uso da parte di terzi;

- f) **Servizio di controllo accessi:** S'intende il servizio finalizzato 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 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.

I servizi così come sopra descritti comprendono tutte le prestazioni accessorie funzionalmente connesse come, ad esempio, la fornitura e la gestione di una piattaforma telematica di rendicontazione e controllo, la gestione di un *contact center* che possa fornire assistenza agli utenti che hanno necessità di informazioni e/o aiuto rispetto all'acquisto dei titoli di accesso, la gestione dei gruppi di acquisto centralizzato (*tour operator* etc.).

Art. 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
Servizio di organizzazione di percorsi temporanei speciali e manifestazioni culturali	Pompei, Torre Annunziata (sito di Oplontis) Boscoreale (sito di Villa Regina e Antiquarium), Castellammare di Stabia (Museo L. D'orsi)
Servizi di accoglienza e informazioni	On site: Pompei Off Site: Torre Annunziata (sito di Oplontis) Boscoreale (sito di Villa Regina e Antiquarium), Castellammare di Stabia (Museo L. D'orsi)
Gestione del guardaroba	Pompei, Boscoreale
Biglietteria	Pompei, Torre Annunziata (sito di Oplontis) Boscoreale (sito di Villa Regina e Antiquarium), Castellammare di Stabia (Museo L. D'orsi)

Controllo accessi	Pompei, Torre Annunziata (sito di Oplontis) Boscoreale (sito di Villa Regina e Antiquarium), Castellammare di Stabia (Museo L. D'Orsi)
-------------------	--

Il servizio di coordinamento e supporto agli uffici di comunicazione e stampa sarà effettuato anche presso gli uffici amministrativi del Parco, collocati in Pompei, alla Via Plinio n. 26.

Si allegano al presente Capitolato, quale sua parte integrante, le planimetrie dei locali oggetto di concessione, che verranno affidati al concessionario nello stato di fatto e di diritto in cui essi si trovano all'atto della sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (**Allegato 8**). Il Concessionario è tenuto a garantire l'apertura e il pieno funzionamento delle biglietterie, del guardaroba e dei centri informazioni durante tutto l'orario di apertura del Parco Archeologico di Pompei e dei suoi siti territoriali, i cui giorni e orari di apertura 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	
Pompei	09:00	17:00	09:00	19:00	Mai
T. Annunziata - Oplontis	09:00	17:00	09:00	19:00	Martedì
Boscoreale - Antiquarium V. Regina	09:00	17:00	09:00	19:00	Mai
Castellammare di Stabia L. D'Orsi	09:00	17:00	09:00	19:00	Martedì

Il Concessionario, partecipando alla procedura di gara, prende atto e accetta che il Parco Archeologico di Pompei potrebbe chiedere il funzionamento del servizio di biglietteria fisica e/o digitalizzata e di controllo accessi nonché il funzionamento degli altri servizi museali oggetto della presente concessione in occasione di aperture straordinarie diurne e/o serali. Il Concessionario, pertanto, su richiesta del Parco, si impegna a garantire il funzionamento dei suddetti servizi anche in orari ulteriori e diversi di quelli ordinari, senza nulla avere a pretendere a titolo di rimborsi, indennizzi, risarcimenti o altri corrispettivi comunque denominati. Si specifica che all'interno del PEF si è stimata una media di cinquanta aperture straordinarie per anno.

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

ART. 3 – DURATA

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

Art. 4 – VALORE DELLA CONCESSIONE

Il valore della concessione, calcolato a sensi dell'art. 179 d.lgs. 36/2023, corrisponde a un valore complessivo presunto di € 28.122.846.

Tale valore è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso derivante dalla vendita dei titoli di accesso al Parco, delle visite guidate speciali e del servizio di guardaroba.

Nello specifico, è stata condotta un'analisi di mercato sui servizi che s'intende affidare in concessione studiandone il potenziale utilizzo da parte del pubblico e il relativo tasso di crescita, tenendo in considerazione, per ciascun servizio, il relativo tasso di utilizzo e la spesa media (importo medio del titolo di accesso, scontrino medio, ecc.).

Tali razionali di calcolo sono stati determinati sulla base delle stime dell'Amministrazione elaborate sulla base dei dati storici relativi al PAP e del benchmark con strutture simili.

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

- Numero di visitatori attesi – Le stime sono state effettuate a partire dai dati dei visitatori dell'anno 2023 e di quelli parziali del 2024. Nel primo anno di concessione il numero di visitatori è stato stimato pari a quelli dell'anno 2023 incrementato del 10%. È stato poi stimato un tasso di incremento dei visitatori, per gli anni successivi al primo, pari al 5% per anno. Si allega al presente Capitolato il numero di visitatori stimati nell'arco dei cinque anni di concessione.
- Incassi da titoli di accesso: I fattori che hanno determinato i ricavi per il servizio di bigliettazione sono: *(i)* Numero di visitatori e *(ii)* spesa media per visitatore. La spesa media per visitatore nell'anno 2023 è stata calcolata in euro 12,80. È stato stimato un tasso di incremento pari al 5% della spesa media in virtù degli aumenti tariffari. La spesa media per visitatore è stata stimata in maniera fissa e forfetaria in euro 13,44. Attraverso la formula (N° visitatori) x (spesa media per visitatore) sono stati stimati i ricavi del servizio il cui dettaglio viene riportato nella tabella che segue.

	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4	Anno 5
Numero dei visitatori	4.483.602	4.707.782	4.943.171	5.190.330	5.449.846
Spesa Media per visitatore	€ 13,44	€ 13,44	€ 13,44	€ 13,44	€ 13,44
Totale Incassi	€ 60.259.610	€ 63.272.590	€ 66.436.218	€ 69.758.035	€ 73.245.930

- Incassi dei servizi per il pubblico:
 - **Visite guidate**: La stima è stata effettuata ipotizzando al primo anno 10 visite speciali al giorno con 25 utenti potenziali in alta stagione (01/04-31/10) e 5 al giorno con 25 utenti potenziali in bassa stagione (01/11-31/12 - 01/01-31/03)

- applicando un tasso di occupazione medio del 55%, un prezzo di vendita medio a persona pari ad € 10,00, e un tasso di incremento annuale del 5%;
- **Guardaroba:** La percentuale di fruizione del servizio di guardaroba è stata stimata nel 3% del totale dei visitatori con un tasso di incremento annuale del 3%. La stima è stata effettuata applicando il tasso di utilizzo stimato dall'Amministrazione (3%) al totale dei visitatori attesi nei cinque anni di durata della concessione per il prezzo (medio) del servizio per persona (€ 3,00);

Resta inteso che tale stima ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo l'Amministrazione e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti per il Concessionario, che assume interamente a proprio carico il rischio d'impresa inerente la gestione dei servizi in concessione.

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

Il PEF di massima allegato è finalizzato a individuare la dinamica economica generata dalla realizzazione e gestione dei servizi oggetto della concessione, tramite la predisposizione di un modello in grado di quantificare i ricavi e i costi di gestione e di individuare l'equilibrio economico complessivo dell'iniziativa. Nello specifico è stata condotta un'analisi di mercato sui servizi che s'intende affidare in concessione studiandone il potenziale di utilizzo da parte del pubblico del Parco e il relativo tasso di crescita, tenendo in considerazione, per ogni servizio, il tasso di utilizzo dei differenti servizi e la spesa media per ciascun servizio. Tali razionali di calcolo sono stati determinati sulla base dei dati storici del Parco Archeologico. Per ogni servizio, sono stati calcolati poi i costi di gestione, i materiali, il personale necessario a espletare il servizio, le spese amministrative e di utenza e le spese varie e accessorie, nonché i costi relativi all'Aggio, al Canone e alle Royalties sul fatturato netto derivante dai servizi.

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

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

Ferma restando la libertà da parte dei concorrenti di stimare nel PEF i ricavi da visite guidate e guardaroba attraverso una propria quantificazione del tasso di utilizzo percentuale e del valore dello scontrino medio, si rappresenta che questi ultimi valori

vanno rapportati al numero di visitatori stimato dall'Amministrazione, che pertanto va considerato un valore fisso ed invariabile.

Si precisa che il servizio di organizzazione di mostre temporanee e manifestazioni culturali ha una struttura di costi che può essere molto varia ed articolata (es.: potrebbe includere costi di trasporto, assicurazione ecc.).

Data la natura molto incerta del servizio, soggetto ad approvazioni di volta in volta da parte dell'Amministrazione, non sono stati inseriti nel PEF né i ricavi né i costi del servizio. Pertanto il Concessionario non dovrà tenere in considerazione la previsione degli incassi relativi a questo servizio nella presentazione del Piano Economico e Finanziario in sede di offerta.

ART. 5 – STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO

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

Per il Parco Archeologico di Pompei: il **Direttore dell'esecuzione** è il responsabile dei rapporti con il Concessionario nella gestione del Contratto e costituisce il rappresentante dell'Amministrazione nei confronti dello stesso. Al Direttore dell'Esecuzione sono demandate le attività previste in capo al medesimo dall'art. 31 all. II.14 al D.Lgs. 36/2023. Il Direttore dell'esecuzione effettua inoltre le verifiche continue sulla rispondenza del servizio offerto rispetto al Capitolato Tecnico e all'Offerta tecnica del Concessionario. Il Direttore dell'Esecuzione, che potrà corrispondere o meno al RUP, avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di conformità.

Per il Concessionario: il **Gestore del Contratto** è la persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti dell'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi. Egli dovrà farsi carico di accogliere richieste e segnalazioni da parte dell'Amministrazione e di porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato. Dovrà garantire il corretto svolgimento di tutte le attività previste, inclusa la gestione del personale impiegato, individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi e supervisionare il processo di fatturazione. Il Gestore del contratto deve possedere un idoneo livello di responsabilità e ampia autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione. Il 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 (ovvero suo delegato/sostituto per i periodi di ferie o temporanea assenza) 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.

5.1 – Clausola Sociale e CCNL applicabile.

Il Concessionario è tenuto ad applicare i meccanismi di clausola sociale in conformità a quanto previsto dagli artt. 57 e 186 d.lgs. 36/2023. Per l'effetto, il concessionario, ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, si impegna al riassorbimento delle unità lavorative attualmente impegnate nella esecuzione dei servizi, qualora esse ne abbiano maturato i requisiti in base al CCNL applicato. Gli elenchi del personale attualmente impiegato sono allegati al presente Capitolato (**Allegati 11 e 12**).

Fermo quanto sopra, nuove eventuali 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 a nuove 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 della

Stazione appaltante, 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.

Ai sensi dell'art. 11 comma 2 si specifica che il CCNL applicabile al personale dipendente impiegato nella concessione è il *"CCNL per i dipendenti da aziende del Terziario della Distribuzione e dei Servizi"* (H011). 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.

5.2 – Struttura operativa del Concessionario.

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

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

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

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

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).

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.

Art. 6 – 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 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.

ART. 7 – SERVIZI

La presente procedura prevede l'affidamento in concessione presso il Parco Archeologico di Pompei, comprensivo dei siti territoriali di Boscoreale (Antiquarium e Villa Regina), Torre Annunziata (Oplontis) e Castellammare di Stabia (Museo L. D'Orsi) dei servizi di:

- Servizio di organizzazione di percorsi temporanei speciali e manifestazioni culturali;
- Servizio di organizzazione di iniziative promozionali;
- Servizi di accoglienza e informazioni;
- Servizio di gestione del Guardaroba;
- Servizio di biglietteria;
- Servizio di controllo accessi;

Nell'espletamento dei servizi oggetto del presente capitolato 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 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 vigenti *ratione temporis* in materia di rifiuti provenienti da attività di manutenzione.

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

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

Ai sensi di quanto disciplinato nel capitolato, sarà facoltà del Parco Archeologico di Pompei effettuare verifiche di conformità in qualsiasi momento sul rispetto degli standard di qualità richiesti nel presente Capitolato Tecnico, nel Contratto di Concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in Offerta Tecnica, pena l'applicazione delle penali contrattuali previste dall'art. 13. Nei paragrafi che seguono si provvede alla descrizione dei servizi oggetto di affidamento e alla individuazione delle prestazioni minime richieste al concessionario.

7.1 Servizio di organizzazione di percorsi temporanei speciali e manifestazioni culturali.

Il servizio, di carattere non esclusivo, ha ad oggetto la ideazione, organizzazione e la gestione di visite ad accesso limitato 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 saranno acquistabili e prenotabili con biglietto a parte, attualmente denominato *Pompei Special Tours*. 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 al Parco Archeologico di Pompei e ai suoi siti territoriali. È esclusa qualsiasi forma di supplemento "obbligatorio" rispetto agli ordinari biglietti di accesso al Parco. 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.

Con cadenza semestrale, a sua completa ed insindacabile discrezione, anche dietro eventuale proposta del Concessionario, il Parco metterà a disposizione uno o più luoghi del Parco Archeologico di Pompei o dei suoi siti territoriali ai fini della organizzazione dei percorsi temporanei speciali. A mero fine esemplificativo, i suddetti luoghi potranno ricomprendere aree quali l'Insula Occidentalis, gli orti e i giardini, le Terme Suburbane e

quelle femminili, la Villa Imperiale, l'Insula Meridionalis, i Granai del Foro, i depositi, il vivaio e l'orto Botanico, i siti territoriali *etc.*

I percorsi, anche su proposta del concessionario, potranno altresì avere un criterio di tipo tematico e ricomprendere, ad esempio, gli orti e i giardini, i luoghi delle piante, Pompei agricola (con ciò intendendosi un percorso tematico con degustazioni attraverso i vigneti, gli oliveti, i frutteti).

Il Concessionario dovrà programmare, per ogni giorno, non meno di 5 tour per un massimo di 25 persone a tour.

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 del 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)* costo 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 vendita dei titoli di accesso alle mostre, fatto salvo il pagamento delle royalties di cui *infra*. È esclusa qualsiasi forma di supplemento "obbligatorio" rispetto agli ordinari biglietti di accesso al Parco.

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.

7.2 Servizio di organizzazione di iniziative promozionali.

Il servizio riguarda la ideazione e realizzazione di iniziative di marketing o di co-marketing, in via non esclusiva, che abbiano come fine ultimo quello di diversificare e di aumentare il numero di visitatori del Parco Archeologico di Pompei, valorizzare e promuovere le attività del Parco comprensivo dei suoi siti territoriali. Tra le altre iniziative che il concessionario potrà:

- Promuovere accordi di co-marketing con agenzie turistiche e aziende di trasporto, compagnie crocieristiche, tour operator ecc., che prevedono un contatto diretto e accessi facilitati;
- Promuovere 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;
- Promuovere accordi e forme di co-marketing con il settore alberghiero, gastronomico, agricolo, enologico;
- Promuove iniziative di co-marketing con altri luoghi della cultura;
- ideazione di slogan e campagne di marketing;
- proporre e realizzare campagne pubblicitarie su internet, tv, radio, giornali;
- Presentare proposte di organizzazione di attività di Marketing da svolgersi attraverso figure tecniche a supporto. Il concorrente dovrà presentare i curricula del gruppo di lavoro da cui si potrà evincere chiaramente le esperienze e le competenze delle risorse umane proposte.

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 sospendere/modificare/ l'iniziativa se ritenuta non coerente con la sua immagine e con i suoi fini istituzionali.

Resta definitivamente trasferito al Parco Archeologico di Pompei il diritto di utilizzo e di sfruttamento economico di eventuali slogan, loghi, disegni o di altre opere dell'intelletto utilizzate ai fini della realizzazione delle attività pubblicitarie e di marketing.

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.

7.2.1 Servizio di supporto all'ufficio stampa e comunicazione del Parco Archeologico di Pompei.

14

Il Concessionario, nell'ambito del servizio di organizzazione delle attività promozionali, si occupa di fornire supporto agli uffici di comunicazione e stampa interni ed esterni del Parco ai fini della elaborazione e condivisione delle strategie comunicative. A tal fine, il Concessionario mette a disposizione del Parco Archeologico quantomeno n. 3 unità, che potranno anche essere materialmente dislocate presso gli uffici amministrativi in Pompei - di Porta Stabia. Delle tre unità almeno due dovranno avere la qualifica di giornalisti/pubblicisti e almeno una dovrà possedere la conoscenza della lingua inglese per un livello minimo di conoscenza certificato C2 da un ente riconosciuto dal MIM o mediante altra documentazione equivalente.

Il concessionario supporterà la comunicazione del brand Pompei secondo obiettivi concordati con la Direzione.

Le attività da svolgere riguarderanno quelle tipiche di un ufficio stampa e comunicazione e in particolare:

- sviluppo di comunicazione corporate e promozionale;
- creazione di format standard di comunicazione per attività corporate ed eventi;
- declinazione dei materiali per i media online ed offline (video, foto, ecc..);
- media planning;
- realizzazione di grafiche in varie declinazioni e formati;
- supporto per la definizione di content strategy;
- redazione comunicati stampa;
- supporto grafico per le comunicazioni;
- gestione autorizzazioni stampa e varie;
- organizzazione e gestione organi stampa;
- gestione documentari/assistenza giornalistica;
- realizzazione di newsletter;
- supporto gestione web;
- montaggio video;
- utilizzo di programmi di fotoritocco.

7.3 Servizi di accoglienza e informazioni.

Il servizio riguarda la gestione dei punti di informazioni interni all'area archeologica di Pompei 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 attive almeno otto postazioni destinate all'accoglienza e informazioni, collocate come da schema che segue.

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI			POSTAZIONI
Accoglienza e informazioni		localizzazione ingresso/uscita	n° postazioni
	POMPEI	Anfiteatro	2
		Piazza Esedra	2
		Porta Marina	2
		Interno scavi - Postazione mobile	2
	TOT.		8

Resta facoltà del Parco Archeologico di Pompei quella di richiedere lo spostamento della localizzazione delle unità 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 del Parco nella loro interezza, nonché l'incremento del comfort dei visitatori, orientando le loro scelte verso i servizi più adatti alle specifiche esigenze di visita.

Per l'effetto, il personale impiegato dovrà essere in grado di fornire informazioni generali sul Parco Archeologico di Pompei e sui siti territoriali, almeno in italiano e inglese e riguardanti, ad esempio:

- Gli orari di apertura del Parco e i servizi offerti;
- L'offerta culturale del Parco (presenza di esposizioni temporanee/eventi, etc.);
- La collocazione nel Parco 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 sul Parco 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 concessionario garantisce che il personale addetto all'ufficio informazioni sia costantemente aggiornato sui servizi e sulle informazioni relative al Parco Archeologico di Pompei e ai suoi siti territoriali.

Rientrano, inoltre, nei compiti assegnati agli addetti dell'ufficio informazioni:

- 1) Distribuzione dei materiali informativi (volantini, brochure, mappe, ecc.) che saranno forniti direttamente dal Parco;

- 2) Distribuzione e gestione delle sedie a rotelle messe a disposizione dal Parco;
- 3) Distribuzione e raccolta, su richiesta e indicazione del Parco, dei questionari di *customer satisfaction*;
- 4) Gestione delle visite di rappresentanza: in particolare, su richiesta del Parco, in occasione delle visite di rappresentanza di autorità italiane o estere, il concessionario metterà a disposizione una guida turistica professionista di gradimento del Parco ai fini dell'accompagnamento degli ospiti. Le visite di rappresentanza saranno non più di cinque al mese e potranno essere svolte in inglese, spagnolo, francese e tedesco.

7.3.1 Call Center.

Sempre nell'ambito del servizio informazioni, il Concessionario deve altresì fornire un servizio di Call Center deputato a fornire le medesime tipologie di informazioni rilasciate dai punti fisici. Si precisa che il Call Center rilascerà informazioni relative sia al Parco Archeologico di Pompei sia ai siti territoriali di Boscoreale (Antiquarium e Villa Regina) Torre Annunziata (Oplontis) e Castellammare di Stabia (Museo Libero D'Orsi). Le informazioni di carattere generale (prezzi, ubicazione, modalità di raggiungimento, modalità di acquisto biglietti etc.) dovranno essere rilasciate altresì con riferimento ai siti territoriali di Stabia (Villa San Marco e Villa Arianna).

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) ovvero mediante certificazione di conoscenza mediante documentazione equivalente; il possesso delle suddette certificazioni dovrà essere comprovato in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.

Il Concessionario deve rendere disponibile per l'utenza un numero telefonico dedicato a tariffazione urbana (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 ritardo nella consegna del rendiconto comporta l'applicazione della penale contrattualmente prevista dall'art. 13 del presente Capitolato.

Il Call center dovrà garantire, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 13 del presente Capitolato, 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 applica la penale prevista dall'art. 13 del presente Capitolato

7.3.2 Servizio gestione postazioni visite guidate.

Con riferimento alla sola area archeologica di Pompei, il servizio, da svolgersi in base al regolamento del Parco, prevede altresì l'onere di gestire le postazioni di "visite guidate", collocate una per ciascun ingresso e a cui è demandata:

- 1) La "registrazione" giornaliera delle guide turistiche autorizzate all'esercizio della professione ai sensi della L. 190/2023 che ne facciano richiesta e si dichiarino disponibili all'accompagnamento dei visitatori;
- 2) L'assegnazione, ai visitatori che ne facciano richiesta all'interno del Parco, di una guida registrata, seguendo un criterio rigorosamente cronologico di registrazione giornaliera ovvero, se applicabile, di preferenza linguistica.

La gestione delle postazioni avverrà nel rispetto del Regolamento del Commissario di Governo dott. Marcello Fiori prot. n. 534 del 26.5.2010 così come successivamente modificato e integrato.

L'attività di guida turistica è rimessa ai principi della libera professione e, pertanto, l'accordo circa il compenso professionale spettante al professionista è rimesso unicamente al visitatore e alla guida turistica stessa.

In nessun modo l'attività del concessionario dovrà o potrà interferire o ostacolare l'attività professionale di guida turistica così come definita dall'art. 2 della L. 190/2023.

7.3.3 Schermi di biglietteria.

Ai fini della migliore esecuzione del servizio di informazioni, è onere del Concessionario provvedere alla fornitura di schermi interattivi da esterno da 55 pollici che dovranno avere le caratteristiche minime e il posizionamento indicativo esposto nella tabella

seguinte e in cui dovranno essere proiettati, a cura del Concessionario, informazioni relative alle tipologie di biglietti e al loro costo e/o altre informazioni afferenti i servizi che saranno concordate con l'Amministrazione (quali ad esempio tempi di attesa per gli accessi).

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

Resta a carico del Concessionario la manutenzione ordinaria e straordinaria delle suddette attrezzature e la loro installazione.

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI			POSTAZIONI	CARATTERISTICHE
Schermi di biglietteria	localizzazione ingresso/uscita		Numero	1) dimensioni minime: 55"; 2) risoluzione minima: 1280x720; 3) tecnologia: LED; 4) regolazione automatica della luminosità (gli schermi dovranno consentire la visibilità nelle differenti condizioni climatiche (giorno/notte, giornate molto assolate, etc.); 5) sistema di protezione da pioggia, polvere e danni dovuti a sovraccarichi elettrici, con impermeabilità certificata al minimo IP55; 6) sistema di protezione da atti vandalici.
	POMPEI	Anfiteatro	0	
		Piazza Esedra	0	
		Porta Marina	0	
		Interno scavi	0	
	Castellammare - Museo D'Orsi	Accesso unico	1	
	BOSCOREALE - Antiquarium	Accesso unico	1	
T. Annunziata - Oplontis			Accesso unico	1
TOTALE			3	

7.3.4 – Distribuzione dei supporti alla visita.

Nell'ambito del servizio informazioni, il Concessionario assume l'obbligo di custodire, ricaricare e distribuire gratuitamente eventuali strumenti informatizzati di supporto alla visita (audioguide/videoguide/tablet etc.) che l'Amministrazione dovesse mettere in essere nell'ambito delle politiche di inclusione e accessibilità, adottando tutte le misure necessarie a garantire:

- 1) la restituzione dei supporti da parte degli utenti;
- 2) la redistribuzione dei supporti nei vari accessi in modo da rendere sempre disponibile un numero congruo di supporti;
- 3) la diffusione delle informazioni circa le modalità di fruizione del servizio e delle informazioni di base relative al funzionamento dei dispositivi.

Nei siti in cui non è attivato il servizio informazioni in formato fisico, la distribuzione dei supporti sarà a cura degli addetti alla biglietteria e/o al controllo accessi.

7.4 Servizio di gestione del Guardaroba.

Il servizio prevede la gestione dei guardaroba di Pompei e Boscoreale ove, a pagamento, i visitatori possono conservare, per la durata della visita, i bagagli non ammessi all'ingresso secondo il vigente Regolamento di accesso al sito. Il servizio dovrà essere

attivo e fruibile durante tutto l'ordinario orario di apertura dei siti. È onere del Concessionario provvedere alla scelta, alla fornitura, alla installazione e alla manutenzione degli armadietti, nonché all'allestimento dei necessari complementi di arredo. Il Concessionario incamera direttamente dai visitatori il corrispettivo per l'utilizzazione del servizio, che dovrà essere forfetario e non potrà essere superiore ad €5 per tutta la durata della visita. Il Concessionario, a sua scelta e previa individuazione di spazi idonei in accordo con l'Amministrazione potrà attivare il servizio di guardaroba anche presso i siti di Castellammare di Stabia e Oplontis.

7.5 – Servizio di biglietteria.

Il servizio ha ad oggetto il complesso delle attività finalizzate alla vendita dei titoli di accesso al Parco Archeologico di Pompei, comprensivo anche dei siti territoriali di Boscoreale (Antiquarium e Villa Regina) Torre Annunziata (Oplontis) e Castellammare di Stabia (Museo Libero D'Orsi). 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 (**Allegato 15**). Resta piena e insindacabile facoltà del Parco Archeologico di Pompei, in qualsiasi momento, aumentare 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 i biglietti di accesso al Parco Archeologico di Pompei e ai suoi siti territoriali non sono nominativi e tale regime di funzionamento sarà mantenuto almeno per la prima fase della concessione. Tuttavia, su richiesta del Parco, il concessionario, senza ulteriori costi per la Stazione appaltante, dovrà consentire l'introduzione del cd. biglietto nominativo, da intendersi quale 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, l'introduzione del biglietto nominativo. Una volta introdotto il sistema del biglietto nominativo, resta comunque facoltà del Parco Archeologico di Pompei quella di richiedere il ripristino del biglietto non nominativo. Il Concessionario prende sin d'ora atto che i siti di Castellammare di Stabia Villa Arianna e Villa San Marco rimangono fuori dalla portata della presente procedura. In quella sede i servizi di biglietteria, controllo accessi e gli altri servizi aggiuntivi saranno attivati all'esito di una separata e differente procedura di concessione. Per l'effetto, preso atto della esistenza di biglietti cumulativi che comprendono anche Villa San Marco e Villa Arianna (es. Pompeii 3days) il Concessionario si impegna sin d'ora a collaborare e cooperare con l'Amministrazione e

con il soggetto che sarà individuato quale affidatario dei servizi di biglietteria nelle predette Villa San Marco e Villa Arianna al fine di:

- Agevolare il coordinamento nelle fasi di vendita e controllo dei titoli di accesso ai vari siti territoriali del Parco Archeologico di Pompei;
- Rendere disponibili la tecnologia e le informazioni necessarie a consentire al gestore del servizio di biglietteria di Villa San Marco e Villa Arianna la lettura e la validazione informatizzata dei titoli di accesso emessi nell'ambito della presente concessione;
- consentire all'Amministrazione il monitoraggio degli effettivi ingressi a Villa San Marco e Villa Arianna degli acquirenti del biglietto Pompei3days o di altri biglietti cumulativi.

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.

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.

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), ivi compresa la possibilità di cambiare le immagini poste sul retro del biglietto o di aggiungere (sul fronte e/o sul retro) informazioni di servizio o altro tipo di comunicazioni.

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;

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

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.

7.5.1 Vendita fisica presso le biglietterie.

La vendita deve essere gestita innanzitutto in forma "fisica" presso i locali biglietteria già presenti nei tre punti di accesso all'Area Archeologica di Pompei (Porta Marina, Piazza Esedra e Porta Anfiteatro) e nei locali biglietteria dei siti territoriali di Boscoreale (Villa Regina e Antiquarium), Torre Annunziata (sito di Oplontis) e Castellammare di Stabia (Museo Libero D'Orsi).

Le biglietterie dovranno osservare i medesimi orari di apertura del Parco Archeologico di Pompei, comprese eventuali aperture straordinarie o serali. Con riferimento all'area archeologica di Pompei, è fatta salva la facoltà per il concessionario di chiudere la biglietteria al pubblico un'ora prima della chiusura del sito. Nei siti territoriali di Torre Annunziata (sito di Oplontis) Boscoreale (sito di Villa Regina e Antiquarium), Castellammare di Stabia (Museo L. D'Orsi) è fatta salva la facoltà per il concessionario di chiudere la biglietteria al pubblico mezz'ora prima della chiusura del sito. Lo schema che segue riepiloga il numero minimo di postazioni di biglietteria da tenere costantemente attive.

SERVIZIO DI BIGLIETTERIA		POSTAZIONI DI PERSONALE MINIME DA GARANTIRE	
Biglietteria fisica	<u>POMPEI</u>	localizzazione ingresso/uscita	n° postazioni
		Pompei Anfiteatro	2
		Pompei Piazza Esedra	3
		Pompei Porta Marina	4
	<u>Castellammare L. D'Orsi</u>	Biglietteria unica	1
	<u>BOSCOREALE Antiquarium</u>	Biglietteria unica	1
	<u>T. Annunziata - Oplontis</u>	Biglietteria unica	2

Il Concessionario è altresì tenuto a garantire delle postazioni mobili, attrezzate con *tablet* e che possano:

- 1) Nei periodi di maggiore afflusso, vendere ticket di accesso nelle aree esterne a ciascuna biglietteria, al fine precipuo di decongestionare file alle biglietterie;
- 2) Presidiare i varchi di accesso alle aree soggette ad accesso limitato e/o non compreso nel biglietto di accesso al fine di vendere i relativi ticket di accesso ai visitatori che ne facciano richiesta.

Le postazioni mobili, che saranno attivate con esclusivo riferimento all'area archeologica di Pompei, devono perciò essere abilitate alla vendita dei titoli di accesso esclusivamente in modalità *cashless* e devono essere attivate su richiesta del Parco, entro 24 ore dalla ricevuta richiesta.

Lo schema che segue riepiloga il numero minimo di postazioni mobili che il concessionario si obbliga a mettere a disposizione della Stazione appaltante.

Biglietteria fisica postazioni mobili	Localizzazione		Numero postazioni minime
	<u>POMPEI</u>	Anfiteatro	1
		Piazza Esedra	1
		Porta Marina	1
		Interno scavi	3

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 disponibile 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).

Ogni postazione di vendita dovrà essere dotata quantomeno di:

- PC di ultima generazione con monitor, mouse e tastiera.
- Apparatî necessari per garantire la continuità elettrica quali UPS, batterie, accumulatori, ecc. alimentati da fonti di energia rinnovabile e/o dalla rete elettrica e in grado di garantire almeno 3 ore di operatività;
- rilevatore di banconote false;
- POS;
- cassetto denaro;
- lettore ottico codice a barre/QR-code;
- stampante per titoli di accesso cartacei;
- stampante per tessere PVC;
- stampante laser b/n;
- arredi ove necessario: sedia, scrivania, cassetiera, ecc.

Tutte le ulteriori attrezzature funzionali a supportare la soluzione di biglietteria proposta si intendono incluse nel servizio. Si intendono altresì inclusi eventuali monitor di cortesia lato utente e dispositivi di firma elettronica o biometrica laddove necessari per garantire la piena efficienza del servizio. È inoltre onere del Concessionario dotare la postazione (incluse le TVM) della connettività Internet, funzionale a garantire il collegamento con la piattaforma informatica di supporto di cui *infra*, connessa anche ai sistemi off-site per l'aggiornamento in tempo reale. Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio.

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

7.5.2 vendita attraverso TVM (ticket vending machine).

Oltre che con modalità fisiche, la vendita avverrà presso le vending machines (TVM) da fornirsi, installarsi e mantenersi a cura del concessionario. Le TVM sono destinate all'emissione di tutti i titoli di accesso previsti dalla politica tariffaria. L'Amministrazione potrà comunque decidere di modificare la policy di emissione prevedendo la vendita di altri titoli di accesso o limitazioni quali, ad esempio, la vendita di soli biglietti validi per il giorno stesso. Tali policy potranno riguardare inoltre un numero massimo di biglietti acquistabili per ogni transazione.

Per ragioni di sicurezza le TVM dovranno accettare solo pagamenti elettronici e dovranno consentire l'inserimento del nominativo dell'utente sul biglietto.

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

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

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

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

A decorrere dall'invio di eventuali segnalazioni riguardanti anomalie o malfunzionamenti riscontrati nelle TVM, il Concessionario è tenuto, a sue spese, alla risoluzione del problema riscontrato secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste dall'art. 13 del presente Capitolato:

- interventi da remoto: risoluzione del problema entro 24 ore solari;
- interventi in loco: risoluzione del problema entro 36 ore solari.

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

SERVIZIO DI BIGLIETTERIA (FORNITURE)			APPARECCHI Minimi da fornire
		localizzazione ingresso/uscita	N° apparecchi
Ticket vending machines	POMPEI	Area Anfiteatro	2
		Area Piazza Esedra	2
		Area Porta Marina	2
	TOT.		6
	Museo L. D'Orsi		1
	BOSCOREALE		***
	OPLONTIS		***
TOT TVM			7

7.5.3 – Vendita on-line.

La vendita deve poi essere gestita anche tramite canale "online", vale a dire mediante l'utilizzo di un sito-web 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 al Parco Archeologico di Pompei 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 tale sito web dovranno essere messe in vendita le medesime tipologie di biglietti venduti nei punti vendita fisici.

Le caratteristiche minime del sito web 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 nel Sito" di prodotti, eventi e altre informazioni legate a quanto l'utente può necessitare nella fase di acquisto;
- prevedere una sezione in cui pubblicare le informazioni e gli avvisi diramati dalla Stazione appaltante;
- consentire la vendita di più prodotti in un'unica transazione (bundle) nonché consentire l'accettazione dei pagamenti e degli eventuali annullamenti/storni (anche parziali ad es. per titoli di accesso cumulativi e/o integrati e da tutti i canali di vendita).

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

La prenotazione dovrà avvenire mediante l'emissione e l'invio per e-mail di un voucher/codice di prenotazione che il visitatore dovrà utilizzare per la finalizzazione dell'acquisto mediante il canale off site (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 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.

Il sito WEB di vendita dovrà essere accessibile mediante i più diffusi browser (Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft EDGE etc.) e fruibile anche da apparati mobili (smartphone e tablet). Il canale web dovrà interfacciarsi con tutti i sistemi operativi e dovrà inoltre rispondere ai criteri di accessibilità cognitiva (dovrà essere accessibile da non vedenti e ipovedenti).

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

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

La messa online del sito web di vendita deve essere contestuale alla data di avvio dell'esecuzione delle attività.

7.5.4 – Gestione e verifica delle gratuità e delle agevolazioni di cui al DM 11 dicembre 1997 n. 507

Il Concessionario è tenuto ad adottare tutti gli accorgimenti necessari a garantire che le gratuità e le agevolazioni tariffarie in materia di biglietti previste dal DM 11 dicembre 1997 n. 507 ovvero dalle altre disposizioni applicabili *ratione materiae* vengano fruite dai soli soggetti che ne hanno diritto. Per l'effetto, tra le altre misure, in accordo con l'Amministrazione, il Concessionario si impegna:

- 1) a verificare, mediante documentazione idonea, la sussistenza in capo ai richiedenti dei requisiti per l'ottenimento della gratuità di accesso e/o dell'agevolazione tariffaria;
- 2) per i biglietti gratuiti o agevolati venduti online e mediante TVM, a disporre una preverifica mediante richiesta di inserimento della data di nascita;
- 3) per i biglietti gratuiti o agevolati venduti online e mediante TVM, a prevedere la possibilità di vendita solo se in associazione a uno o più biglietti con tariffa standard;
- 4) stabilire, per le vendite online e mediante TVM, un numero massimo di biglietti acquistabili per singola transazione;
- 5) in ogni caso, ad adottare le necessarie misure utili ad evitare accaparramento di biglietti gratuiti/agevolati.

Resta inteso che qualsiasi tentativo di accaparramento di biglietti o qualsiasi altra anomalia riguardante l'acquisto di biglietti gratuiti o agevolati in generale dovrà essere prontamente segnalato all'Amministrazione.

7.6 – Servizio di controllo accessi.

Il servizio ha ad oggetto le attività di presidio dei varchi di entrata delle 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 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 la piattaforma telematica di cui all'art. 8.

Ogni lettore ottico dovrà poter controllare la validità dei biglietti mediante scansione del QRCODE del biglietto sia cartaceo sia dematerializzato. Il Concessionario, anche mediante integrazione mediante la Piattaforma di cui all'art.8, è tenuto ad adottare tutte le misure tecniche che siano utili a garantire la possibilità di vidimazione 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 2% degli ingressi mensili. I controlli eseguiti dovranno essere tracciati in maniera automatica all'interno della Piattaforma e dovrà essere previsto un apposito report con il dettaglio dei controlli con il loro esito.

Le postazioni di controllo accessi si intendono istituite sia agli ingressi sia presso i varchi di accesso alle aree soggette ad accesso limitato e/o non compreso nel biglietto di accesso (ove presenti).

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

SERVIZIO DI CONTROLLO ACCESSI			POSTAZIONI
Controllo accessi		localizzazione ingresso/uscita	n° postazioni
	<u>POMPEI</u>	Anfiteatro	2
		Piazza Esedra	2
		Porta Marina	2
		Interno scavi	2
	<u>TOT.</u>		8
	<u>Castellammare - Museo D'Orsi</u>	Accesso unico	1
	<u>BOSCOREALE - Antiquarium</u>	Accesso unico	2
	<u>T. Annunziata - Oplontis</u>	Accesso unico	1
TOTALE CONTROLLO ACCESSI			12

Art. 8 – PIATTAFORMA TELEMATICA

Il Concessionario è altresì tenuto alla predisposizione di una piattaforma telematica integrata a supporto del servizio di biglietteria e controllo accessi e ai connessi servizi di gestione, conduzione e manutenzione, nonché di assistenza all'Amministrazione per tutte le problematiche inerenti la piattaforma stessa.

Più in particolare il servizio include tutte le attività di setup, tutti i servizi di gestione, nonché l'utilizzo di tutte le eventuali licenze software e apparecchiature necessarie per l'esercizio e il funzionamento della piattaforma durante il periodo di vigenza contrattuale. Il servizio di piattaforma informatica deve essere realizzato e attivato senza soluzione di continuità alla data di avvio del servizio.

28

8.1 Requisiti generali.

Il Concessionario dovrà mettere a disposizione una piattaforma informatica centralizzata a supporto dei servizi di biglietteria e di controllo accessi. L'architettura della soluzione dovrà essere web based a livello nativo, al fine di garantire una gestione centralizzata delle configurazioni, delle funzionalità e delle modalità operative, consentendo l'accesso alla funzionalità per mezzo di web browser Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome. In ogni caso tutti i servizi applicativi offerti dalla Piattaforma dovranno essere utilizzabili da PC con sistemi MS Windows o Apple. La piattaforma software utilizzata dal Concessionario dovrà consentire a diverse categorie di utenti di accedere contemporaneamente agli stessi dati in visualizzazione e utilizzare la tecnologia web per l'accesso al dato. L'architettura proposta dovrà inoltre includere meccanismi che assicurino elevata sicurezza e disponibilità dei dati trattati, attraverso appositi sistemi di protezione, nonché essere totalmente conforme alla normativa di riferimento in materia di privacy, accessibilità, sicurezza ed interoperabilità. Il servizio di piattaforma informatica dovrà integrare, inoltre, il sistema di controllo degli accessi ai siti in modo da registrare e visualizzare, per ciascun titolo, gli eventi (data e ora di acquisto, canale di acquisto, data e ora di validazione all'accesso) relativi agli accessi ai siti e inibire l'accesso ad un sito per un titolo già totalmente o parzialmente utilizzato ovvero annullato o modificato dalla biglietteria. Il servizio di piattaforma dovrà inoltre registrare tutti i controlli effettuati dal personale preposto sulla corrispondenza dei nominativi dei titoli di accesso e l'identità del possessore, nonché l'esito del controllo.

Inoltre, le funzionalità di controllo degli accessi ai siti dovranno permettere di controllare in ogni momento il numero di visitatori che ha avuto accesso a un sito.

8.2 - Analisi dei dati e reportistica.

Il servizio di piattaforma informatica dovrà offrire la possibilità 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;

L'analisi dei dati dovrà essere garantita da un "cruscotto" di monitoraggio in tempo reale che abbia caratteristiche specifiche e che, collegato alle basi di dati, possa consentire il deep dive all'interno delle varie viste, sempre in tempo reale, mediante funzionalità di analisi dei dati. Il personale dell'Amministrazione abilitato dovrà poter consultare il cruscotto attraverso un normale browser dalla propria postazione e inoltre dovrà essere disponibile una versione semplificata del cruscotto accessibile tramite dispositivi mobili. Il cruscotto dovrà essere dotato anche di funzionalità di invio di Push Notifications (sms/e-mail/ecc.) configurabili in base al verificarsi di determinati eventi (ad esempio al raggiungimento di soglie di vendita, mancanza di eventi specifici, avvisi, ecc.) che potranno essere definiti dall'Amministrazione.

Il servizio, oltre a poter consentire l'analisi dei dati in tempo reale, dovrà prevedere come requisito minimo la produzione delle seguenti tipologie di report periodici:

- 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 acquirente;
- report mensile riepilogativo del numero di visitatori che accedono ai Siti in gruppo;

I report periodici nonché le analisi in deep dive che il personale dell'Amministrazione potrà effettuare in autonomia tramite il "cruscotto" di monitoraggio dovranno essere stampabili ed esportabili nei formati più comuni (csv, excel, html, pdf, xml, etc.).

Il servizio di piattaforma informatica dovrà, 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.

8.3 – Sicurezza, accessibilità e continuità dei servizi.

Il servizio di piattaforma informatica dovrà rispettare la normativa cogente in materia di Sicurezza delle Informazioni e, in tal senso, il Concessionario dovrà adeguarsi alla Politica dell'Amministrazione su tali temi, basata su direttive, norme attuali e sulle loro evoluzioni. La soluzione dovrà inoltre essere conforme ai requisiti di accessibilità stabiliti dalla normativa vigente *ratione temporis*. In altre parole, ove applicabile, deve essere garantito il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della Pubblica Amministrazione da parte di soggetti disabili e/o svantaggiati.

Il Concessionario dovrà adottare misure, adeguate ai migliori standard tecnici attuali, al fine di garantire il funzionamento costante dei servizi di piattaforma informatica e scongiurare la perdita dei dati e la loro manomissione. In particolare dovranno essere previste procedure idonee a garantire il funzionamento delle postazioni di biglietteria anche in temporanea assenza di collegamento al server per qualsiasi causa.

Il servizio dovrà prevedere un processo di back-up giornaliero dei server e delle basi dati.

8.4 Manutenzione della Piattaforma e assistenza all'amministrazione.

Il Concessionario è altresì obbligato alla esecuzione degli interventi di manutenzione correttiva, adeguativa, migliorativa ed evolutiva della piattaforma che dovessero rendersi necessari. A tal proposito, nell'ambito dei servizi di manutenzione, sono ricompresi tutti gli interventi di adeguamento e correzione delle applicazioni che impattano sul servizio di piattaforma informatica. Durante i primi 90 giorni dall'avvio del servizio il Concessionario si obbliga a erogare quantomeno 40 ore di formazione e di affiancamento al personale del Parco Archeologico di Pompei al fine del dimostramento di funzionamento della piattaforma.

L'eventuale presenza di anomalie nel funzionamento, o di difformità riscontrate che determinano malfunzionamenti bloccanti o fermi dell'intera piattaforma o di parti di essa, dovrà essere immediatamente segnalata dal Concessionario al RUP e/o al Direttore dell'Esecuzione. A decorrere dall'invio della segnalazione al Direttore dell'Esecuzione o a partire dall'invio di segnalazioni provenienti direttamente dal RUP e/o dal Direttore dell'Esecuzione, il Concessionario è tenuto a intervenire e a risolvere il problema entro 24 ore solari.

8.5 Profilazione degli utenti.

La piattaforma, in quanto interconnessa con tutti i canali di vendita, dovrà consentire, nel rispetto della normativa a tutela della privacy, l'acquisizione dei seguenti dati comuni degli utenti, qualora disponibili sulla base del canale di acquisto:

- 1) e-mail;
- 2) provenienza;
- 3) età;
- 4) categoria di acquirente (privato, agenzia di viaggi, scuola, etc);

I medesimi dati, ove disponibili, dovranno essere acquisiti anche presso le biglietterie fisiche per un campione non inferiore al 5% degli acquirenti.

Tali dati dovranno essere utilizzati, fra l'altro, per effettuare analisi dettagliate dei comportamenti degli utenti e per la predisposizione di eventuali azioni di promozione e strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori. In ogni caso, i dati devono essere costantemente resi accessibili e disponibili al Parco Archeologico di Pompei.

Art. 9 – ALTRI OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

Per la esecuzione dei servizi, si considerano a carico del concessionario:

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

In ogni caso, per l'acquisto degli arredi, il concessionario è vincolato al rispetto delle prescrizioni di cui ai criteri ambientali minimi in materia di *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). Il Concessionario si impegna altresì ad osservare le specifiche tecniche e le clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) in materia di *Acquisto di carta per copia e carta grafica* laddove applicabile (approvato con DM 4 aprile 2013, GURI n. 102 del 3 maggio 2013).

In caso di appurato degrado degli arredi e degli impianti, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione. Qualora lo stesso non provveda agli interventi richiesti, decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione delle penali contrattuali previste dal presente Capitolato.

Il Concessionario, infine, è tenuto a costituire una polizza assicurativa a copertura della Responsabilità Civile verso Terzi ed Operai Prestatori di Lavoro (RCO/RCT) avente massimale di almeno euro cinque milioni. In quanto responsabile del denaro contante conservato nelle biglietterie, Il Concessionario deve altresì stipulare apposita polizza assicurativa a copertura dei connessi rischi di furto, rapina, perdita, circolazione di denaro contraffatto etc.

Art. 10 – REPORTISTICA

Fermo l'obbligo di predisposizione della Piattaforma telematica, il Concessionario deve produrre una reportistica mensile avente ad oggetto, come minimo, i seguenti dati:

- riepilogo del numero dei biglietti venduti divisi per tipologia (interi, ridotti, gratuiti) con indicazione degli importi unitari e dell'importo complessivo incassato;
- riepilogo del numero di ingressi per sito, suddivisi per tipologia (interi, ridotti, gratuiti);
- riepilogo del numero di transazioni effettuate con riferimento al servizio di guardaroba;

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.*) degli acquirenti dei biglietti 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.

Art. 11 - MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E PASSAGGIO DI CONSEGNE FINALE

Le attività necessarie per l'attivazione dei servizi e per il passaggio di consegne con il precedente gestore del servizio, così come di seguito meglio descritte, sono da ritenersi incluse nell'oggetto della Concessione e non comportano oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

11.1 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 dei servizi.

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 subentro all'attuale Concessionario secondo quanto concordato con l'Amministrazione e coerentemente con quanto descritto nella Relazione Tecnica al par. "Modalità di attivazione dei servizi e passaggio di consegne finale" (cfr. voce 7 della tabella al par. 18.1 del Disciplinare di gara). Si precisa che tale attività è propedeutica all'organizzazione e allo svolgimento delle successive fasi e comprenderà al minimo la valutazione dei seguenti aspetti:
 - Modalità di gestione del subentro nei processi di Contact Center e più in generale di customer service;
 - Modalità di gestione dei titoli di accesso gestiti dal Concessionario uscente, con particolare riferimento a quelli la cui data di utilizzo è pari o successiva alla Data di Avvio e ai titoli a lunga scadenza ancora in corso di validità;

- Definizione di eventuali necessità di parallelizzazione delle attività con il Concessionario uscente;
- Mappatura e definizione delle necessità logistiche e di predisposizione dei Siti propedeutiche per le installazioni delle attrezzature sia a carico dell'Amministrazione (eventuali cablaggi, lavori edili, posizionamento degli schermi, ecc.) che del Concessionario (allacci alle utenze, allestimenti, ecc.);
- Tempistiche e modalità di assorbimento del personale in forza alle ditte uscenti;

Il Concessionario deve inoltre realizzare una pianificazione di dettaglio contenuta in un documento denominato "Piano della presa in carico" che deve essere redatto entro 30 giorni dalla data della stipula del contratto, pena l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano della presa in carico" di cui all'art. 13 del presente Capitolato, 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. Si rappresenta infatti che le operazioni di subentro non dovranno prevedere alcuna chiusura al pubblico. In accordo con l'Amministrazione, le attività di subentro potranno essere svolte gradualmente (ad esempio con attivazione scaglionata delle biglietterie, ovvero un'installazione dei varchi di controllo accessi scaglionata in giornate differenti, utilizzo temporaneo di postazioni mobili sia di biglietteria che di controllo accessi, ecc.) e comunque durante gli orari di chiusura dei Siti. Il Piano dovrà prevedere un termine di attività della presa in carico coincidente con la Data di Avvio, conformemente a quanto sopra disciplinato.

- b) Definizione di requisiti di dettaglio da concordare con l'Amministrazione:
 - 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;
 - Installazione delle attrezzature di controllo accessi;
 - Esecuzione delle attività di collaudo delle attrezzature installate.
- e) Predisposizioni relative al Contact Center;
- f) Realizzazione della Piattaforma informatica;

g) 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 degli schermi;
- 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 Capitolato 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, imputabili al Concessionario, comporteranno l'applicazione della penale "Slittamento della Data di Avvio prevista nel Piano della presa in carico" di cui all'art. 13 del presente Capitolato.

11.2 Passaggio di consegne finale.

Il Concessionario è tenuto, nel corso degli ultimi 4 mesi di vigenza contrattuale, ad effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative ai servizi oggetto del presente contratto verso il Parco stesso e/o a terzi da esso indicati.

Si precisa che, per eventuali necessità di servizio, tale passaggio di consegne potrà essere comunque richiesto dal Parco in qualunque momento durante la vigenza contrattuale.

Il Concessionario è pertanto obbligato a redigere e rispettare un Piano per il passaggio di consegne finale, che sarà approvato dall'Amministrazione, e a impiegare le modalità e le

tecniche più efficaci ed efficienti per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della presente concessione o parte di essa.

Inoltre, il Concessionario, su richiesta dell'Amministrazione, dovrà essere affiancato dal personale indicato dall'Amministrazione stessa nell'operatività quotidiana e nell'esercizio delle attività relative alla piattaforma informatica; la responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali continuerà ad essere in capo al Concessionario. Si precisa che il Concessionario, nel caso in cui si renda necessario, è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato dall'Amministrazione con particolare riferimento ai servizi espletati presso le proprie sedi e comunque a facilitare l'esecuzione di tutte le attività di sopralluogo sui Siti del Parco da parte di soggetti terzi.

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

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

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

Art. 12 - MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

12.1 Modalità di remunerazione.

Il Concessionario incassa:

- gli introiti derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso al Parco, che riversa interamente all'Amministrazione al netto dell'aggio;
- gli introiti derivanti dalla gestione del servizio guardaroba, relativamente ai quali versa all'Amministrazione di una royalty secondo quanto previsto dal successivo art. 12.2;
- gli introiti derivanti dalla gestione del servizio di organizzazione di percorsi temporanei e speciali e di manifestazioni culturali, relativamente ai quali riversa all'amministrazione una royalty secondo quanto previsto dal successivo art. 12.2;

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:

- 1) agli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso comprensivi di eventuali supplementi (qualche che sia la tariffa);
- 2) agli incassi derivanti dalla vendita dei biglietti relativi ai percorsi temporanei speciali e alle manifestazioni culturali;
- 3) agli incassi del servizio di guardaroba;

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.

12.2 – Retrocessione incassi da titoli di accesso.

Il Concessionario retrocede all'Amministrazione le somme derivanti dalla vendita di tutte le tipologie di titoli d'accesso al netto di un corrispettivo (Aggio) pari a una percentuale sul monte incassi derivanti da tali vendite. Tale percentuale (Aggio) corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara e nel successivo art. 12.2, eventualmente ribassato in sede di offerta economica.

La retrocessione di tali incassi è dovuta a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto. Il Concessionario agirà come Agente Contabile per conto dell'Amministrazione con predisposizione del Conto Giudiziale, conformemente alla normativa di settore e in particolare agli artt. 178 e 610 del R.D. n. 827/1924, nonché la conforme giurisprudenza della Corte dei Conti e della Corte di Cassazione. Qualche 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 degli incassi relativi al giorno della loro materiale registrazione. In caso di ritardo nella retrocessione degli incassi dei titoli di accesso si applica la specifica penale "Ritardo nella retrocessione alla Committente degli incassi dei titoli di accesso" di cui all'art. 13 del presente capitolato. 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 "Ritardo nell'invio della nota di riepilogo dei versamenti" di cui all'art. 13 del presente Capitolato. 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 di cui all'art. 12.2 sugli introiti derivanti *(i)* dalla bigliettazione inerente i percorsi temporanei e speciali, *(ii)* quelli derivanti dalla organizzazione delle mostre temporanee e *(iii)* quelli derivanti dalla gestione del servizio guardaroba.

12.2 – Aggió, Canone fisso e Royalties.

Il Concessionario versa all'Amministrazione tutto quanto ricavato dalla vendita dei titoli di accesso, al netto delle seguenti percentuali:

- a) 7,15% (sette virgola cinque per cento) per le vendite dei titoli di accesso relativi alle tariffe Pompeii Plus, Pompeii Express, Pompeii3Days, Pompei Sites, My Pompei Card;
- b) 70% (settanta per cento) per le vendite dei titoli di accesso relativi alla tariffa Special Tours, che corrisponde ai titoli venduti nell'ambito del servizio di organizzazione di percorsi temporanei e speciali;
- c) 70% (settanta per cento) per le vendite dei titoli di accesso venduti nell'ambito del servizio di organizzazione di manifestazioni culturali.

I valori di cui alle lettere *a)* e *b)* sono soggetti a ribasso in sede di asta e, per l'effetto, le percentuali effettivamente da trattenere da parte del Concessionario corrispondono ai valori eventualmente ribassati in sede di offerta economica.

Il Concessionario, inoltre, versa all'amministrazione una royalty del 30% sui proventi derivanti dalla gestione del servizio di guardaroba.

Fermo quanto sopra, Il Concessionario versa al Parco Archeologico di Pompei altresì un canone di importo fisso, non inferiore ad €75.000,00 per ogni anno di concessione.

L'importo fisso effettivamente da riconoscere al Parco Archeologico di Pompei a titolo di Canone corrisponde al valore eventualmente rialzato in sede di offerta economica.

Il canone fisso deve essere versato sul conto corrente che sarà indicato dall'Amministrazione, in due rate semestrali anticipate costituite dalla metà dell'importo (canone annuo) offerto in sede di gara. Entro il quinto giorno lavorativo del primo mese del semestre di riferimento - ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, con valuta in pari data - il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente da quest'ultima indicato, la quota parte semestrale di Canone annuo, così come eventualmente rialzato in sede di offerta.

Il Canone annuo fisso di concessione è soggetto ad aggiornamento annuale, a decorrere dal secondo anno di concessione, sulla base del 100% della variazione dell'indice Istat dei prezzi al consumo delle famiglie di operai e impiegati (indice F.O.I. calcolato al netto dei consumi di tabacchi). L'aggiornamento annuo diverrà operante senza necessità di comunicazione alcuna, assumendo a riferimento il secondo mese antecedente a quello di scadenza di ciascuna annata contrattuale.

In nessun caso il Concessionario potrà pretendere riduzioni degli importi da corrispondere, o rimborsi o indennizzi di alcun genere, per le eventuali minori entrate dovute a chiusure tecniche del Parco. Nessun indennizzo, a nessun titolo, verrà inoltre riconosciuto al Concessionario in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti dell'Amministrazione.

ART. 13 – 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 Disciplinare di gara e dal presente Capitolato nonché dallo Schema di Contratto di Concessione, l'Amministrazione si riserva di applicare al Concessionario specifiche penali a fronte di inadempimenti o disservizi che non siano di gravità tale da compromettere la prosecuzione del rapporto concessorio. La valutazione della gravità è rimessa alla valutazione discrezionale dell'Amministrazione che è tenuta, comunque, a valutarla secondo canoni di ragionevolezza, equità ed economia del procedimento.

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

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

L'Amministrazione, per la riscossione dei crediti derivanti dall'applicazione delle penali, potrà rivalersi sulla garanzia definitiva prodotta di cui al 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	€ 1.000,00 per ogni evento
3	Omessa/ritardata prestazione dei servizi di biglietteria e/o di controllo accessi che determinano la chiusura e/o mancata apertura al pubblico dei siti o di uno dei siti	€ 50.000,00 per ogni evento
4	Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale ritenuto non idoneo da parte dell'Amministrazione	50,00 € per ogni giorno di mancata sostituzione
5	Ritardata consegna del report mensile delle interazioni verso il Call Center (art. 7.5.1)	€100,00 per ogni evento
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 piattaforma telematica art.8 del Capitolato	€ 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 nella retrocessione all'Amministrazione degli incassi dei titoli di accesso	10% dell'importo da versare, ai sensi dell'art. 2 comma 6 DM 507/97
11	Ritardo nel pagamento dei corrispettivi dovuti a all'Amministrazione a titolo diverso dalla retrocessione degli incassi dei titoli di accesso.	€ 300,00 per ogni giorno di ritardo
12	Ritardo rispetto ai tempi di attivazione dei servizi	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo
13	Mancato 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
17	Mancato ripristino del funzionamento delle TWM nei termini di cui all'art. 7.1.3	€100,00 per ogni giorno di ritardo
18	Mancato ripristino del funzionamento della Piattaforma telematica entro i termini di cui all'art. 8.4	€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
20	Mancata tempestiva attivazione delle postazioni di biglietteria mobili	€ 500,00 per evento e per ciascuna postazione

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.

ART. 14 – 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 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 dovute all'Amministrazione a titolo di retrocessione degli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso;
- 6) Protrarsi, per oltre 15 giorni, del pagamento delle somme dovute all'Amministrazione a titolo di retrocessione degli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso;
- 7) inosservanza, per almeno due volte anche non consecutive, degli obblighi di apertura straordinaria o serale;
- 8) Omessa/ritardata prestazione per almeno tre volte anche non consecutive dei servizi di biglietteria e/o di controllo accessi che determinano la chiusura e/o mancata apertura al pubblico dei siti o di uno dei siti;
- 9) accertata inottemperanza e/o ritardo superiore a giorni 60 nell'ottemperanza agli ordini di adeguamento dei servizi agli standard e alle prescrizioni tecnici previsti dal Capitolato e/o dell'offerta tecnica;
- 10) qualora l'ammontare complessivo delle penali applicate al concessionario superi il 2% del valore della concessione;
- 11) nell'ipotesi in cui il concessionario 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 del servizio 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.

ART. 15 – 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
Salvatore Zaza

Il Direttore Generale
Gabriel Zuchtriegel