



MINISTERO DELLA CULTURA

REGGIA DI CASERTA

CONTRATTO DI CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI IN FAVORE DELLA REGGIA DI
CASERTA AI SENSI DELL'ARTICOLO 117 DEL D.LGS. 22 GENNAIO 2004, N. 42 E
DEGLI ARTT.174 E SS. DEL D.LGS. 36/2023—CIG -----

TRA

Reggia di Caserta, con sede in Caserta (CE), Piazza Carlo di Borbone, in persona del
suo Direttore e l.r.p.t., Tiziana Maffei (C.F. MFFTZN65L52A462P), nata a Ascoli
Piceno (AP) il 12.07.1965, giusta nomina e poteri conferiti con D.P.C.M. del 1 giugno
2022 registrato presso la Corte dei Conti in data 1 luglio 2022 al n 1082, domiciliata
per la carica presso la sede indicata che dichiara di agire esclusivamente in nome,
per conto e nell'interesse dell'Ente – C.F.:93094810616 – PEC re-
ce@pec.cultura.gov.it (di seguito anche per brevità la “Reggia” o “Ente
Concedente”)

E

-----, con sede in ----- (--) – ----- C.F. ----- P. IVA -----
-----, nella persona di ----- Legale Rappresentante p.t. -----, nato
a ----- il ----- C.F. -----, di seguito denominato
“Concessionario” e congiuntamente indicati anche come “Parti”.

PREMESSO CHE

- Con determina a contrarre n. ____ del ____ la Reggia di Caserta ha autorizzato una
procedura aperta ex art. 71 d.lgs. 36/2023 per l'affidamento della concessione di
servizi museali integrati della Reggia di Caserta: **servizi per il pubblico** (accoglienza -
assistenza culturale - promozione e comunicazione) e **servizi di biglietteria**;

	- sono state effettuate le pubblicazioni di Legge e gli atti di gara sono stati messi a	
	disposizione degli operatori economici interessati mediante pubblicazione sul sito	
	Internet della Reggia di Caserta, sulla Banca Dati Nazionale dei Contratti Pubblici	
	(BDNCP) e sul portale Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (ME.Pa)	
	accessibile all'indirizzo: https://www.acquistinretepa.it/ .	
	- alla scadenza prevista per la presentazione delle offerte sono pervenute n.....	
	offerte;	
	- in data ----- con determina prot n. ----- veniva aggiudicata a ----- la	
	concessione in oggetto;	
	- sono stati acquisiti tutti i documenti necessari a comprovare la capacità giuridica,	
	tecnico-organizzativa ed economico-finanziaria dell'impresa anche del certificato	
	della Camera di Commercio attestante l'insussistenza di procedimenti e/o	
	provvedimenti definitivi di applicazione di misure di prevenzione di cui alla Legge	
	575/1965 e successive modifiche e di integrazioni;	
	- in virtù del positivo esito delle verifiche previste dalla <i>lex specialis</i> di gara, con atto	
	n. _____ del _____ è stata disposta l'aggiudicazione definitiva in favore	
	dell'operatore economico;	
	- in data _____ il Concessionario ha costituito garanzia definitiva, secondo quanto	
	previsto nel disciplinare di gara (cfr art. 24) e nell'articolo 117 del D.Lgs. n. 36/2023;	
	- con Durc Numero Protocollo ----- Data richiesta ----- Scadenza	
	validità -----l'operatore economico ----- risulta regolare;	
	- in sede di offerta il Concessionario ha accettato ogni clausola presente nel	
	disciplinare di gara e suoi allegati, nei documenti allegati, ivi compresi il presente	
	contratto di concessione e il capitolato tecnico.	

Premesse ed allegati

Costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto, le premesse e la documentazione, ancorché non materialmente allegata allo stesso, in quanto depositati presso la Stazione Appaltante, di seguito elencata:

- a) disciplinare di gara;
- b) capitolato tecnico (di seguito anche capitolato);
- c) gli Allegati e la planimetria dei locali oggetto di concessione;
- a) PEF – Piano Economico Finanziario presentato dal concessionario in sede di gara;
- b) DGUE;
- c) offerta tecnica ed economica presentata dal concessionario in sede di gara, per quanto di gradimento dell'Amministrazione;
- d) garanzia definitiva;
- e) piano di assorbimento;
- f) patto di integrità.

In ipotesi di contrasto e/o incompatibilità tra le medesime disposizioni contenute nel presente contratto e nei documenti contrattuali sopraindicati, vale l'interpretazione più favorevole per la puntuale e ottimale realizzazione della concessione, nel rispetto della normativa vigente in materia e, comunque, rispondente ai criteri di ragionevolezza e buona esecuzione.

Tutto ciò premesso le Parti convengono quanto segue:

ART. 1- OGGETTO DELLA CONCESSIONE - SERVIZI

Il presente Contratto disciplina, per gli aspetti tecnici e contrattuali, l'affidamento in concessione, ai sensi dell'articolo 117 del d.lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 e degli artt.

71 e ss. del d.lgs. 36/2023 dei “*Servizi museali integrati della Reggia di Caserta*”.

La concessione prevede l’esecuzione integrata dei servizi per il pubblico (accoglienza - assistenza culturale - promozione e comunicazione), nonché del servizio di biglietteria ai sensi dell’art. 117 D. Lgs. 42/2004, 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 del versamento da parte del Concessionario all’Amministrazione, (i) di un canone concessorio in misura fissa e (ii) di una royalty sui proventi derivanti dalla gestione dei servizi di accoglienza, di assistenza culturale e di promozione e comunicazione, al netto dell’IVA, in ottemperanza alla disciplina contrattuale descritta negli articoli che seguono.

La concessione prevede la gestione da parte del Concessionario delle seguenti attività: **servizi per il pubblico** (accoglienza - assistenza culturale - promozione e comunicazione) e **servizi di biglietteria** come meglio dettagliati in seguito.

ART. 2 - DURATA DELLA CONCESSIONE

La concessione ha una durata prevista di 60 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell’esecuzione. Si applica l’art. 178 del D. Lgs. 36/2023.

ART. 3 - VALORE DELLA CONCESSIONE

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

ART. 4 - LUOGO E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Le diverse attività previste verranno svolte dal concessionario negli ambienti del

	Complesso della Reggia di Caserta all'uopo destinati come meglio indicati nelle	
	planimetrie allegate agli atti di gara.	
	I locali oggetto di concessione vengono 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.	
	Il Concessionario è tenuto a garantire l'apertura e il pieno funzionamento dei punti	
	di erogazione, del guardaroba e dei centri informazioni durante tutto l'orario di	
	apertura della Reggia di Caserta, i cui giorni e orari di apertura sono riepilogati nello	
	schema riportato nel capitolato (Cfr. Art. 4).	
	Il Concessionario prende atto e accetta che la Reggia di Caserta 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 della Reggia, si impegna a garantire il	
	funzionamento dei suddetti servizi anche in orari ulteriori e diversi di quelli ordinari,	
	senza nulla avere a pretendere a titolo di rimborsi, indennizzi, risarcimenti o altri	
	corrispettivi comunque denominati. Del pari, il Concessionario nulla avrà a	
	pretendere neppure nel caso in cui l'Amministrazione modifichi i giorni e gli orari di	
	apertura e di chiusura della Reggia e/o del Parco nel corso di validità dell'intera	
	Concessione.	
	Nel corso della concessione, in considerazione degli importanti interventi di	
	restauro e riadeguamento funzionale che coinvolgono nuovi ambienti destinati alle	
	attività di accoglienza, il concessionario in accordo con l'Amministrazione	
	provvederà ad eventuale trasferimento in ambienti temporanei o definitivi in attesa	
		5

del completamento dei lavori.

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 la Reggia il Direttore dell'esecuzione (DEC): responsabile dei rapporti con il Concessionario nella gestione e monitoraggio del Contratto e costituisce il rappresentante dell'Amministrazione nei confronti dello stesso. Allo stesso sono demandate le attività previste in capo al medesimo dall'art. 31 all. II.14 al D.Lgs. 36/2023.

Il Direttore dell'esecuzione verifica la conformità dei servizi erogati rispetto a quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Concessionario; esercita il potere di ispezione e controllo sulla qualità e sulla regolarità del servizio; coordina le attività di verifica e gestione delle eventuali criticità operative; procede alle verifiche e ai controlli di conformità avvalendosi di supporti e collaborazioni.

Il Direttore dell'esecuzione si avvale di un gruppo di lavoro istituito formalmente.

Per il Concessionario il Gestore del Contratto: è _____, nominato dal Concessionario, responsabile nei confronti dell'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi.

Egli dovrà garantire la corretta erogazione dei servizi oggetto della concessione, in conformità con il Capitolato e l'Offerta Tecnica; coordinare le attività del personale impiegato e assicurare la continuità del servizio; ricevere e gestire segnalazioni, richieste e criticità sollevate dall'Amministrazione, attivando le opportune misure correttive; supervisionare il processo di fatturazione e la reportistica relativa alla

	gestione della concessione;	
	Il Gestore del Contratto è, inoltre, responsabile dello svolgimento delle seguenti	
	attività: programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dei servizi	
	oggetto della concessione; raccolta, verifica e gestione della reportistica e delle	
	eventuali penali previste dal Contratto; gestione delle richieste, segnalazioni e	
	problematiche sollevate dall'Amministrazione, attivando le necessarie misure	
	correttive; ogni altra attività eventualmente prevista nell'Offerta Tecnica presentata	
	dal Concessionario.	
	Il Gestore del Contratto, o un suo delegato/sostituto in caso di ferie o assenza	
	temporanea, deve essere sempre reperibile telefonicamente per tutta la durata	
	dell'orario di apertura, comprese eventuali aperture serali e straordinarie.	
	Il Gestore del Contratto deve individuare e risolvere tempestivamente ogni criticità	
	emergente nella gestione del servizio e, nei casi che richiedano l'intervento	
	dell'Amministrazione, segnalare immediatamente la problematica al Direttore	
	dell'Esecuzione del Contratto (DEC).	
	In caso di sostituzione del Gestore del Contratto durante l'esecuzione della	
	concessione, il Concessionario è tenuto a comunicarne mediante Pec il nominativo	
	all'Amministrazione entro tre giorni lavorativi dalla modifica, .	
	Il Concessionario è inoltre tenuto a designare uno o più Responsabili di Servizio ,	
	individuando per ciascun turno di lavoro le persone fisiche incaricate di fungere da	
	referenti operativi dell'Amministrazione per:	
	• la gestione quotidiana dei singoli servizi oggetto della concessione;	
	• l'attuazione delle disposizioni impartite dal Gestore del Contratto e dal DEC;	
	• il supporto nelle verifiche e nei controlli di conformità.	
		7

	I nominativi dei Responsabili di Servizio devono essere comunicati	
	all'Amministrazione in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto e	
	aggiornati, se necessario, nel corso dell'esecuzione del servizio.	
	I Responsabili di Servizio devono garantire la loro presenza fisica presso la Reggia di	
	Caserta negli orari di apertura al pubblico, comprese eventuali aperture serali e	
	straordinarie.	
	ART. 6 - CLAUSOLA SOCIALE DI SALVAGUARDIA	
	Il Concessionario si impegna 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, 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.	
	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.	
	Il CCNL applicato è <i>"Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizi"</i> (o il differente	
		8

contratto collettivo che garantisce ai dipendenti le stesse tutele).

ART. 7 – 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 della concessione, il Concessionario è obbligato ad adempiere a tutti gli obblighi di legge e contrattuali in materia di:

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

Il Concessionario è altresì tenuto a fornire ai propri dipendenti, previo concordamento con l'Amministrazione: a) divise a garanzia del decoro e dell'identificazione del personale; b) tesserino di riconoscimento, da esibire durante l'orario di servizio.

L'Amministrazione si riserva il diritto di richiedere, a proprio insindacabile giudizio, la sostituzione di personale ritenuto non idoneo all'espletamento del servizio per motivi legati a: decoro, cortesia; igiene e sicurezza; professionalità e competenza

	nello svolgimento delle mansioni assegnate.	
	A fronte di una richiesta motivata e formulata per iscritto dall'Amministrazione, il	
	Concessionario è tenuto a sostituire il personale segnalato entro 10 giorni solari dal	
	ricevimento della comunicazione, salvo diverso termine concordato.	
	Le risorse sostitutive devono possedere esperienza, capacità e inquadramento	
	contrattuale equivalenti a quelle del personale sostituito, garantendo la continuità	
	operativa del servizio senza interruzioni.	
	ART. 8 – LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI	
	Al Concessionario è riconosciuto, per l'erogazione dei servizi oggetto della presente	
	Concessione, l'uso non esclusivo a fini commerciali del logo ufficiale della Reggia di	
	Caserta, nonché degli altri marchi e segni distintivi messi a disposizione	
	dall'Amministrazione. Le modalità di utilizzo dei loghi, marchi e segni distintivi della	
	Reggia di Caserta devono essere previamente concordate e approvate	
	dall'Amministrazione.	
	Il Concessionario si impegna a:	
	non esporre, negli spazi destinati ai servizi, insegne, denominazioni, marchi o segni	
	distintivi diversi da quelli autorizzati dall'Amministrazione;	
	non utilizzare il logo della Reggia né gli altri marchi e segni distintivi forniti	
	dall'Amministrazione per finalità pubblicitarie o iniziative commerciali diverse da	
	quelle previste dal presente Contratto.	
	ART. 9 – SERVIZI	
	La concessione prevede la gestione da parte del Concessionario delle seguenti	
	attività:	
	-Servizi per il pubblico: accoglienza - assistenza culturale - promozione e	
		10

	comunicazione	
	-Servizio di biglietteria.	
	Ai sensi di quanto disciplinato nel Capitolato, sarà facoltà della Reggia effettuare	
	verifiche di conformità in qualsiasi momento sul rispetto degli standard di qualità	
	richiesti nel Capitolato Tecnico, nel Contratto di Concessione e di quanto dichiarato	
	dal Concessionario in Offerta Tecnica, pena l'applicazione delle penali contrattuali	
	previste. I servizi dovranno essere svolti con le modalità e le frequenze precisate nel	
	Capitolato Tecnico. Nella prestazione dei servizi, il concessionario si obbliga a	
	rispettare scrupolosamente tutte le disposizioni relative a leggi, regolamenti e	
	norme, vigenti oppure emanate durante il corso della gestione, ivi comprese le	
	disposizioni in materia di sicurezza dei lavoratori, di tutela dei beni culturali, di	
	tutela ambientale e di prevenzione incendi.	
	Di seguito si riporta la descrizione dei servizi oggetto di affidamento e l'	
	individuazione delle prestazioni minime richieste al concessionario.	
	Servizi per il pubblico	
	A.1 Accoglienza:	
	Il servizio di accoglienza riguarda l'attività d' <u>informazione</u> e <u>assistenza</u> ai visitatori	
	fornendo ogni informazione utile allo svolgimento della visita. Le modalità di	
	espletamento delle informazioni e relativa assistenza verrà fornita: dal personale	
	del concessionario in loco; da un <u>contact center</u> dedicato nonché con l'ausilio, a	
	cura del Concessionario, di <u>schermi interattivi</u> come meglio specificato di seguito.	
	Le attività volte all'informazione e all'assistenza sono attuate anche attraverso la	
	realizzazione dei contenuti e la gestione dei <u>supporti multimediali alla visita</u>	
	(audio/radio/videoguide, auricolari whisper..) e <u>cartacei</u> , nonché al servizio gratuito	
		11

fornito ai visitatori di gestione del guardaroba.

A.1.1 Attività informativa e di orientamento:

Il Concessionario garantisce che il personale impiegato nel servizio sia adeguatamente formato e costantemente aggiornato in merito alle informazioni relative alla Reggia di Caserta e dovrà essere in grado di fornire informazioni, almeno in italiano e inglese, relative a:

Orari di apertura e servizi disponibili; Tipologie e tariffe dei titoli di accesso; Offerta culturale, comprese esposizioni temporanee ed eventi; Ubicazione e modalità di utilizzo dei servizi per il pubblico (bookshop, guardaroba, servizi igienici, ecc.); Informazioni generali sulla Reggia, comprese le disposizioni di sicurezza; Accessibilità e percorsi agevolati, nonché trasporti interni alla Reggia; Regole di fruizione, incluse norme di comportamento e divieti relativi agli oggetti non ammessi; Comunicazioni di servizio contingenti che l'Amministrazione ritenga opportuno fornire al pubblico al fine di migliorare la fruibilità in sicurezza e accessibilità del complesso.

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

A.1.2 Contact Center:

Il Concessionario è tenuto a garantire un servizio di Contact Center per fornire all'utenza le medesime informazioni disponibili presso i punti fisici di informazione.

Il servizio deve essere conforme alla normativa vigente, con particolare riferimento all'art. 24-bis del D.L. n. 83/2012. Il Concessionario è inoltre responsabile

	dell'aggiornamento in tempo reale degli operatori del Contact Center sulle	
	informazioni relative alla Reggia di Caserta.	
	Il servizio dovrà essere gestito, oltre che in lingua italiana, anche in lingua inglese ed	
	in lingua francese per un livello minimo di conoscenza certificato B2 (con	
	certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio ai sensi del	
	Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue QCER)	
	ovvero mediante certificazione di conoscenza mediante documentazione	
	equivalente. Il Concessionario rende disponibile per l'utenza un numero telefonico	
	dedicato a tariffazione urbana (non speciale), dotato di un sistema IVR per	
	l'instradamento delle chiamate. Il servizio deve essere operativo secondo i seguenti	
	orari:	
	H24 – 7 giorni su 7 in modalità automatica (IVR); Dalle 9:00 alle 18:00 – 7 giorni su 7	
	con operatore.	
	Il Concessionario si impegna a garantire i seguenti livelli di servizio:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo di risposta IVR ≤ 10 secondi per almeno l'80% delle chiamate mensili; 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo di risposta operatore ≤ 40 secondi per almeno l'80% delle chiamate mensili. 	
	A.1.3 Schermi di biglietteria:	
	E' a carico del Concessionario la fornitura, l'installazione e la manutenzione di	
	almeno quattro schermi , all'interno dei punti informativi e di biglietteria, che	
	dovranno garantire la massima qualità e visibilità , anche in condizioni di luce	
	variabile, e proiettare, a cura del Concessionario, informazioni relative a:	
	Tipologie di biglietti e relativi costi; Altri dati sui servizi, concordati con	
		13

l'Amministrazione, come ad esempio tempi di attesa per gli accessi.

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

A.1.4 Supporti multimediali alla visita

Il servizio, svolto dietro il pagamento di un corrispettivo da parte degli utenti, è finalizzato alla valorizzazione del patrimonio culturale della Reggia.

Il concessionario fornisce, previo concordamento con l'Amministrazione, i seguenti strumenti:

➤ la messa a disposizione, il noleggio e la gestione di ----- supporti alla visita multimediali (quali ad esempio audio/ radio/video guide) i cui contenuti culturali saranno predisposti dal Concessionario e sottoposti all'approvazione preventiva dell'Amministrazione che potrà richiedere modifiche e aggiornamenti periodici. I dispositivi dovranno soddisfare le esigenze di diverse tipologie di pubblico, sia italiani che stranieri.

➤ la messa a disposizione e il noleggio di un adeguato numero di supporti multimediali per persone con disabilità i cui contenuti culturali saranno predisposti dal Concessionario e sottoposti all'approvazione preventiva dell'Amministrazione che potrà richiedere modifiche e aggiornamenti periodici.

➤ Altre applicazioni che consentano l'utilizzo di device personali.

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

I supporti multimediali devono essere prenotabili e acquistabili nei luoghi di cui

all'art. 3 del Capitolato Tecnico, nonché attraverso la piattaforma informatica.

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

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

L'Amministrazione fornirà bibliografia e materiale di base, il concessionario entro 45 giorni dalla ricezione, trasmetterà all'Amministrazione i contenuti culturali su cui eseguire l'editing al fine di ottenere l'approvazione dell'Amministrazione in merito agli stessi. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti dalla presente concessione. Il Concessionario dovrà, in funzione del supporto fornito, predisporre i testi relativi ai percorsi di visita proposti, tradurli nelle lingue previste e provvedere alla registrazione dei testi e allo sviluppo dell'itinerario audio e video e delle grafiche e animazioni.

Le modalità operative di dettaglio dei percorsi di supporto alla visita dovranno comunque essere rappresentate e concordate con il personale scientifico/didattico dell'Amministrazione entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

Con cadenza periodica semestrale, il Concessionario definisce con l'Amministrazione eventuali variazioni ai contenuti degli strumenti di supporto alla visita al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati. È onere del Concessionario:

- fornire i supporti multimediali (comprensivi di eventuali accessori quali cuffie,

	<p> mese (di cui ----- mappe Palazzo Reale/Territorio ITA, ----- mappe Palazzo Reale/Territorio ENG, ----- mappe Parco Reale/Giardino Inglese ITA, ----- mappe Parco Reale/Giardino Inglese ENG), conformemente alla grafica fornita dalla Reggia di Caserta. </p> <p> Il Concessionario potrà utilizzare l'apposito spazio presente sulla mappa per la promozione delle proprie attività, nei limiti e secondo le modalità concordate con l'Amministrazione. </p> <p> Il Concessionario è responsabile, inoltre, della distribuzione di materiali informativi (volantini, brochure, mappe, ecc.), che potranno essere forniti direttamente dalla Reggia di Caserta o realizzati dal Concessionario, previa approvazione dell'Amministrazione. </p> <p> A.1.6 - Gestione del guardaroba </p> <p> Il Concessionario è tenuto a gestire il servizio di guardaroba della Reggia, nei luoghi stabiliti, consentendo ai visitatori di depositare gratuitamente, per tutta la durata della visita, bagagli, passeggini, ombrelli e più in generale gli oggetti non ammessi all'interno del complesso monumentale. Il concessionario è inoltre tenuto a: </p> <ul style="list-style-type: none"> - provvedere, a propria cura e spese, alla fornitura, installazione e manutenzione degli armadietti destinati al servizio di deposito, previa approvazione del progetto di allestimento da parte dell'Amministrazione; - garantire la piena operatività del servizio durante l'intero orario di apertura della Reggia; - garantire un adeguato livello di sicurezza e sorveglianza, prevenendo smarrimenti o danneggiamenti. <p> Il Concessionario, in accordo con l'Amministrazione, in caso di particolari esigenze, </p>	
		17

potrà attivare ulteriori punti di deposito in altre aree della Reggia.

A.2 Assistenza culturale

L'Assistenza culturale ha come obiettivo prioritario la diffusione della conoscenza e dell'educazione al patrimonio culturale, stimolando l'interesse del pubblico per le collezioni e la storia del complesso monumentale della Reggia di Caserta.

I servizi di assistenza culturale hanno carattere non esclusivo.

A.2.1 Servizio di visite guidate

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

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

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

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

Le proposte di visita guidata devono essere differenziate in relazione:

alla durata dell'esperienza; al livello di approfondimento dei contenuti; alla tipologia dei destinatari; inoltre, dovranno articolarsi almeno nelle seguenti tipologie:

percorsi di fruizione ordinaria; percorsi di approfondimento tematico o speciale

Le attività devono essere progettate e rese accessibili, almeno, alle seguenti categorie di pubblico: gruppi organizzati (adulti, famiglie, ecc.); singoli visitatori; persone con disabilità fisico-sensoriali; istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado.

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

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

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

Nel corso della concessione, eventuali variazioni devono essere concordate periodicamente con l'Amministrazione.

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

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

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

Su richiesta dell'Amministrazione, il Concessionario è tenuto a mettere a disposizione, a titolo gratuito, un operatore qualificato per l'accompagnamento di autorità italiane o estere e ospiti istituzionali nel limite massimo di 10 occasioni mensili. Le visite dovranno essere condotte in italiano e ove richiesto in inglese, spagnolo, francese o tedesco e l'operatore incaricato dovrà essere previamente comunicato e approvato dall'Amministrazione.

Le altre visite dovranno inoltre essere organizzate ed erogate, oltre che in italiano, in lingua _____, inglese, spagnolo, francese o tedesco e altra lingua _____.

	L'operatore incaricato dovrà essere previamente comunicato e approvato	
	dall'Amministrazione e dovrà essere in possesso di relativa certificazione linguistica	
	emessa da un ente autorizzato al rilascio: il possesso delle certificazioni dovrà	
	essere comprovato in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.	
	Le visite dedicate ai visitatori con disabilità devono essere condotte da operatori	
	con specifica formazione. In occasione delle giornate istituzionali dedicate alla	
	disabilità, le visite devono essere organizzate anche in LIS.	
	Le attività dovranno essere svolte nel rispetto della normativa vigente applicabile	
	Entro 15 giorni dalla stipula del contratto, l'Amministrazione si riserva la facoltà di	
	concordare con il Concessionario modifiche non sostanziali alla proposta di visite	
	guidate, purché senza impatto sul PEF né sulla funzionalità complessiva del	
	progetto. Le modifiche così concordate diverranno obbligazioni contrattuali.	
	Il servizio di visite guidate non è in via esclusiva .	
	Deve essere sempre garantita la possibilità, per le guide turistiche in possesso di	
	regolare abilitazione professionale o degli altri requisiti previsti dalla normativa	
	vigente, di svolgere visite guidate all'interno del Museo, salvo diverse disposizioni	
	che dovessero essere adottate dal Ministero della Cultura.	
	A.2.2 - Attività educative	
	Il Concessionario è tenuto a progettare ed erogare le attività educative per	
	perseguire gli obiettivi così come indicati nel Capitolato Tecnico.	
	L'organizzazione e lo svolgimento, dovrà essere garantito in lingua italiana e almeno	
	in lingua inglese, se richiesta, per le seguenti prestazioni:	
	a) Laboratori educativi rivolti a bambini, ragazzi e famiglie in visita libera. Le attività	
	dovranno essere coerenti con i contenuti del percorso museale ed offrire	
		20

esperienze partecipative e accessibili, con una durata minima di 90 minuti.

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

Il Concessionario dovrà provvedere alla fornitura di materiale educativo destinato a bambini e ragazzi, finalizzato a favorire una fruizione più agevole e stimolante dei contenuti culturali mediante la stampa di almeno 8 mila copie mensili di depliant/brochure, in lingua italiana e inglese il cui contenuto dovrà essere preventivamente concordato con l'Amministrazione.

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

Le attività destinate alle scuole potranno essere svolte anche al di fuori dell'orario scolastico. Il Concessionario potrà proporre ulteriori iniziative educative e di mediazione previa approvazione dell'Amministrazione.

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

L'Amministrazione, inoltre, si riserva di gestire, in forma diretta o in collaborazione con il Concessionario, le attività legate al calendario ministeriale (es. Giornate

	<p>europee del patrimonio, festa dei Musei) e tutte le attività educative rientranti nelle</p> <p>vigenti disposizioni ministeriali in materia di Offerta Formativa, che si intendono qui</p> <p>integralmente richiamate.</p>	
	Il Concessionario dovrà:	
	. sottoporre all'Amministrazione, per autorizzazione, i contenuti culturali delle	
	attività educative e gli allestimenti temporanei degli spazi, entro la data di avvio	
	delle attività;	
	. predisporre e trasmettere un calendario bimestrale delle attività programmate;	
	. adeguare l'offerta educativa, su richiesta dell'Amministrazione, a variazioni del	
	percorso espositivo, allestimenti temporanei o altre esigenze istituzionali;	
	. utilizzare gli spazi assegnati con apposito verbale di consegna negli ambienti	
	concordati;	
	. organizzare i gruppi nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di sicurezza,	
	capienza e prevenzione dei rischi.	
	Il Concessionario potrà utilizzare gli spazi della Reggia di Caserta e delle relative	
	pertinenze destinati alle attività educative che saranno formalmente assegnati	
	mediante apposito verbale di consegna redatto successivamente alla stipula del	
	contratto. Il numero massimo di partecipanti per ciascun gruppo o laboratorio sarà	
	definito nel rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia di sicurezza,	
	capienza e prevenzione dei rischi.	
	A.2.3 - Attività culturali ed espositive	
	Ai sensi dell'art. 117 c.2 lett. g) del D.lgs. 42/2004, il concessionario può provvedere	
	all'organizzazione di iniziative culturali ed espositive concordate con il Museo. Il	
	servizio comprende, la organizzazione di manifestazioni e allestimenti temporanei in	
		22

linea con la identità istituzionale della Reggia all'interno delle aree che saranno all'uopo messe a disposizione. Per ogni iniziativa, sarà onere del Concessionario formulare una proposta diretta all'Ufficio Mostre della Reggia di Caserta contenente (i) oggetto della mostra/manifestazione culturale (ii) durata, (iii) progetto scientifico, (iv) indicazione della location proposta e *layout* di allestimento e (v) costo al pubblico previsto. La Reggia di Caserta si riserva, a sua insindacabile discrezione, la facoltà di accettare o meno la proposta sulla base dell'interesse e della rilevanza scientifica della stessa, in coerenza con i fini istituzionali e scientifici e con la programmazione culturale della Reggia. L'Amministrazione potrà altresì subordinare l'accettazione della proposta alle modifiche ritenute di volta in volta opportune. In caso di accettazione della proposta, l'iniziativa sarà organizzata a cura e spese del Concessionario, che incasserà direttamente i proventi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso alle mostre, fatto salvo il pagamento delle royalties concordate con l'Amministrazione, tenendo conto della complessità e della struttura economica del progetto. È esclusa qualsiasi forma di supplemento "obbligatorio" rispetto ai titoli di accesso ordinari al Museo.

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

	individuati.	
	Ferma restando la necessità di pagare la relativa tariffa di ingresso, il Concessionario	
	consentirà l'accesso ai gruppi accompagnati da guide turistiche autorizzate	
	all'esercizio della professione ai sensi della L. 190/2023 le quali, pertanto, restano	
	libere di effettuare la visita guidata al gruppo di loro pertinenza.	
	Il Concessionario dovrà curare tutte le attività funzionali alla corretta realizzazione	
	delle esposizioni, sulla base del progetto scientifico definito congiuntamente con il	
	Museo e approvato dall'Amministrazione.	
	Il Concessionario, al fine di dare attuazione al progetto, dovrà:	
	<ul style="list-style-type: none"> • predisporre, sottoscrivere e monitorare i contratti con tutti i soggetti coinvolti a vario titolo nella realizzazione della mostra; 	
	<ul style="list-style-type: none"> • assumere a proprie spese l'esecuzione e la cura di tutte le attività compreso il trasporto in andata e ritorno, costruzione e stoccaggio casse, imballaggio e disimballaggio, accrochage e disaccrochage delle opere da esporre in mostra, ed ogni altra attività connessa alle precedenti, dalla sede di provenienza delle opere agli "Spazi Espositivi" e ritorno, incluse tutte le spese connesse agli accompagnatori delle opere, attraverso ditta specializzata in trasporti d'arte; 	
	<ul style="list-style-type: none"> • provvedere a sostenere tutti gli eventuali costi connessi ai fee di prestito o altri costi collegati ai prestiti; 	
	<ul style="list-style-type: none"> • stipulare, con primaria compagnia assicurativa, polizza all risk nail to nail per tutte le opere che saranno esposte in mostra; 	
	<ul style="list-style-type: none"> • assolvere eventuali oneri per i diritti d'autore relativi all'esposizione e riproduzione delle opere e delle immagini in mostra e in catalogo; 	
		24

- curare, in accordo con il Museo, la progettazione, la fornitura e la direzione dei lavori per l'installazione degli allestimenti interni ed esterni degli "Spazi Espositivi" individuati dal Museo, assicurandone la gestione e manutenzione degli impianti per tutto il periodo della mostra. Per tali fini il Concessionario si obbliga a stipulare le necessarie ed opportune assicurazioni, anche di responsabilità civile verso terzi, relativamente ad eventuali danni a cose o persone che potranno essere cagionati dagli allestimenti, interni ed esterni, degli "Spazi Espositivi";
- individuare la casa editrice, coordinare le attività necessarie per la stampa del catalogo della mostra;
- provvedere alla fornitura di n. 400 copie del catalogo, di cui 200 da destinare al Museo e le restanti 200 da utilizzare per fini istituzionali (prestatori, ufficio stampa, etc.);
- provvedere, raccordandosi con il Museo, all'organizzazione ed alla gestione di un ufficio stampa per l'intera durata della mostra che si occuperà di tutte le attività di comunicazione, dei rapporti con la stampa nazionale ed estera, dell'organizzazione di conferenze stampa e della predisposizione del materiale per i giornalisti;
- provvedere alla realizzazione di un museum store dedicato all'esposizione nei pressi degli spazi espositivi;
- provvedere al controllo degli accessi alla mostra con 2 postazioni nei giorni feriali e 4 postazioni nei giorni festivi e prefestivi.

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

L'Amministrazione si riserva la facoltà sia di svolgere direttamente, o con

soggetti terzi (pubblici e/o privati), attività culturali ed espositive del Museo.

A.2.4 - Promozione e comunicazione

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

- accordi di co-marketing con agenzie turistiche e aziende di trasporto, crocieristico ecc., che prevedono un contatto diretto e accessi facilitati (c.d. salta file);
- accordi con le compagnie crocieristiche per programmare escursioni ai siti della Reggia di Caserta per promuovere, oltre al titolo di accesso, anche ulteriori servizi, quali visite guidate, mostre e manifestazioni, degustazioni di prodotti agricoli, percorsi tematici, esperienze multisensoriali, programmate sia dalla Reggia sia dallo stesso soggetto gestore;
- accordi e forme di co-marketing con il settore alberghiero, gastronomico, agricolo, enologico;
- campagne di comunicazione attraverso la stampa, il web, i social, cartellonistica pubblicitaria e/o altro previo accordo con il Museo.

Ciascuna attività sarà realizzata a cura e spese del Concessionario e dovrà essere preventivamente comunicata alla Reggia di Caserta che si riserva la facoltà di sospendere/modificare l'iniziativa se ritenuta non coerente con la sua immagine e con i suoi fini istituzionali. Entro il 31 dicembre di ciascun anno, il Concessionario trasmette alla Reggia di Caserta una relazione contenente un resoconto dettagliato delle attività di marketing e comunicazione effettuate.

B - Servizio di biglietteria

Il servizio di Biglietteria comprende l'insieme delle attività finalizzate alla vendita e

alla gestione dei titoli di accesso alla Reggia di Caserta. La gestione del servizio di biglietteria dovrà avvenire secondo quanto disposto dall'art. 103 del D. Lgs 42/2004 e dai relativi decreti ministeriali di attuazione e di ogni altro atto regolamentare attuativo.

Il Concessionario prende atto e accetta che la determinazione della politica tariffaria, attualmente in vigore e riportata nel Capitolato, così come qualsiasi modifica ai costi dei biglietti di accesso, rientra nella esclusiva competenza della Stazione Appaltante - Reggia di Caserta. Resta piena e insindacabile facoltà della Reggia di Caserta, in qualsiasi momento, aumentare o diminuire il costo dei biglietti di accesso ovvero cambiare in qualsiasi modo la politica di accesso al complesso monumentale della Reggia e al Parco senza che ciò comporti il diritto del concessionario a ricevere risarcimenti, rimborsi, indennizzi o corrispettivi comunque denominati. Del pari, nulla avrà a pretendere il concessionario in caso di modifica della disciplina attualmente recata dal DM 11 dicembre 1997 n. 507 e ss.mm.ii in tema di gratuità o di accesso agevolato ai musei e altri siti culturali.

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

Per i titoli di accesso gratuiti, il Concessionario dovrà effettuare la verifica in modo puntuale per ogni singolo ingresso, e non tramite controlli a campione. Dovrà essere consentito, tramite i servizi offerti dalla Piattaforma informatica, di modificare il nominativo riportato sul titolo di accesso. La modifica sarà consentita un numero limitato di volte per ogni titolo di accesso, entro un tempo limite

rispetto all'orario d' ingresso prenotato e, in particolare, per gli acquisti di grandi numeri di biglietti, su una percentuale dei biglietti acquistati. A questo proposito, le policy specifiche, che potranno dipendere anche dalla tipologia di utente (privato, impresa, Tour Operato, ORP, ecc.), saranno definite dall'Amministrazione in fase di presa in carico e potranno essere soggette a variazione nel corso del contratto. Il Concessionario, inoltre, accetta e prende atto che, in relazione al servizio di biglietteria, in tutte le sue declinazioni, **nessun costo suppletivo può essere adoperato o imposto all'utenza**, indipendentemente dal canale di acquisto o dalle modalità di pagamento. Nessun altro servizio può essere adoperato o imposto all'utenza senza vaglio e approvazione preventiva da parte dell'Amministrazione. Indipendentemente dal canale di vendita, tutti i titoli di accesso dovranno riportare obbligatoriamente i seguenti dati:

- nominativo dell'utilizzatore, logo della Reggia di Caserta e del MiC; canale di vendita (se *in loco*, cassa di emissione, on line); data e ora di vendita; data di ingresso e, se applicabile, fascia oraria di ingresso; giorno/periodo di validità; tipologia di titolo di accesso; prezzo integrale applicato al visitatore; numero di serie progressivo pur al variare della tipologia/ tariffa di volta in volta applicata; codice a barre a lettura ottica/QR code univoco identificativo del titolo.

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

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

In ogni caso il Concessionario - almeno 10 giorni prima della data di Avvio

	dell'esecuzione delle Attività - sottopone all'Amministrazione il formato e la grafica	
	dei titoli di accesso.	
	L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, senza costi aggiuntivi, fino a	
	cinque modifiche annuali alla grafica dei titoli di accesso, ad esempio in occasione di	
	eventi speciali o mostre temporanee. Le modifiche potranno riguardare le immagini	
	sul retro del biglietto e/o l'inserimento di informazioni di servizio o comunicazioni	
	sia sul fronte che sul retro.	
	La gestione del servizio di biglietteria dovrà essere improntata a criteri di flessibilità	
	e adattabilità, al fine di recepire tempestivamente le esigenze organizzative e di	
	sicurezza manifestate dalla Reggia. A titolo esemplificativo, il sistema dovrà	
	consentire l'adozione di misure di contingentamento o limitazione degli accessi,	
	quali: la possibilità di impostare in maniera dinamica eventuali soglie massime di	
	vendita dei titoli di accesso per i diversi canali di vendita o di loro combinazioni; lo	
	scaglionamento dei titoli messi in vendita al fine di limitare concentrazioni anomale.	
	L'Amministrazione in caso di mostre temporanee/eventi occasionali all'interno del	
	perimetro della Reggia potrà richiedere la realizzazione del biglietto ad hoc	
	comprensivo di immagini, 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	
	alla Reggia di Caserta una royalty e/o altro tipo di corrispettivo. Per queste occasioni	
	al concessionario potrà essere richiesta l'emissione di biglietti "Gratuito Evento e/o	
		29

	Concessione” che consentiranno l’accesso dall’esterno ai detentori del titolo e il	
	raggiungimento del luogo dell’iniziativa, ma non la visita del percorso museale. Il	
	Concessionario è tenuto ad adottare tutte le misure tecniche utili a garantire la	
	crittografia dei dati del QR code, al fine di impedire la generazione di codici validi da	
	parte di soggetti esogeni.	
	B.1 - Vendita on-line	
	La vendita dei biglietti deve essere prioritariamente gestita tramite canale “online”,	
	vale a dire mediante l’utilizzo di piattaforma informatica, proprietaria o in	
	concessione d’uso da parte di terzi. A tal fine, il Concessionario deve mettere a	
	disposizione un portale di vendita dedicato esclusivamente alla Reggia di Caserta e	
	accessibile tramite redirect dal sito istituzionale della Reggia di Caserta.	
	Il Concessionario dovrà gestire il canale di vendita online per tutta la durata della	
	concessione, aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti. Tramite la	
	piattaforma informatica dovranno essere messe in vendita le medesime tipologie di	
	biglietti venduti nei punti vendita fisici come stabiliti dalla Reggia di Caserta.	
	Le caratteristiche minime della piattaforma informatica devono essere le seguenti:	
	- contenuti in lingua italiana e inglese; presenza dei riferimenti della Reggia di	
	Caserta nell’URL e non di quelli del Concessionario; presenza del logo della	
	Reggia di Caserta. La presenza del logo e della denominazione del	
	concessionario è ammessa solo a fondo pagina, unitamente alle	
	informazioni di Legge in materia di hosting provider; presenza di una	
	descrizione della Reggia di Caserta concordata con la stazione appaltante;	
	presenza della funzionalità di “ricerca nel Sito” di prodotti, eventi e altre	
	informazioni legate a quanto l’utente può necessitare nella fase di acquisto;	
		30

prevedere una sezione in cui pubblicare le informazioni e gli avvisi diramati dalla Stazione appaltante; consentire la vendita di più prodotti in un'unica transazione (bundle) nonché consentire l'accettazione dei pagamenti e degli eventuali annullamenti/storni (anche parziali ad es. per titoli di accesso cumulativi e/o integrati e da tutti i canali di vendita).

Con il termine "prevendita" si indica la vendita di titoli d'accesso e/o di servizi per il pubblico, con contestuale e immediato pagamento, effettuata tramite i canali sopra citati. La prevendita dovrà avvenire mediante l'emissione e l'invio per e-mail del titolo di accesso "print@home" sia in versione cartacea sia digitale (cioè fruibile da dispositivi mobili o stampato), che contenga le stesse informazioni del titolo di accesso emesso presso le postazioni di vendita in loco della Reggia e che consenta l'accesso direttamente al percorso di visita senza preventivamente passare da tali postazioni (non è dunque previsto il ritiro in cassa dei suddetti titoli di accesso).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le apparecchiature dovranno essere direttamente connesse con i servizi di piattaforma informatica di cui infra per consentire lo svolgimento delle attività suindicate. Si precisa che il luogo deputato ad ospitare le TVM sarà provvisto del necessario cablaggio a cura dell'Amministrazione.

A decorrere dall'invio di eventuali segnalazioni riguardanti anomalie o malfunzionamenti riscontrati nelle TVM, il Concessionario è tenuto, a sue spese, alla risoluzione del problema riscontrato secondo le seguenti tempistiche: interventi da remoto - risoluzione del problema entro 24 ore solari; per interventi in loco:

risoluzione del problema entro 36 ore solari.

B.3 - Vendita fisica presso le biglietterie

Il Concessionario deve attivare un punto vendita fisico presso i principali accessi al Complesso, con osservanza dei medesimi orari di apertura della Reggia di Caserta, comprese eventuali aperture straordinarie e serali. È fatta salva la facoltà del Concessionario di chiudere la biglietteria al pubblico fino a mezz'ora prima della chiusura del sito. Il Concessionario, inoltre, è tenuto a garantire le postazioni di biglietteria per almeno 313 giorni l'anno, oltre a ulteriori postazioni da attivare in 229 giorni di maggiore affluenza come indicato nell'art. 10.3 del Capitolato Tecnico.

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

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

Tali postazioni mobili devono essere attivate entro 24 ore dalla richiesta della Reggia di Caserta. Le postazioni aggiuntive devono essere garantite nel seguente periodo di maggiore affluenza, per un totale di 229 giorni annui:

Marzo: 27 gg - Aprile: 26 gg - Maggio: 27 gg - Giugno: 26 gg - Luglio: 27 gg Agosto: 27 gg – Domeniche (escluse marzo-agosto): 25 gg - Festivi: 20 gg - Aperture straordinarie: 24 gg

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

Il Concessionario dovrà garantire che le apparecchiature hardware siano in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione disponibile sul sito energystar.gov.

Per quanto riguarda le stampanti e gli arredi, dovranno essere applicate almeno le

	specifiche tecniche e le clausole contrattuali dei: Criteri ambientali minimi relativi al	
	“servizio di stampa gestita, servizio di noleggio di stampanti e di apparecchiature	
	multifunzione per ufficio e acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature	
	multifunzione per ufficio” (approvato con DM 17 ottobre 2019, in G.U. n. 261 del 7	
	novembre 2019); Criteri ambientali minimi relativi alla “Fornitura servizio di	
	noleggio e servizio di estensione della vita utile di arredi per interni” (approvato con	
	DM 23 Giugno 2022 n. 254, GURI n. 184 del 8 dicembre 2022).	
	Ogni postazione di vendita fisica dovrà essere dotata quantomeno di:	
	- PC di ultima generazione con monitor, mouse e tastiera;	
	- Apparati necessari per garantire la continuità elettrica quali UPS, batterie,	
	accumulatori, ecc. alimentati da fonti di energia rinnovabile e/o dalla rete elettrica e	
	in grado di garantire almeno 3 ore di operatività;	
	- rilevatore di banconote false;	
	-POS;	
	-cassetto denaro;	
	-lettore ottico codice a barre/QR-code;	
	-stampante per titoli di accesso cartacei;	
	-stampante per tessere PVC;	
	-stampante laser b/n; arredi ove necessario: sedia, scrivania, cassetiera, ecc.	
	Tutte le ulteriori attrezzature funzionali a supportare la soluzione di biglietteria	
	proposta si intendono incluse nel servizio. Si intendono altresì inclusi eventuali	
	monitor di cortesia lato utente e dispositivi di firma elettronica o biometrica	
	laddove necessari per garantire la piena efficienza del servizio. È inoltre onere del	
	Concessionario dotare la postazione (incluse le TVM) della connettività Internet,	
		35

	funzionale a garantire il collegamento con la piattaforma informatica di supporto di	
	cui infra, connessa anche ai sistemi off-site per l'aggiornamento in tempo reale.	
	Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la	
	ridondanza a garanzia della continuità di servizio.	
	Il Concessionario ha l'obbligo di esporre permanentemente, in modo ben visibile,	
	appropriato e con modalità preventivamente concordata con l'Amministrazione,	
	l'orario di apertura e chiusura al pubblico, i prezzi dei titoli di accesso e le tariffe	
	degli altri servizi in vendita, nonché la possibilità di acquistare i medesimi prodotti	
	attraverso i canali off site (sito web e contact center), nonché tutte le altre	
	informazioni che la Reggia di Caserta ritenesse utili.	
	I design delle attrezzature e degli arredi, nonché la grafica delle comunicazioni	
	rivolte al pubblico, devono essere sottoposti preventivamente all'approvazione	
	dell'Amministrazione.	
	B.4 - Servizio di controllo accessi	
	Il servizio di controllo dei titoli di accesso in possesso dei visitatori deve essere	
	svolto attraverso unità di personale dedicate, dotate di strumentazione tecnica	
	idonea alla vidimazione informatizzata dei titoli di accesso. Ogni addetto al	
	controllo accessi dovrà essere munito di lettore ottico portatile in grado di:	
	verificare la validità dei biglietti mediante scansione del QR code, sia su supporto	
	cartaceo che digitale; Interagire in tempo reale con la piattaforma informatica per il	
	controllo e la registrazione degli accessi; prevenire utilizzi fraudolenti, impedendo la	
	vidimazione multipla dello stesso titolo per più ingressi.	
	Il Concessionario è tenuto a implementare tutte le misure tecniche necessarie a	
	garantire l'efficacia e l'affidabilità del sistema di controllo, anche mediante	
		36

	l'integrazione con la Piattaforma.	
	Fatto salvo il controllo puntuale e regolare dei titoli di accesso gratuiti, il personale	
	dovrà effettuare controlli a campione per verificare che l'identità del visitatore	
	corrisponda al nominativo riportato sul titolo di accesso. Il tasso minimo di verifica	
	è stabilito nella misura del 10% degli ingressi mensili, tutti i controlli devono essere	
	tracciati automaticamente nella Piattaforma informatica, con generazione di un	
	report dettagliato sugli esiti delle verifiche.	
	Le postazioni di controllo accessi devono essere istituite:	
	-agli ingressi principali della Reggia e del Parco;	
	- ai punti di accesso alle aree soggette a restrizioni o non comprese nel biglietto	
	standard, ove presenti.	
	B.5 - Gestione e verifica delle gratuità o agevolazioni diverse	
	Il Concessionario è tenuto ad adottare tutti gli accorgimenti necessari affinché le	
	gratuità e le agevolazioni tariffarie previste dal D.M. 11 dicembre 1997, n. 507,	
	nonché dalle altre disposizioni applicabili ratione materiae, siano fruite	
	esclusivamente dai soggetti aventi diritto. A tal fine, il Concessionario si impegna	
	a: verificare, mediante idonea documentazione, la sussistenza in capo ai richiedenti	
	dei requisiti per l'ottenimento della gratuità e/o dell'agevolazione tariffaria;	
	predisporre una pre-verifica tramite richiesta obbligatoria dell'inserimento della	
	data di nascita per i biglietti gratuiti o agevolati acquistati online e tramite TVM.	
	Per le giornate di gratuità il Concessionario dovrà, inoltre:	
	<ul style="list-style-type: none"> • stabilire, per le vendite online e tramite TVM, un numero massimo di 	
	biglietti acquistabili per singola transazione; adottare misure idonee a	
	prevenire l'accumulo indebito dei biglietti gratuiti o agevolati. Eventuali	
		37

	concentrazioni anomale di acquisti o altri comportamenti irregolari relativi	
	ai biglietti gratuiti o agevolati dovranno essere prontamente segnalati	
	all'Amministrazione.	
	ART. 10 – PIATTAFORMA INFORMATICA	
	Il Concessionario è tenuto a svolgere il servizio di predisposizione, gestione,	
	manutenzione di una piattaforma informatica integrata e accessibile esclusivamente	
	dal sito istituzionale della Reggia, finalizzata a garantire: Emissione e Vendita Online	
	dei Biglietti, Profilazione dei Dati, Gestione dei Tour Operator, Rendicontazione,	
	Controllo accessi; Interoperabilità, come meglio specificata nel Capitolato tecnico.	
	ART. 11 - OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO	
	Il concessionario per l'esecuzione del servizio dovrà utilizzare le aree assegnate e le	
	sue pertinenze per le finalità cui le stesse sono destinate; sostenere tutti i costi di	
	esercizio e gestione, nessuno escluso; sostenere tutte le spese per la stipula delle	
	assicurazioni richieste a garanzia del rispetto degli obblighi contrattuali assunti e	
	della restituzione delle strutture in condizioni di efficienza alla scadenza del	
	contratto; sostenere tutte le spese per l'eventuale assunzione del personale, per le	
	assicurazioni sociali, previdenziali, infortunistiche, mutualistiche ed ogni altra,	
	declinando la Reggia da ogni responsabilità dovuta per violazioni di legge; non	
	procedere ad opere di trasformazione, modifica e miglioria di strutture, impianti,	
	attrezzature, nonché delle aree di pertinenza, senza la preventiva autorizzazione	
	scritta della Reggia che si riserva di accertarne la necessità e l'opportunità; tenere e	
	far tenere un comportamento consono nel rispetto e nella tutela dell'immagine	
	della Reggia.	
	Nell'espletamento dei servizi oggetto del presente contratto il Concessionario dovrà	
		38

	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. Dovrà designare, se necessario, un	
	Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) in conformità agli obblighi di legge.	
	Dovrà, altresì, provvedere alla Gestione e smaltimento dei rifiuti nel rispetto del	
	D.Lgs. 152/2006 (Codice dell’Ambiente) e successive modifiche.	
	Il Concessionario dovrà garantire la costante manutenzione ordinaria e preventiva,	
	la salvaguardia, custodia; il decoro e la pulizia degli spazi, degli arredi, delle	
	attrezzature e di ogni altro bene strumentale all’erogazione dei servizi, assicurando	
	che tali attività non pregiudichino la regolare fruizione degli spazi da parte del	
	pubblico.	
	Nessun servizio o costo suppletivo può essere adoperato o imposto all’utenza senza	
	vaglio e approvazione da parte dell’Amministrazione.	
	ART. 12 - 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 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 caso di appurato degrado degli	
		39

	arredi e degli impianti, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di	
	effettuare interventi di manutenzione.	
	Art. 13 – ULTERIORE REPORTISTICA	
	Il Concessionario deve produrre la reportistica come richiesta nel Capitolato	
	Tecnico.	
	ART. 14 - CORRISPETTIVO DELLA CONCESSIONE E REVISIONE DEL PIANO	
	ECONOMICO-FINANZIARIO	
	A titolo di corrispettivo della presente concessione, al Concessionario è riconosciuto	
	il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi oggetto del	
	contratto, con assunzione a proprio carico del rischio operativo legato alla gestione	
	dei servizi medesimi.	
	Il Piano economico e finanziario (PEF) del Concessionario, presentato in sede di	
	Offerta Economica, sarà oggetto di revisione solo alle condizioni e secondo le	
	modalità indicate nel comma 1 dell'art. 192 del D. Lgs. 36/2023.	
	ART. 15 - AGGIO, CANONE DI CONCESSIONE, ROYALTY E RETROCESSIONE	
	Il Concessionario, in conformità all'Offerta Economica presentata in sede di gara, a	
	partire dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività, dovrà:	
	A. retrocedere alla Concedente le somme derivanti dalla vendita di tutte le tipologie	
	di titoli d'accesso al netto di un corrispettivo (Aggio) pari al ____ % sul monte incassi	
	come proprio corrispettivo; la retrocessione dovrà avvenire entro il quinto giorno	
	lavorativo successivo al giorno della materiale registrazione degli incassi con valuta	
	in pari data, corredata di nota riassuntiva in formato elettronico; qualora tale	
	termine cada di sabato o in giorno festivo, il versamento dovrà avvenire il primo	
	giorno lavorativo utile successivo, sul conto corrente indicato nel contratto.	
		40

	B. versare alla Concedente un canone annuo di importo pari ad Euro _____, in due	
	rate semestrali anticipate entro il quinto giorno lavorativo del primo mese del	
	semestre di riferimento, aggiornato annualmente dal secondo anno in base al 100%	
	della variazione dell'indice ISTAT FOI (al netto dei tabacchi);	
	C. versare alla Concedente una Royalty di importo pari al _____ % sui ricavi annui	
	delle vendite dei servizi per il pubblico di specifica competenza al netto di IVA. Le	
	Royalties sono versate entro il quinto giorno lavorativo del mese successivo alla	
	registrazione fiscale degli incassi, con valuta pari data (o primo giorno lavorativo	
	successivo se sabato/festivo).	
	Quanto disciplinato alle lett. A), B), e C) dovrà essere versato sul seguente conto	
	corrente: IT17 C030 6914 9371 0000 0046 163.	
	La Concedente si riserva ogni modifica conseguente a normativa e/o	
	regolamentazione attuativa sopravvenuta alla quale sia tenuta ad adeguarsi.	
	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, indipendentemente dal	
	mezzo di pagamento utilizzato dall'utenza (contanti, carte, bonifici, ecc.).	
	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	
		41

	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.	
	La retrocessione decorre dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio	
	dell'esecuzione del Contratto. A tal fine, il Concessionario opera in qualità di agente	
	contabile per conto dell'Amministrazione, ed è tenuto alla predisposizione del	
	Conto giudiziale secondo quanto previsto dagli artt. 178 e 610 del R.D. n. 827/1924,	
	dagli artt. 139 e ss. del D.Lgs. n. 174/2016, nonché dalle disposizioni contenute nella	
	Circolare MEF-RGS n. 3 del 13 gennaio 2023 e secondo la giurisprudenza della Corte	
	dei Conti e della Corte di cassazione.	
	Fino all'effettiva retrocessione, la responsabilità della custodia degli importi, ivi	
	inclusi quelli in contanti, resta integralmente in capo al Concessionario, il quale è	
	tenuto a stipulare un'apposita polizza assicurativa a copertura dei rischi di furto,	
	rapina, smarrimento, ricezione di denaro contraffatto e altri eventi simili.	
	Il Concessionario è tenuto a trasmettere all'Amministrazione in concomitanza alla	
	relativa retrocessione, una nota riassuntiva in formato elettronico (.xls),	
	contenente:	
	- il dettaglio dei titoli di accesso emessi nel periodo di riferimento, distinti per	
	tipologia, numero e valore economico;	
	- l'indicazione dei versamenti effettuati all'Amministrazione relativi agli incassi	
	retrocessi;	
	- gli importi dovuti a titolo di royalties sugli introiti derivanti dai servizi di visita	
	guidata, dalla vendita degli strumenti di supporto alla visita e dallo svolgimento di	
		42

attività e laboratori educativi.

ART. 16 - GARANZIA DEFINITIVA e OBBLIGHI ASSICURATIVI

Il concessionario produce le seguenti polizze assicurative:

- Polizza Fidejussoria definitiva n. ----- del rilasciata da -----

ASSICURAZIONI S.P.A; per la somma garantita di _____ a garanzia

dell'intero importo del presente affidamento;

- **Ambito RCT** - Responsabilità Civile verso Terzi e Operai (RCO/RCT)

- polizza n. ----- rilasciata daAssicurazioni per la responsabilità

civile per danni di qualsivoglia natura cagionati al Complesso Museale, ivi compresi

gli allestimenti e le collezioni, o a terzi o a cose di terzi, o per infortuni occorsi ai

dipendenti e/o agli addetti ai lavori nel corso dell'esecuzione del servizio oggetto

del presente contratto, con un massimale di €. 5.000.000,00.

- **Ambito RCO** – Responsabilità civile dell'operatore nei confronti di terzi per

danni causati durante lo svolgimento della propria attività professionale.

- Polizza n. ----- emessa da: Massimali di Responsabilità Civile: €

..... 00 per sinistro - per le garanzie di Responsabilità Civile Verso Terzi (RCT) e

Responsabilità Civile Verso Prestatori di Lavoro (RCO/RCI).

Rischi connessi alla gestione del denaro contante - Polizza specifica a copertura dei

rischi legati al denaro contante custodito nelle biglietterie, inclusi furto, rapina,

perdita, circolazione di denaro contraffatto e analoghi

- polizza n. ----- rilasciata daAssicurazioni

Tutte le polizze dovranno rimanere valide per l'intera durata della concessione e

dovranno essere attivate prima dell'inizio dell'esecuzione dei servizi.

Resta inteso che eventuali rischi o danni non compresi, per qualsiasi motivo, nelle

	anzidette polizze rimangono comunque a carico del concessionario. L'omesso o il	
	ritardato pagamento delle somme dovute a titolo di premio o di commissione da	
	parte dell'esecutore non comporta l'inefficacia della garanzia nei confronti della	
	Stazione Appaltante.	
	Il Concessionario assume a suo carico tutti gli oneri inerenti l'assicurazione del	
	proprio personale occupato nelle attività oggetto della concessione ed ogni	
	responsabilità, sia civile che penale, in caso di infortuni e di danni arrecati	
	eventualmente da detto personale, dipendenti o sub affidatari, alle persone ed alle	
	cose, sia nei riguardi dell'amministrazione che di terzi, in dipendenza di colpa o	
	negligenza nella esecuzione delle prestazioni stabilite o anche come semplice	
	conseguenza dei servizi stessi. Il Concessionario si impegna a liberare la Reggia ed i	
	suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia che possa derivare da terzi,	
	per i titoli di cui sopra.	
	Sono inoltre a carico del Concessionario tutti i rischi di ogni genere per perdite, furti,	
	incendi, danni, atti vandalici relativamente a tutti i prodotti, le attrezzature, gli spazi	
	ed i materiali utilizzati per l'esecuzione dei servizi offerti, a partire dalla data di	
	stipula del contratto e fino a tutta la durata contrattuale.	
	ART. 17 – RESPONSABILITÀ DEL CONCESSIONARIO	
	Il Concessionario si impegna a svolgere tutte le attività oggetto della concessione	
	nel pieno rispetto della normativa vigente, nonché delle disposizioni regolamentari,	
	amministrative e tecniche applicabili, assumendo ogni responsabilità civile, penale e	
	amministrativa derivante dall'inosservanza delle stesse.	
	In particolare, il Concessionario è tenuto a garantire:	
	a) la tutela della privacy e la protezione dei dati personali, nel rispetto del D.Lgs.	
		44

	196/2003 e del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), adottando adeguate misure	
	tecniche e organizzative di sicurezza, predisponendo le informative privacy per	
	utenti e personale e provvedendo, ove richiesto, alla designazione del Responsabile	
	della Protezione dei Dati (DPO);	
	b) la corretta gestione e lo smaltimento dei rifiuti, in conformità al D. Lgs. 152/2006	
	e alla normativa locale vigente, assicurando la raccolta differenziata, l'uso di	
	contenitori idonei e decorosi e l'adozione di soluzioni volte a ridurre l'impatto	
	ambientale secondo i principi dell'economia circolare;	
	c) il rispetto delle normative in materia di sicurezza, igiene e salute nei luoghi di	
	lavoro, garantendo il mantenimento del decoro, della pulizia e della piena efficienza	
	di locali, arredi e attrezzature, senza pregiudizio per la fruizione degli spazi da parte	
	del pubblico.	
	Il Concessionario si obbliga altresì a osservare i Criteri Ambientali Minimi (CAM)	
	applicabili alle forniture e ai servizi acquisiti nell'ambito della concessione.	
	Resta inteso che eventuali sanzioni, danni o oneri derivanti dalla violazione degli	
	obblighi normativi di cui al presente articolo saranno integralmente a carico del	
	Concessionario, restando manlevata la Stazione appaltante da qualsiasi	
	responsabilità.	
	Il Concessionario dovrà, altresì, erogare i servizi nel pieno rispetto di tutte le norme	
	vigenti compreso il D.Lgs 81/2008 e s.m.i. in materia di prevenzione infortuni e	
	sicurezza sul lavoro.	
	ART. 18 – CONDIZIONE DI EFFICACIA E CAUSE DI RISOLUZIONE	
	Il presente contratto acquisisce efficacia ed esecutività esclusivamente a seguito del	
	positivo controllo preventivo di legittimità da parte della Corte dei conti, ai sensi	
		45

	dell'art 3 comma 1 della Legge 14 Gennaio 1994 n. 20 e ss.mm.ii. Pertanto sino	
	all'apposizione del visto di legittimità da parte della Corte dei Conti, nessuna	
	prestazione potrà essere eseguita né alcun obbligo contrattuale potrà ritenersi	
	vincolante tra le parti.	
	La Stazione Appaltante ha facoltà di risolvere il contratto in tutti i casi di grave	
	inadempimento da parte del concessionario, secondo quanto meglio specificato	
	all'art. 29 del Capitolato Tecnico. Resta salva la facoltà dell'Amministrazione di	
	risolvere il contratto nelle ipotesi di cui all'art. 122 del D. Lgs. 36/2023.	
	In tutti i casi di risoluzione del contratto per fatto e colpa del concessionario,	
	l'Amministrazione avrà diritto di incamerare la cauzione, ferma comunque la	
	risarcibilità dei danni ulteriori.	
	Resta sin d'ora inteso tra le parti che a seguito di sospensione o annullamento	
	giurisdizionale, ovvero di annullamento o revoca in sede di autotutela di uno o più	
	atti relativi alla procedura di affidamento, il presente contratto potrà essere risolto	
	mediante semplice comunicazione inviata tramite PEC dalla Stazione Appaltante. In	
	tal caso, il concessionario nulla potrà pretendere dalla Stazione appaltante a	
	qualsiasi titolo, sia contrattuale che extracontrattuale, fatto salvo il compenso per le	
	attività svolte sino al momento di ricevimento della PEC.	
	In caso di risoluzione del contratto, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di	
	applicare l'art. 124, comma 1, del D. Lgs. 36/2023.	
	Con la risoluzione del contratto sorge il diritto di affidare a terzi la concessione in	
	danno del concessionario che dovrà interrompere il servizio secondo le indicazioni	
	impartite dalla Reggia.	
	La Reggia ha, inoltre, diritto di recedere unilateralmente dal contratto di	
		46

	concessione e il concessionario verrà considerato gravemente inadempiente, in	
	tutto o in parte, ai sensi dell'articolo 1456 c.c.	
	In tutti i casi di risoluzione della concessione è facoltà della Reggia di Caserta di	
	richiedere al concessionario uscente di garantire la esecuzione del servizio fino al	
	subentro di nuovo operatore economico.	
	Art. 19 - MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	
	Le attività necessarie per l'attivazione dei servizi e per il passaggio di consegne con il	
	precedente gestore del servizio sono da ritenersi incluse nell'oggetto della	
	Concessione e non comportano oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.	
	L'Amministrazione e il Concessionario effettueranno, entro cinque (5) giorni	
	lavorativi dalla stipula del presente contratto, una riunione di avvio delle attività,	
	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:	
	Definizione della strategia di subentro all'attuale Concessionario secondo quanto	
	concordato con l'Amministrazione e coerentemente con quanto descritto nella	
	Relazione Tecnica. Si precisa che tale attività è propedeutica all'organizzazione e	
	allo svolgimento delle successive fasi e comprenderà la valutazione dei seguenti	
	aspetti:	
		47

	➤ 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 alla ditta uscente.	
	Il Concessionario deve inoltre realizzare una pianificazione di dettaglio contenuta in un documento denominato "Piano della presa in carico" che deve essere redatto entro 30 giorni dalla data della stipula del contratto. Tale piano dovrà tenere in considerazione gli orari di apertura al pubblico, il periodo dell'anno in cui andranno fatte le attività e i flussi di visitatori, al fine di impattare il meno possibile sulla normale fruizione dei siti. Si rappresenta infatti che le operazioni di subentro non dovranno prevedere alcuna chiusura al pubblico. In accordo con l'Amministrazione, le attività di subentro potranno essere svolte gradualmente (ad esempio con attivazione scaglionata delle biglietterie, ovvero un'installazione dei varchi di controllo accessi scaglionata in giornate differenti, utilizzo temporaneo di postazioni mobili sia di biglietteria che di controllo accessi, ecc.) e comunque durante gli orari	
		48

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.

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.

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

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

- a) Predisposizione e allestimento dei locali di esecuzione dei servizi, ivi comprese le attività inerenti la consegna degli spazi e dei locali che il Concessionario utilizzerà per l'erogazione dei servizi on-site;
- b) Allacci e attivazione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi ivi compresa la installazione delle attrezzature di biglietteria:
 - Installazione delle attrezzature di controllo accessi;

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Esecuzione delle attività di collaudo delle attrezzature installate. 	
	c) Predisposizioni relative al Contact Center;	
	d) Realizzazione della Piattaforma informatica;	
	e) Esecuzione delle attività amministrative propedeutiche:	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ rilascio, a favore del/i soggetto/i a tale scopo indicato/i dalla Reggia, 	
	mediante procura notarile irrevocabile per l'esclusiva consultazione	
	in forma diretta del conto dedicato all'incasso degli introiti derivanti	
	dalla vendita dei titoli di accesso e rilascio delle credenziali che	
	consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ consegna all'Amministrazione della documentazione comprovante il 	
	rispetto dei criteri ambientali minimi;	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ definizione delle strutture dedicate alla gestione del contratto e 	
	comunicazione dei relativi riferimenti;	
	f) redazione di verbali e/o documentazione attestante la presa in carico degli	
	spazi e/o dei locali deputati all'esecuzione dei servizi onsite;	
	g) trasmissione dell'elenco del personale dedicato ai servizi con dati anagrafici,	
	documenti di lavoro e assicurativi, curriculum vitae, certificazioni	
	linguistiche ove richieste;	
	h) consegna delle schede tecniche di schermi e Ticket Vending Machines;	
	i) consegna della polizza assicurativa in corso di validità relativa al denaro	
	contante nei punti vendita.	
	La fase di presa in carico si conclude con una verifica di conformità, attestante la	
	corretta esecuzione di tutte le attività e la consegna dei verbali sottoscritti,	
	nonché la conformità dei servizi al Capitolato e all'offerta tecnica.	
		50

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

ART. 20 - PASSAGGIO DI CONSEGNE FINALE

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

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

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

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

	manca	
	nti o incompleti di responsabilità del Concessionario dovranno essere sanati	
	prima dell’inizio del passaggio di consegne. Infine il Concessionario dovrà	
	supportare eventuali attività di import su nuove piattaforme applicative.	
	Tutta la documentazione aggiornata, tecnica e di processo, inerente i servizi oggetto	
	della concessione di responsabilità del Concessionario dovrà essere consegnata	
	prima dell’inizio del passaggio di consegne; eventuali aggiornamenti sulla	
	documentazione dovranno essere effettuati in ogni caso prima dell’inizio del	
	passaggio di consegne.	
	Al termine del Contratto il Concessionario e l’Amministrazione dovranno redigere	
	un “Verbale di Riconsegna spazi/locali” utilizzati dal Concessionario per l’esecuzione	
	dei servizi in concessione.	
	ART. 21 – VIGILANZA E CONTROLLO	
	Durante la durata della concessione, l’Amministrazione effettuerà controlli per	
	verificare la qualità del servizio e il rispetto degli obblighi contrattuali e normativi da	
	parte del Concessionario. In caso di inadempimenti o disservizi non gravi al punto da	
	giustificare la risoluzione del contratto, l’Amministrazione potrà applicare penali,	
	valutando la gravità secondo criteri di ragionevolezza ed equità.	
	Le verifiche saranno svolte dal RUP o dal Direttore dell’Esecuzione, anche senza	
	preavviso e in contraddittorio con il Concessionario. Le eventuali violazioni saranno	
	contestate tempestivamente e formalizzate per iscritto entro 10 giorni	
	dall’accertamento. Il Concessionario potrà presentare le proprie giustificazioni entro	
	5 giorni lavorativi; in mancanza di risposta o in caso di deduzioni non accettate,	
	verranno applicate le penali.	
	Per il recupero delle somme dovute, l’Amministrazione potrà rivalersi direttamente	
		52

sulla garanzia definitiva, senza necessità di ulteriori procedure o azioni giudiziarie.

ART. 22 - PENALI

In caso di ritardo o inadempienza da parte del concessionario agli obblighi assunti con la sottoscrizione del presente contratto, la Stazione appaltante applicherà le penali previste all'art. 28 del Capitolato Tecnico. Qualora l'ammontare complessivo delle penali applicate al concessionario superi il 2% del valore della concessione salvo ritardi imputabili all'amministrazione, l'amministrazione procederà con la risoluzione contrattuale. Fermo rimanendo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento degli ulteriori danni patiti.

ART. 23 – ELEZIONE DI DOMICILIO, CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Per gli effetti del presente contratto, il concessionario dichiara di eleggere il proprio domicilio legale in ----- - PEC. -----

Al domicilio suindicato e/o e-mail pec indicata saranno inviati tutti gli atti e i documenti che riguardano l'esecuzione della presente Convenzione.

Qualsiasi divergenza o contestazione che dovesse sorgere sull'interpretazione o sulla applicazione delle clausole che disciplinano la gestione dei rapporti, definiti nel Disciplinare e nel Capitolato, tra il Concessionario e la Reggia sarà definita secondo le disposizioni vigenti al riguardo. Insorgendo controversie, il Concessionario non potrà sospendere il servizio né rifiutarsi di eseguire le disposizioni che la Reggia darà a mezzo dei propri uffici. Quale che sia la ragione della risoluzione del contratto, l'aggiudicatario sarà soggetto al risarcimento dei danni diretti e indiretti subiti dalla Reggia e al rimborso delle spese a cui andrà incontro per provvedere al servizio, nel rimanente periodo contrattuale. Per le controversie che potrebbero sorgere non definite in via amministrativa, sono devolute al Giudice Ordinario — Foro di Napoli.

Non è ammesso il ricorso ad arbitrati.

ART. 24 - CESSIONE DEL CONTRATTO

È vietata al Concessionario, la cessione a terzi, anche parziale, sotto qualsiasi forma, in tutto od in parte, da parte dal Concessionario, del contratto, ogni atto contrario è nullo di diritto. La violazione del suddetto divieto determinerà il diritto del concedente di dichiarare risolto il presente contratto, per effetto dell'articolo 1456 del Codice Civile e a incamerare la garanzia definitiva, ai sensi dell'art. 117 del Codice, fatto salvo il diritto di agire per il risarcimento di ogni ulteriore conseguente danno subito.

ART. 25 - RISERVATEZZA

Le Parti concordano che durante e dopo il periodo contrattuale manterranno riservate tutte le informazioni tecniche e/o commerciali relative allo svolgimento dei servizi, e non divulgheranno a terzi questi dati ed informazioni se non previo consenso scritto dell'altra Parte.

ART. 26 - TRATTAMENTO DATI

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per l'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/279 e delle disposizioni di adeguamento di cui al D. Lgs. 101/2018. I dati derivanti dall'esecuzione delle attività sono di esclusiva proprietà della Reggia.

Titolare del trattamento è il Ministero della Cultura (MiC). Responsabile del trattamento è il Direttore della Reggia di Caserta.

ART. 27 - SPESE CONTRATTUALI, IMPOSTE, TASSE

Tutte le spese derivanti dalla sottoscrizione del presente contratto, nessuna esclusa ed eccettuata, sono a totale carico del concessionario senza diritto di rivalsa.

Sono, inoltre, a carica del concessionario le spese per allaccio contatore fornitura energia elettrica necessaria a garantire la realizzazione di tutte le attività previste.

La presente Concessione è formata su supporto digitale e sottoscritto con firma digitale da ciascuna delle parti.

ART. 28 – 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.

A tal fine dichiara che il conto corrente dedicato è il seguente:

..... IBAN....., e che la persona delegata ad operare su detto conto è:..... C.F. in qualità di

ART. 29 - NORME DI CHIUSURA E FIRME

Il presente contratto è disciplinato dalla legge italiana.

Per quanto non previsto nel presente contratto, le Parti fanno riferimento, esplicitamente richiamandoli, al Capitolato Tecnico e alla normativa ivi richiamata e ai relativi allegati, agli atti di gara, al D.Lgs. n. 36/2023, nonché alle norme del codice civile, in quanto compatibili.

Il presente atto è redatto mediante strumenti informatici su n. ____ () pagine.

Le parti dichiarano e lo riconoscono conforme alle loro volontà, per cui a conferma lo sottoscrivono con firma digitale, ai sensi dell'art. 52 bis della Legge 16 febbraio 1913, n. 89, verificata ai sensi dell'art. 10 del D.P.C.M. 30 marzo 2009.

Letto, confermato e sottoscritto digitalmente.

CONCEDENTE

REGGIA DI CASERTA

Documento sottoscritto con firma digitale da [MAFFEI TIZIANA] ai sensi del D. Lgs. 7
marzo 2005, n. 82 e del D.P.C.M. 22 febbraio 2013 e ss.mm.ii.

CONCESSIONARIO

Documento sottoscritto con firma digitale da [-----] ai sensi del D. Lgs. 7
marzo 2005, n. 82 e del D.P.C.M. 22 febbraio 2013 e ss.mm.ii