

PROCEDURA EUROPEA APERTA PER LA CONCESSIONE DELLA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI AL PUBBLICO DI CUI ALL' 117 DEL D.LGS. N. 42/2004 (SERVIZI DI BIGLIETTERIA, DI ASSISTENZA CULTURALE E DI OSPITALITÀ) DEI SITI CULTURALI DELLA PROVINCIA DI MESSINA (PARCO ARCHEOLOGICO DI NAXOS E TAORMINA, PARCO ARCHEOLOGICO DI TINDARI, PARCO ARCHEOLOGICO DELLE ISOLE EOLIE), AI SENSI DEGLI ARTT. 176 E SS. DEL D.LGS. 36/2023 e ss.mm.ii.

CUP G69I24000760002

CIG B2BD955188

CAPITOLATO SPECIALE

INDICE DEL DOCUMENTO

1. PREMESSA	4
1.1 PARCO DI NAXOS-TAORMINA.....	6
1.2 PARCO DI TINDARI	7
1.3 PARCO DELLE ISOLE EOLIE)	9
1.4- GLOSSARIO	9
2. OGGETTO DELLA CONCESSIONE	11
3. DURATA DELLA CONCESSIONE	15
4. IMPORTO DELLA CONCESSIONE.....	15
5. LUOGHI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E ORARI	15
6. LOGHI, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI	19
7. POLITICHE DI TICKETING.....	19
8. MODALITA' ACQUISTO TITOLI PER L'ACCESSO AI SITI.....	23
9. SISTEMI DI PAGAMENTO.....	24

10. STRUTTURE E FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO.....	25
11. PERSONALE IMPIEGATO NEI SERVIZI DAL CONCESSIONARIO.....	27
12. SISTEMI DI MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO CONTINUO.....	29
13. SERVIZIO DI BIGLIETTERIA ON SIDE.....	31
13.1 Postazioni fisse di biglietteria.....	33
13.1.1 Attrezzature per la gestione del servizio.....	34
13.2 Postazione mobili/light di biglietteria.....	36
13.2.1 Attrezzature per la gestione del servizio.....	37
13.3 Servizio di controllo accessi.....	37
13.4 Postazione personale addizionale.....	39
13.5 Gestione delle postazioni di controllo accessi.....	40
13.5.1 Attrezzature per la gestione del servizio.....	41
14. SERVIZIO DI CONTACT CENTER.....	41
14.1 Gestione dei contatti/richieste.....	42
14.2 Tracking delle richieste.....	44
14.3 Back office di contact center.....	45
15. SERVIZIO DI PIATTAFORMA INFORMATICA.....	45
15.1 Requisiti generali.....	46
15.2 Requisiti tecnici.....	46
15.2.1 Caratteristiche specifiche relativamente agli eventi soggetti a normativa SIAE.....	47
15.3 Portale web di vendita.....	48
15.4 Vendite dirette agli utenti finali.....	49
15.5 Vendite a operatori del settore e guide turistiche.....	50

15.6 Analisi dei dati e reportistica.....	51
15.7 Sicurezza.....	52
15.8 Accessibilità.....	53
15.9 Continuità.....	53
15.10 Set up del servizio di piattaforma informatica.....	54
15.11 Analisi di dettaglio.....	55
15.12 Realizzazione del servizio.....	56
15.13 Messa in produzione.....	58
15.14 Gestione applicativa.....	58
15.15 Manutenzione adeguativa.....	59
15.16 Manutenzione migliorativa.....	59
15.17 Manutenzione evolutiva.....	59
16. MODALITA' DI PASSAGGIO DELLE CONSEGNE E PRESA IN CARICO.....	60
16.1 Indicatori di qualità.....	64
17. MODALITÀ DI PAGAMENTO DEI CANONI E CORRISPETTIVI PER I SERVIZI DI FRUIZIONE.....	65

1. PREMESSA

Il presente Capitolato speciale illustra, gli aspetti tecnici – requisiti minimi - per l'affidamento in concessione, ai sensi dell'articolo 117 comma 2 e 3 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, dei servizi di biglietteria e di fruizione dei Parchi archeologici ricadenti nella provincia di Messina (Parco archeologico di Naxos-Taormina, Parco archeologico di Tindari, Parco archeologico delle Isole Eolie), AI SENSI DEGLI ARTT. 176 E SS. DEL D.LGS. 36/2023 e ss.mm.ii. secondo quanto riportato nella tabella 1 sotto riportata:

COMUNE	SITO	EDITORIALI	GESTIONE PUNTI VENDITA BOOK SHOP	ACCOGLIENZA	AUDIO GUIDE	VISITE GUIDATATE	BIGLIETTERIA	DIDATTICA
Taormina	Teatro Greco-Romano	X	X	X	X	X	X	X
Taormina	Isolabella			X	X	X	X	
Giardini Naxos	Museo archeologico regionale e area archeologica	X	X	X	X	X	X	X
Taormina	Palazzo Ciampoli			X		X	X	X
Patti	Area archeologica Teatro antico e Antiquarium di Tindari	X	X	X	X	X	X	X
Patti	Villa romana	X		x	X	X	X	X
Tusa	Area archeologica di Alesa e Antiquarium	X	X	X	X	X	X	X
Lipari	Museo archeologico "Luigi Bernabo' Brea"	X	X	X	X	X	X	X

TABELLA 1

per un valore di contratto pari a € 2.603.551,98 x 4 = € 10.414.207,92, calcolato sulla base dei coefficienti riportati nella tabella 2 sotto riportata:

Comune	Sito	Media incassi 2019 2022 2023 €	Agio 25% €	Media visitatori 2019 2022 2023 N.	Incassi € 2.374 per visitatore €	Percentuale su fatturato 10% €	Canone fisso €	Valore contratto per sito €	Valore contratto per Parco €
Taormina	Teatro antico	7.862.173,66	1.965.543,42	866.989	2.058.231,08	205.823,11	216.747,17	2.388.113,69	Parco archeologico di Naxos e Taormina
Taormina	Museo Isolabella	194.627,33	48.656,83	65.572	155.668,71	15.566,87	16.393,08	80.616,79	
Giardini Naxos	Museo archeologico e Area archeologica	46.696,66	11.674,17	21.047	49.966,36	4.996,64	5.261,83	21.932,63	
Taormina	Palazzo Ciampoli (valore presunto)	30.000,00	7.500,00	6.000	14.244,00	1.424,40	1.500,00	10.424,40	2.501.087,51
Patti	Area archeologica e Antiquarium di Tindari	117.555,33	29.388,83	33.316	79.092,98	7.909,30	8.329,08	45.627,21	Parco archeologico di Tindari
Patti	Villa Romana	5.326,33	1.331,58	2.774	6.585,48	658,55	693,50	2.683,63	
Tusa	Alesa Arconidea (valore presunto)	6.000,00	1.500,00	3.283	7.793,84	779,38	820,75	3.100,13	51.410,98
									Parco archeologico delle Isole Eolie
Lipari	Museo archeologico eoliano "Bernabo' Brea"	150.599,33	37.649,83	27.500	65.285,79	6.528,58	6.875,08	51.053,50	51.053,50
TOTALE valore annuo concessione									2.603.551,98

TABELLA 2

Si rappresenta che i valori medi di incasso di riferimento sono stati volutamente calcolati sugli anni 2019, 2022 e 2023, escludendo i due anni di covid per avere una previsione reale.

Alla luce degli importi riportati nella **TABELLA 2 la quota fissa che il Concessionario dovrà corrispondere ai singoli Parchi è la seguente:**

- **Parco archeologico di Naxos- Taormina** € 216.747,17 + 16.393,08+5.261,83+1.500,00= **€ 239.902,08**
- **Parco archeologico di Tindari** € 8.329,08+693,50+820,75 = **€ 9.843,33**
- **Parco archeologico delle Isole Eolie** € 6.875,08 = **€ 6.875,08**

L'Amministrazione, al fine di individuare il dettaglio dei servizi, ha definito una serie di obiettivi, di seguito elencati:

- Garantire lo svolgimento di servizi efficienti con il pieno controllo da parte dei singoli Parchi su costi, modalità di svolgimento, tempi e caratteristiche dei servizi;
- Garantire interventi di tipo straordinario tempestivi ed efficaci;
- Ottimizzare la capacità di controllo della qualità dei servizi;
- Consentire una programmazione efficace ed efficiente delle attività e delle risorse

Il presente Documento si compone di 17 capitoli e di 2 Allegati

Allegato 1 - Planimetrie e mappe;

Allegato 2 – Loghi dei Parchi

1.1 PARCO ARCHEOLOGICO NAXOS - TAORMINA (Servizio 35)

Il Parco archeologico di NAXOS e TAORMINA è istituto della cultura di rilevante interesse nazionale, aperto al pubblico, con la missione di conservare, incrementare e valorizzare i propri beni mobili e immobili e di contribuire alla salvaguardia del patrimonio culturale materiale e immateriale, nonché di promuovere lo studio e la ricerca sia con risorse interne sia in collaborazione con partner nazionali ed internazionali nei settori di competenza e di diffondere detti studi e ricerche presso la comunità scientifica e il pubblico.

Il Parco archeologico di Naxos e Taormina affonda le sue radici in un grande passato di ricerca che ne ha consentito l'istituzione nel 2007, in attuazione della più antica legge sui Parchi archeologici della Regione Sicilia (L.R. 20/2000). L'Ente includeva inizialmente solo l'antica colonia di Naxos e il suo Museo, ma dal 2010, in ragione di un iter concettuale, prima che legislativo, ha progressivamente avuto assegnati in gestione altri

siti ricadenti in quei comuni che territorialmente e storicamente rappresentano la continuità insediatamentale: Taormina - l'antica *Tauromenion*, storicamente erede diretta di Naxos - e Francavilla di Sicilia, nella media valle dell'Alcantara - sede di un insediamento antico saldamente collegato a Naxos – incorporando poi anche beni regionali di spiccata valenza paesaggistica, come l'Isola Bella con il suo Museo naturalistico, secondo una visione più ampia, non esclusivamente archeologica, in un territorio di eccezionale “bellezza”.

Da questo momento in poi, negli anni successivi (2013; 2019), il Parco è cresciuto, acquisendo sempre più la configurazione di Parco diffuso o a rete e diacronico.

Oggi, quale Servizio 35 del Dipartimento regionale dei Beni Culturali e della Identità Siciliana, il Parco oltre che di autonomia scientifica e di ricerca, da declinare sempre nei termini di promuovere la crescita del territorio, gode di autonomia finanziaria e contabile: è quindi in grado di garantire e promuovere, utilizzando i fondi del proprio bilancio derivanti soprattutto dallo sbagliettamento, la conservazione e la valorizzazione dei siti archeologici ma anche dei beni monumentali e di interesse naturalistico assegnati, ricadenti nei comuni di Giardini Naxos (**sito di Naxos e annesso Museo archeologico e Castello Schisò**); Taormina (**Teatro Antico, Isola Bella, Villa Caronia, Palazzo Ciampoli, Castel Tauro**), Francavilla di Sicilia (**area demaniale di c.da Fantarilli e M.A.FRA** in sinergia con il comune), Casalvecchio Siculo (**Chiesa SS. Pietro e Paolo d'Agrò**), costituendo uno dei Servizi del Dipartimento beni culturali che più opera, per la promozione e valorizzazione turistica di un comprensorio nevralgico nella Sicilia orientale.

I siti aperti alla pubblica fruizione e per i quali si prevede un servizio di biglietteria sono i seguenti:

PARCO ARCHEOLOGICO di NAXOS-TAORMINA				
TARFFE INGRESSO FINO AL 31-12-2024 (ai sensi del D.A. 143/GAB del 29-12-2023) e dal 1 gennaio 2025				
SITI	INTERO 2024	RIDOTTO 2024	INTERO 2025	RIDOTTO 2025
AREA ARCHEOLOGICA DI NAXOS E MUSEO	€ 5,00	€ 2,50	€ 6,00	€ 3,00
TEATRO GRECO E ANTIQUARIUM	€ 12,00	€ 6,00	€ 14,00	€ 7,00
ISOLA BELLA	€ 5,00	€ 2,50	€ 6,00	€ 3,00
PALAZZO CIAMPOLI (spazio espositivo)	€ 2,00	€ 1,00	€ 4,00	€ 2,00

1.2 PARCO ARCHEOLOGICO DI TINDARI (servizio 36)

Il Parco Archeologico di Tindari, istituito con D.A. 24/GAB del 11-04-2019, ai sensi del Titolo II della L.R. 20/200, per le caratteristiche della sua articolata perimetrazione territoriale, in particolare per dislocazione dei Siti di pertinenza, rappresenta un chiaro esempio di Parco “diffuso”, sviluppandosi lungo la costa tirrenica della provincia di Messina e il corrispondente immediato entroterra, tra le ultime digitazioni dei Peloritani e

dei Nebrodi, da Milazzo a Tusa. Benché il nome rimandi a Tindari, il Parco non si puntuallizza, o identifica, con il solo sito archeologico di Tindari, ad esso sono, infatti, correlati ben altri undici siti ricadenti nei Comuni di Milazzo, Terme Vigliatore, Tripi, Patti, Gioiosa Marea, Capo d'Orlando, Acquedolci, San Fratello, Caronia e Tusa. Nel loro insieme essi testimoniano della storia millenaria del territorio e ci permettono, grazie ai risultati della ricerca scientifica, di leggere ed attraversare le fasi della cultura antica, dal Paleolitico Superiore all'età bizantina ed oltre, senza soluzione di continuità nello spazio e nel tempo. Dalla **Grotta di San Teodoro** di Acquedolci, al **Villaggio Preistorico** di Milazzo; dall'anonimo **Abitato siculo-greco** di Gioiosa Guardia, alle **Città greco-romane** di Alesa Arconidea, Tindari, Apollonia, Kalè Akté, fondate nel corso del IV sec. a.C., ed oggi ricadenti nei Comuni di Tusa, Patti, San Fratello, Caronia; dalla **necropoli ellenistica** di Tripi, alle **Ville Romane** di Terme Vigliatore, Patti Marina e le **Terme Romane** di Capo d'Orlando, all'**Antiquarium Archeologico** di Milazzo, laddove i materiali archeologici esposti diventano strumenti di narrazione e documenti parlanti della storia e della cultura materiale dell'intero territorio.

Allo stato attuale presso il Parco Archeologico di Tindari è contemplato il pagamento di un biglietto, con relativo servizio di biglietteria, esclusivamente nei seguenti Siti di pertinenza:

1. sito archeologico e Antiquario di Tindari
2. villa Romana e Antiquario di Patti Marina

Si reputa opportuno, in ottemperanza a quanto disposto dal Superiore Assessorato con D.A. 143/GAB del 29-12-2023, prevedere e attivare il servizio di biglietteria presso il:

3. sito di Alesa Arconidea, considerata l'effettiva disponibilità dei locali da destinarsi, funzionali e attrezzati, presso la sede del *“Centro Servizi e Sviluppo dei Nebrodi occidentali di Castel di Tusa”*.

PARCO ARCHEOLOGICO di TINDARI TARIFFE INGRESSO (ai sensi del D.A. 143/GAB del 29-12-2023)							
SITI	INTERO 2024	RIDOTTO 2024	CUMULATIVO INTERO 2024	CUMULATIVO RIDOTTO 2024	INTERO 2025	RIDOTTO 2025	CUMULATIVO INTERO 2025
Tindari	€ 7.00	€ 3.50	€ 10.00	€ 5.00	€ 8.00	€ 4.00	€ 12.00
Patti	€ 5.00	€ 2.50	€ 10.00	€ 5.00	€ 6.00	€ 3.00	€ 12.00
Alesa Arconidea	€ 2.00	€ 1.00			€ 4.00	€ 2,00	

1.3 PARCO ARCHEOLOGICO ISOLE EOLIE (Servizio 34)

Il Parco Archeologico delle Isole Eolie è stato istituito con Decreto Assessoriale n° 22/GAB del 11.4.2019 e ricade nei territori dei Comuni di Lipari, Santa Marina Salina, Malfa e Leni.

Il suo Istituto più importante è costituito dal Museo Archeologico Regionale *“Luigi Bernabò Brea”*, sito in via Castello a Lipari ed intitolato al suo fondatore che lo aprì al pubblico nel 1954. Qui sono conservati innumerevoli e pregevoli reperti archeologici provenienti soprattutto dagli insediamenti delle popolazioni che hanno abitato l'Arcipelago Eoliano nel Neolitico, nell'Eneolitico, nell'Età del Bronzo, nei periodi greco e romano, fino a tutto il Medioevo.

Il Museo è arricchito inoltre dalla Sezione Arte Contemporanea, con opere *site specific* di artisti di rilievo internazionale.

Il Parco Archeologico si estende inoltre su ampia parte dell'Arcipelago: a Filicudi sono presenti lungo il porto una Sezione Staccata del Museo, con collezioni archeologiche ed etnoantropologiche e, nelle località omonime, anche i resti di due villaggi preistorici, Capo Graziano e Filobraccio, risalenti all'Età del Bronzo.

Sull'isola di Panarea si trova un altro villaggio, Punta Milazzese, anch'esso risalente all'Età del Bronzo.

L'area archeologica di Parco Diana, con resti risalenti sia all' Età del Bronzo che alle epoche greca e romana, è un vasto spazio destinato anche a giardino pubblico e si trova sempre a Lipari. In prossimità di quest'ultima, sono fruibili anche diversi piccoli spazi all'aperto con manufatti greci e romani, quali tratti di mura urbane ed ipogei.

I servizi a pagamento che occorre attivare al Parco sono limitati esclusivamente al:

1. Museo archeologico Luigi Bernabò Brea - Lipari, via Castello

PARCO ARCHEOLOGICO ISOLE EOLIE TARIFFE INGRESSO ai sensi del D.A. 143/GAB del 29-12-2023			
SITO	INTERO 2024	RIDOTTO 2024	INTERO 2025
MUSEO ARCHEOLOGICO	€ 7,00	€ 3,50	€ 8,00

I relativi locali sono già funzionali ed attrezzati, con impianti a norma.

Tutti i rimanenti siti del Parco prima indicati sono fruibili gratuitamente.

1.4 GLOSSARIO

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

TERMINI	DEFINIZIONI
Capitolato	Il presente Documento.
Base d'asta	I tre fattori individuati come elementi di calcolo del Valore di Contratto, indicato come base d'asta, altro non sono che i fattori su cui si basa l'offerta economica, in termini percentuali su quelli posti, in questo caso, a base d'asta. Pertanto, l'importo complessivo del valore di contratto è un valore fittizio che dà la dimensione economica della concessione, formato da: costi pari alla percentuale che il Concessionario deve all'Amministrazione sulla vendita dei biglietti e quindi dalla percentuale di aggio offerto; dalla percentuale che il Concessionario deve all'Amministrazione sugli incassi dei servizi integrati (bookshop, merchandising, accoglienza, ecc...) concessi in gestione; dal valore del canone annuo fisso che il concessionario deve all'Amministrazione per gli spazi che vengono concessi in uso per i servizi. Quindi, il valore stimato della concessione tiene conto degli elementi contenuti al comma 3 dell'art. 179 del D.Lgs. 36/2023 (Nuovo Codice dei Contratti).
Concorrente	Operatore economico che partecipa alla presente procedura aperta presentando un'offerta.
Data di avvio	Data di avvio dell'esecuzione delle attività oggetto del contratto.
Concessionario	Operatore economico aggiudicatario della procedura aperta.
Giorno/Mese/i	Ove non diversamente stabilito tutti i termini previsti dal presente Capitolato sono da intendersi "solari".
Guide turistiche	Guide turistiche in possesso di abilitazione alla professione ovvero dei requisiti di legge.
Ingressi	Porte/cancelli di accesso ai siti che precedono i controlli di sicurezza per i visitatori (metal detector) e i punti di controllo dei titoli di accesso.
Off site	Non ubicato fisicamente sui siti.
Operatore di settore	Utente della Piattaforma informatica dotato di P.IVA come ad esempio i Tour Operator, Agenzie di Viaggio, ecc.
Amministrazione	L'Amministrazione che affida in concessione l'erogazione e la gestione dei Servizi a terzi ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n.42 e

Singoli Parchi	Si intendono i Parchi archeologici compresi nell'ex lotto ME3, e precisamente: Parco archeologico di Naxos e Taormina Parco archeologico di Tindari Parco archeologico Isole Eolie
Servizio di Biglietteria	Si intende il complesso dei servizi della presente concessione finalizzata all'erogazione e gestione dei titoli di accesso ai Siti sia on site che da remoto
Servizi di Fruizione	Si intendono i servizi di fruizione di base, ossia - servizio editoriale, servizio di libreria, servizio di vendita oggettistica e <i>merchandising</i> , servizio di guida, assistenza didattica e laboratori didattici, informazione
Siti	Siti archeologici gestiti dai Parchi archeologici, presso i quali sono erogati i servizi oggetto della presente procedura aperta

TABELLA 3 – Glossario

2.- OGGETTO DELLA CONCESSIONE

Il presente Documento e i relativi allegati si riferiscono all'individuazione tramite procedura aperta dell'Operatore economico contraente, la ***"Concessione della Gestione integrata dei servizi al pubblico dei siti culturali della Provincia di Messina (Parchi archeologici di Naxos-Taormina, Tindari e Isole Eolie)"***, come prevista dall'articolo 117, comma 2 e 3, del D.Lgs. n. 42/2004 recante il *"Codice dei beni culturali e del paesaggio"* e s.m.i., e AI SENSI DEGLI ARTT. 176 E SS. DEL D.LGS. 36/2023 e ss.mm.ii..

In sintesi i servizi oggetto della procedura concorsuale sono:

A) ACCESSI

- biglietterie come di seguito specificato;
- controllo accessi

B) FRUIZIONE

- servizio editoriale;
- servizio di libreria;
- servizio di vendita oggettistica e *merchandising*;
- servizio di guida;
- assistenza didattica e informazione
- laboratori didattici

A – ACCESSI

La gestione del **servizio di biglietteria** dovrà avvenire secondo quanto disposto dall'art. 103 del D.Lgs 42/2004 e dai relativi decreti ministeriali di attuazione e di ogni altro atto regolamentare attuativo. Le modalità di attuazione del servizio dovranno rispettare il D.M. 11 dicembre 1997, n. 507 e s.m.i., nonché le direttive centrali del Dipartimento Regionale Beni Culturali e I.S. pena la risoluzione del contratto.

Il servizio di biglietteria consta dei seguenti sotto-servizi:

- biglietteria *onsite* di cui al successivo par. 13;
- controllo accessi di cui al successivo par. 13.3;
- Contact Center di cui al successivo par. 14;
- piattaforma informatica, incluso il Portale Web di vendita, di cui al successivo par. 15.

Tali servizi comprendono anche tutte le attività connesse alla presa in carico e al passaggio di consegne finale (cfr. par. 16) che sono quindi da ritenersi incluse nell'oggetto della Procedura aperta.

Come meglio specificato al successivo par. 5, le suddette attività dovranno essere erogate presso sedi del Concessionario e presso i seguenti siti dei Parchi archeologici della provincia di Messina:

PARCO NAXOS-TAORMINA

- Taormina - Teatro antico di Taormina
- Taormina - Isola Bella
- Giardini Naxos - Naxos sito archeologico e Museo
- Taormina - Palazzo Ciampoli (spazio museale)

PARCO TINDARI

- Patti - Tindari, sito archeologico e
- Patti - Villa romana di Patti marina
- Tusa - Alesa Arconidea, sito archeologico e Antiquarium, "Centro Servizi e Sviluppo dei Nebrodi occidentali di Castel di Tusa".

PARCO ISOLE EOLIE

- Lipari - Museo archeologico Luigi Bernabò Brea

Nel seguito del presente documento saranno descritti, nel dettaglio, i servizi di cui sopra e i relativi requisiti.

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

B- SERVIZI INERENTI LA FRUIZIONE

Si prevede la presenza di n. **5 BOOKSHOP, CHE SARANNO FRUIBILI TUTTO L'ANNO, IN QUANTO NEI MESI IN CUI NON E' PREVISTO UN ADDETTO DEDICATO, IL SERVIZIO POTRA' ESSERE GARANTITO DALL'ADDETTO ALLA BIGLIETTERIA.**

Segue l'elenco di dettaglio:

PARCO NAXOS-TAORMINA

- Naxos sito archeologico e Museo (biglietteria su Via Lungomare Schisò) - n. 1 addetto (x 4 mesi)
- Teatro antico di Taormina (un locale all'interno della c.d. Casina degli Inglesi) - n. 1 addetto (x 12 mesi)

PARCO TINDARI

- Tindari, sito archeologico e antiquarium– n. 1 addetto x 4 mesi)
- Alesa Arconidea presso il “Centro Servizi e Sviluppo dei Nebrodi occidentali di Castel di Tusa”- n. 1 addetto x 4 mesi)
-

PARCO ISOLE EOLIE

- Museo archeologico Luigi Bernabò Brea - n. 1 addetto (per 4 mesi)

I servizi minimi da assicurare saranno i seguenti:

a) Servizio editoriale. Realizzazione di:

- Pianta generale dei singoli siti con indicazioni di tutti i percorsi presenti all'interno dei siti, con indicazione anche dei servizi, secondo le indicazioni fornite dai responsabili dei singoli Parchi.
- Brevi guide in quattro lingue (da realizzare secondo le indicazioni dei responsabili dei singoli Parchi che rilasceranno il visto si stampi; tiratura minima 10.000 copie di cui n. 1000 da fornire gratuitamente ad ogni parco)
- Editoria didattica (da realizzare secondo le indicazioni dei Responsabili dei singoli Parchi che rilasceranno il visto si stampi; tiratura minima 10.000 copie dei cui n. 1000 da fornire gratuitamente ad ogni parco)

b) Servizio di libreria. La tipologia del materiale posto in vendita deve essere concordata con i Responsabili dei singoli Parchi, e comunque deve riguardare i seguenti campi di specializzazione: architettura, archeologia, storia dell'arte, cataloghi di mostre, pubblicazioni per l'infanzia e i ragazzi.

Il Concessionario dovrà garantire, qualora richiesto, la diffusione di prodotti realizzati dall'Amministrazione (ossia dai singoli parchi), anche se non editi da esso, e dovrà corrispondere il relativo canone percentuale sul fatturato.

c) Servizio di vendita di oggettistica e merchandising: di oggetti originali connotati da una linea grafica ispirata alla cultura dei luoghi approvata dal Responsabile dei singoli Parchi.

d) Servizio guida, ossia visite guidate con audioguida a noleggio (in lingua: italiano, francese, inglese, tedesco, arabo, cinese) **o con addetto in presenza su prenotazione;**

e) Servizio di laboratorio e assistenza didattica in collegamento con le scuole. Le attività dovranno essere svolte da **personale in possesso delle qualificazioni professionali necessarie (laurea in beni culturali triennale) e di comprovata esperienza professionale.** I riferimenti alle qualificazioni e alle esperienze dovranno essere indicate dal concorrente nell'offerta. Il concessionario dovrà nominare un Responsabile didattico che dovrà occuparsi dell'organizzazione del servizio, raccordandosi con un referente individuato da ogni singolo Parco.

I servizi didattici (laboratori o/e visite guidate)– solitamente previsti la prima domenica del mese (per 12 mesi)- dovranno essere realizzati nei seguenti siti: NAXOS, TAORMINA (Teatro/Palazzo Ciampoli); TINDARI, PATTI, ALESA, MUSEO EOLIANO, prevedendo un numero minimo di 1 unità a sito. Si precisa per quanto concerne i laboratori didattici, che nel caso il numero delle prenotazioni supera n. 15 bambini dovrà essere presente un secondo operatore. Inoltre, i suddetti servizi dovranno essere svolti ogni qualvolta vi sia richiesta da parte di scolaresche o di privati (anche previo accordo con le associazioni di categoria)

Si sottolinea come su indicato che il servizio di BOOKSHOP, sarà garantito tutto l'anno, in quanto nei mesi in cui non è previsto un addetto dedicato, il servizio dovrà essere garantito dall'addetto alla biglietteria.

IN SINTESI I SERVIZI MINIMI CHIESTI E IL PERSONALE NECESSARIO SONO RIPORTATI NELLA TABELLA 4 CHE SEGUE

LUOGO	BIGLIETTERIA (personale)	CONTROLLO ACCESSI E ACCOGLIENZA (personale)	BOOKSHOP (personale)	SERVIZI DIDATTICI
NAXOS - Sito archeologico e Museo	1 Via Lunogomare Schisò (12 mesi) 1 Via Stracina (15 giugno - 15 settembre)	1 Via Lungomare Schisò (12 mesi) 1 Via Stracina (15 giugno - 15 settembre)	1 (x 4 mesi)	1

TAORMINA - Teatro e Antiquarium	2 Via Teatro greco (12 mesi) + 1 Via teatro greco (1 aprile – 31 ottobre) 1 Via Bagnoli (15 aprile - 15 settembre)	2 Via Teatro greco (12 mesi) + 3 (1 aprile – 31 ottobre) 1 Via Bagnoli (15 aprile- 15 settembre)	1 (x 12 mesi)	1 (che si sposta a Ciampoli)
TAORMINA - Palazzo Ciampoli	1 (12 mesi, salvo chiusure temporanee per riallestimento)	1(12 mesi, salvo chiusure temporanee per riallestimento)		
TAORMINA - Isola Bella	1 (12 mesi salvo chiusure per impossibilità di accesso sull'Isola)	1 (12 mesi salvo chiusure per impossibilità di accesso sull'Isola e/o per lavori) + 1 (1 aprile – 31 ottobre)		
PATTI – Sito archeologico di Tindari e Antiquarium	1 (12 Mesi)	2 (periodo 15 giugno- 15 settembre, sito e Museo)	1(x 4 mesi)	1 (che si sposta anche a Patti)
PATTI - Villa romana	1 (12 mesi)	1 (periodo 15 giugno- 15 settembre)		
TUSA - Sito di Alesa Arconidea	1 (12 Mesi)	1 (periodo 15 giugno- 15 settembre)	1(x 4 mesi)	1
LIPARI - Museo Luigi Bernabò Brea	1 (12 Mesi)	2 (periodo 15 giugno- 15 settembre)	1(x 4 mesi)	1
TOTALE	N 9 UNITA per 12 mesi N 1 UNITA per 7 mesi N 1 UNITA per 5 mesi N 1 UNITA per 3 mesi TOTALE 9 + 1 +1+1	N 5 UNITA per 12 mesi N 4 UNITA per 7 mesi N 1 UNITA per 5 mesi N 7 UNITA per 3 mesi TOTALE 5 + 4 +1+7	1 UNITA x 12 mesi 4 UNITA' x 4 mesi	5 UNITA'

--	--	--	--	--

TABELLA 4 – Personale minimo previsto nel corso dell’anno

Il personale da impiegare nei servizi presso i siti dei parchi dovrà essere inquadrato secondo le idonee qualifiche professionali del contratto collettivo nazionale di lavoro FEDERCULTURE e come previsto dall’articolo 57 comm. 1 del D.Lgs. 36/2023, garantendo l’applicazione dei CCNL di settore, di cui all’art 51 del D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81 e in ossequio alle Linee Guida n.13 dell’Autorità Nazionale Anticorruzione recanti “La disciplina delle clausole sociali” approvate dal Consiglio dell’Autorità con delibera n. 114 del 13 febbraio 2019.

3. DURATA DELLA CONCESSIONE

Il **Contratto avrà una durata pari a 48 mesi** decorrenti dalla Data di avvio dell’esecuzione delle attività come indicato nello Schema di Contratto – Condizioni Speciali non rinnovabili. Per la presente **procedura aperta si prevedono 40 giorni naturali e consecutivi dalla pubblicazione del bando.**

Si precisa inoltre che l’Aggiudicatario stipulerà un contratto con ogni singolo Parco previsto nel presente appalto.

4. IMPORTO DELLA CONCESSIONE

L’importo della concessione per la gestione integrata dei servizi previsti ai sensi dell’art. 117 del D. L.vo 42/2004, con procedura aperta per l’intera durata del Contratto è pari a **Euro 2.603.551,98 x4 anni =€ 10.414.207,92** (dieci milioni quattrocento quattordicimila duecentosette/92 euro), soggetto a offerta economicamente più vantaggiosa come meglio indicato nel Disciplinare della procedura aperta.

Il quadro economico della procedura aperta è il seguente:

L’importo della concessione base d’asta della Procedura aperta per l’intera durata del Contratto è pari a **Euro 2.603.551,98 x 4=€ 10.414.207,92** (dieci milioni quattrocento quattordicimila duecentosette/92 euro), oggetto a offerta economicamente più vantaggiosa come meglio indicato nel Disciplinare di gara.

Il quadro economico della procedura aperta è il seguente:

Base d’asta	€ 10.414.207,92
Di cui oneri della sicurezza	€ 53.112,46
IVA al 22%.	€ 2.291.125,74
TOTALE COMPLESSIVO	€ 12.705.333,66

5. LUOGHI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO E ORARI

I luoghi di esecuzione dei seguenti servizi:

- biglietteria *onsite* di cui al successivo par. 13;
- controllo accessi di cui al successivo par. 13.3;

sono situati:

- all'interno dei siti del Parco archeologico di Naxos e Taormina, ovvero presso il sito di Naxos (Giardini Naxos), il Teatro antico (Taormina), Isola Bella (Taormina), Palazzo Ciampoli (Taormina), negli spazi indicati nelle mappe di cui all'Allegato 1.
- all'interno dei siti del Parco archeologico di Tindari, ovvero presso il sito di Tindari (Patti), a Patti marina, sito Villa romana e a Tusa (Alesa Arconidea, - *“Centro Servizi e Sviluppo dei Nebrodi occidentali di Castel di Tusa”*), negli spazi indicati nelle mappe di cui all'Allegato 1;
- all'interno dei siti del Parco archeologico delle Isole Eolie, ovvero presso Lipari, Castello, Museo archeologico Luigi Bernabò Brea, negli spazi indicati nelle mappe di cui all'Allegato 1.

Per lo svolgimento dei servizi presso i siti, i singoli Parchi metteranno a disposizione del Concessionario locali già in efficienza (ulteriori dettagli relativi all'allestimento dei locali, agli orari di apertura e alla dislocazione del personale sono descritti al capitolo 2.

Entrando nello specifico:

PARCO NAXOS-TAORMINA

n 6 locali di biglietteria così dislocati:

- n. 2 biglietterie presso il sito di Naxos, posizionate in corrispondenza degli ingressi di Via Lungomare Schisò e di c.da Recanati su Via Stracina.
- n. 2 biglietterie presso il Teatro antico di Taormina, posizionate, l'una in corrispondenza della Via del Teatro, l'altra sulla Via Bagnoli Croce;
- n. 1 biglietteria in un vano del fabbricato vicino all'ingresso del sito Isola Bella
- n. 1 biglietteria all'interno di Palazzo Ciampoli

n 2 bookshop così dislocati:

- n. 1 - Taormina- teatro
- n. 1 - Naxos- ingresso lato Via Lungomare Schisò

PARCO TINDARI

n 3 locali di biglietteria così dislocati:

- n. 1 biglietteria nel sito di Tindari
- n. 1 biglietteria nel sito della villa romana di Patti Marina
- n. 1 biglietteria presso il Centro Servizi di Castel di Tusa

n 2 bookshop così dislocati:

- n. 1 – Tindari- teatro- all'interno della biglietteria
- n. 1 – Centro Servizi di Castel di Tusa, al piano terra

PARCO ARCHEOLOGICO DELLE ISOLE EOLIE

n 1 locale di biglietteria così dislocato:

- n. 1 biglietteria presso il Museo archeologico Luigi Bernabò Brea

n 1 bookshop così dislocati:

- n. 1 – Museo archeologico Luigi Bernabò Brea

I locali su indicati non hanno bisogno di interventi di manutenzione.

In corrispondenza degli ingressi dei siti di Taormina del Teatro antico e di Isola Bella sono già in funzione tornelli mobili per il controllo degli accessi.

Il servizio di biglietteria *onsite* dovrà essere svolto anche in modalità “mobile/light” nel periodo di maggiore afflusso turistico a Taormina- Teatro antico.

Maggior dettaglio circa l'allestimento dei locali e l'organizzazione dei singoli servizi è descritto nei relativi paragrafi.

I siti dei Parchi sono ordinariamente aperti con i seguenti orari:

- dal 1 gennaio al 15 febbraio: 09.00 - 16.45 (chiusura biglietteria 16,00);
- dal 16 febbraio al 28 febbraio: 09.00 - 17.15 (chiusura biglietteria 16,30);
- dal 1 marzo al 15 marzo: 09.00 - 17.45 (chiusura biglietteria 17,00);
- dal 16 marzo al 31 marzo: 09.00 - 18.15 (chiusura biglietteria 17,30);
- dal 1 aprile al 30 aprile: 09.00 - 19.15 (chiusura biglietteria 18,30);
- dal 1 maggio al 31 agosto: 09.00 – 19.45 (chiusura biglietteria 19,00);
- dal 1 al 15 settembre: 09.00 - 19.15 (chiusura biglietteria 18,30);
- dal 16 al 30 settembre: 09.00 – 18.45 (chiusura biglietteria 18,00);
- dal 1 al 15 ottobre: 09.00 – 18.15 (chiusura biglietteria 17,30);

- dal 16 al 31 ottobre: 09.00 – 17.45 (chiusura biglietteria 17,00);
- dal 1 novembre al 31 dicembre: 09.00 – 16.45 (chiusura biglietteria 16,00);

Gli orari di erogazione dei singoli servizi ad opera del Concessionario possono differire rispetto agli orari di apertura per esigenze di servizio (ad es. aperture e chiusure di cassa, ecc.) e sono descritti nei paragrafi che seguono.

Il mancato rispetto degli orari e dei giorni di erogazione dei servizi oggetto del contratto, sia per quanto riguarda le componenti base (descritti nel presente Documento), che per quelle addizionali (definite sulla base delle richieste dell'Amministrazione) comporta l'applicazione della penale "Mancato rispetto degli orari di erogazione dei servizi" di cui al corrispondente articolo dello Schema di Contratto.

L'accesso ai luoghi dei Parchi potrà subire delle modifiche, e sarà regolato secondo gli orari e con le modalità di visita consultabili sui siti web dei singoli Parchi, nella sezione "Visita - orari e biglietti".

Inoltre, il Concessionario, su richiesta dell'Amministrazione, con un preavviso tramite mail, di almeno 5 giorni, accetta sin da ora di assicurare eventuali aperture nei giorni di chiusura e/o garantire il servizio oltre l'orario ordinario in caso di iniziative speciali e/o straordinarie (ad esempio per gli eventi ad apertura notturna).

Restano a carico del Concessionario tutte le opere di allestimento necessarie per l'attivazione dei servizi di Biglietterie on site e dei bookshop

Restano a carico del Concessionario le opere di allestimento necessarie per l'attivazione dei servizi di:

Contact Center di cui al successivo par. 14;

Piattaforma informatica di cui al successivo par. 15.

Essi saranno svolti da remoto presso sedi del Concessionario opportunamente attrezzate sia in termini di infrastrutture tecnologiche sia di personale adeguatamente preparato allo svolgimento delle mansioni cui è preposto.

Per il servizio di Contact Center:

- la gestione del canale telefonico deve essere attiva:
 - in modalità automatica (IVR), per 24 ore al giorno per 7 giorni su 7;
 - con uscita operatore (e con Chat gestita da un operatore qualora offerta) 7 giorni su 7 nella fascia oraria dalle 9.00 alle 19.00 inclusi i festivi (ad esclusione del 1° Gennaio e del 25 Dicembre).
- la gestione degli altri canali deve essere attiva:

- e-mail dedicate: ricezione 24 ore su 24, 7 giorni su 7; presa in carico, lavorazioni e risposte operatore 7 giorni su 7 durante la fascia oraria dalle 9.00 alle 19.00 inclusi i festivi (ad esclusione del 1° Gennaio e del 25 Dicembre);
- Chatbot: negli orari di servizi del Portale Web di Vendita;
- Webform: ricezione negli orari di servizi del Portale Web di Vendita; presa in carico, lavorazioni e risposte operatore 7 giorni su 7 durante la fascia oraria dalle 9.00 alle 19.00 inclusi i festivi (ad esclusione del 1° Gennaio e del 25 Dicembre);

Per il servizio di Piattaforma informatica il Concessionario dovrà garantire al minimo la disponibilità dei servizi di Piattaforma informatica e del Portale Web di Vendita tutti i giorni, 24 ore su 24, inclusi i giorni festivi.

Eventuali attività di gestione programmata che interferiscono con l'operatività degli utenti (ad esempio installazioni server, applicazioni, ecc.) dovranno essere svolte in orario notturno (con fascia oraria dalle 23.00 alle 6.00, con fuso orario italiano UTC+1), previo avviso all'Amministrazione e all'utenza tramite pubblicazione di un'informativa sul Portale Web di Vendita, avendo cura di non interrompere mai il servizio per più di 5 ore consecutive.

Eventuali attività che richiedano necessariamente il fermo dei sistemi nelle fasce orarie diurne (dalle 6.00 alle 23.00, con fuso orario italiano UTC+1) degli utenti dovranno essere concordate con l'Amministrazione e programmate a seguito di preventiva autorizzazione da parte dell'Amministrazione stessa.

6. LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI

Al Concessionario è assicurato, per l'erogazione dei servizi oggetto della presente Concessione, l'uso per fini commerciali dei loghi ufficiali dei singoli Parchi (Allegato 2 al presente Documento) nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dai Parchi stessi. Il Concessionario si impegna a non esibire negli spazi nei quali sono gestiti i servizi oggetto della Procedura aperta, compresi gli "spazi" virtuali rappresentati dal Portale Web e più in generale dalle interfacce utente dei servizi di piattaforma informatica, insegne, nomi, marchi e segni distintivi diversi da quelli dei singoli Parchi o dallo stesso non autorizzati. Inoltre il Concessionario si impegna a non usare il logo dei Parchi nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dai Parchi stessi per fini pubblicitari a vantaggio di iniziative diverse da quelle contemplate dal presente capitolo.

Resta salva la facoltà dei singoli Parchi di utilizzare il logo, i marchi o gli altri segni distintivi per fini istituzionali e di consentirne l'uso anche ad altri soggetti autorizzati.

7. POLITICHE DI THINKETING

Per titoli di accesso si intendono biglietti unici, cumulativi, integrati, secondo quanto definito dal Dipartimento Regionale ai BB CC e IS (commissione biglietti).

In caso di eventi organizzati da terzi, che si svolgano all'interno dei Siti dei Parchi, il titolo di accesso all'evento potrebbe essere emesso, dietro richiesta dell'Amministrazione, dal Concessionario o anche dal terzo, secondo gli accordi presi con l'Amministrazione che valuterà di volta in volta l'organizzazione più opportuna in funzione del singolo evento.

Il Concessionario emetterà da tutti i canali di vendita previsti (*onsite*, Contact Center e Portale Web di Vendita) le seguenti tipologie di titoli di accesso, differenziati per i vari siti e con l'indicazione dei prezzi che saranno applicati e che l'Amministrazione avrà cura di confermare nella fase di presa in carico (cfr. par. 16) anche tramite la trasmissione delle relative determini dirigenziali di istituzione dei biglietti.

TIPOLOGIA DI TITOLI DI ACCESSO DEI PARCHI ARCHEOLOGICI			
TIPOLOGIA DI TITOLO	DESCRIZIONE	PREZZO Intero/ridotto	VALIDITA'
Biglietti a pagamento unici e cumulativi	Naxos - Visita del parco archeologico e del Museo	€ 5,00/€ 2,50	Un accesso con giorno definito
Biglietti a pagamento unici e cumulativi	Taormina - Visita del Teatro e degli spazi espositivi	€ 12,00/€ 6,00	Un accesso con giorno definito
Biglietti a pagamento unici e cumulativi	Taormina - Plesso storico utilizzato per mostre di archeologia e di arte	€ 2,00/€ 1,00	Un accesso con giorno definito
Biglietti a pagamento unici e cumulativi	Taormina - Visita della villa a padiglioni e spazio espositivo Isola Bella	€ 5,00/€ 2,50	Un accesso con giorno definito
Biglietti a pagamento unici e cumulativi	Patti – Visita del sito e Antiquarium di Tindari	€ 7,00/€ 3,50	Un accesso con giorno definito
Biglietti a pagamento unici e cumulativi	Patti – Visita del sito della Villa romana	€ 5,00/€ 2,50	Un accesso con giorno definito
Biglietti a pagamento unici e cumulativi	Tusa - Visita del sito di Alesa Arconidea e Antiquarium	€ 2,00/€1,00	Un accesso con giorno definito

Biglietti a pagamento unici e cumulativi	Lipari - Visita del Museo Luigi Bernabò Brea	€ 7,00/€ 3,50	Un giorno con giorno definito
Biglietti gratuiti Guide	Per tutti i siti	€ 0,00	3 ingressi nell'arco di 1 giorno
Biglietti gratuiti	Per tutti i siti	€ 0,00	

TABELLA 5

Resta inteso che l'indicazione dei prezzi della tabella su indicata e del tempo di validità potrà essere variata dai singoli Parchi nel corso del contratto, mentre nessun servizio o costo suppletivo può essere operato o imposto all'utenza da parte del Concessionario. Non è quindi ammessa l'applicazione di alcun diritto di prevendita da parte del Concessionario.

Nell'arco della durata contrattuale, il singolo Parco si riserva di introdurre ulteriori o diverse tipologie di titoli di accesso diversificando la *visitor experience*. Il Concessionario dovrà quindi, entro 10 giorni dalla richiesta formale tramite pec del Parco, adeguare i sistemi di vendita, in relazione alle tipologie di biglietti vendibili. Il mancato rispetto dei termini di cui sopra comporta l'applicazione della penale "Ritardo nell'inserimento o variazione di titoli di accesso" di cui al corrispondente art. dello Schema di Contratto.

Le modalità operative con cui i singoli Parchi richiederanno le variazioni citate saranno definite nel corso della fase di presa in carico dei servizi (cfr. par. 16).

Inoltre, i singoli Parchi potranno siglare protocolli con soggetti terzi che potranno prevedere ulteriori tipologie di titoli di accesso e/o tipologie di profili utente del servizio di Piattaforma informatica (cfr. par. 15).

Caratteristiche tecniche dei titoli di accesso

I numeri di serie (matrici) dei titoli di accesso saranno forniti direttamente dai singoli Parchi, dopo l'accertamento dell'avvenuto pagamento mediante bonifico alle tesorerie di riferimento.

I titoli di accesso dovranno essere emessi dal Concessionario sia in modalità cartacea sia in modalità dematerializzata, anche in funzione del canale di vendita, come descritto nei paragrafi successivi.

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

- logo del Parco,
- canale di vendita (o cassa di emissione),
- data e ora di vendita,
- validità,
- tipologia,
- prezzo integrale applicato al visitatore (informazione da mettere in evidenza) con eventuale indicazione di supplementi (indicanti eventi – mostre temporanei, ecc.),
- per gratuiti/ridotti indicazione della condizione di gratuità/riduzione alla quale il visitatore ha avuto diritto,
- numero di serie progressivo,
- codice a lettura ottica/QR code o equivalenti.

I titoli di accesso, sia cartacei, sia dematerializzati, dovranno rispettare nella grafica l'identità visiva del Parco nel cui territorio ricade il sito e avranno le caratteristiche conformi con i requisiti del Capitolato e quanto proposto in Offerta Tecnica.

I titoli di accesso dovranno permettere di distinguere rapidamente il percorso di visita acquistato dal visitatore; dovranno quindi presentare una grafica che consenta, laddove necessario, al personale di controllo del Parco o di controllo accessi del Concessionario, di poter individuare se il visitatore si trova nel luogo/percorso corretto.

In ogni caso il Concessionario – entro la Data di Avvio – sottopone all'approvazione del singolo Parco il formato e la grafica dei titoli di accesso, fermo restando che in corso d'esecuzione il Parco potrà richiedere variazioni in funzione esigenze di fruizione dei Siti o di esigenze di carattere più generale (ad esempio variazione di loghi, denominazioni, nuovi percorsi/titoli di accesso, ecc.).

Per quanto concerne i PASS GUIDE si consideri che si tratta di titoli di accesso nominativi dedicati alle guide turistiche che consentono al possessore ingressi ripetuti in diversi luoghi del Parco. Il rilascio di una PASS GUIDE potrà essere effettuato presso le biglietterie *on site* fisse solo previo accreditamento della Guida Turistica su piattaforma PICA. La scadenza del PASS GUIDE (di norma fino al 31 dicembre dell'anno del rilascio, salvo diverse decisioni del Parco) deve essere allineata con quella dell'accreditamento.

Al fine di gestire i PASS GUIDE emesse dall'attuale Concessionario, il Concessionario potrà gestire con i propri sistemi i titoli già emessi e in corso di validità, oppure dovrà provvedere a sostituire i titoli esistenti, con modalità da concordare con l'Amministrazione nella fase di presa in carico (cfr. par. 16).

I titoli di accesso dematerializzati dovranno essere trasmessi all'utente almeno mediante due dei seguenti canali:

- download dal Portale Web di Vendita (cfr. par. 15.3);

- invio per email;
- invio di link per SMS;
- altri canali proposti dal Concessionario quali Whatsapp o similari.

I titoli di accesso in forma dematerializzata, in funzione del canale trasmisivo e della tipologia, dovranno essere resi disponibili all'utente sia in un formato stampabile denominato anche "print@home" (dotato di caratteristiche analoghe a quelli cartacei in termini di grafica e contenuto informativo) sia in un formato completamente digitalizzato per l'utilizzo tramite apparato mobile (QR-code, codici a barre, formati compatibili con Wallet o con Stocard, ecc.).

In ogni caso i titoli di accesso in forma dematerializzata dovranno consentire l'accesso diretto al percorso di visita senza passare dalla biglietteria.

Il Concessionario dovrà consentire una tolleranza di accettazione dei visitatori in ritardo di 10 minuti dalla chiusura biglietteria in situ. Tale tolleranza sarà definita nel corso della presa in carico e in ogni caso dovrà essere modificabile su richiesta dei singoli Parchi nel corso di tutta la vigenza contrattuale.

I titoli di accesso per i visitatori in gruppo dovranno riportare sia il nome dell'organizzatore (nome anagrafico del cliente/azienda che ha effettuato l'acquisto), del capogruppo/accompagnatore del gruppo e dei singoli membri del gruppo.

Il titolo di accesso per i gruppi sarà quindi costituito da un titolo riassuntivo del gruppo (con dettaglio del numero di componenti del gruppo, del nome del capogruppo e dell'acquirente) e da un numero di titoli di accesso nominativi per ogni singolo componente del gruppo, incluso il capogruppo/accompagnatore. I singoli titoli di accesso dovranno riportare ben distinta la classificazione biglietto "gruppi" e potranno essere utilizzati singolarmente dagli utenti solo se sarà effettuato almeno un accesso di gruppo (con evidimazione del titolo di accesso riassuntivo) in uno solo dei siti.

Le policy di gestione dei biglietti per gruppi potranno essere soggette a variazione, su richiesta dell'Amministrazione, nel corso del contratto.

I visitatori affetti da disabilità, esibendo la certificazione attestante la condizione di disabilità unitamente ad un documento di identità, dovranno poter estendere l'ingresso e le agevolazioni/supplementi in esso previsti ad un accompagnatore.

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 del Concessionario al momento dell'accesso ai Siti. Tale regola vale anche per i titoli di accesso gratuiti, per i quali la verifica dovrà essere effettuata puntualmente e non a campione. Dovrà essere consentito i servizi offerti dalla Piattaforma informatica (cfr. paragrafo 15), 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 di 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.

8. MODALITA' ACQUISTO TITOLI PER L'ACCESSO AI SITI

I singoli parchi forniranno i biglietti al concessionario, previa emissione di fattura corrispondente all'importo dei biglietti forniti che il concessionario dovrà pagare integralmente al momento dell'acquisto e/o entro i tempi necessari alla verifica dell'avvenuto pagamento da parte dell'incaricato del Parco; il Concessionario, dopo il pagamento della fattura emessa da ciascun Parco per la fornitura dei biglietti, potrà emettere la fattura corrispondente alla percentuale di agio.

Il Concessionario dovrà aprire un conto corrente dedicato per ogni Parco, a nome proprio. Il Concessionario, contestualmente all'apertura, dovrà rilasciare a favore del/i soggetto/i indicato/i da ciascun Parco, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta di tale conto dedicato; il Concessionario fornirà pertanto a tale/i soggetto/i le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online del conto corrente dedicato.

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

Ogni lunedì il Concessionario dovrà presentare all'Amministrazione una nota riassuntiva, con l'indicazione dei versamenti eseguiti. La nota riassuntiva (che dovrà essere trasmessa anche in formato .xls) dovrà contenere il dettaglio dei titoli emessi nel periodo di riferimento (con evidenza di tipologia dei vari titoli di accesso, numero e corrispondenti valori economici) e con l'indicazione degli importi versati all'Amministrazione. In caso di ritardo nella trasmissione della nota riassuntiva si applica la specifica penale "Ritardo nell'invio della nota di riepilogo dei versamenti" di cui al corrispondente articolo dello Schema di contratto.

Sarà responsabilità del Concessionario la gestione del contante, e dovrà pertanto stipulare un'apposita polizza assicurativa.

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

Il Concessionario dovrà eseguire il servizio nel rispetto delle prescrizioni minime di cui sopra e secondo quanto proposto nella propria Relazione Tecnica.

Tutti i titoli di accesso emessi dovranno essere conformi alle vigenti normative fiscali e ai vincoli S.I.A.E. ove necessario.

9. SISTEMI DI PAGAMENTO

Il servizio di biglietteria deve consentire il pagamento mediante i più diffusi sistemi quali:

SISTEMA DI PAGAMENTO	CANALE DI VENDITA/UTENTI
Contanti	per le sole biglietterie <i>onsite</i> fisse (par. 4.1)
Carte di credito e di debito appartenenti almeno ai circuiti di pagamento Visa, Mastercard, Maestro, Diners, American Express, Japan Credit Bureau (JCB), ChinaUnionPay	per Portale Web di Vendita (par. 7.2.4), Contact Center (par. 6), biglietterie <i>onsite</i> (fisse, mobili/light – par. 4)
Contactless tramite smartphone	Per le biglietterie <i>onsite</i> (fisse, mobili/light– par. 4)
Bonifici bancari, conti a scalare, ecc.	per Portale Web di Vendita (par. 7.2.4), Contact Center (par. 6) e solo per gli operatori del settore o altri utenti abilitati dall'Amministrazione.
Altri sistemi di pagamento smaterializzati (al minimo 4 tra i seguenti Apple Pay, Google Pay, Paypal, Alipay, Satispay, Samsung Pay)	Portale Web di Vendita (par. 7.2.4) e presso le biglietterie <i>onsite</i> (par. 4).

TABELLA 6 - Sistemi di pagamento

In caso in cui la transazione di pagamento dovesse presentare dei malfunzionamenti, la gestione della problematica e la sua risoluzione dovrà essere interamente a carico del Concessionario che la indirizzerà fino alla sua completa soluzione anche mediante i servizi di Contact Center, restando l'unico punto di riferimento per l'utente.

10. STRUTTURE E FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO

Di seguito vengono descritte le principali figure e strutture organizzative di cui l'Amministrazione e il Concessionario si devono dotare per la gestione e l'esecuzione del contratto.

Per i singoli Parchi:

Il DIRETTORE DEL PARCO per gli aspetti legati alla firma del contratto, alla consegna delle aree e all'avvio del servizio.

Il **Direttore dell'esecuzione** è il responsabile dei rapporti con il Concessionario nella gestione del Contratto e costituisce il rappresentante del Parco nei confronti dello stesso. Il Direttore dell'esecuzione effettua le verifiche sulla rispondenza del servizio offerto rispetto al Capitolato Tecnico e all'OFFERTA TECNICA del Concessionario. Il Direttore dell'esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni momento a verifiche e a controlli.

Il Direttore dell'esecuzione potrà avvalersi di una struttura denominata “commissione di controllo e valutazione” per l'espletamento delle suddette attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.

I recapiti del Direttore dell'esecuzione e gli eventuali nominativi dei componenti della “commissione di controllo e valutazione” devono essere comunicati dai singoli Parchi al Concessionario nella fase di presa in carico dei servizi di cui al paragrafo 16.

Il Direttore dell'esecuzione ha il compito di trasmettere al Concessionario le informazioni riguardo alle specificità e al funzionamento del Parco, con la cadenza e la periodicità ritenute più opportune, ai fini della corretta erogazione dei servizi.

Per il Concessionario:

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

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

Il Gestore del contratto è responsabile delle seguenti attività, per lo svolgimento delle quali potrà anche avvalersi dei Responsabili dei Servizi e più in generale del personale del Concessionario:

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

Il Gestore del contratto deve intercettare e porre rimedio a tutte le criticità che dovessero emergere nella gestione dei servizi e provvedere alla tempestiva segnalazione al Direttore dell'esecuzione di eventuali problematiche per le quali è richiesto l'intervento dell'Amministrazione stessa.

Il Gestore del contratto dovrà essere sempre reperibile via telefono, 7 giorni su 7, durante l'orario di apertura dei Parchi, nonché durante le eventuali aperture serali e straordinarie.

Qualora, in corso di esecuzione, il Concessionario modifichi il soggetto individuato quale Gestore del contratto, è tenuto a comunicare il nominativo del nuovo Gestore tempestivamente, e comunque entro e non oltre 3 giorni dall'intervenuta modifica.

Il Concessionario deve inoltre nominare i **Responsabili dei servizi**, le persone fisiche che, per ciascun turno di lavoro, saranno, distintamente, i referenti del Parco con riguardo alle verifiche e ai controlli di cui al paragrafo 13 e alla gestione operativa dei singoli servizi.

I nominativi dei Responsabili dei servizi dovranno essere comunicati dal Concessionario ai singoli Parchi nella fase di presa in carico dei servizi secondo quanto descritto al par. 16, ed eventualmente aggiornati qualora necessario.

I Responsabili dei servizi sono:

- Responsabile/i per il servizio di biglietteria *onsite* e di controllo accessi;
- Responsabile/i per il servizio di Contact Center;
- Responsabile/i per il servizio di piattaforma informatica.

Il/i responsabile/i per i servizi di biglietteria *onsite*, di controllo accessi e del servizio di piattaforma informatica dovrà/anno assicurare, nel complesso, la loro presenza in loco negli orari di apertura al pubblico dei siti, nonché durante le eventuali aperture serali e straordinarie.

Il/i responsabile/i per il servizio di Contact Center dovrà/anno assicurare, nel complesso, la reperibilità negli orari di funzionamento del servizio.

11.- PERSONALE IMPIEGATO NEI SERVIZI DAL CONCESSIONARIO

Il personale impiegato nei servizi di biglietteria onsite (cfr. par. 13) e di controllo accessi-accoglienza (cfr. par. 13), dovrà conoscere, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, per un livello minimo di conoscenza certificato B2 (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

Il Concessionario garantisce inoltre, per ogni turno di lavoro, sia per i servizi di biglietteria *onsite*, sia per i servizi di controllo accessi-accoglienza, la presenza di personale in possesso delle seguenti ulteriori conoscenze linguistiche per un livello minimo di conoscenza certificato B1 (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

- a) Francese
- b) Spagnolo

Al fine di migliorare la qualità dell'esperienza di visita degli utenti, è richiesto al Concessionario di mettere a disposizione strumentazioni tecnologiche adeguate che consentano l'interazione fra gli operatori con una determinata competenza linguistica presenti in un sito (ad es. conoscenza dello spagnolo dell'operatore di controllo accessi) con i visitatori richiedenti la conoscenza di quella lingua presenti in un altro sito (ad es. visitatore di lingua spagnola), oltre a dispositivi di traduzione simultanea per la gestione di richieste senza necessità di interazione con l'operatore competente.

Con riguardo al personale del Contact Center, il servizio dovrà essere gestito in lingua italiana, inglese, francese, tedesca e spagnola per un livello minimo di conoscenza certificato B2 (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio).

Si specifica che, per tutto il personale sopra citato, non è richiesta certificazione linguistica:

- a) per i madrelingua straniera nella loro lingua madre, ma è richiesta per la lingua italiana.
- b) per i lavoratori occupati nei servizi oggetto della concessione in essere e che saranno inclusi nel Piano di Assorbimento.

Le certificazioni del personale saranno sottoposte a verifica di conformità da parte dei singoli Parchi.

Il personale dovrà essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto dei servizi (contratto Federculture) e deve attenersi ai regolamenti, alle procedure di servizio e di sicurezza del Parco.

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

Tutto il personale fisicamente presente sui siti deve essere dotato di tesserino di riconoscimento (corredato di fotografia e contenente l'identificativo del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, da esporre durante lo svolgimento del servizio) che ne consentano il chiaro riconoscimento da parte dei visitatori e che lo identifichino come addetto ufficiale del servizio di biglietteria, che dovrà essere facilmente individuabile dai visitatori, anche in caso di particolare affollamento, e in ogni caso distinguibile da eventuale personale non autorizzato.

Il Concessionario dovrà assicurare un'adeguata formazione del personale impiegato per lo svolgimento delle mansioni cui è preposto, quali ad esempio la conoscenza delle informazioni di fruizione dei siti da comunicare all'utenza (orari, prezzi e tipologie dei biglietti, logistica degli accessi e dei servizi igienici, canali di vendita, ecc.) nonché la capacità di utilizzo di tutte le attrezzature e servizi di piattaforma informatica necessarie per lo svolgimento dei servizi oggetto del contratto.

Inoltre il Concessionario dovrà consentire al proprio personale di frequentare eventuali corsi di aggiornamento offerti dai singoli Parchi.

Qualora parte delle disposizioni riportate nel presente Documento non dovessero essere rispettate, o il Parco giudicasse che il personale manchi in decoro e professionalità nell'esecuzione dei servizi (incluse le competenze linguistiche), essa si riserva la possibilità, a suo insindacabile giudizio, di formulare per iscritto una richiesta motivata di sostituzione delle risorse giudicate non idonee allo svolgimento dei servizi.

In tal caso il Concessionario si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse oggetto della richiesta con figure professionali di pari inquadramento, esperienza e capacità, entro il termine di 15 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dal Parco, ovvero da diverso termine eventualmente concordato con la stessa, pena l'applicazione della penale "Ritardo nella sostituzione del personale" di cui al corrispondente articolo dello Schema di contratto, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto, fornendo al Parco la documentazione di cui al paragrafo 11.

Nel caso in cui il Concessionario intenda sostituire il personale addetto al servizio, ne deve dare preventiva comunicazione al Parco, pena l'applicazione della penale "Sostituzione del personale non autorizzata" di cui al corrispondente articolo dello Schema di Contratto. Il Concessionario si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali aventi requisiti non inferiori a quelli della/e risorsa/e da sostituire, fornendo al Parco la documentazione di cui al paragrafo 11.

In entrambi i casi, sia che la sostituzione venga richiesta dall'Amministrazione sia che venga decisa direttamente dal Concessionario, qualora la nuova risorsa proposta non rispetti le suddette caratteristiche, il Concessionario dovrà provvedere a sostituire la stessa entro il termine di 15 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dal Parco/data di invio del curriculum, ovvero entro il diverso termine eventualmente concordato con la stessa; in caso contrario, sarà applicata la penale "Ritardo nella sostituzione del personale" di cui al corrispondente art. dello schema di contratto, ma il *dies a quo* per il rilevamento del ritardo decorrerà dalla prima data di ricezione della richiesta di sostituzione nel caso di sostituzione richiesta dall'Amministrazione, ovvero dalla data di invio del curriculum, nel caso di sostituzione decisa dal Concessionario.

12.- SISTEMI DI MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il Concessionario dovrà proporre una soluzione tecnico-organizzativa che consenta il monitoraggio continuo dei servizi oggetto della presente procedura aperta.

La soluzione ha l'obiettivo di monitorare l'efficienza e l'efficacia dell'esecuzione dei singoli servizi e dei servizi nel loro complesso, al fine di individuare eventuali variazioni e/o miglioramenti in termini di soddisfazione degli utenti, affidabilità, sicurezza, performance e *user/visitor experience* di tutti i servizi oggetto del contratto.

La soluzione dovrà inoltre mettere in luce le eventuali criticità riscontrate nell'esecuzione dei servizi e le soluzioni/migliorie eseguite in corso d'opera, nonché eventuali altre migliorie che potrebbero essere apportate nel futuro, previa approvazione da parte del Parco.

A mero titolo esemplificativo e non esaustivo per i servizi di:

- biglietteria *onsite* (cfr. par. 13), la soluzione dovrà monitorare e cercare di migliorare in via perpetua aspetti quali la soddisfazione generale degli utenti che si sono interfacciati con le biglietterie *onsite*,
- controllo accessi (cfr. par. 13.3), la soluzione dovrà monitorare e cercare di migliorare in via perpetua aspetti quali la performance delle apparecchiature di controllo (fermi, malfunzionamenti, ecc.), la facilità di utilizzo dei varchi motorizzati da parte degli utenti, l'efficienza del controllo dei nominativi sui biglietti, i tempi di attesa per l'ingresso e le soluzioni per limitare le code, il monitoraggio della necessità di prevedere accessi riservati a particolari categorie di utenti, ecc.
- Contact Center (cfr. par. 14), la soluzione dovrà monitorare e cercare di migliorare in via perpetua aspetti quali la *user experience* in termini di chiarezza ed efficacia dell'IVR, di tempestività degli operatori di individuare la soluzione adatta alle richieste degli utenti, di facilità di utilizzo del Web Form e di efficacia del *Chatbot* ad evitare ulteriori contatti e più in generale la soddisfazione generale degli utenti che si sono interfacciati con il Contact Center.
- Piattaforma informatica (cfr. par. 7) la soluzione dovrà consentirne il monitoraggio continuo almeno in termini di affidabilità, sicurezza, performance e *user experience*, al fine di individuare eventuali aree di intervento così da proporre e implementare, una volta autorizzati dal Parco, gli opportuni miglioramenti nell'ambito dei servizi di manutenzione e supporto specialistico oggetto del contratto.

I risultati del monitoraggio dovranno essere comunicati all'Amministrazione con una cadenza periodica e in caso di necessità anche in maniera estemporanea in funzione dell'urgenza e dell'importanza della segnalazione.

La modalità, i tempi e i processi con cui saranno proposte, concordate e implementate le possibili migliorie dovranno essere descritte dal Concessionario nella propria offerta tecnica.

Nella propria offerta il Concessionario dovrà descrivere anche gli strumenti messi a disposizione per l'esecuzione del servizio di monitoraggio e miglioramento.

La soluzione tecnico-organizzativa dovrà essere realizzata in conformità a quanto proposto dal Concessionario al par. **“Soluzioni proposte per il monitoraggio e il miglioramento continuo del servizio complessivo”** della Relazione Tecnica .

Nell'ambito del monitoraggio della qualità percepita dai visitatori nei confronti dei servizi oggetto del contratto dovranno essere monitorati trimestralmente al minimo i seguenti indicatori, con un campione minimo di rilevazione di 1000 utenti a trimestre per ogni indicatore, sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale <i>onsite</i>	0	1	2	3
b	Disponibilità e cortesia del personale <i>di Contact Center</i>	0	1	2	3
c	Semplicità d'uso del Portale Web di Vendita	0	1	2	3

TABELLA 7– Questionario di soddisfazione dei visitatori

Saranno definiti quindi i 3 indicatori percentuali (Ia, Ib, Ic) secondo le seguenti formule:

Dove

$$Ia = Ra \times 100$$

Ra: media aritmetica dei risultati totali delle risposte alla domanda a) fornite da ciascun visitatore a proposito della “Disponibilità e cortesia del personale *onsite*”

3= risultato massimo totale ottenibile per l'indicatore.

Dove

$$Ib = Rb \times 100$$

Rb: media aritmetica dei risultati totali delle risposte alla domanda b) fornite da ciascun visitatore a proposito della “Disponibilità e cortesia del personale *di Contact Center*”

3= risultato massimo totale ottenibile per l'indicatore.

Dove:

$$Ic = Rc \times 100$$

Rc: media aritmetica dei risultati totali delle risposte alla domanda c) fornite da ciascun visitatore a proposito della “Semplicità d'uso del Portale Web di Vendita”

3= risultato massimo totale ottenibile per l'indicatore.

Tutti gli indicatori di cui sopra dovranno avere un valore superiore all'80%, pena l'applicazione della penale "Livello inadeguato della *Customer satisfaction*" di cui all'art 13 S dello schema di contratto.

13. SERVIZIO DI BIGLIETTERIA ON SITE

Il servizio consiste nella organizzazione e gestione delle biglietterie dei Siti dei Parchi.

Tali biglietterie dovranno erogare il servizio di vendita attraverso la Piattaforma informatica di cui al paragrafo 7.

Il servizio di biglietteria *onsite* deve essere svolto attraverso l'organizzazione e gestione delle seguenti tipologie di punti vendita:

- **Postazioni di vendita fisse:** sono le postazioni di biglietteria tradizionali, collocate nei locali indicati nella Tabella 8 che dovranno essere dotate di personale operativo e delle attrezzature previste nella Tabella 4;
- **Postazioni mobili/light:** sono postazioni di biglietteria mobili che saranno localizzate, su indicazione dell'Amministrazione, nei luoghi interni o esterni ai parchi dove si possono creare dei congestionamenti di visitatori in attesa di acquistare il biglietto. Tali biglietterie sono dotate di personale operativo attrezzato con dispositivi leggeri e mobili di cui al par. 13.2.

Il servizio di biglietteria *onsite* prevede una componente base denominata "Gestione delle postazioni di vendita di base (incluse attrezzature e personale)" le cui modalità di remunerazione sono indicate al par. 9 ed erogata secondo le dotazioni e gli orari di cui alla tabella che segue:

Sito	Tipologia di punto vendita	Posizionamento dei locali	N° postazioni	Orario di apertura/funzionamento	NOTE
NAXOS	Postazioni fisse	<ul style="list-style-type: none"> ○ Via Lungomare Schiso' ○ Via Stracina 	1 (x 12 mesi) 1 (x 3 mesi)	Tutti i giorni dalle 9,00 fino a mezz'ora prima della chiusura del Sito	
TEATRO ANTICO	Postazioni fisse	<ul style="list-style-type: none"> ○ Via Teatro Greco ○ Via Bagnoli Croce 	2 (x 12 mesi) + 1 (x 7 mesi) 1 (x 5 mesi)	Tutti i giorni dalle 9,00 fino a mezz'ora prima della chiusura del Sito	Schermo 55"

ISOLA BELLA	Postazioni fisse	Fabbricato sull'isola	1 (x 12 mesi salvo chiusura)	Tutti i giorni dalle 9,00 fino a mezz'ora prima della chiusura del Sito	
PALAZZO CIAMPOLI	Postazioni fisse	Via Fazello	1 (x 12 mesi salvo parziali chiusure)	Dalle 10,30 alle 19,30	
TINDARI	Postazioni fisse	Sito archeologico	1 (x 12 mesi)	Tutti i giorni dalle 9,00 fino a mezz'ora prima della chiusura del Sito	
PATTI	Postazioni fisse	Sito archeologico	1 (x 12 mesi)	Tutti i giorni dalle 9,00 fino a mezz'ora prima della chiusura del Sito	
TUSA	Postazioni fisse	Centro Servizi di Castel di Tusa	1 (x 12 mesi)	Tutti i giorni dalle 9,00 fino a mezz'ora prima della chiusura del Sito	
LIPARI	Postazioni fisse	Museo Luigi Bernabò Brea	1 (x 12 mesi)	Tutti i giorni dalle 9,00 fino a mezz'ora prima della chiusura del Sito	

TABELLA 8- postazioni di vendita fissa

Inoltre su richiesta dei singoli Parchi dovranno essere attivati i seguenti servizi addizionali:

- Postazione mobile/light addizionale con personale

La collocazione e la quantità dei servizi addizionali saranno indicati dall'Amministrazione sulla base delle esigenze attraverso opportune richieste di attivazione.

È onere del Concessionario dotare le due tipologie di punti vendita sopra descritti (fissi, mobili/light) della connettività Internet per garantire il collegamento con la piattaforma informatica di cui al paragrafo 7. Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio.

I costi per l'attivazione delle utenze elettriche, telefoniche e di internet e per la relativa gestione sono tutte a carico del Concessionario.

Sarà onere del Concessionario assicurare che i sistemi di connettività predisposti non interferiscano con le altre strumentazioni presenti nello stesso ambiente (ad es. con gli apprestamenti di sicurezza anticrimine - radiogeni, metal detector - del Parco).

Il Concessionario si obbliga a rilasciare a tutti gli utenti tutti i documenti fiscalmente previsti dalla vigente normativa utilizzando gli strumenti e i moduli di legge. L'Amministrazione si riserva il diritto di controllare in qualsiasi momento i prezzi e le tariffe applicate dal Concessionario.

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

Tutte le attrezzature necessarie per lo svolgimento del servizio di biglietteria *onsite* sono da considerarsi coperte dai servizi di garanzia e manutenzione a carico e cura del Concessionario e per tutta la durata del contratto.

Il servizio dovrà essere realizzato in conformità a quanto disposto nel presente Documento nonché a quanto proposto dal Concessionario al par. **“Servizio di biglietteria onsite”** della Relazione Tecnica.

13.1 Postazioni fisse di biglietteria

Le **postazioni fisse di biglietteria** sono destinate allo svolgimento delle seguenti attività:

- emissione e vendita di tutte le tipologie di titoli di accesso previsti dalle politiche di ticketing di cui al paragrafo 7;
- consegna del titolo di accesso sia su supporto fisico cartaceo che in forma dematerializzata mediante l'invio all'utente, in tempo reale, per email, SMS o altri canali proposti dal Concessionario quali Whatsapp o similari;
- rimborso del costo dei titoli di accesso, in caso di necessità, per cause imputabili al Concessionario stesso o all'Amministrazione (le modalità di dettaglio saranno concordate con l'Amministrazione nella fase di Presa in carico - cfr. par. 8.1);
- conversione in titoli di accesso di eventuali voucher autorizzati dall'Amministrazione;
- gestione del denaro contante.

L'Amministrazione potrà chiedere al personale di biglietteria di acquisire, contestualmente alla vendita, informazioni generali sulle caratteristiche dei visitatori quali fascia di età, provenienza, visitatore singolo/gruppo, ecc., .. nel rispetto della vigente normativa sulla privacy. Si precisa che tali dati comuni non sono finalizzati all'identificazione della singola persona ma alla maggiore conoscenza del pubblico in senso generale.

È onere del Concessionario allestire le postazioni di vendita (base o addizionali) con gli arredi necessari e le attrezzature necessarie allo svolgimento del servizio indicate al par. 13.1.1.

L'Amministrazione potrà richiedere l'attivazione delle postazioni addizionali in caso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di: aperture straordinarie serali, giorni/periodi di alta stagione in cui ci si attenda picchi di visitatori, eventi particolari che potrebbero richiedere l'apertura di casse dedicate, variazione dei percorsi di visita, nonché per altre esigenze organizzative del Parco. L'attivazione di tali postazioni addizionali potrà essere richiesta dall'Amministrazione, con un anticipo di almeno 15 giorni. Una volta allestita la postazione fissa addizionale dopo la prima

richiesta, il Concessionario potrà valutare di mantenerla arredata per futuri usi, presidiandola con personale operativo al bisogno, ovvero nel momento in cui l'Amministrazione effettuerà nuove richieste.

Nel set up minimo, nei locali delle postazioni di biglietteria fissa stagionali addizionali, non è previsto il montaggio degli schermi da 55 pollici, che saranno eventualmente richiesti a parte dall'Amministrazione, che dovrà specificarne il numero e la collocazione. Tale attivazione non avrà carattere una tantum ma si estenderà a tutta la durata residua del contratto.

Il Concessionario ha l'obbligo di esporre nei locali delle postazioni fisiche, permanentemente e in modo ben visibile, l'orario di apertura e chiusura al pubblico, i prezzi dei titoli di accesso, nonché la possibilità di acquistare i medesimi prodotti via internet e via telefono e le modalità di pagamento accettate.

13.1.1 Attrezzature per la gestione del servizio

Per l'organizzazione e l'erogazione del servizio il Concessionario dovrà dotarsi al minimo delle apparecchiature indicate di seguito.

Sono ricompresi nella gara l'attivazione e la gestione delle utenze utili alla messa a disposizione del servizio e i relativi costi che rimangono a carico del Concessionario.

Il Concessionario dovrà garantire che le apparecchiature IT siano in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione disponibili sul sito energystar.gov; per quanto riguarda le stampanti e gli arredi, dovranno essere applicate almeno le specifiche tecniche e le clausole contrattuali dei CAM risultanti dal sito <https://gpp.mite.gov.it/Home/Cam>.

Il Concessionario dovrà allestire il numero di postazioni di vendita fisse indicate alla tabella 5, nei luoghi messi a disposizione dai singoli Parchi, dotando ciascuna postazione al minimo di:

- 13.1.1.a) PC di ultima generazione con monitor, mouse e tastiera;
- 13.1.1.b) 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;
- 13.1.1.c) rilevatore di banconote false;
- 13.1.1.d) telefono VOIP;
- 13.1.1.e) POS;
- 13.1.1.f) cassetto denaro;
- 13.1.1.g) lettore ottico codice a barre/QR-code;
- 13.1.1.h) lettore di smart card;
- 13.1.1.i) stampante per titoli di accesso cartacei;
- 13.1.1.j) stampante per tessere PVC;

13.1.1.k) stampante laser b/n;

13.1.1.l) arredi ove necessario: sedia, scrivania, cassetiera, ecc.

Tutte le ulteriori attrezzi 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.

Tutti gli allestimenti dovranno essere coerenti con l'immagine coordinata del Parco e con le linee guida fornite dai direttori dei singoli Parchi.

Al fine di garantire la migliore comunicazione delle tipologie e delle tariffe ufficiali dei titoli di accesso esistenti, anche quale strumento di lotta al bagaraggio, nel locale delle **postazioni Taormina - Teatro Greco (via Teatro Greco)** indicate alla tabella 8, dovrà essere dotata di uno schermo interattivo da esterni da 55 pollici che dovrà avere le caratteristiche minime e il posizionamento indicativo esposto nella tabella seguente e in cui dovranno essere proiettati, a cura del Concessionario, informazioni relative alle tipologie di biglietti e al loro costo e/o altre informazioni afferenti i servizi in gara che saranno concordate con il Parco archeologico di Naxos e Taormina (quali ad esempio tempi di attesa per gli accessi).

Tipologia di schermo	Caratteristiche	N° di apparecchi	Posizionamento
Schermo da 55"	<ul style="list-style-type: none"> dimensioni minime: 55" risoluzione minima: 1280x720 tecnologia: LED regolazione automatica della luminosità (lo schermo dovrà consentire la visibilità nelle differenti condizioni climatiche (giorno/notte, giornate molto assolate, etc.)) sistema di protezione da pioggia, polvere e danni dovuti a sovraccarichi elettrici, con impermeabilità certificata al minimo IP55 sistema di protezione da atti vandalici. 	1	Lo schermo sarà posizionato sulle pareti esterne, in prossimità della biglietteria al Teatro antico

TABELLA 9 – Attrezzatura – Schermo nel locale biglietteria per Taormina (accesso da Via Teatro greco)

Il Concessionario, a completamento dell'organizzazione dei locali delle postazioni di vendita fisse, dovrà inoltre installare al minimo n 1 casseforti antirapina, o in numero maggiore ove necessario per la gestione del denaro contante, nelle collocazioni che saranno concordate con i direttori dei parchi.

13.2 Postazioni mobili/light di biglietteria

Le **postazioni mobili/light di biglietteria** sono destinate allo svolgimento delle attività di emissione e vendita di tutte le tipologie di titoli di accesso previsti dalle politiche di ticketing di cui al paragrafo 7 in forma dematerializzata mediante l'invio all'utente, in tempo reale, per email, SMS o altri canali proposti dal Concessionario quali Whatsapp o similari.

I singoli Parchi potranno comunque decidere di adottare delle policy di emissione che prevedano la vendita attraverso le postazioni mobili/light limitata ad alcune tipologie di biglietti.

I singoli Parchi potranno chiedere al personale di biglietteria di acquisire, contestualmente alla vendita, informazioni generali sulle caratteristiche dei visitatori quali fascia di età, provenienza, visitatore singolo/gruppo, ecc., nel rispetto della vigente normativa sulla privacy. Si precisa che tali dati comuni non sono finalizzati all'identificazione della singola persona ma alla maggiore conoscenza del pubblico in senso generale.

Per ragioni pratiche e di sicurezza queste postazioni dovranno accettare solo pagamenti elettronici.

I singoli Parchi potranno richiedere l'attivazione delle postazioni di biglietteria mobile/light addizionali con personale in caso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di: aperture straordinarie serali, nei giorni/periodi di alta stagione in cui ci si attenda picchi di visitatori, eventi particolari, di variazione dei percorsi di visita, nonché per altre esigenze organizzative dei Parchi. L'attivazione di tali postazioni addizionali sarà richiesta dai Parchi, con un anticipo di almeno 15 giorni e per il numero di ore necessario.

13.2.1 Attrezzature per la gestione del servizio

Per l'organizzazione del servizio il Concessionario dovrà dotare le postazioni di biglietteria mobili/light al minimo delle apparecchiature indicate di seguito:

- tablet e/o palmari che consentano lo svolgimento delle attività esposte al paragrafo precedente mediante interfacciamento in tempo reale con il servizio di piattaforma informatica;
- POS portatili per il pagamento con carte di credito/debito e o pagamenti contactless con smartphone;

Il Tablet e il POS dovranno essere ergonomici e accompagnati da una strumentazione di sostegno/supporto che ne consenta all'operatore un uso efficiente e comodo, inoltre i suddetti dispositivi dovranno essere dotati degli opportuni servizi di connettività a carico del Concessionario e inclusi nel servizio al pari di tutte le utenze necessarie al suo svolgimento (ad. es. per ricaricare le batterie dei dispositivi, ecc.).

Tutte le ulteriori attrezzature funzionali a supportare la soluzione di biglietteria proposta si intendono incluse nel servizio.

Il Concessionario dovrà garantire che i tablet abbiano il possesso dell'etichetta ENERGY STAR nell'ultima versione risultante dal sito energystar.gov.

13.3 Servizio di controllo accessi

Il servizio consiste nell'attività di controllo finalizzata alla verifica che i visitatori che accedono ai Siti e ai diversi percorsi di visita interni ai Siti siano in possesso di un titolo di accesso valido e che l'accesso avvenga in maniera agevole e in condizioni di sicurezza. Analogamente il servizio dovrà garantire che anche l'uscita dei visitatori dai Siti, per quanto di competenza del Concessionario, avvenga agevolmente e nella massima sicurezza.

Per lo svolgimento del servizio il Concessionario dovrà mettere a disposizione dei Parchi postazioni presidiate da personale operativo e idonei sistemi e apparecchiature che prevedano il controllo elettronico della validità dei titoli di accesso e la verifica di anti-pass-back, per evitare ingressi ripetuti e che siano collegati con la piattaforma informatica di cui al par. 15.

Per il Teatro antico di Taormina il servizio deve consentire il conteggio del numero di visitatori presenti in contemporanea all'interno del sito. Per motivi di sicurezza infatti è consentita la contemporanea presenza di massimo 2.000 visitatori, salvo variazioni che saranno comunicate con congruo anticipo dal Parco al Concessionario. Il conteggio del numero di visitatori dovrà essere garantito anche nel caso di assenza di alimentazione dei varchi motorizzati (corrente elettrica e/o di rete internet).

Tutte le attrezzature necessarie per lo svolgimento del servizio di controllo accessi sono da considerarsi coperte dai servizi di garanzia e manutenzione a carico e cura del Concessionario e per tutta la durata del contratto.

Il servizio di controllo accessi prevede una componente base denominata "Gestione del controllo accessi di base (incluse attrezzature e personale)" erogata mediante le dotazioni indicate nella tabella che segue.

Sito	Posizione	N° postazioni di personale	N° di varchi motorizzati	Altre attrezzature	Orario di apertura/funzionamento	NOTE
NAXOS Sito archeologico e Museo	1 ingresso + 1 ingresso stagionale	1 (x 12 mesi) + 1 (x 3 mesi)	0	0	Tutti i giorni dalle 9,00 fino a mezz'ora prima della chiusura del Sito	Le 2 unità di personale dovranno fare accoglienza indirizzando i visitatori lungo gli itinerari del Parco (visita del sito; Museo)
TAORMINA - Teatro e Antiquarium	1 ingresso + 1 ingresso stagionale	2 (x 12 mesi) 3 (x 7 mesi) + 1 (x 4 mesi)	6 Tornelli esistenti	Lettori portatili di riserva	Tutti i giorni dalle 9,00 fino a mezz'ora prima della chiusura del Sito	Le unità di personale dovranno essere disposte in modo da rendere fluido e sicuro il controllo dei titoli di accesso e fare anche accoglienza indirizzando i visitatori lungo gli itinerari del Parco
TAORMINA - Palazzo Ciampoli	Ingresso 1	1			Tutti i giorni dalle 10 alle 19 (salvo riduzione nel periodo invernale).	L' unità di personale dovrà fare accoglienza indirizzando e accompagnando i visitatori all'interno dello spazio espositivo.
TAORMINA - Isola Bella	Ingresso 1	1 (x 12 mesi)+ 1 (x 7 mesi)	Esistente 1	Lettori portatili di riserva	Tutti i giorni dalle 9,00 fino a mezz'ora prima della chiusura del Sito	L'unità di personale dovranno indirizzare e accompagnare il visitatore all'interno della villa a padiglioni e negli spazi panoramici
PATTI – Sito archeologico di Tindari e Antiquarium	Ingresso 1	2 (x 3 mesi)		Lettori portatili di riserva	Tutti i giorni dalle 9,00 fino a mezz'ora prima della chiusura del Sito	Le 2 unità di personale dovranno essere disposte in modo da rendere fluido e sicuro il controllo dei titoli di accesso, indirizzando il visitatore

PATTI - Villa romana	Ingresso 1	1 (x 3 mesi)		Tutti i giorni dalle 9,00 fino a mezz'ora prima della chiusura del Sito	L'unità di personale dovrà indirizzare il visitatore
TUSA - Sito di Alesa Arconidea	Ingresso 1	1 (x 3 mesi)		Tutti i giorni dalle 9,00 fino a mezz'ora prima della chiusura del Sito	L'unità di personale dovrà indirizzare il visitatore
LIPARI - Museo Luigi Bernabò Brea	Ingresso 1	2 (x 3 mesi)		Tutti i giorni dalle 9,00 fino a mezz'ora prima della chiusura del Sito	L'unità di personale dovrà accompagnare e indirizzare il visitatore

TABELLA 10: controllo accessi-personale da impegnare

Durante l'esecuzione del contratto la dislocazione del personale dedicato al servizio nella componente di base potrebbe variare in funzione delle esigenze dei Parchi. Il Concessionario è tenuto a disporre gli spostamenti delle figure richiesti dal singolo Parco senza oneri aggiuntivi con un preavviso di almeno 5 giorni. Il personale da spostare potrà essere dotato delle attrezzature portatili atte allo svolgimento della mansione di destinazione così come descritte al par. 13.5.1.

La collocazione dei servizi della tabella 7 è indicata anche nelle mappe dell'Allegato n° 1 al presente capitolo.

Si specifica che all'interno del perimetro del Parchi archeologici tutti i lavori edili e impiantistici saranno realizzati dai singoli Parchi. Restano a carico del Concessionario le opere di allestimento e gli allacci alle utenze necessarie per l'attivazione dei servizi.

Inoltre su richiesta dei singoli Parchi dovranno essere attivati i seguenti servizi addizionali

13.4 Postazione di personale addizionale.

La collocazione e la quantità dei servizi addizionali saranno indicate dai singoli Parchi sulla base delle proprie esigenze attraverso opportune richieste di attivazione nelle modalità e nei tempi su indicati

I servizi addizionali saranno richiesti dai singoli Parchi per rispondere ad esigenze quali: aumento dei flussi di visitatori stagionali superiori a 2.000 ingressi per sito o in occasione di eventi particolari, aperture speciali (ad esempio aperture notturne), apertura di nuovi ingressi del Parco, ecc.

Sarà cura del concorrente illustrare in Offerta Tecnica le funzionalità specifiche e modalità di integrazione servizio di controllo accessi con il servizio di piattaforma informatica. In ogni caso il servizio dovrà essere realizzato in conformità a quanto disposto nel presente Documento nonché a quanto proposto dal Concessionario al par. **“Servizio di controllo accessi”** della Relazione Tecnica.

13.5 Gestione delle postazioni di controllo accessi e accoglienza

Il personale preposto al controllo degli accessi dovrà effettuare anche accoglienza fornendo indicazioni dei percorsi di visita

Per la gestione delle postazioni di controllo accessi è richiesta la presenza di personale operativo dedicato e l'installazione di attrezzature secondo quanto previsto al paragrafo successivo.

Il **personale dedicato** dovrà svolgere le seguenti mansioni a seconda del suo posizionamento rispetto alla fila e a seconda della presenza o meno di un tornello/varco motorizzato:

5.1.a) Il personale addetto al controllo campionario della nominatività dei biglietti dovrà verificare che l'identità del visitatore corrisponda al nome riportato sul titolo di accesso. Tale personale dovrà verificare almeno 2% degli ingressi mensili. I controlli eseguiti dovranno essere tracciati in maniera automatica all'interno della Piattaforma e dovrà essere previsto un apposito report con il dettaglio dei controlli con il loro esito (cfr. par. 7). Percentuali di controllo trimestrale inferiori al 2% daranno luogo all'applicazione della penale “Incompletezza del campione di controlli sui nominativi dei titoli di accesso” di cui all'art 13 S dello schema di contratto.

5.1.b) Il personale addetto alla vidimazione dei titoli di accesso dovrà svolgere le seguenti attività:

- controllare il diritto alle agevolazioni eventualmente applicate sui titoli di accesso (riduzioni, gratuità, ecc.);
- Laddove sono presenti tornelli/varchi motorizzati, attualmente a Taormina (Teatro antico e Isola Bella)
 - Presidiare il varco e verificare il corretto funzionamento e utilizzo delle apparecchiature da parte dell'utenza;
 - fornire idonee informazioni per l'utilizzo delle attrezzature;
 - supportare fattivamente eventuali visitatori in difficoltà per l'utilizzo delle attrezzature;
 - provvedere a operare il servizio con lettore portatile in caso di guasto dei lettori e/o dei tornelli/varchi motorizzati.

In caso di accessi presidiati da personale con lettore portatile (assenza di tornelli/varchi motorizzati), il personale dovrà vidimare, con quest'ultimo, i titoli di accesso.

13.5.1 Attrezzature per la gestione del servizio

I sistemi di controllo accessi sono costituiti dalle apparecchiature necessarie a verificare la validità dei titoli di accesso e a regolare il passaggio di un visitatore per volta.

Il servizio prevede la gestione di:

- tornelli o varchi motorizzati con integrati lettori di QR-code/barcode (capofila o sussidiari, singoli o bifacciali a seconda dello spazio a disposizione nei diversi ingressi del Parco);
- lettori portatili di QR-code/barcode;
- strumentazione per la lettura e il tracciamento automatico dei titoli soggetti a controllo del nominativo.

Per motivi di sicurezza tutti i tornelli/varchi motorizzati dovranno prevedere lo sblocco automatico del tornello/varco in caso di allarme.

14. SERVIZIO DI CONTACT CENTER

Il Concessionario avrà l'onere di mettere a disposizione un Contact Center, opportunamente dimensionato e progettato, dedicato alla vendita di titoli di accesso e integrato con il servizio di piattaforma informatica.

Sarà compito del Concessionario strutturarsi opportunamente per espletare correttamente l'attività richiesta. Il numero degli operatori dovrà quindi essere calibrato in base alle caratteristiche del servizio, ai volumi di contatti/richieste ricevute e agli orari di funzionamento previsti .

Il servizio dovrà essere gestito in lingua italiana, inglese, francese, tedesca e spagnola per un livello minimo di conoscenza certificato B2⁵ (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio) e nelle altre lingue eventualmente offerte.

Il Concessionario deve rendere disponibile al minimo i seguenti canali di accesso per le richieste provenienti dall'utenza:

- un numero telefonico dedicato a tariffazione gratuita per i visitatori;
- un numero telefonico dedicato a tariffazione gratuita per gli operatori del settore e le guide turistiche ;
- una Email dedicata;
- una Web form sul Portale web di cui al paragrafo 15.3;
- qualora offerto, canale Chat live con operatore dedicato

Tali canali devono essere gestiti in maniera integrata (*multimedia blending*) con una gestione univoca del contatto indipendentemente dal canale utilizzato dall'utenza per accedere e con una tracciatura effettuata con un opportuno sistema di *Trouble Ticketing*.

Nel corso della fase di presa in carico (cfr. par. 16) saranno definite le logiche e le autorizzazioni necessarie per l'accesso alla linea dedicata agli Operatori di settore e alle guide turistiche.

I canali telefonici devono essere supportati da un sistema IVR, opportunamente differenziato in funzione della linea telefonica di accesso, che orienti le chiamate verso il servizio richiesto (prevendita, modifiche dei biglietti, supporto, ecc.)

Inoltre sul Portale web di Vendita di cui al paragrafo 7.2.4 deve essere disponibile un servizio di Chatbot (con messaggistica scritta) al fine di fornire un primo supporto informativo agli utenti. Il Chatbot dovrà essere costantemente aggiornato sulla base delle FAQs e delle evoluzioni dei servizi.

L'IVR e il Chatbot dovranno essere configurati in modo da raggiungere una progressiva riduzione rispettivamente delle chiamate con uscita a voce (con intervento dell'operatore) e dell'invio di email/Web form, invitando pertanto l'utenza all'utilizzo del Portale Web di Vendita (cfr. par. 15.3).

L'IVR e il Chatbot dovranno essere disponibili almeno nelle seguenti lingue: italiana, inglese, francese, tedesca, spagnola.

Per la vendita dei titoli di accesso il servizio di Contact Center deve accettare i sistemi di pagamento indicati alla tabella 3.

La struttura tecnologica del Contact Center dovrà essere messa a disposizione da parte del Concessionario che dovrà quindi operare presso locali propri.

I servizi erogati tramite Contact Center devono comprendere le seguenti attività:

- gestione dei contatti/richieste;
- tracking delle richieste;
- back office di Contact Center.

L'Amministrazione potrà chiedere di acquisire con diverse modalità (ad esempio tramite il personale di Contact Center, Webform o IVR) informazioni generali sulle caratteristiche degli utenti che hanno contattato il Contact Center, quali ad esempio fascia di età, provenienza, visitatore singolo/gruppo, ecc. Si precisa che tali dati comuni non sono finalizzati all'identificazione della singola persona ma alla maggiore conoscenza del pubblico in senso generale.

Il servizio dovrà essere realizzato in conformità a quanto disposto nel presente Documento nonché a quanto proposto dal Concessionario al par. **“Servizio di Contact Center”** della Relazione Tecnica.

14.1 Gestione dei contatti/richieste

Per tutti i canali sincroni (numeri telefonici dedicati e, qualora offerta, Chat live) e asincroni (e-mail dedicata o Webform) la gestione dei contatti/richieste ricevute dall'utenza deve comprendere al minimo le seguenti attività:

- registrazione di tutte le chiamate/contatti nel Sistema;
- classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di chiamata/richiesta.

Le principali tipologie di contatti/richieste saranno relative a:

- vendita dei titoli di accesso a singoli/gruppi/scuole ecc.;
- richiesta di modifica di titoli di accesso già acquistati (cambio nominativo, ecc.);
- assistenza all'utenza per l'acquisto via web;
- informazioni di base (ad es. disponibilità, prezzi, orari, dislocazione degli ingressi, ecc.)/reclami.

La gestione delle chiamate deve avvenire tramite l'utilizzo di sistemi automatici di risposta (IVR), con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata. La strutturazione dell'IVR sarà definita nella fase di presa in carico (cfr. par. 8.1) e dovrà essere variata in corso d'opera sulla base delle esigenze di servizio, previa autorizzazione dell'Amministrazione.

I ticket aventi ad oggetto richieste/problematiche non risolvibili tramite Contact Center, dovranno essere rinvolti alle apposite strutture competenti quali: back office del Contact Center (cfr. par. 14.3), back office della Piattaforma, supporto secondo livello della Gestione applicativa, l'Help desk dei servizi di manutenzione e quello dell'*incident e problem management* secondo le apposite procedure previste nell'ambito dei singoli servizi.

Gli orari del servizio di Contact Center sono specificati al par. 5.

Il Contact Center dovrà garantire, pena l'applicazione della penale "Mancata tempestività di risposta del Contact Center" di cui all'art. 13 S dello schema di contratto, i seguenti tempi di risposta:

Per il canale telefonico:

- tempo di risposta del sistema IVR non superiore a 10 secondi per l'90% dei casi su base mensile;
- tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce non superiore a 90 secondi per l'90% dei casi su base mensile.

Per i canali email o Web form:

- tempo di risposta i contatti ricevuti non superiore a 24 ore solari per il 90% dei casi su base mensile.

Il Contact Center dovrà garantire, pena l'applicazione della penale "Ritardo nella risoluzione dei ticket" di cui all'art. 13 S dello schema di contratto, i seguenti tempi di chiusura dei ticket:

- tempo di chiusura del ticket (dalla presa in carico fino alla soluzione) per le richieste di supporto evadibili direttamente dal Contact Center (ovvero che non richiedano supporto di altre strutture esterne al Contact center) non superiore a 2 ore lavorative per il 90% dei casi su base mensile.
- tempo di chiusura del ticket (dalla presa in carico fino alla soluzione) per le richieste di supporto non evadibili direttamente dal Contact Center (ad esempio perché richiedono l'intervento del back office) non superiore a 48 ore solari per il 90% dei casi su base mensile.

14.2 Tracking delle richieste

Tutte le interazioni verso il Contact Center (tramite tutti i canali sincroni e asincroni) devono essere registrate su un apposito sistema informativo (*trouble ticketing*) in modo da consentirne il tracking e la rendicontazione.

La registrazione nel Sistema deve avvenire con l'assegnazione di un Ticket dotato di un numero progressivo per ciascuna richiesta. La registrazione deve essere automatica e contestuale alla chiamata telefonica con uscita voce o alla ricezione di un contatto via email/Web form.

Ciascun Ticket deve contenere al minimo le seguenti informazioni:

- numero progressivo assegnato a ciascun contatto/richiesta;
- modalità di ricezione del ticket (chiamata, e-mail, Web form, eventuale Chat Live);
- tipologia di utente (operatori di settore/guide turistiche, ecc.);
- soggetto che ha aperto il contatto (ove necessario/disponibile)
- classificazione del ticket (priorità, severità, ecc.)
- motivo di ciascun contatto/richiesta;
- smistamento della problematica oggetto del contatto ad altre strutture;
- durata di ciascuna chiamata;
- stato del Ticket (evaso, in sospeso, ecc.);
- descrizione della soluzione (o eventuale diagnosi delle problematiche);
- data e ora di ciascun contatto/richiesta;
- data e ora di chiusura del ticket;
- durata di attesa nella risposta IVR di ciascuna chiamata;
- durata di attesa nella risposta voce di ciascuna chiamata

Il servizio deve prevedere inoltre la realizzazione di appositi report mensili contenenti, al minimo, le seguenti informazioni:

- dati relativi alle tipologie di ticket aperti, lavorati, chiusi, alla tipologia di utenza, ecc.
- tempistiche di risposta ai contatti ricevuti tramite canali asincroni (email e Web form) e percentuale sul totale contatti mese;
- il numero di chiamate con tempo di risposta IVR superiore a 10 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- il numero di chiamate con tempo di risposta voce superiore a 90 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- il numero mail/contatti via web form con tempo di risposta superiore a 24 ore e percentuale sul totale chiamate mese;
- il numero di soluzioni a richieste non evadibili con il Contact Center e relativi tempi di chiusura del ticket;
- percentuale di chiamate perse entro i 120 secondi di attesa in coda. Le chiamate si considerano perse per i seguenti motivi: per abbandono da parte dell'utente e/o per dissuasione.

Ulteriori dettagli saranno concordati nella fase di presa in carico.

Il Concessionario consegna al Parco il report mensile entro il 10° giorno del mese successivo a quello oggetto di misura. Il ritardo nella consegna del rendiconto comporta l'applicazione della penale "Ritardo nell'invio dei report del Contact Center" di cui al corrispondente articolo dello Schema di contratto.

Il Concessionario si impegna inoltre a fornire, entro 7 giorni dalla richiesta, reportistiche specifiche eventualmente richieste dal Parco (cfr. apr. **10.2.8**). Il ritardo nella consegna di tali reportistiche specifiche comporta l'applicazione della penale "Ritardo nell'invio dei report del Contact Center" di cui al corrispondente articolo dello Schema di contratto.

14.3 Back office di Contact Center

Il servizio di Contact Center include anche tutte quelle attività di back office strettamente connesse con il servizio stesso quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Riconciliazioni di pagamenti (la verifica degli estratti conto e la registrazione dei pagamenti effettuati con bonifico bancario o conto corrente postale ad esempio da parte delle scuole o dei grandi clienti);
- Controllo delle scadenze dei pagamenti attesi, eventuali solleciti o annullamenti;
- Gestione delle richieste di fatture;
- Gestione di eventuali rimborsi per carte di credito contestate o per altri motivi;
- Produzione e invio di report

15. SERVIZIO DI PIATTAFORMA INFORMATICA

Il servizio riguarda la messa a disposizione di una piattaforma integrata a supporto dei Servizi di Biglietteria, la sua gestione, conduzione e manutenzione, nonché l'assistenza ai Parchi e agli utenti per tutte le problematiche inerenti la piattaforma stessa, come meglio descritto nel seguito di questo capitolo.

Più in particolare il servizio include tutte le attività di setup (cfr. par. 15.10), tutti i servizi per la sua gestione (cfr. par. 15.14), nonché l'utilizzo di tutte le eventuali licenze software e apparecchiature necessarie per l'esercizio e il funzionamento della piattaforma durante il periodo di vigenza contrattuale.

15.1 Requisiti generali

Il Concessionario dovrà mettere a disposizione una piattaforma informatica centralizzata a supporto dei servizi di biglietteria on site, dei servizi di Contact Center e di controllo accessi. La piattaforma dovrà, inoltre, essere dotata di un portale web per la vendita on line dei titoli di accesso,

accessibile via browser da pc, da mobile e/o da eventuali applicazioni esterne per mezzo di appositi “connettori”; essa, quindi, costituirà il sistema unico di vendita e gestione dei titoli di accesso per tutti i canali onsite e offsite..

Il servizio dovrà supportare la pluralità dei canali di vendita in tempo reale, consentendo in ogni momento all’Amministrazione la rilevazione online degli acquisti e delle vidimazioni di titoli di accesso.

I titoli di accesso sono definiti al par. 1 al quale si rimanda per approfondimenti, fermo rimanendo che è richiesto al servizio un elevato livello di flessibilità nella possibilità di definire anche ulteriori tipologie di titoli di accesso.

Tramite il servizio di piattaforma informatica dovrà, inoltre, essere possibile personalizzare il formato e la grafica dei titoli di accesso stampati dalle biglietterie *on site* e di quelli dematerializzati, conformemente a quanto richiesto al par. 7.

Il servizio di piattaforma informatica deve essere realizzato e attivato senza soluzione di continuità alla Data di Avvio (cfr. par. 16).

La piattaforma informatica proposta dovrà comprendere una documentazione (tecnica e applicativa) completa, inclusa quella per le interfacce implementate verso altri sistemi e in lingua italiana.

15.2 Requisiti tecnici

L’architettura della Soluzione dovrà essere *web based* a livello nativo, al fine di garantire una gestione centralizzata delle configurazioni, delle funzionalità e delle modalità operative, consentendo l’accesso alla funzionalità per mezzo di *web browser* Microsoft Internet Explorer 10 o superiore, Microsoft Edge, Mozilla Firefox 10 o superiore e Google Chrome 41.0.2272 o superiore, in ogni caso tutti i servizi applicativi offerti dalla Piattaforma dovranno essere utilizzabili da PC con sistemi MS Windows o Apple.

La piattaforma software utilizzata dal Concessionario dovrà consentire a diversi utenti (cfr. par. 15) di accedere contemporaneamente agli stessi dati in visualizzazione e utilizzare la tecnologia web per l’accesso al dato.

L’architettura proposta dovrà inoltre includere meccanismi che assicurino elevata sicurezza e disponibilità dei dati trattati, attraverso appositi sistemi di protezione, nonché essere totalmente conforme alla normativa di riferimento in materia di privacy, accessibilità, sicurezza ed interoperabilità.

La Relazione Tecnica relativa al “Servizio di Piattaforma informatica”, dovrà rappresentare l’architettura della piattaforma, le interfacce con l’esterno e gli elementi relativi al suo dimensionamento.

Oltre all’ambiente di produzione, il servizio di piattaforma informatica offerto dovrà prevedere anche appositi ambienti di sviluppo e collaudo per lo sviluppo e per il test delle eventuali implementazioni che si renderanno necessarie in corso di esecuzione.

La piattaforma dovrà essere modulare in modo da consentire una gestione flessibile e personalizzata dei titoli di accesso

15.2.1 Caratteristiche specifiche relativamente agli eventi soggetti a normativa S.I.A.E

Con riferimento alla normativa che prevede l'emissione di biglietti a soggetti a conformità S.I.A.E. è indispensabile che il Concessionario metta a disposizione una soluzione che garantisca come requisito minimo quanto segue:

- completa integrazione con i siti dei Parchi e con il servizio di piattaforma informatica per la presentazione dei contenuti;
- possibilità di emissione e vendita dei biglietti e abbonamenti distinti o meno da tagliandi S.I.A.E. a discrezione dell'Amministrazione;
- gestione di tutti i rapporti amministrativi afferenti alla S.I.A.E.;
- emissione di report immediato in qualsiasi momento, per analisi delle vendite e dei canali di vendita (Siti, on line, punti vendita convenzionati ecc.) che almeno includa:
 - i dati derivanti dai modelli C1 di biglietti venduti e incasso dei medesimi, abbonamenti, biglietti prenotati e valore degli stessi, per periodo di vendita e per evento, esportabile nei formati csv, excel, htm, pdf;
 - gestione automatizzata del borderò S.I.A.E. che dovrà essere trasmesso entro il primo giorno non festivo dal termine della manifestazione. Il servizio dovrà inoltre consentire agli uffici dei singoli Parchi e, nel caso, anche alle singole postazioni di biglietteria on site;
- la gestione dell'anagrafica dei visitatori, con possibilità di invio tramite fax, whatsapp, sms e e-mail di comunicazioni e documenti riguardanti singoli eventi organizzati presso i Siti;
- l'inserimento, la modifica, la cancellazione e la stampa delle prenotazioni;
- l'annullamento biglietti S.I.A.E.;
- l'inserimento di aree riservate secondo specifiche richieste degli uffici competenti;
- la produzione di reportistica relativa a:
 - vendite cassiere per data – tipologia biglietti e tipologia di incasso (contanti, carta di credito, bancomat, Paypal, ecc.);
 - riepilogo vendite internet per evento e periodo;
 - lista visitatori per evento;
 - lista prenotazioni per evento da pagare.

Il Concessionario dovrà assicurare lo svolgimento di tutti gli adempimenti previsti dalla normativa S.I.A.E. compresa la conservazione dei titoli annullati e l'invio periodico dei riepiloghi. Inoltre il Concessionario deve svolgere le attività di back office legate alla gestione di titoli di accesso S.I.A.E., quali stampe, procedure di annullamento, verifiche, assistenza nel corso delle verifiche, log management, ecc.

15.3 Il Portale Web di Vendita

Il Portale Web di Vendita (anche "Portale") è la porta di accesso privilegiata a tutti i servizi relativi alla vendita di titoli di accesso ai siti.

Esso dovrà prevedere tre macro aree funzionali con accesso distinto per:

- vendite dirette agli utenti finali;
- vendite a imprese, associazioni, scuole, ecc.;
- vendite intermediate o attraverso una rete di distribuzione.

Le suddette aree funzionali riguardano rispettivamente la gestione delle vendite di titoli di accesso attraverso tre tipologie di transazioni commerciali alle quali corrisponderanno diverse tipologie di utenze, tutte comunque gestite dal Portale. Le tre tipologie di transazione commerciale previste saranno nel seguito meglio specificate.

Il portale dovrà essere realizzato con tecnologie HTML5 di ultima generazione atte a consentirne la fruizione senza difficoltà da qualunque browser e/o dispositivo mobile (Android, Apple, ecc.).

Tutti i canali di vendita dianzi citati dovranno consentire la possibilità di pagare attraverso tutti i sistemi di pagamento indicati al par. 9.

Il portale inoltre dovrà prevedere un sistema di registrazione degli utenti e successiva autenticazione tramite login completamente personalizzabile a discrezione dei singoli Parchi e, sempre dal Portale, dovrà essere possibile per l'utente attivare semplicemente i servizi di assistenza del Contact Center o tramite apposite informazioni su telefono/email di contatto o appositi Web form per la richiesta di assistenza. Tramite il Portale dovrà inoltre essere possibile accedere al canale Chatbot per gestire le risposte a quesiti più standard (FAQs) costantemente aggiornato sulla base delle richieste e dell'evoluzione dei servizi.

Il Portale dovrà presentare:

- contenuti in lingua italiana, inglese, spagnola, francese, tedesca standard;
- linea grafica e layout in linea con gli standard dei singoli Parchi, coerenti con l'identità visiva e con il logo del Parco (cfr Allegato 2) al fine di indurre l'utente a considerare il Portale come parte integrante del sito ufficiale del Parco;
- presenza dei riferimenti del Parco nell'URL (e non di quelli del Concessionario);
- presenza del solo logo del Parco e dell'Assessorato regionale ai BB CC e IS e/o di altri loghi ufficiali richiesti dai Parchi e assenza del logo del Concessionario.

Il Portale dovrà altresì dare informazioni su tutte le tariffe dei titoli di accesso, sui diritti alle riduzioni e alle gratuità, sui divieti vigenti (per esempio: divieto di ulteriore cessione del titolo di accesso, divieto di ingresso con valigie, ecc.) e sulle norme di comportamento che regolano l'accesso alle aree visitabili. L'acquisto del titolo di accesso dovrà essere subordinato all'accettazione di tale regolamento.

Il Portale dovrà infine essere conforme con quanto indicato dalle "Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici" disponibili sul Portale dell'Agenzia dell'Italia Digitale.

Il Concessionario dovrà indicare in Offerta Tecnica una descrizione del Portale web che intende rendere disponibile nell'ambito del servizio di piattaforma informatica.

15.4 Vendite dirette agli utenti finali

In questa sezione il Portale dovrà offrire tutte le funzionalità di presentazione, registrazione, accesso utenti e vendita atte a costituire uno dei canali destinato alla vendita di tutti i titoli di accesso direttamente agli utenti finali (visitatori).

Al fine di realizzare la creazione dell'utenza il Portale dovrà, in fase di acquisto dei titoli di accesso nel caso di nuovo utente, prevedere l'inserimento dei dati anagrafici:

- nome;
- cognome;
- e-mail;
- nazione di provenienza;
- per l'Italia la provincia di provenienza;
- età.

La richiesta di altri dati comuni potrà essere concordata con i singoli Parchi anche successivamente alla Data di Avvio.

A seguito della registrazione il Portale genererà un'utenza (ID e password) con la quale l'utente potrà autenticarsi al Portale anche successivamente all'acquisto per effettuare altre operazioni quali ad esempio l'acquisto di nuovi biglietti, il cambio di nominativo ove occorra, ecc. Dovranno essere previste apposite funzionalità per il cambio e/o il recupero della password da parte dell'utente che ne abbia necessità. Le policy di creazione e gestione delle utenze e le funzioni attivabili nell'ambito del profilo utente saranno concordate con l'Amministrazione.

L'utente potrà acquistare tutte le tipologie di biglietti consentiti (ad esempio biglietti interi, ridotti, famiglia, ecc.) fino ad un numero massimo che sarà indicato dai singoli Parchi nella fase di presa in carico e che in ogni caso dovrà essere configurabile e potrà essere variato su richiesta dei singoli Parchi.

Per l'acquisto dovranno essere previste apposite funzionalità di "carrello" che agevolino l'utente nella fase di scelta, di riepilogo dei prezzi e di successivo ordine.

Il Portale emetterà i titoli di accesso acquistati, successivamente al buon fine delle operazioni di pagamento, e dovrà prevedere la possibilità di salvarli in locale in formato .pdf, di stamparli (print@home) e di riceverli per e-mail e o attraverso gli altri canali indicati al par. 2.5.

Il servizio di vendita dei biglietti all'utente finale dovrà essere oggetto di opportune limitazioni per evitare utilizzi non idonei, ad esempio: limitazioni sul quantitativo di biglietti acquistabili da ciascun utente con una singola operazione o nell'ambito della stessa giornata, impostazione di termini temporali entro i quali deve essere finalizzato il pagamento, ecc.

Nell'ambito del Portale Web di Vendita dovranno essere inoltre previste specifiche funzioni per la gestione degli abbonamenti annuali.

15.5 Vendite a Operatori del settore e Guide turistiche

Questa sezione è dedicata alla vendita dei biglietti a Operatori del settore e Guide turistiche e costituirà un canale alternativo all'acquisto dei titoli tramite Contact Center.

Il Concessionario dovrà progettare e realizzare le modalità di accesso alla piattaforma per questi utenti, che generalmente acquistano in modo continuativo biglietti e servizi destinati ai gruppi, tramite un'apposita sezione del Portale Web di Vendita. Le specifiche delle modalità di realizzazione di tale servizio dovranno essere dettagliate nella relazione tecnica relativa al **"Portale Web di Vendita"**.

In ogni caso le modalità di registrazione dovranno prevedere un livello di approvazione, prima della creazione della User ID, da parte del back office di piattaforma (che a sua volta, laddove previsto in funzione delle policy che saranno definite, dovrà richiedere un secondo livello di autorizzazione da parte dell'Amministrazione).

Per l'acquisto dovranno essere previste apposite funzionalità di "carrello" che agevolino l'utente sia nella fase di scelta, di riepilogo dei prezzi che di successivo ordine.

Inoltre il Portale dovrà prevedere la possibilità:

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

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

Il Concessionario dovrà prevedere, indicandole in Offerta Tecnica, modalità che facilitino le vendite per gli Operatori e le Guide prevedendo la possibilità di attivare apposite funzionalità dedicate (di pagamento, di reportistica, di gestione degli utenti finali, ecc.).

Ogni soggetto Operatore di Settore/Guida turistica dovrà essere censito e visibile a sistema da parte dei singoli Parchi. In particolare a sistema dovranno essere visibili e chiaramente identificabili tutte le transazioni di vendita di biglietti, prodotti e servizi e, ad ogni transazione, dovrà corrispondere il soggetto beneficiario anche per limitare il fenomeno del bagarinaggio.

15.6 Analisi dei dati e reportistica

Il servizio di piattaforma informatica dovrà offrire la possibilità di poter verificare in tempo reale i principali indicatori (biglietti acquistati, localizzazione della vendita, aggregati temporali, ecc.) legati a tutti i processi di vendita e di accesso.

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

Il servizio dovrà prevedere come requisito minimo la produzione delle seguenti tipologie di report periodici, che saranno illustrati nella relazione tecnica relativa a **"Servizio di piattaforma informatica"** e che, eventualmente, potranno essere integrati con altri su richiesta dell'Amministrazione:

- report giornaliero riepilogativo del numero, importo unitario e complessivo dei titoli di accesso venduti nel giorno stesso suddivisi per fascia oraria giornaliera, canale di acquisto, tipologia (ad esempio intero, ridotto e gratuiti con indicazione della categoria, scuole, gruppi, ecc.);
- report settimanale riepilogativo del numero, importo unitario e complessivo dei titoli di accesso venduti suddivisi per giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, canale di acquisto, tipologia (ad esempio intero, ridotto e gratuiti con indicazione della categoria, scuole, gruppi, ecc.);
- report mensile riepilogativo del numero, importo unitario e complessivo dei titoli di accesso venduti suddivisi per settimane, per giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, canale di acquisto, tipologia (ad esempio intero, ridotto e gratuiti con indicazione della categoria, scuole, gruppi, ecc.);
- report giornaliero e mensile riepilogativo degli accessi ai Siti con il dettaglio del flusso in entrata per ciascun Sito e uscita;
- report mensile dell'attività di controllo della corrispondenza dei nominativi dei titoli di accesso con l'identità dei possessori, con indicazione della percentuale di controlli effettuati sul totale mensile dei visitatori;
- report mensile riepilogativo delle caratteristiche dei visitatori raccolte nel processo di vendita (nazionalità, età, ecc.) con distinzione delle diverse tipologie di titolo di accesso, dei canali di vendita utilizzati e della tipologia di acquirente;
- report mensile riepilogativo del numero di visitatori che accedono ai Siti in gruppo;
- report giornaliero riepilogativo del numero di visitatori che utilizzano i titoli di accesso per più di una volta in 24 ore (rientri);

- report settimanale relativo agli accessi effettuati tramite abbonamenti, con dettaglio della tipologia di abbonamenti, delle date acquisto, di ritiro (se ritirata presso una biglietteria fisica), e di attivazione, degli orari di ingresso, dei giorni della settimana di utilizzo e di eventuali rientri nella stessa giornata.

I report periodici nonché le analisi in *deep dive* che il personale a ciò incaricato potrà effettuare in autonomia tramite il “cruscotto” di monitoraggio dovranno essere stampabili ed esportabili nei formati più comuni (csv, excel, html, pdf, xml, etc.).

Altresì il Concessionario nell’ Offerta Tecnica dovrà illustrare la soluzione e le funzionalità di analisi dei dati integrate nel servizio.

Il servizio di piattaforma informatica dovrà, inoltre, prevedere la produzione di tutti i report specifici e necessari (anche in formato excel) per la gestione di aspetti essenziali legati all’erogazione dei servizi stessi e alla gestione contrattuale quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- riepiloghi ed elaborati afferenti alla normativa S.I.A.E. ove applicabile (riepiloghi periodici, borderò S.I.A.E., ecc.);
- riepiloghi della gestione di cassa delle biglietterie fisse *on site*;
- reportistica di rendicontazione necessaria ai processi di fatturazione previsti dal contratto;
- servizi di rendicontazione dei pagamenti elettronici sia *on site* che *off site*;
- documentazione delle *fee* versate dal Concessionario nell’ambito dei servizi di pagamento elettronici (integrità con i relativi riepiloghi degli Istituti di credito e/o gateway di pagamento);
- livelli di servizio mediante la rilevazione degli Indicatori di Qualità previsti (cfr. par. 12).

15.7 Sicurezza

Il servizio di piattaforma informatica dovrà rispettare la normativa cogente in materia di Sicurezza delle Informazioni e, in tal senso, il Concessionario dovrà adeguarsi alla Politica dell’Amministrazione su tali temi, basata su direttive, norme attuali e sulle loro evoluzioni. In particolare il servizio dovrà recepire ed essere conforme con le indicazioni di cui ai seguenti riferimenti:

- Regolamento (UE) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, n. 679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE;
- Circolare del 18 aprile 2017 AGENZIA PER L’ITALIA DIGITALE CIRCOLARE, n. 2/2017 - Sostituzione della circolare n. 1/2017 del 17 marzo 2017, recante: «Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni. (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1° agosto 2015)»;
- Standard e le linee guida di sicurezza indicati da AGID (Agenzia per l’Italia Digitale) per le Pubbliche Amministrazioni.

Di seguito si evidenziano i principali requisiti, in termini di sicurezza informatica, che il Concessionario dovrà soddisfare, senza oneri addizionali per l’Amministrazione, nell’ambito del servizio di biglietteria. Il Concessionario deve:

- in fase di analisi, definire le specifiche di sicurezza (non funzionali) di concerto con i singoli Parchi;

- in fase di realizzazione del servizio, implementare le specifiche di sicurezza;
- con particolare riferimento alle modalità di accesso ai dati e ai sistemi, adottare opportune procedure e politiche di sicurezza nonché proteggere le configurazioni di hardware e software (esempio installazione di soluzioni di *end point security*) delle postazioni di biglietteria e in generale di tutti i server, PC e dispositivi utilizzati nell'ambito del servizio;
- disporre di una struttura per la prevenzione e gestione degli incidenti informatici con il compito d'interfacciarsi con le analoghe strutture dell'Amministrazione;
- dotarsi delle misure minime di sicurezza per limitare il rischio di attacchi informatici da parte di hacker o robot automatici, rilevare eventuali attacchi e attivare contromisure idonee per evitare, o almeno limitare al massimo, le conseguenze dell'attacco informatico;
- usare protocolli cifrati e meccanismi di autenticazione nell'ambito dei servizi erogati;
- definire e aggiornare, laddove applicabile, l'inventario dei dispositivi, delle apparecchiature e dei Software autorizzati e non autorizzati ad accedere ai servizi della Piattaforma informatica;
- valutare e effettuare azioni correttive della vulnerabilità;
- utilizzare strumenti e prodotti a difesa dei *malware* e dei virus;
- sulla base delle eventuali esigenze dell'Amministrazione, dare disponibilità a partecipare ad incontri di approfondimento che trattino il tema della sicurezza, sia nell'ottica di favorire la risoluzione di temi aperti sia per introdurre eventuali soluzioni per fronteggiare nuove minacce o altro.

15.8 Accessibilità

I prodotti realizzati devono essere conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dalla normativa attualmente vigente (legge 9 gennaio 2004, n. 4; decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005; Linee Guida AGID sul design nonché sull'acquisizione e sul riuso del software) e successive modifiche. In altre parole, ove applicabile, deve essere garantito il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della Pubblica Amministrazione da parte di soggetti disabili e/o svantaggiati.

15.9 Continuità

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

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

I servizi periferici (postazione di biglietteria, controllo accessi, ecc.) devono consentire il riconoscimento, l'emissione e la stampa dei biglietti anche in assenza di connessione telematica (guasto alle reti di telecomunicazione, problemi ai server internet, ecc.).

È richiesto che il Concessionario assicuri l'assistenza tecnica della piattaforma mediante idonei servizi di manutenzione e operatori specializzati secondo quanto descritto di seguito. In particolare l'eventuale presenza di anomalie nel funzionamento o di difformità riscontrate che determinano malfunzionamenti bloccanti o fermi dell'intera infrastruttura o di parti di essa, dovrà essere segnalata dagli operatori del Concessionario ai singoli Parchi.

Le segnalazioni, eventualmente anche da parte dell'Amministrazione, potranno essere inviate tramite il servizio di *help desk* telefonico

A decorrere dall'invio della segnalazione gli operatori del Concessionario dovranno intervenire e risolvere il problema secondo le tempistiche di cui al par. 14.1.

15.10 Set up del servizio di piattaforma informatica

Nel seguito saranno descritti i servizi di set up della Piattaforma informatica che il Concessionario dovrà garantire e il cui corrispettivo sarà compreso nel prezzo offerto in sede di gara per il servizio di piattaforma informatica.

Il set up della soluzione comprende tutte le attività iniziali di:

- 15.10.a) analisi di dettaglio;
- 15.10.b) realizzazione del servizio;
- 15.10.c) messa in produzione;
- 15.10.d) avviamento del servizio.

Le attività di set up lett. a), b) e c) dovranno essere svolte nel corso del periodo di presa in carico dei servizi e termineranno entro la Data di Avvio.

L'attività di cui al punto d) avrà una durata di 6 mesi, dalla data messa in produzione della soluzione.

Si precisa che, nell'ambito del set up del servizio, potrà rendersi necessario analizzare, realizzare e mettere in produzione anche l'integrazione con sistemi, servizi e/o applicazioni dell'Amministrazione o di terzi; tali esigenze di integrazione, se del caso richieste dall'Amministrazione in fase di Analisi di dettaglio, saranno opportunamente valutate tecnicamente, pianificate e stimate in termini di *effort* realizzativo nell'ambito dell'Analisi di dettaglio stessa senza alcun onere addizionale per i singoli Parchi. In caso di approvazione da parte dell'Amministrazione, le eventuali attività realizzative aggiuntive rispetto a quanto prescritto dal presente Capitolato, in termini di personalizzazione e configurazione dei "connettori", e di supporto all'integrazione verso i singoli Parchi o terzi da essa indicati potranno essere, invece, consuntivate nell'ambito dei servizi di supporto specialistico di cui al par. 15.16.

In ogni caso si rammenta quanto già evidenziato in termini di requisiti del servizio di piattaforma informatica al par. 7.2 e cioè che *i servizi della piattaforma dovranno essere estensibili e gestibili tramite terze parti mediante opportuni "connettori" basati su Web Services i cui dettagli dovranno essere descritti altresì in Offerta Tecnica e il cui utilizzo non deve prevedere oneri per l'Amministrazione*; in tal senso, quindi, le eventuali attività,

che potranno essere consuntivate dal Concessionario nell'ambito dei servizi di supporto specialistico addizionali, non dovranno in alcun modo riguardare la realizzazione dei "connettori" che dovranno essere disponibili e soddisfare i requisiti tecnici di gara e le caratteristiche descritte in Offerta Tecnica senza alcun onere per l'Amministrazione. Le suddette attività potranno, invece, essere relative a esigenze di supporto e/o di configurazione e personalizzazione delle interfacce e dei connettori derivanti dalle specificità dell'integrazione.

In generale tutte le altre attività descritte e citate nel seguito, ove non espressamente specificato, rientrano nel Set up del servizio e non possono in nessun caso essere erogate mediante i servizi di supporto specialistico a consumo.

15.11 Analisi di dettaglio

La fase di Analisi di dettaglio, mirata alla definizione puntuale delle specifiche tecniche degli interventi da apportare al servizio di piattaforma informatica offerto per il suo rilascio e accettazione, sarà attivata nel corso della riunione di *Kick off* prevista al par. 16. In tale riunione l'Amministrazione metterà a disposizione del Concessionario tutta la documentazione tecnica e di processo che sarà ritenuta necessaria per l'avvio della fase di analisi.

Tutta la fase di Analisi di dettaglio si inquadra e deve essere coerente con la più ampia fase di presa in carico descritta al par. 16 e in particolare con quanto riportato alla lettera a).

In questa fase il Concessionario effettuerà la pianificazione di dettaglio delle attività di realizzazione della Soluzione completa (es. migrazione dati, integrazione, customizzazione, parametrizzazione, personalizzazione della Soluzione base, ecc.).

Più nel dettaglio in questa fase si provvederà all'esecuzione delle seguenti attività:

- *assessment* dell'*as-is* (in questa fase, in funzione delle esigenze, l'Amministrazione renderà disponibile ulteriore documentazione e dati utili all'*assessment*);
- analisi di dettaglio dei requisiti funzionali;
- esigenze di parametrizzazione e personalizzazione della piattaforma informatica;
- verifica puntuale della struttura dei dati da gestire;
- analisi del modello organizzativo e dei processi in essere;
- definizione dei profili autorizzativi necessari, profilazione degli utenti e relative abilitazioni;
- analisi di dettaglio dei dati e dei documenti esistenti e della modalità di migrazione nell'ambito della soluzione proposta, definizione delle modalità operative di presa in carico dei titoli di accesso emessi prima della Data di Avvio e di quanto necessario a garantire l'operatività senza soluzione di continuità;
- definizione delle modalità di primo caricamento di eventuali dati provenienti dall'Amministrazione (relativi a utenti, titoli di accesso venduti o in corso di validità, configurazioni, ecc.);

- definizione delle specifiche di implementazione della reportistica;
- definizione delle specifiche e delle policy di sicurezza;
- definizione di dettaglio di interfacce e specifiche di integrazione con altri sistemi, applicazioni e/o servizi;
- specifiche per la realizzazione di funzioni di caricamento massivo e/o import di dati;
- eventuale realizzazione degli ambienti del Concessionario per l'installazione della piattaforma informatica;
- definizione della strategia e della modalità operativa per la messa in produzione;
- pianificazione di dettaglio delle attività.

L'analisi iniziale, a valle della valutazione dell'impatto dell'introduzione dei nuovi servizi di biglietteria *onsite* e *offsite*, Contact Center e controllo accessi, servirà inoltre alla definizione puntuale dei fabbisogni di *change management* (ad es. in termini di comunicazione interna, formazione, realizzazione di strumenti di supporto, ecc.) necessari nella fase di realizzazione e messa in produzione di cui ai successivi paragrafi.

Al termine di questa fase il Concessionario dovrà consegnare all'Amministrazione un "Documento di analisi" che riporti dettagliatamente le risultanze delle attività svolte con particolare riguardo a:

- requisiti di dettaglio da implementare in termini di funzionalità, personalizzazioni e integrazioni;
- pianificazione di dettaglio delle attività, con la definizione puntuale dei tempi previsti per il rilascio di funzionalità, personalizzazioni, integrazioni e tutte le attività propedeutiche e collegate (es. migrazioni);

e un "Documento di collaudo" che riporti tutti i casi di test da utilizzare per la verifica di Accettazione da parte dell'Amministrazione. I test previsti dovranno essere esaustivi e coprire tutti gli aspetti in termini funzionali, grafici, prestazionali, di sicurezza, di accessibilità, di migrazione di dati, ecc.

Il Documento di analisi e il Documento di collaudo dovranno essere espressamente valutati e approvati dall'Amministrazione nell'ambito dell'Accettazione del servizio prevista al termine della fase di set up.

L'Amministrazione si riserva, entro 10 giorni lavorativi dalla consegna dei suddetti documenti, di segnalare per iscritto al Concessionario le modifiche/integrazioni da apportare. Il Concessionario, entro 5 giorni lavorativi recepisce le richieste dell'Amministrazione (in caso di ritardo l'Amministrazione avrà facoltà di applicare la penale "Ritardo in adempimenti contrattuali" di cui all'art. 13 S dello Schema di Contratto).

In ogni caso le attività di analisi di dettaglio di cui sopra si dovranno inquadrare, in termini di coerenza generale, nell'ambito più ampio della presa in carico dei servizi di cui al par. 8.1 e dovranno terminare entro la Data di Avvio.

15.12 Realizzazione del servizio

Nel seguito sono descritte le macro attività previste in fase di realizzazione del servizio di piattaforma informatica. Tali attività rappresentano unicamente un riferimento e non un vincolo per il Concessionario, in quanto la realizzazione del servizio è prevista con approccio “chiavi in mano” e si baserà sui requisiti espressi nella documentazione della procedura aperta e su quanto offerto dal Concessionario.

Al termine della precedente fase di Analisi di dettaglio, si provvederà alla configurazione e parametrizzazione finale del servizio di piattaforma informatica e alla realizzazione delle personalizzazioni necessarie. Più in dettaglio è principalmente in questa fase che saranno svolte attività quali ad esempio:

- configurazione e parametrizzazione delle funzionalità offerte dalla piattaforma di base;
- creazione di eventuali nuove tabelle, viste, vincoli referenziali in funzione di quanto emerso in fase di Analisi di dettaglio;
- realizzazione di eventuali moduli di servizio addizionali necessari per la copertura dei requisiti funzionali e per supportare i processi di biglietteria (laddove alcune funzionalità non siano supportate nativamente dalla piattaforma);
- realizzazione di eventuali moduli di servizio addizionali necessari per la copertura dei requisiti di gestione dei titoli di accesso emessi dall'attuale Concessionario o più in generale di migrazione di dati;
- realizzazione delle interfacce verso altri sistemi, Web-Services e/o più in generale “connettori” (laddove non siano già presenti nativamente nella piattaforma);
- realizzazione di tutti report di sintesi e di dettaglio;
- personalizzazione dei “connettori” per le eventuali integrazioni richieste dall'Amministrazione tra il servizio di piattaforma informatica e altri sistemi, applicazioni e/o servizi secondo le specifiche tecniche funzionali definite nella fase di Analisi di dettaglio;
- personalizzazioni grafiche;
- predisposizioni relative agli ambienti del Concessionario che ospitano il servizio di piattaforma informatica;
- eventuale installazione e configurazione del servizio di piattaforma informatica sugli ambienti del Concessionario;
- realizzazione dei profili utente e creazione degli utenti;
- definizione degli interventi formativi degli utenti abilitati all'utilizzo della Piattaforma (ad esempio Amministrazione, personale del Concessionario, ecc.);
- integrazione e consolidamento del manuale utente;
- esecuzione delle eventuali attività di migrazione di dati;
- esecuzione di *system test*, *integration test* e *user test*.

Come descritto nel seguito del documento, si precisa che al termine della presente fase è necessaria la verifica di conformità da parte dell'Amministrazione che si baserà su quanto previsto dal Documento di collaudo. A valle dell'esito positivo della verifica di conformità del servizio di piattaforma informatica (funzionalità interne, di “integrazione” con gli altri sistemi e relative a personalizzazioni), si procederà con l'avvio in ambiente di esercizio.

In merito alle operazioni di collaudo si precisa che:

- prima del termine delle attività di Realizzazione, il Concessionario dovrà predisporre a proprio carico un ambiente di collaudo (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, caricamento degli script di test, ecc.) e tale attività deve essere espressamente prevista nella pianificazione di dettaglio di cui alla precedente fase di Analisi dei dettagli. Al termine della suddetta attività, il Concessionario dovrà prevedere opportuni test, menzionati nel relativo piano, al fine di accertare che la predisposizione dell'ambiente abbia avuto esito positivo;
 - nel corso del collaudo da parte dell'Amministrazione, il Concessionario deve garantire, senza alcun onere aggiuntivo, il supporto alle attività di collaudo in termini di:
 - passaggio di conoscenza sulle funzionalità al personale dell'Amministrazione, al personale di terzi incaricati dall'Amministrazione;
 - affiancamento;
 - presenza on site delle figure professionali competenti;
 - supporto all'esecuzione dei test;
 - altre attività, richieste dall'Amministrazione, per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio.

15.13 Messa in produzione

A valle della verifica di conformità con esito positivo del servizio di piattaforma informatica di cui al paragrafo precedente, il servizio di piattaforma informatica sarà rilasciato in esercizio e avviato in produzione.

15.14 Gestione applicativa

Nel caso in cui il malfunzionamento e/o l'anomalia che abbia impatto diretto sull'attività ordinaria finalizzata alla vendita di titoli di accesso e/o al controllo accessi e fermi rimanendo i tempi massimi di risoluzione, la presa in carico dovrà garantire che:

- gli interventi da remoto siano attivati entro massimo 1 ora dalla segnalazione;
- gli interventi in loco siano attivati entro massimo 3 ore dalla segnalazione.

Dal momento in cui la richiesta è assegnata al Concessionario decorrono i tempi di risoluzione. Il Concessionario ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare i Parchi circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia fino alla soluzione del malfunzionamento stesso.

Qualora, in contraddittorio fra le parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento o individuazione di un *workaround* sia necessario un tempo superiore a quello su indicato, le parti concorderanno il termine per la correzione del malfunzionamento.

La conclusione dell'intervento effettuato verrà comunicata ai singoli Parchi che si riservano di effettuare la verifica del buon esito dell'intervento correttivo e delle eventuali modifiche apportate alla documentazione. Diverse modalità di accettazione del servizio verranno congiuntamente concordate.

Sono parte integrante del servizio di Manutenzione Correttiva i contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento, l'allineamento della documentazione e, in caso di malfunzionamenti, ove necessario per la diagnosi e la soluzione del malfunzionamento, eventuali interventi *on-site* da parte di personale specialistico, anche al di fuori del normale orario lavorativo. Si sottolinea che la reperibilità del Responsabile per il servizio di piattaforma informatica e gli eventuali interventi on site relativi al servizio di Manutenzione correttiva, anche effettuati da terze parti, sono da ritenersi compresi nel servizio di piattaforma informatica.

15.15 Manutenzione Adeguativa

Il servizio di Manutenzione Adeguativa comprende tutte quelle attività volte ad assicurare il costante adeguamento delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo e al cambiamento del contesto organizzativo e/o normativo e/o d'ambiente.

Gli interventi di Manutenzione adeguativa possono essere innescati dalle seguenti esigenze:

- adeguamenti necessari a seguito di innalzamento di versioni del software di base, del *middleware*, dei database o di altro software utilizzato nell'ambito della piattaforma informatica compresi i suoi utenti;
- adeguamenti necessari per modifiche apportate sulle applicazioni dei singoli Parchi integrate con il servizio di piattaforma informatica;
- adeguamenti delle procedure di biglietteria alle eventuali nuove disposizioni legislative, regolamentari e/o altro che dovessero essere emanate in materia provvedendo a tutte le modifiche necessarie nel caso di conseguenti variazioni, indicate dai singoli Parchi, alle modalità di gestione, incasso, sistemi tariffari, ecc.;
- adeguamenti a fronte di migrazioni di dati e/o documenti.

15.16 Manutenzione Migliorativa

Per Manutenzione Migliorativa si intendono piccoli interventi finalizzati ad aumentare la fruibilità dell'applicazione quali ad esempio:

- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.);
- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad es. variazioni al numero utenti, migliorie di performance, aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- ogni altra tipologia di intervento finalizzata ad una migliore fruizione del software applicativo in esercizio.

15.17 Manutenzione Evolutiva

La manutenzione evolutiva ha lo scopo di garantire che il servizio di piattaforma informatica mantenga nel tempo le caratteristiche funzionali e qualitative allineate alle esigenze dei singoli Parchi.

Per manutenzione evolutiva si intende l'evoluzione delle procedure e dei programmi della piattaforma informatica, in relazione a mutate esigenze dell'Amministrazione in un quadro di invarianza degli obiettivi primari delle applicazioni.

Le manutenzioni evolutive sono di norma organizzate in specifici interventi richiesti dai singoli Parchi.

16. MODALITA' DI PASSAGGIO DELLE CONSEGNE E PRESA IN CARICO

Le attività necessarie per l'attivazione dei servizi e per il passaggio di consegne finale sono da ritenersi incluse nell'oggetto della presente Procedura aperta e non comportano oneri addizionali per l'Amministrazione.

Presa in carico dei servizi

Dopo l'aggiudicazione, entro 5 giorni lavorativi dalla Data di stipula dei contratti con i singoli Parchi, i Responsabili dei Parchi e il Concessionario effettueranno una riunione di avvio delle attività (*Kick Off*), con redazione di apposito Verbale, durante la quale si attiverà la fase di Presa in carico dei servizi.

Il Concessionario è tenuto a svolgere le attività di Presa in carico secondo la tempistica che sarà concordata con i singoli Parchi 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 3 mesi 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 al par. “Modalità di attivazione dei servizi e passaggio di consegne finale”. Si precisa che tale attività è propedeutica all'organizzazione e allo svolgimento delle successive fasi e comprenderà al minimo la valutazione dei seguenti aspetti:

- Modalità di gestione del subentro nei processi di Contact Center e più in generale di *customer service*,
- Modalità di gestione dei titoli di accesso gestiti dal Concessionario uscente:
 - la cui data di utilizzo è pari o successiva alla Data di Avvio;
 - in corso di validità (quali abbonamenti, Pass Guide, ecc.);

- Definizione degli eventuali dati e del loro formato che l'Amministrazione, anche per il tramite del Concessionario uscente, dovrà trasferire al Concessionario entrante (ad es. dati relativi a titoli di accesso venduti, anagrafiche, richieste di assistenza pendenti, loghi, segni distintivi, ecc.);
- 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.);
- Identificazione di ulteriori attività di dettaglio di cui ai successivi periodi;

Il Concessionario deve inoltre realizzare una pianificazione di dettaglio contenuta in un documento denominato **“Piano della presa in carico”** che deve essere redatto entro 30 giorni dalla data della stipula del contratto, pena l'applicazione della penale di cui al corrispondente articolo dello Schema di Contratto, salvo cause non imputabili al Concessionario. Tale piano dovrà tenere in considerazione gli orari di apertura al pubblico, il periodo dell'anno in cui andranno fatte le attività (si ricorda che la fruizione dei Siti ha un andamento variabile in funzione delle stagioni) 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 i singoli Parchi, le attività di subentro potranno essere svolte gradualmente (ad esempio con attivazione scaglionata delle biglietterie, ovvero un'installazione dei varchi di controllo accessi scaglionata in giornate differenti, utilizzo temporaneo di postazioni mobili sia di biglietteria che di controllo accessi, ecc.) e comunque durante gli orari di chiusura dei Siti. Il Piano dovrà prevedere un termine di attività della presa in carico coincidente con la Data di Avvio, conformemente a quanto sopra disciplinato.

Definizione di requisiti di dettaglio da concordare con i singoli Parchi:

- 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 (par. 7);
- modalità di vendita/rimborso/annullamento/policy di gestione di titoli di accesso (ad. esempio definizione delle modalità di cambio nominativo, tipologie di titoli di accesso vendibili dai diversi canali di vendita, ecc.);
- caratteristiche della reportistica periodica generata dalla piattaforma informatica, dal Contact Center dal sistema di monitoraggio e miglioramento e relativa alla retrocessione degli incassi.

Per i requisiti di dettaglio della Piattaforma informatica si rimanda all'Analisi di dettaglio di cui al par. 15.2;

Definizione di processi operativi di collaborazione fra le parti/gestione del contratto, ad esempio per implementare le variazioni delle politiche di ticketing sui servizi, gestione di esigenze logistiche come lo spostamento di postazioni di biglietteria *onsite* o l'attivazione dei servizi addizionali, processi di aggiornamento/allineamento del personale del Concessionario rispetto a variazioni inerenti la fruizione dei Siti, politiche di ticketing, eventi straordinari; ecc.

Predisposizione dei Siti e allestimento dei locali di esecuzione dei servizi:

- Attività inerenti la consegna degli spazi e dei locali che il Concessionario utilizzerà per l'erogazione dei servizi *onsite* (biglietteria e controllo accessi);
- Allacci e attivazione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi;
- Installazione delle attrezzature di biglietteria;
- Installazione delle attrezzature di controllo accessi;
- Esecuzione delle attività di collaudo delle attrezzature installate.

Predisposizioni relative al Contact Center:

- Predisposizione delle linee telefoniche dedicate;
- Realizzazione del sistema di IVR e definizione della relativa struttura;
- Definizione delle autorizzazioni necessarie per l'accesso alla linea dedicata agli Operatori di settore e alle guide turistiche.

Realizzazione della Piattaforma informatica (vedi le attività di cui al par. 15.1 fino alla “Messa in produzione”).

Realizzazione della soluzione tecnico organizzativa proposta per il monitoraggio e miglioramento continuo dei servizi di cui al par. 12.

Attività di formazione e supporto al *change* in funzione delle esigenze definite nell'ambito della lettera a).

Attività amministrative:

- rilascio, a favore del/i soggetto/i a tale scopo indicato/i dal Parco, procura notarile irrevocabile per l'esclusiva consultazione in forma diretta del conto dedicato all'incasso degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di accesso e rilascio delle credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
- consegna all'Amministrazione della documentazione comprovante il possesso dei requisiti ambientali di cui alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali pertinenti dei DM del MITE in conformità con quanto previsto nel presente Documento;
- definizione delle strutture dedicate alla gestione del contratto riportate al par. 10 e comunicazione dei relativi riferimenti;
- redazione di verbali e/o documentazione attestante la presa in carico degli spazi e/o dei locali deputati all'esecuzione dei servizi *onsite*;
- trasmissione ai singoli Parchi dell'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:

- nominativi e dati anagrafici;
- estremi dei documenti di lavoro e assicurativi;
- curriculum vitae delle risorse che renda evidenza della rispondenza ai requisiti minimi rappresentati nel presente Documento o migliorativi eventualmente offerti;
- originali o copie conforme all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente Documento e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
- consegna al Parco archeologico di Naxos Taormina della Scheda tecnica dello schermo di Taormina;
- consegna ai singoli Parchi di copia della polizza Assicurativa in corso di validità con oggetto assicurato il denaro contante trattenuto nei punti vendita (cfr. par. 2.6);
- qualora oggetto di offerta, con riferimento alla voce 13 **“Centro di erogazione dei servizi di piattaforma informatica certificato ISO/IEC 27001”** dell'Offerta Tecnica generata dal sistema, consegna all'Amministrazione di copia della relativa certificazione;
- consegna ai singoli Parchi degli indirizzi (email, numero telefonico e/o fax) dell'Help desk al quale effettuare segnalazioni, richieste e comunicazioni inerenti malfunzionamenti della piattaforma.

La fase di presa in carico si concluderà con una verifica di conformità che attesti la corretta esecuzione di tutte le attività e la consegna dei *deliverable* previsti, nonché la verifica della conformità dei servizi con quanto definito nel presente Documento e in offerta tecnica. L'esito della verifica di conformità sarà certificato da un apposito verbale la cui data coinciderà con la Data di Avvio. Eventuali ritardi della Data di Avvio rispetto a quanto definito nel Piano della presa in carico, imputabili al Concessionario, comporteranno l'applicazione della penale “Slittamento della Data di Avvio prevista nel Piano della presa in carico” di cui all'art. 13 dello Schema di Contratto.

Passaggio di consegne finale

Il Concessionario è tenuto, nel corso degli ultimi 3 mesi di validità contrattuale, ad effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative ai servizi oggetto del presente contratto verso i singoli Parchi e/o a terzi da esso indicati.

Si precisa che, per eventuali necessità di servizio, tale passaggio di consegne potrà essere comunque richiesto dai singoli Parchi in qualunque momento durante la validità contrattuale.

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

Sempre nell'ambito del passaggio di consegne finale, il Concessionario dovrà provvedere a tutte le attività di esportazione dell'intera base di dati (inclusi di ogni tipo di indice o metadato) utilizzata per l'erogazione dei servizi di piattaforma informatica. Tali dati dovranno essere prodotti e

consegnati in formato standard, aperto e documentato (CSV, XLS, XML, HTML) e come dump SQL per le tabelle delle basi dati; eventuali dati mancanti o incompleti di responsabilità del Concessionario dovranno essere sanati prima dell'inizio del passaggio di consegne. Infine il Concessionario dovrà supportare eventuali attività di *import* su nuove piattaforme applicative.

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

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

Verifiche di conformità

Dalla Data di Avvio, e nel corso del contratto, i singoli Parchi effettueranno le verifiche di conformità delle prestazioni, volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, in conformità e nel rispetto delle condizioni descritte nel presente documento e nella offerta tecnica.

Il Concessionario è tenuto a prestare ai singoli Parchi a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della stessa gli strumenti e le informazioni eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

Ogni adempimento contrattuale è soggetto a verifiche di conformità da parte dei singoli Parchi, che, in caso di esito negativo, potrà applicare l'eventuale penale prevista nello Schema di Contratto.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale "Data di Accettazione".

In particolare, le verifiche di conformità relative ai servizi verranno avviate secondo la periodicità indicata alla tabella 16 del par. 9.6. Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà emessa una penale in funzione degli Indicatori di Qualità applicabili ai casi riscontrati.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico del Concessionario.

16.1 Indicatori di qualità

Il profilo di qualità richiesto e i relativi indicatori di qualità sono ricapitolati nel seguito del presente paragrafo.

Nel caso in cui il Concessionario produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti e accettati dalla Committenza, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento contrattuale.

Il Concessionario è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici. La periodicità dei report è rilevabile in base alla periodicità dei singoli indicatori.

I suddetti report devono contenere almeno:

- l'indicatore e le eventuali proposte migliorative del Concessionario;
- il periodo di riferimento della misura;
- i dati rilevati;
- il valore rilevato dell'indicatore di qualità;
- l'eventuale scostamento dal valore di soglia;
- l'eventuale razionale di scostamento dai valori di soglia.

Il mancato rispetto degli indicatori comporta l'applicazione delle relative penali, indicate nei paragrafi seguenti e specificate nello Schema di contratto al corrispondente articolo dello schema di contratto.

17. Modalità di pagamento di canoni e corrispettivi per i servizi di fruizione

I canoni fissi annui di concessione dovranno essere versati nei conti dedicati dei singoli Parchi anticipatamente, entro il 31 dicembre di ogni anno; per il primo anno l'ammontare verrà pagato pro-rata in relazione agli effettivi mesi di efficacia; sempre per il primo anno l'ammontare verrà versato entro 60 giorni dalla stipula del contratto di concessione.

La quota percentuale da riconoscere ai singoli Parchi sul fatturato conseguito dal concessionario nella gestione dei servizi accessori dovrà essere versata al netto dell'Iva in rate quadrimestrali.