

REPUBBLICA ITALIANA



**Regione Siciliana
Assessorato Beni Culturali e dell'Identità Siciliana
Dipartimento Beni Culturali e dell'Identità Siciliana
Parco Archeologico e paesaggistico di Siracusa, Eloro,
Villa del Tellaro e Akrai**

CAPITOLATO SPECIALE

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO IN
CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI PRESSO IL PARCO
ARCHEOLOGICO E PAESAGGISTICO DI SIRACUSA, ELORO, VILLA
DEL TELLARO E AKRAI.**

CIG..... CUP G34H24000380002

1. INTRODUZIONE

Il presente Capitolato Speciale disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento in Concessione della gestione dei servizi museali integrati in favore dei siti del Parco Archeologico e Paesaggistico di Siracusa, Eloro, Villa del Tellaro e Akrai, mediante procedura aperta e con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo ai sensi degli artt. 71 e 108 comma 3 e 176 del D.Lgs. 36/2023. La presente procedura si svolge inoltre ai sensi dell'art. 107, comma 3, D.Lgs. 36/2023.

1.1 SIRACUSA

- Galleria Regionale di Palazzo Bellomo;
- Museo archeologico regionale "Paolo Orsi";
- Area archeologica della Neapolis;
- Castello Maniace;

1.2 NOTO

- Villa Romana del Tellaro;

1.3 PALAZZOLO ACREIDE

- Area archeologica di Akrai;

Il Capitolato Speciale è unico e i vari servizi oggetto della Concessione (di cui al successivo paragrafo 2) sono declinati nell'ottica di una gestione integrata, così da massimizzare i benefici dell'affidamento congiunto. All'occorrenza viene specificata la necessità particolare per il singolo sito.

Si riporta di seguito la documentazione di gara utile per la comprensione dei servizi richiesti. Del presente Capitolato fanno parte gli Allegati tecnici di seguito elencati:

Allegato 1: Orari di apertura dei Siti. La stazione appaltante, può modificare l'apertura dei siti, e il concessionario si impegna ed accetta le modifiche;

Allegato 2: Planimetrie delle biglietterie;

1.4 OGGETTO DELLA CONCESSIONE

La Concessione prevede l'esecuzione da parte del Concessionario dei seguenti servizi:

- Supporto alla emissione dei biglietti e controllo accessi;
- Informazione orientamento dei visitatori;
- Editoria;
- Vendita di prodotti editoriali e oggettistica;
- Noleggio di strumenti di supporto alla visita;
- Visite guidate e laboratori didattici;
- Marketing e promozione.

Sarà facoltà del Concedente effettuare verifiche di conformità dei servizi oggetto della Concessione, rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, nel Contratto di Concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in Offerta Tecnica, pena l'applicazione delle penali di cui al Capitolato Generale.

Si specifica che tutto quanto viene indicato nei paragrafi del presente Capitolato Speciale è da intendersi riferito a tutte le strutture del Parco coinvolte nella Concessione, salvo le precisazioni che verranno indicate puntualmente nella descrizione dei vari servizi e valide solo per le strutture specificate.

1.5 Luoghi e orari di esecuzione dei Servizi

2. I servizi richiesti saranno principalmente svolti all'interno delle biglietterie e dei luoghi messi a disposizione dell'amministrazione presso:

1. la Galleria Regionale di Palazzo Bellomo;
2. il Museo Archeologico Regionale "Paolo Orsi";
3. l'Area Archeologica della Neapolis;
4. il Castello Maniace,
5. la Villa Romana del Tellaro;
6. l'Area archeologica di Akrai.

Sarà comunque facoltà del Parco, per rispondere ad esigenze istituzionali particolari, modificare i locali adibiti ai servizi nelle modalità che saranno concordate tra le parti.

I servizi richiesti al Concessionario dovranno essere garantiti ed erogati nei giorni e negli orari di apertura delle strutture coinvolte nella Concessione. Gli orari e i giorni di chiusura possono essere modificati per progetti di apertura straordinaria stabiliti dal Parco Archeologico e Paesaggistico di Siracusa, Eloro, Villa del Tellaro e Akrai.

Il Concessionario garantisce in ogni caso l'erogazione dei servizi negli orari indicati nell'allegato 1 del presente

Capitolato pena l'applicazione delle specifiche penali previste nel Capitolato Generale.

2.2 Servizi on-site

Tutti i servizi devono essere garantiti durante l'intero orario di apertura, comprensivo dei tempi tecnici di afflusso e deflusso dei visitatori.

Sarà comunque facoltà del Parco, per rispondere ad esigenze istituzionali particolari, quali eventi organizzati dalla Direzione, chiedere l'apertura straordinaria dei locali e la fornitura del servizio principale in orari e/o giornate, anche festive, diverse da quelle ordinarie, nelle modalità che saranno concordate tra le parti.

3.2 Servizi off-site

Il servizio di e-commerce dovrà essere garantito e funzionante h24 tutti i giorni, indipendentemente dall'orario di apertura dei Siti. Il servizio di Call Center dovrà essere garantito e funzionante 7 giorni su 7 (compresi festivi) per almeno 10 ore al giorno.

3. Modalità di espletamento dei servizi

I servizi oggetto della Concessione dovranno essere svolti nel rispetto di quanto indicato nel presente Capitolato e di quanto proposto dal Concessionario nell'Offerta Tecnica presentata in sede di partecipazione.

I servizi dovranno essere effettuati da personale idoneo e professionalmente adeguato all'incarico ricoperto. A tal fine il Parco si riserva la facoltà di effettuare qualunque controllo di qualità sul servizio offerto e di richiedere, a discrezione, eventuali modifiche o rettifiche nella gestione dei servizi.

Il Concessionario, al fine di un'ottimale esecuzione dei servizi richiesti, si obbliga allo svolgimento, a proprio carico, delle seguenti attività:

- Pulizia e sanificazione dei locali, degli arredi, dei macchinari e delle attrezzature sia propri che dati in uso;
- Manutenzione ordinaria dei locali, nonché degli arredi, dei macchinari, delle attrezzature e di quant'altro necessario per l'espletamento dei servizi;
- Gestione delle apparecchiature emettitrici di biglietti fornite dal Parco;
- Segnalazione al Parco di qualunque anomalia tecnica/funzionale riscontrata negli impianti tecnici dei locali;
- Elaborazione ed esposizione al pubblico dei listini prezzi dei prodotti offerti (per la biglietteria, e per tutti i servizi venduti o noleggiati) che dovranno essere esposti almeno in lingua italiana ed inglese;
- Esecuzione di qualunque operazione, non esplicitamente indicata nel presente documento, utile a fornire un servizio puntuale ed efficiente e/o richiesto dalle normative vigenti.

Il logo del Concessionario, così come le divise in uso da parte dei dipendenti del Concessionario, dovranno essere in linea con le caratteristiche e lo stile del sito in cui il servizio viene svolto e dovranno essere previamente approvati da parte della Direzione del Parco prima dell'avvio delle attività.

Si precisa che i locali destinati all'esecuzione dei servizi in Concessione sono messi a disposizione nello stato di fatto in cui si trovano all'atto della sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.

Il Responsabile del Contratto e il Direttore dell'Esecuzione si riservano l'accesso ai locali in qualsiasi momento, anche durante l'orario di chiusura al pubblico, previa autorizzazione del Direttore del Parco.

4. Personale addetto ai servizi

Tutto il personale impiegato nelle postazioni deputate all'accoglienza, informazioni e orientamento on site (cfr. par. 7), al noleggio, distribuzione e ritiro degli strumenti di supporto alla visita (cfr. par. 9), alla vendita delle visite guidate e delle attività didattiche (cfr. par. 10), al bookshop (cfr. par. 8), e al supporto all'emissione dei biglietti on site (cfr. par. 6) dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2 (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio) da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.

Si specifica che non è richiesta certificazione per il personale madrelingua.

Il personale deve essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto dei servizi e deve attenersi ai regolamenti, alle procedure di servizio e di sicurezza dell'Amministrazione. 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. Il Concessionario è chiamato a consegnare all'Amministrazione prima dell'avvio delle attività i curricula di tutte le figure professionali impegnate nell'esecuzione dei servizi oggetto di gara. Tutto il personale fisicamente presente deve essere dotato di divise e di tesserino di riconoscimento (corredato di fotografia e contenente le generalità 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 per il contrasto del bagarinaggio (sarà concessa l'applicazione del logo del Museo sulle divise). Le divise saranno sottoposte all'approvazione dell'Amministrazione nel corso della fase preliminare. Qualora parte delle disposizioni qui riportate non dovessero essere rispettate, o l'Amministrazione giudicasse che il personale manchi in decoro e professionalità nell'esecuzione dei servizi, la stessa 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 s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse oggetto della richiesta con figure professionali di pari inquadramento, esperienza e capacità, entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, ovvero da diverso termine eventualmente concordato e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

Nel caso in cui il Concessionario intenda sostituire il personale addetto al servizio, ne deve dare preventiva comunicazione all'Amministrazione, con l'invio del curriculum della nuova risorsa. 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. 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 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione/data di invio del curriculum della nuova risorsa, ovvero entro il diverso termine eventualmente concordato tra le parti.

5 Servizio di supporto all'emissione dei biglietti e controllo accessi

I servizi di biglietteria rappresentano l'interfaccia di primo contatto con i visitatori e lo strumento mediante il quale i titoli di accesso sono promossi e venduti presso il pubblico.

Rappresenta inoltre uno strumento essenziale di marketing e monitoraggio dell'efficacia delle azioni di valorizzazione intraprese dal Parco. Per tali ragioni il Parco intende dotarsi di proprio software per la gestione e vendita dei biglietti e del relativo hardware necessario per l'emissione che sarà concesso in comodato d'uso al Concessionario. Il software e le dotazioni hardware saranno individuate successivamente all'aggiudicazione della presente procedura, anche sulla base delle indicazioni fornite dal Concessionario in Offerta Tecnica.

Il servizio oggetto del presente affidamento si configura dunque come attività supporto all'emissione dei biglietti onsite, tesoreria, distribuzione in esclusiva online e attraverso altri canali b2b e b2c, supporto alla gestione della piattaforma informatica individuata dal Parco, controllo accessi, attraverso le strumentazioni hardware e software concesse in comodato dal Parco.

Obiettivo generale del servizio è quello di migliorare la fruizione del pubblico rendendo l'accesso ordinato e contingentato sulla base di un'organizzazione su turni d'accesso. La gestione del servizio dovrà avvenire secondo quanto disposto dall'art 103 del D.Lgs. 42/2004 e dai relativi decreti ministeriali di attuazione e di ogni altro atto regolamentare attuativo. Il servizio deve prevedere anche la gestione degli incassi e i servizi amministrativi.

Le modalità di attuazione del servizio dovranno essere rese compatibili, a pena di risoluzione del contratto, con quelle adottate dall'Amministrazione a livello nazionale, ai sensi del D.M. 11 dicembre 1997, n. 507 e ss.mm.ii.

Il Concessionario dovrà prevedere la possibilità per gli utenti di effettuare, contestualmente all'acquisto dei titoli di accesso, il pagamento anche di servizi accessori e di donazioni spontanee a favore dell'Amministrazione.

Sarà onere del concessionario, pertanto, integrare i propri sistemi informativi e amministrativi con il software di emissione dei biglietti individuato dal Parco.

La rendicontazione degli incassi aggiuntivi rispetto ai titoli di accesso dovrà essere rendicontata e versata secondo le modalità specificate nel Capitolato Generale al paragrafo 8 "CORRISPETTIVO DI CONCESSIONE E RAPPORTI ECONOMICI".

Il servizio, inoltre, deve prevedere la gestione (distribuzione e vendita sui vari canali, accettazione del pagamento, annullamento, anche parziale per biglietti cumulativi e/o integrati) dei biglietti d'ingresso e degli abbonamenti, nonché la gestione di card turistico - culturali e altre forme similari, presenti al momento dell'attivazione del servizio e/o nel corso della Concessione.

La gestione dei gruppi scolastici dovrà tenere conto del contingente massimo giornaliero stabilito dal Parco secondo la normativa vigente.

Il servizio dovrà prevedere la possibilità di gestire e conservare i dati degli acquirenti, **tramite il software fornito da Parco**, con le modalità e nei limiti previsti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali, per il controllo della validità dei titoli di accesso e per finalità statistiche del Parco.

Il Concessionario sosterrà gli oneri di attivazione e gli oneri relativi alle commissioni per l'utilizzo dei pagamenti elettronici, senza applicare alcun tipo di commissione di servizio aggiuntiva ai visitatori.

Nessun costo suppletivo all'importo del biglietto può essere addebitato all'utenza (sono altresì esclusi i diritti di prevendita).

Nessun servizio può essere imposto all'utenza senza vaglio e approvazione da parte del Parco.

Il Parco si riserva il diritto di controllare, in qualsiasi momento, i prezzi e le tariffe applicate dal Concessionario

e di verificare presso i clienti se i prezzi e le tariffe applicate corrispondano effettivamente al servizio reso.

Tutte le attività del servizio di biglietteria saranno gestite in maniera integrata dall'infrastruttura informatica di supporto fornita dal Parco.

Si rappresenta che al momento dell'acquisto del biglietto ai visitatori dovranno essere rese disponibili, in modo chiaro, l'elenco dei monumenti e delle opere nelle sale museali che fanno parte del percorso ma che non sono visibili a causa della chiusura temporanea oppure perché le opere, facenti normalmente parte del percorso, sono utilizzate in altre mostre.

Per quanto riguarda i rimborsi agli utenti che dovranno essere effettuati, si rimanda al Capitolato Generale paragrafo 8.1 "Retrocessione incassi di biglietteria".

La procedura di prenotazione/prevendita tramite biglietteria off-site deve prevedere la registrazione degli utenti ai quali è richiesto l'inserimento al minimo dei seguenti dati comuni:

- nome
- cognome
- e-mail

Sono inoltre previsti i seguenti dati (facoltativi):

- nazione di provenienza
- per l'Italia la provincia di provenienza
- età
- sesso
- categoria di acquirente (privato, agenzia di viaggi, scuola, ecc.)

La richiesta di eventuali altri dati comuni potrà essere concordata con il Parco successivamente alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

Deve essere consentito al visitatore, anche in occasione di particolari manifestazioni o eventi, di prenotare l'ingresso o acquistare in anticipo il biglietto tramite i canali di vendita concordati con il Parco che dovranno contemplare almeno: telefono, internet, biglietterie automatiche, biglietterie fisiche ed anche tramite reti distributive nazionali ed estere selezionate dal Concessionario e approvate dal Parco.

Nell'ottica di migliorare la fruizione complessiva dei Siti e dei Musei saranno oggetto di valutazione in offerta tecnica le proposte volte a conseguire:

- la saturazione dei turni d'accesso disponibili
- la minimizzazione del fenomeno del *no-show*
- l'ottimizzazione del sistema di prenotazione

Resta inteso che il Parco, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche al sistema di prenotazione offerto, purché queste abbiano un limitato impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario, sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio.

5.1 Emissione dei biglietti on-site

L'oggetto del servizio è la gestione con il personale dedicato delle postazioni di vendita fisiche collocate presso i Siti ed i Musei del Parco Archeologico e Paesaggistico di Siracusa, Eloro, Villa del Tellaro e Akrai.

La vendita dei titoli di accesso potrà essere effettuata con:

- Cassa con operatore
- Casse automatiche

Tutte le casse dovranno consentire il pagamento mediante strumenti elettronici e dovranno accettare almeno le modalità di pagamento di seguito indicate:

- Voucher
- PagoPA
- Carte di debito
- Carte di credito appartenenti almeno ai circuiti di pagamento
 - a. Visa
 - b. Mastercard
 - c. Maestro
 - d. Diners
 - e. American Express
 - f. JCB
 - g. Alipay
 - h. China Union Pay
 - i. Mir (ad eccezione ove e quando soggetto di eventuali sanzioni da parte del Governo della Repubblica Italiana)

- Paypal
- Google Pay
- Appie Pay

Il Concessionario ha l'obbligo di garantire il servizio tutti i giorni durante l'orario di apertura previsto, sia ordinario sia in caso di aperture straordinarie.

Resta onere del Concessionario garantire la continuità del servizio, in caso di guasto o malfunzionamento sia delle casse automatiche, sia di quelle con operatore; il ripristino dovrà essere garantito con la massima tempestività, non oltre i 30 minuti, pena l'applicazione delle penali previste. Nel suddetto caso di indisponibilità temporanea di tutte le casse automatiche presenti nella singola biglietteria dei Siti dovrà comunque essere garantita la funzionalità delle casse con operatore anche per il contante.

Le postazioni di vendita sono destinate allo svolgimento delle seguenti attività:

- emissione e vendita di tutte le tipologie di titoli di accesso di cui al precedente paragrafo
- conversione di eventuali card turistico - culturali già emesse
- rimborso del costo del biglietto o di altri servizi, in caso di necessità, per cause imputabili al Concessionario stesso o al Parco o per cause di forza maggiore (le modalità di dettaglio saranno concordate con il Parco prima dell'Avvio delle Attività)
- acquisizione nel rispetto delle norme in tema di trattamento dei dati personali dei dati comuni necessari alla profilazione degli utenti, ove espressamente richiesto dal Parco
- servizio informazioni al pubblico anche attraverso la distribuzione di materiale informativo
- a richiesta del Parco dovrà essere allestita una postazione aggiuntiva con operatore dedicata alla gestione delle scuole (anche stagionalmente) e dei gruppi.

Il Concessionario dovrà garantire l'apertura prolungata delle postazioni di biglietteria in funzione del numero di visitatori atteso nel periodo di alta affluenza.

Il Concessionario potrà concordare con il Parco l'apertura parziale delle postazioni di biglietteria disponibili (con esclusione delle casse automatiche che dovranno essere tutte sempre funzionanti) in periodi di minore affluenza. L'ambiente destinato al servizio per ciascun Sito del Parco sarà collocato negli spazi indicati nelle planimetrie allegate al Capitolato Generale.

5.2 Cassa con operatore

Le casse con operatore potranno incassare tramite strumenti elettronici e in contanti. Le apparecchiature necessarie al funzionamento (al netto del POS) saranno fornite dal Parco in comodato in tutti i Siti ed in numero congruo rispetto ai flussi di visita. Il concessionario dovrà predisporre il personale addetto alla emissione dei titoli in tutti i siti oggetto della concessione con le seguenti quantità minime (vedi allegato ...):

1. Presso l'Area Monumentale della Neapolis con operatore:
 - a) Casina Cuti (1 postazioni)
 - b) Case Grazia (3 postazioni in alta stagione, 1 postazione in bassa stagione)
2. Presso Museo Archeologico Regionale Paolo Orsi è prevista una postazione con 1 operatore
3. Presso Villa Romana del TELLARO è prevista una postazione con 1 operatore;
4. Presso Area Archeologica di Akrai è prevista una postazione con 1 operatore;
5. Galleria regionale di Palazzo Bellomo è prevista una postazione con 1 operatore;
6. Castello Maniace è prevista una postazione con 1 operatore;

Il Parco si riserva di richiedere l'attivazione di postazioni di biglietteria dedicate a particolari categorie di visitatori. È onere del Parco dotare le postazioni di biglietteria di tutta la strumentazione atta al corretto svolgimento del servizio, vale a dire a titolo esemplificativo e non esaustivo: Pc, stampante/i (per l'emissione dei titoli di accesso, voucher, incluse le card in PVC e delle ricevute), telefono VoIP, carta termica, tessere PVC, ecc.

È onere del concessionario, oltre alla corretta conduzione della strumentazione fornita dal Parco, dotarsi di tutte le strumentazioni necessarie per gestire l'incasso derivante dalla vendita dei biglietti in forma digitale o in contanti, quali, a titolo meramente esemplificativo, terminali POS, cassaforte, verificatrice di banconote...)

5.3 Casse automatiche

Le casse automatiche potranno incassare solo ed esclusivamente i pagamenti elettronici sopra indicati.

Le casse automatiche dovranno essere installate, gestite e mantenute a cura del Concessionario con le seguenti quantità minime:

1. Presso l'Area Monumentale della Neapolis di a Siracusa sono previste 2 postazioni automatiche:
 - a) Casina Cuti (1 postazione)
 - b) Case Grazia (1 postazione)
2. Presso Castello Maniace è prevista 1 postazione automatica.

5.4 Con le seguenti caratteristiche tecniche:

Requisiti casse automatiche "TWM"

1. Funzionalità di Vendita Biglietti: Il Totem "TWM" deve permettere agli di acquistare biglietti d'ingresso di tutti i musei e siti tramite un sistema POS e un'interfaccia utente integrata con il software di biglietteria della Stazione appaltante. Il totem dovrà essere collegato in maniera stabile alla rete internet per garantire l'operatività completa, inclusi il pagamento via POS e l'assistenza software remota.
 2. Gestione delle Transazioni: Il totem deve essere in grado di gestire un numero illimitato di transazioni e una quantità illimitata di biglietti emessi, come comprovato da altre installazioni.
 3. Funzione "Info-Point": Il totem deve supportare una funzione "Info-Point", che consenta al committente di caricare e aggiornare quotidianamente i contenuti informativi tramite una modalità remota. I contenuti devono essere memorizzati nel terminale e resi accessibili tramite un'interfaccia grafica intuitiva, simile a quella di uno smartphone, per la fruizione da parte dell'utente.
 4. Funzione "Vendita": Il totem deve essere dotato di un monitor touch screen in modalità "Vendita biglietti", attraverso il quale gli utenti possano selezionare i biglietti o i servizi desiderati. L'applicazione per la selezione deve essere collegata al software di biglietteria del cliente.
 5. Funzione "Pagamenti": Il totem deve consentire il pagamento automatico tramite il monitor touch screen, in modalità "Pagamento automatico". I pagamenti devono essere effettuabili tramite sistemi contactless, bancomat o carte di credito.
 6. Monitoraggio Anomalie: Per tutte le funzioni di Info-Point, Vending-Point e Payment-Point, il sistema deve essere in grado di rilevare a distanza eventuali anomalie o malfunzionamenti, tra cui:
 - Esaurimento della carta per le ricevute di pagamento;
 - Esaurimento dei biglietti da stampare;
 - Guasti tecnici o interruzioni della corrente elettrica;
 - Mancato collegamento alla rete internet;
 7. Installazione e Connessioni: Il totem deve essere installato in modo sicuro, fissato al pavimento, a cura e spese del concessionario;
- La casse automatiche consentiranno l'acquisto dei titoli di accesso in italiano e almeno nelle seguenti lingue straniere: inglese, francese e spagnola, dietro selezione della lingua preferita da parte del visitatore.
- A decorrere dall'invio di eventuali segnalazioni, da parte del Parco riguardo anomalie o malfunzionamenti riscontrati alle casse, il Concessionario è tenuto alla soluzione del problema riscontrato.
- Resta onere del Concessionario provvedere comunque a fronteggiare un'eventuale indisponibilità dei sistemi informatici per la vendita dei titoli di accesso predisponendo un piano di intervento dettagliato, da sottoporre all'approvazione del Parco prima dell'Avvio del Servizio.

5.5 Distribuzione online e attraverso altri canali b2b e b2c

Oggetto del servizio è la distribuzione dei titoli di accesso attraverso tutti i canali di vendita diversi dalla vendita onsite quali, a titolo esemplificativo:

- a) Sito web ufficiale
- b) Tour operator
- c) Agenzie di viaggio (anche OTA)
- d) Strutture ricettive e altre imprese del territorio
- e) Scuole
- f) Guide turistiche professionali

La prenotazione e/o la vendita dei titoli di accesso, che dovrà essere organizzata in fasce orarie, non potrà essere effettuata per un numero di visitatori superiore a quello stabilito dal Parco per ciascuna tipologia di utenza. Non si potrà superare il contingente di biglietti prenotabili o vendibili stabilito dal Parco all' Avvio dell'esecuzione del Contratto e che potrà essere modificato in itinere dall'Amministrazione stessa. La vendita potrà avvenire solo per utenti registrati che dovranno accettare le *policy* di utilizzo del servizio di acquisto riservato agli utenti *Business* e che sarà elaborata in fase di avvio del servizio.

5.5.1 Gruppi

Il numero di visitatori costituenti un "gruppo" viene stabilito dal Parco (compreso il capogruppo/guida ed eventuali accompagnatori,) e varia a seconda del Sito o del Museo. 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 nome dei visitatori potrà essere modificato entro 24 ore (oppure un altro *terminus ante quem* che potrebbe essere stabilito dal Parco) dalla data di visita prevista/prenotata.

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 dai singoli utenti solo se sarà effettuato almeno un accesso di gruppo (con validazione del titolo di accesso riassuntivo).

5.5.2 Scuole

Il numero di visitatori costituenti un "gruppo scolastico" viene stabilito dal Parco (compreso il capogruppo/guida ed eventuali accompagnatori) e varia a seconda del Sito o del Museo compresi nel Parco Archeologico e paesaggistico di Siracusa, Eloro, Villa del TELLARO e Akrai.

Il Concessionario dovrà garantire la riserva dei posti dedicata al contingente giornaliero stabilito dal Parco di gruppi o comitive di studenti di scuole pubbliche o private dell'Unione Europea accompagnate dai propri insegnanti.

Per tale tipologia di visitatori è prevista la prenotazione obbligatoria.

5.5.3 Biglietti con priorità

Alcune tipologie di tariffe daranno diritto alla priorità di accesso ai Siti ed ai Musei e il Concessionario dovrà gestire l'accoglienza di tali tipologie di visitatori.

5.6 Reportistica

Il Concessionario dovrà supportare il Parco nella configurazione e predisposizione di appositi tool di elaborazione dati attraverso la piattaforma informatica acquistata dal Parco e le implementazioni proposte per le soluzioni online in fase di Offerta tecnica.

La piattaforma consentirà di elaborare, interrogare, visualizzare, stampare ed esportare dati nei formati più comuni (csv, excel, html, pdf, etc.), consultabili in maniera diretta dal personale di ciascun Sito autorizzato all'accesso, per consentire in tempo reale, il monitoraggio dell'andamento dei servizi. In particolare, i tool consentirà di effettuare ricerche e impostare query personalizzate secondo le esigenze indicate dal Parco.

Le query impostate potranno essere memorizzate anche per un successivo riutilizzo. In funzione dei dati estratti, la piattaforma consentirà anche la generazione di opportuni report secondo gli standard di rappresentazione più diffusi.

Sarà compito del concessionario supportare la Stazione Appaltante e integrare le funzionalità della piattaforma con la reportistica dei propri sistemi informativi al fine di fornire al Parco le informazioni più complete sull'andamento generale dei servizi.

Si precisa che i rendiconti sopra specificati potranno essere richiesti dal Parco anche per periodi diversi da quelli specificati e i dettagli (numeri, configurazione dei dati, formato, modalità di trasmissione) dei report saranno concordati con le Amministrazioni nel corso della fase preliminare.

La piattaforma dovrà inoltre essere utilizzata dal concessionario inoltre garantire la produzione della documentazione riepilogativa prevista dalla normativa vigente relativamente all'emissione di titoli di accesso per gli intrattenimenti e le attività spettacolistiche.

Si specifica che il database contenente tutte le informazioni di vendita, le anagrafiche e i profili del sistema **resteranno nella piena disponibilità** del Parco in qualsiasi momento. Il Parco resterà unico proprietario di tale database e al termine del contratto di Concessione dovrà essere effettuata la esportazione e consegna dei dati contenuti.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, il **Concessionario riceverà** un corso di formazione sull'uso dei tool di elaborazione dati della Piattaforma **Informatica dalla ditta individuata dal Parco per la fornitura del software di emissione dei biglietti**. Dovranno essere conservati i dati degli acquirenti, nei limiti previsti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali, per consentire l'analisi statistica in forma aggregata dei dati di vendita da fornire al Parco mediante la piattaforma di gestione o con appositi report da consegnare a richiesta.

5.7 Controllo accessi

Il servizio è finalizzato a verificare che i visitatori che accedono al percorso di visita, siano in possesso di un titolo di accesso valido e che l'accesso avvenga in maniera agevole e in condizioni di sicurezza.

Per lo svolgimento del servizio di controllo accessi il Parco metterà a disposizione del Concessionario:

- La fornitura di idonei sistemi e attrezzature che prevedano il controllo elettronico e automatico della validità dei titoli di accesso e la verifica di anti-pass-back, per evitare ingressi ripetuti, utilizzando lettori quali a titolo esemplificativo QR-code, barcode e RFID e che siano collegati con la piattaforma informatica di cui al par. 7.6.2.

Il concessionario metterà a disposizione:

- 2 postazioni (1 nel periodo di bassa stagione) di personale presso l'Area archeologica della Neapolis a presidio dei tornelli/varchi motorizzati e che, nel caso in cui sia richiesto dall'Amministrazione, dovrà verificare, a

- campione, che l'identità del visitatore corrisponda al nome riportato sul titolo di accesso;
- 1 postazione di personale, nel periodo di alta stagione, presso il Castello Maniace a presidio dei tornelli/varchi motorizzati e che, nel caso in cui sia richiesto dall'Amministrazione, dovrà verificare, a campione, che l'identità del visitatore corrisponda al nome riportato sul titolo di accesso

Nel corso della durata della concessione, il Concessionario dovrà strutturare il servizio per far fronte a eventuali mutate esigenze relative ai flussi dei visitatori.

Il sistema di verifica messo a disposizione dal Parco sarà composto da tornelli o più in generale da varchi motorizzati che regolino il passaggio di un visitatore per volta. Tali attrezzature consentiranno inoltre il passaggio di carrozzine e disabili in sedia a rotelle. Per motivi di sicurezza i varchi motorizzati prevedranno lo sblocco automatico del tornello/varco in caso di allarme.

L'attivazione del sistema di controllo degli accessi e delle uscite deve essere contestuale alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività.

5.8 Informazione orientamento dei visitatori i

I servizi di accoglienza, informazioni e orientamento rappresentano la prima interfaccia nei confronti dei visitatori e lo strumento mediante il quale sono presentati e promossi al pubblico i servizi oggetto della presente concessione.

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

I servizi di accoglienza, informazioni e orientamento si distinguono in on site (postazioni fisiche) e off site (call center).

5.9 Accoglienza, informazioni e orientamento on site

Oggetto del servizio è l'informazione, l'accoglienza e l'orientamento dei visitatori sino al momento dell'ingresso al percorso di visita garantendone la fruizione a tutti i visitatori, in armonia con le politiche di accessibilità nei confronti dei visitatori fragili e diversamente abili.

È onere del Concessionario organizzare/predisporre le seguenti attività:

1. gestione del personale a presidio delle postazioni fisiche;
2. fornitura di schermi informativi;

Il Concessionario deve fornire ai visitatori le seguenti informazioni minime:

- a) orari di apertura e dei servizi offerti;
- b) offerta culturale (presenza di esposizioni temporanee ed eventi, etc.);
- c) collocazione dei servizi per l'utenza e modalità di utilizzo degli stessi (biglietterie, bookshop, servizi igienici, accessibilità per i visitatori fragili/diversamente abili, ecc.);
- d) tipologie e tariffe dei titoli di accesso;
- e) tipologie e tariffe dei servizi oggetto di concessione (visite guidate, didattica, etc.);
- f) numero e tipologia di titoli di accesso e di servizi ancora disponibili nella giornata, con specifica dell'orario di accesso;
- g) informazioni di carattere generale sul Sito;
- h) regole per la fruizione (ad esempio norme di comportamento, elenco degli oggetti che non possono essere introdotti all'interno del Sito, etc.);
- i) comunicazioni di servizio che l'Amministrazione reputi opportuno riferire al pubblico di volta in volta.

Il personale dovrà svolgere il servizio di orientamento per i visitatori che si apprestano ad accedere al sito e collocarsi nel piazzale antistante in prossimità del portone di ingresso. Tale personale dovrà essere dotato di divise che ne consentano il chiaro riconoscimento come addetto ufficiale per il contrasto del bagarinaggio nonché la facile individuazione da parte dei visitatori nei luoghi di maggiore affollamento.

Tutto il personale deputato al servizio dovrà avere le caratteristiche indicate al par. 5 e dovrà distribuire materiali informativi che saranno eventualmente forniti dall'Amministrazione.

Il Concessionario dovrà allestire al minimo uno schermo in ognuno dei siti oggetto della concessione, nella posizione condivisa con il Parco, aventi le seguenti caratteristiche minime:

- dimensioni minime: 32"
- risoluzione minima: 1280x720
- tecnologia: LED
- rispondenza ai parametri previsti dall'ultima versione applicabile dell'etichetta Energy Star (energystar.gov).

Tali apparecchiature dovranno erogare le informazioni almeno in lingua italiana e inglese.

È onere del Concessionario l'installazione, l'alimentazione e la gestione di tali apparecchiature. Il Concessionario dovrà provvedere altresì alla manutenzione delle apparecchiature garantendo, per tutta la durata della concessione,

gli standard qualitativi e il numero di apparecchi offerti.

A decorrere dall'invio di eventuali segnalazioni da parte del Direttore dell'esecuzione o da parte della commissione di controllo e valutazione dallo stesso designata riguardo anomalie o malfunzionamenti riscontrati nelle apparecchiature, il Concessionario è tenuto alla soluzione del problema riscontrato secondo le tempistiche di seguito riportate:

- interventi da remoto: risoluzione del problema entro 12 ore solari;
- interventi in loco: risoluzione del problema entro 48 ore solari.

7.1.1 Pannelli informativi

È onere del Concessionario progettare, fornire e installare i pannelli utili all'orientamento e all'informazione dei visitatori secondo le direttive emanate dal Parco.

La componente di testo dei cartelli dovrà essere prevista in lingua italiana e in lingua inglese.

Per tutto il periodo del contratto è onere del Concessionario la manutenzione dei cartelli informativi se deteriorati anche in minima parte e la fornitura di cartelli aggiuntivi qualora il Parco provveda all'apertura di nuovi percorsi o modifichi i flussi dei percorsi esistenti.

A decorrere dall'invio di eventuali segnalazioni da parte del Parco riguardo il deterioramento o l'obsolescenza dei cartelli, il Concessionario è tenuto alla sostituzione integrale dei cartelli segnalati entro 48 ore dall'invio della segnalazione, se la segnalazione è stata effettuata in giorno feriale e entro 72 ore dall'invio della segnalazione, se la segnalazione è stata effettuata in giorno prefestivo, pena l'applicazione della penale *Mancato adeguamento a richiesta del Parco del ripristino/sostituzione degli arredi e degli impianti in uso in caso di degrado* di cui al Capitolato Generale.

Al termine del secondo anno della Concessione, o in un diverso periodo successivo da concordare, il Parco potrà richiedere un rinnovo integrale a tantum della cartellonistica.

Il mancato rispetto delle tempistiche concordate comporta l'applicazione della penale Mancato adeguamento a richiesta del Parco del ripristino/sostituzione degli arredi e degli impianti in uso in caso di degrado di cui al Capitolato Generale. Si specifica che, per ragioni di decoro e tutela del bene storico, non è consentita l'installazione di nessun dispositivo (cartelli, banner, schermi etc.) sulle strutture esterne del Parco senza preventiva autorizzazione da parte della Direzione che ne valuterà la conformità alle necessità di tutela e l'opportunità.

5.10 Accoglienza, informazioni e orientamento off site (Call center)

Il Concessionario deve fornire un servizio di call center finalizzato principalmente all'informazione sull'offerta culturale del Parco e sui servizi per il pubblico oggetto di concessione, nonché alla prevendita e prenotazione dei titoli d'accesso e degli altri servizi per il pubblico.

Il servizio dovrà essere conforme alla normativa di settore con particolare riferimento all'art. 24 bis D.L. n.83/2012 e s.m.i. Il servizio dovrà essere gestito, oltre che in lingua italiana, in lingua inglese per un livello minimo di conoscenza certificato B2 (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio), da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto e nelle eventuali ulteriori lingue concordate con l'Amministrazione nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 5.3.

Si specifica che non è richiesta certificazione per il personale madrelingua. Il concessionario deve rendere disponibile per l'utenza un numero telefonico dedicato a tariffazione urbana (e comunque non speciale), con sistema di IVR che orienti le chiamate verso il servizio richiesto (informazioni, prenotazioni e/o prevendita) in lingua italiana, inglese e francese, spagnolo e tedesco e nelle eventuali ulteriori o diverse lingue concordate con l'Amministrazione nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 5.3.

La strutturazione dell'IVR dovrà essere configurata in funzione delle seguenti tipologie di richieste:

- informazioni (es. servizi per il pubblico disponibili, accessibilità alle persone disabili, eventi, etc.)
- prenotazione e/o prevendita dei servizi per il pubblico;
- prenotazione e/o prevendita di titoli di accesso;
- prenotazione titoli di accesso gratuiti/ridotti 18-25 anni/altre tipologie di riduzioni.

Il Call Center deve essere attivo:

- in modalità automatica (IVR), per 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;
- con uscita operatore 5 giorni a settimana nella fascia oraria dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì.

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

- numero progressivo assegnato a ciascuna chiamata;
- data e ora di ciascuna chiamata;
- durata di attesa nella risposta IVR di ciascuna chiamata;
- numero di chiamate con tempo di risposta IVR superiore a 10 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;

- durata di attesa nella risposta operatore di ciascuna chiamata;
- numero di chiamate con tempo di risposta operatore superiore a 60 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- durata di ciascuna chiamata;
- motivo di ciascuna chiamata;
- percentuale di chiamate perse entro i 120 secondi di attesa in coda e motivazione. Le chiamate si considerano perse in caso di abbandono da parte dell'utente.

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

L'attivazione del Call center deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

6 Editoria.

Oggetto del servizio è la realizzazione in esclusiva, a cura e onere del Concessionario, di prodotti editoriali sulla base di un Piano Editoriale redatto dal Concessionario, approvato dall'Amministrazione e aggiornato con cadenza concordata fra le parti a partire dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività. Il Piano Editoriale dovrà prevedere pubblicazioni relative a tematiche culturali di valorizzazione del Museo, nonché alle manifestazioni temporanee eventualmente ivi organizzate dall'Amministrazione. Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, la struttura del Piano Editoriale complessivo è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara. Eventuali ulteriori pubblicazioni, di carattere scientifico o divulgativo, che l'Amministrazione intende pubblicare a proprie spese per finalità di studio o istituzionali, saranno proposte in prima istanza con diritto di prelazione al Concessionario che avrà diritto a presentare propria migliore offerta per la realizzazione e la distribuzione delle suddette pubblicazioni.

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, concorda con l'Aggiudicatario tiratura e tempistiche oltre a eventuali modifiche al Piano Editoriale offerto, purché queste ultime non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario presentato dal Concessionario. Le eventuali modifiche apportate costituiranno obbligazioni contrattuali. L'Amministrazione mette a disposizione del Concessionario i beni in consegna e/o le loro immagini, senza gli oneri di cui all'art. 108 del D.lgs. 42/2004 e s.m.i. e nel rispetto delle modalità di cui al D.M. 20 aprile 2005, ai fini della produzione editoriale e cartolibraria.

Pena l'applicazione della penale n. 17 di cui al paragrafo 13.2, il Concessionario dovrà rispettare la tiratura e le tempistiche del Piano Editoriale condivise con l'Amministrazione.

L'Amministrazione mantiene il copyright e la linea editoriale per tutte le pubblicazioni editate che dovranno riportare le seguenti indicazioni salvo diverse diciture eventualmente comunicate dall'Amministrazione nel corso della fase preliminare (par. 10.1):

- ☐ _© xxxxxxxxxxxx -xxxxxxxxxxxxxxxxxx ;
- ☐ _Logo del Parco e della Regione Siciliana.

Il Concessionario si impegna a realizzare una selezione di tali pubblicazioni (per esempio guide, itinerari tematici), oltre che in italiano e inglese, anche nelle eventuali ulteriori lingue concordate con l'Amministrazione nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 5.3.

Al fine di garantire la qualità del linguaggio tecnico delle traduzioni effettuate, il Concessionario dovrà avvalersi di traduttori che dimostrino conoscenza e comprovata esperienza nella tematica della pubblicazione oggetto della traduzione (ad esempio storia dell'arte, storia dell'architettura, etc.).

Il Concessionario, entro i termini previsti nel Piano Editoriale condiviso, dovrà sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione le bozze dei prodotti editoriali da pubblicare e nel caso di pubblicazioni tradotte in lingue straniere il Concessionario fornirà all'Amministrazione i CV dei traduttori.

Il Concessionario non potrà procedere alla stampa dei prodotti editoriali previsti nel Piano Editoriale condiviso, senza aver ottenuto il "visto si stampi" dell'Amministrazione. Il Concessionario, qualora intenda pubblicare libri, monografie, cataloghi, scritti e simili sui monumenti e su opere possedute dall'Amministrazione è tenuto in ogni caso ad ottenere l'autorizzazione.

Per la pubblicazione delle immagini di opere non appartenenti all'Amministrazione il Concessionario deve acquisire le immagini e i relativi diritti di riproduzione.

Previa autorizzazione dell'Amministrazione, il Concessionario potrà vendere i prodotti editoriali dedicati al Museo presso altri punti vendita al di fuori di quelli in concessione, allo scopo di offrire a un pubblico più ampio possibile la conoscenza delle collezioni dell'Amministrazione. Il Concessionario dovrà classificare tali prodotti con la dicitura "Fuori Book" e rendicontare i relativi introiti all'Amministrazione.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, la struttura del piano editoriale complessivo è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara.

È fatto divieto al Concessionario di produrre e vendere i prodotti editoriali oltre la fine del contratto di concessione al netto di eventuali scorte di magazzino.

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

7 Servizi di vendita di prodotti editoriali e merchandising.

L'oggetto del servizio è:

- l'organizzazione, l'allestimento e la gestione dei punti vendita fisici (bookshop) presso le sedi indicate dal Parco;
- l'organizzazione e la gestione del punto vendita online (store online);
- vendita al di fuori delle sedi museali (fuori book).

Il servizio dovrà essere orientato al rispetto della cultura artistica dei Siti e dovrà essere improntato all'espressione massima di un prodotto di qualità. L'obiettivo che l'offerta dovrà garantire è da individuarsi nell'immagine di insieme che il visitatore dovrà avere, quale progetto unitario e coordinato altamente pertinente a ciascun Sito. L'immagine dovrà essere esaltata dai prodotti offerti e dall'allestimento dei punti vendita sia fisici, sia online.

Il Concessionario potrà applicare i prezzi di libero mercato, ma rimane diritto del Parco valutare la congruità dei prezzi dei prodotti offerti e imporre di conseguenza la revisione dei prezzi considerati incongrui.

il Concessionario si impegna a riconoscere in favore del personale in servizio presso il Parco Archeologico e paesaggistico di Siracusa, Eloro, Villa del TELLARO e Akrai, ivi compreso quello di supporto, uno sconto pari al 20% dei prezzi di listino.

7.1 Catalogo dei prodotti

Il Catalogo dei prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica varia presenti nell'offerta dei punti vendita deve avere un'estensione tale da consentire a tutte le fasce di pubblico di acquisire un ricordo della visita.

Il Concessionario vende in esclusiva, limitatamente al mercato nazionale, i prodotti con i marchi del Parco presenti nel Catalogo, mentre per la vendita extra nazionale il Parco potrà avvalersi di soggetti terzi. Eventuali prodotti realizzati direttamente dal **Parco saranno forniti in conto vendita al concessionario con uno sconto del 50% sul prezzo di vendita al pubblico concordato.**

I prodotti devono avere almeno quattro sezioni:

- Generale
- Libreria scientifica (con vasta offerta di titoli di arte, architettura e design, e di storia e cultura dei Siti del Parco)
- *Premium price* (edizioni speciali, tirature limitate, ecc.)
- Prodotti del Parco

Il Concessionario assume l'impegno a rendere disponibili al pubblico, per l'intera durata del contratto, l'ampiezza dell'assortimento previsto a catalogo, pena l'applicazione della penale di cui al Capitolato Generale.

Il summenzionato catalogo dovrà essere approvato dal Parco nel corso della fase preliminare e dovrà essere aggiornato a richiesta del Parco e con cadenza almeno annuale.

Il Concessionario potrà proporre integrazioni al Catalogo per le quali il Parco si riserva l'approvazione prima della messa in produzione. Qualora il Parco ritenga i prodotti presentati non coerenti o non idonei il Concessionario non potrà inserirli nel catalogo. Resta inteso che i prodotti non presenti nel catalogo non potranno essere posti in vendita in nessun canale, pena l'applicazione delle penali previste nel Capitolato Generale.

7.2 Prodotti editoriali

I prodotti editoriali attraverso cui il Concessionario deve garantire un'adeguata proposta al pubblico per la migliore conoscenza e fruizione del patrimonio culturale di ciascun Sito e che riguardino obbligatoriamente almeno i seguenti argomenti nella forma di monografie, collane, guide, cataloghi, repertori, notiziari, periodici e riviste di buon standard editoriale, nonché pubblicazioni locali di particolare interesse, estesi al panorama internazionale, devono avere ad oggetto tutte le seguenti tematiche, anche in selezionate edizioni straniere:

- Collezioni dei Musei afferenti al Parco ed eventi promossi (cataloghi, libri, saggi, approfondimenti);
- Arte e Storia dell'arte;
- Architettura e Storia dell'architettura;
- Museologia;
- Archeologia e stampa atti convegni parco (max 4, previa approvazione da parte della S.A.);
- Edizioni di pregio;
- Narrativa selezionata;

Resta facoltà del Parco concordare variazioni alle tipologie sopraindicate in fase di approvazione del catalogo e delle successive modifiche.

7.3 Merchandising

I prodotti di *merchandising* attraverso cui il Concessionario deve garantire un'adeguata proposta al pubblico per la migliore conoscenza e fruizione del patrimonio culturale di ciascun Sito devono comprendere tutte le seguenti tipologie:

- Oggetti di design
- Manifesti e stampe
- Cartoleria (cartoline, biglietti, calendari, cancelleria varia)
- Bigiotteria
- Complementi di arredo
- Oggetti di artigianato locale e regionale
- Oggetti legati alle tematiche delle esposizioni e degli eventi promossi da ciascuna Amministrazione
- Oggetti *premium price*

Resta comunque inteso che il Concessionario si impegna ad effettuare la vendita al pubblico del materiale appartenente al Parco, o dallo stesso fatto realizzare sulla base di specifici accordi assunti di volta in volta.

7.4 Servizio di vendita on-site (bookshop)

All'interno dei locali assegnati per il bookshop di tutti i siti oggetto della Concessione è consentita la vendita dei soli prodotti indicati nel Catalogo del paragrafo 8.1 "Catalogo dei prodotti".

Il progetto di allestimento degli arredi nonché la fornitura delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio sono a carico del Concessionario.

Il Concessionario, per lo svolgimento dei servizi affidati, dovrà dotarsi di un sistema di contabilizzazione automatica per gli incassi tramite registratori di cassa a norma di legge.

Nell'**allegato 2** sono indicati gli spazi destinati ai servizi oggetto della presente Concessione.

9.5 Servizio di vendita on-line (e-commerce)

Il Concessionario si impegna in aggiunta a mettere a disposizione dei visitatori una selezione qualificata dei prodotti di editoria e *merchandising* di cui ai paragrafi precedenti secondo le modalità specificate nel paragrafo 12.1 Sito web di vendita, predisponendo soluzioni innovative originali per la vendita di prodotti e servizi integrati da specificare in sede di Offerta tecnica.

8 Noleggio di Strumenti di supporto alla visita

Il servizio prevede la fornitura e la gestione del noleggio ai visitatori presso i Siti di apparecchi audio guida interattivi, comprensivi di accessori (cuffie ed eventuali carica batterie).

Il servizio consiste nella distribuzione, ritiro a fine percorso e gestione (ricarica e igienizzazione) degli apparecchi. I visitatori, una volta acquistato il servizio tramite i canali off-site o presso la biglietteria fisica, si recano al desk per effettuare il ritiro degli apparecchi.

Il servizio è svolto dietro il pagamento di un prezzo da parte degli utenti; il Concessionario potrà definire il prezzo in accordo con il Parco.

Il Concessionario dovrà fornire un sistema di audio guide dotato di una tecnologia di interazione fra il dispositivo e il monumento/opera d'arte oggetto del percorso che consenta un facile e agevole utilizzo da parte dei visitatori, e un impatto minimo sulle strutture. Si specifica che non è consentito effettuare opere murarie né tracce. Il software di gestione delle audio ed eventualmente video guide dovrà garantire la massima flessibilità in termini di revisione, aggiornamento e integrazione dei contenuti.

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

Il Concessionario dovrà predisporre i percorsi per tutti i siti presenti nel bando di gara secondo le seguenti modalità:

- un percorso **per adulti in italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco e cinese**
- un percorso per bambini fino a 12 anni in italiano e inglese

Tutte le modalità di visita di percorsi con audio guide dovranno avere una durata minima concordata con il Parco. I contenuti delle audio guide saranno redatti e implementati dal Concessionario prima della Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività in accordo e sotto la supervisione del personale scientifico del Parco.

Il Concessionario, almeno 45 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività metterà a disposizione del Parco i testi base per la predisposizione dei percorsi per adulti e per bambini in italiano. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente Capitolato Tecnico. Il Concessionario dovrà, in funzione del supporto hardware fornito, adattare i testi ai percorsi di visita, tradurli nelle lingue previste (e in quelle migliorative ove offerto), provvedere alla registrazione dei testi e allo sviluppo dell'itinerario audio. Il Parco si riserva il diritto di proporre al Concessionario percorsi di visita o temi/ascolti aggiuntivi - ad esempio per le mostre temporanee - realizzati in autonomia o in collaborazione con soggetti terzi nel corso della Concessione.

È onere del Concessionario:

- provvedere all'installazione della tecnologia che consente l'interazione fra le audio guide e i monumenti/sale espositive oggetto del percorso;
- aggiornare i contenuti delle audio guide in occasione di modifiche del percorso espositivo (ad es. in occasione di mostre temporanee), su richiesta del Parco ed entro i termini con la stessa concordati;
- provvedere alla manutenzione delle audio guide per tutta la durata del contratto e alla sostituzione degli apparecchi difettosi, non funzionanti o mancanti.

Con un congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il sistema di audio guide deve essere sottoposto al collaudo da parte del Parco con riferimento sia al caricamento dei contenuti sia al funzionamento della tecnologia che consente l'interazione fra gli apparecchi e le opere/sale oggetto del percorso. L'attivazione del servizio di audio guide deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. Incaso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale Ritardo nell'avvio ed esecuzione dei Servizi di cui al Capitolato Generale.

Il Parco Archeologico e Paesaggistico di Siracusa, Eloro, Villa del Tellaro e Akrai **resta pieno proprietario dei contenuti delle audio e video guide**, sia per quanto riguarda i testi riadattati che per l'eventuale componente video e grafica. Il Concessionario è quindi tenuto, in occasione di ogni aggiornamento e al termine del contratto, a fornire al Parco i contenuti sopra citati sia in formato cartaceo sia in formato elettronico.

È onere del Concessionario dotare le postazioni di informazioni e distribuzione audio guide di tutta la strumentazione atta al corretto svolgimento del servizio, vale a dire a titolo esemplificativo e non esaustivo: Pc, stampante/i, telefono VoIP, sistema di repository degli apparecchi audio guide idoneo a consentire la collocazione delle apparecchiature senza creare eccessivo ingombro.

Il servizio dovrà essere garantito anche attraverso la presenza di personale che fornisca assistenza tecnica nell'ipotesi di malfunzionamento delle audio guide.

8.1 **Radio guide**

Il servizio prevede la fornitura e la gestione del noleggio ai visitatori presso i siti di apparecchi radio guide (whisper), comprensivi di accessori (microfoni, cuffie e carica batterie).

Il servizio consiste nella distribuzione, ritiro a fine percorso e gestione (ricarica e igienizzazione) degli apparecchi. I visitatori, una volta acquistato il servizio tramite i canali off-site o presso la biglietteria fisica, si recano al desk per effettuare il ritiro degli apparecchi. Il servizio è svolto dietro il pagamento di un prezzo da parte degli utenti; il Concessionario potrà definire il prezzo in accordo con il Parco.

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

8.2 **Applicazione per smartphone**

Per tutta la durata della Concessione, il Concessionario dovrà sviluppare e assicurare la presenza sugli store Android e iOS (Play Store di Google e Apple Store) di una applicazione dedicata ai siti che possa essere scaricabile gratuitamente da parte degli utenti. A questo proposito il Concessionario ha l'onere di dotare l'area della biglietteria fisica di ciascun Sito di connessione Wi-Fi e di evidenziare negli appositi dispositivi informativi la disponibilità di tale servizio.

Detta applicazione deve assicurare un set minimo di contenuti in italiano e inglese per ciascun sito, concordati con le Amministrazioni, quali:

- informazioni generali (breve storia dei siti, informazioni sulla collezione, etc.);
- informazioni sui titoli di accesso e sull'offerta di servizi di assistenza alla visita (gratuità, riduzioni, convenzioni, etc.)
- informazioni di contatto ("come raggiungerci", n. di telefono, e-mail) e sugli orari di apertura;
- informazioni sull'accessibilità ai siti (accesso per persone con disabilità etc.);
- informazioni su mostre temporanee ed eventi in corso ed eventi speciali (ad esempio domeniche gratuite, etc.);
- informazioni sulle collezioni permanenti;
- documenti forniti dai siti.

La presenza dell'Applicazione per smartphone dovrà essere opportunamente comunicata ai visitatori per rendere il servizio accessibile al maggior numero di utenti possibile.

È onere del Concessionario provvedere all'aggiornamento, per tutto il periodo della Concessione, delle applicazioni (Android e iOS) in relazione alle evoluzioni tecnologiche dei dispositivi in commercio e ai relativi sistemi operativi. È altresì onere del Concessionario aggiornare i contenuti dell'App (informazioni, documenti, mostre ed eventi, etc.), su richiesta del Parco entro i termini con la stessa concordati.

I requisiti tecnici minimi dell'applicazione sono i seguenti:

- compatibilità sistema operativo Android supportato: ≥ 5.0 ;
- compatibilità sistema operativo iOS supportato: ≥ 8.0 ;
- capacità di interagire con tecnologia radi beacon di localizzazione (o altro equivalente)
- possibilità di utilizzo offline;
- capacità di interagire con contenuti online erogati attraverso le infrastrutture dei Siti;

È onere del Concessionario provvedere alla manutenzione dell'App e ad assicurarne il corretto funzionamento per tutta la durata della Concessione.

Prima della Data di Avvio delle Attività di cui al paragrafo 13.2 "Avvio dell'esecuzione delle attività" il Concessionario dovrà redigere e sviluppare i contenuti dell'App, in accordo e sotto la supervisione del personale scientifico del Parco, sulla base di testi e informazioni forniti dalle stesse

Il Concessionario dovrà tradurre i testi nelle lingue previste e provvedere all'adattamento di essi per la predisposizione dell'App. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo per i fini previsti nel presente capitolato tecnico.

Il Parco metterà a disposizione del Concessionario anche gli archivi immagini e video in suo possesso per la predisposizione dell'App.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività l'App deve essere sottoposta al Parco sia con riferimento ai contenuti, sia con riferimento al corretto funzionamento della stessa (collaudo).

La messa a disposizione dell'App sugli Stare deve avvenire entro sei mesi dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo si applica la penale *Ritardo nell'avvio ed esecuzione dei Servizi* di cui al Capitolato Generale.

Il Parco resta pieno proprietario dei contenuti dell'App, sia per quanto riguarda i testi riadattati che per la componente foto, video e grafica. Il Concessionario è quindi tenuto, in occasione di ogni aggiornamento e al termine della Concessione, a fornire al Parco i contenuti sopra citati sia in formato cartaceo sia in formato elettronico.

Nessun logo o nome del Concessionario potrà essere presente nell'App ad esclusione dei crediti e della eventuale dicitura "App realizzata su concessione del Parco".

Il Parco si riserva di far sviluppare ulteriori App e rendere disponibili i contenuti anche ad ulteriori operatori quando ne ravvisi l'utilità economica e/o istituzionale e il Concessionario sin da subito accetta la non esclusività della produzione e fornitura di tale servizio.

9 VISITE GUIDATE, LABORATORI DIDATTICI e MANIFESTAZIONI CULTURALI

Oggetto del servizio è la progettazione, la promozione, la vendita, la gestione e l'erogazione di visite guidate, i laboratori e le altre attività didattiche per diverse categorie di utenti in lingua italiana e in lingua straniera.

Il servizio ha inoltre ad oggetto la organizzazione e la gestione di visite in luoghi ad accesso limitato aventi ad oggetto percorsi tematici legati a complessi, che difficilmente sarebbero fruibili e accessibili in modo generalizzato e senza accompagnamento a causa delle loro peculiari caratteristiche ed esigenze di tutela e sicurezza. In particolare, il Parco, periodicamente, metterà a disposizione del concessionario un luogo ordinariamente chiuso/limitato al pubblico dove il concessionario potrà organizzare visite accompagnate. Il servizio comprende anche la organizzazione (sebbene in via non esclusiva) di manifestazioni e allestimenti temporanei in linea con la identità istituzionale del Parco all'interno delle aree che saranno all'uopo messe a disposizione. Il fine è quello di garantire una maggiore e più intensa vita culturale del Parco attraverso lo sviluppo di forme culturali che siano anche diverse da quelle prettamente archeologiche (e, dunque, percorsi d'arte contemporanea, allestimenti immersivi, iniziative culturali, sia durante sia al di fuori degli ordinari orari di apertura dei siti, etc.).

9.1 Visite guidate

Obiettivo del servizio diffondere la conoscenza, l'educazione e lo stimolo dell'interesse del pubblico verso il Parco Archeologico e paesaggistico di Siracusa, Eloro, Villa del Tellaro e Akrai nonché di consentire alle diverse fasce e tipologie di visitatori di individuare strumenti corrispondenti ai propri orientamenti culturali così da favorire la conoscenza del patrimonio conservato nella sua pienezza e un'esperienza di visita maggiormente consapevole.

Il ventaglio di percorsi offerti dovrà quindi essere articolato in base al tempo di visita, al grado di approfondimento dei contenuti del percorso di visita proposto e alla tipologia di utenza individuando almeno due tipologie principali di visite:

- visite ordinarie;
- visite di approfondimento tematico/speciali.

I target di pubblico ai quali il servizio dovrà essere rivolto sono almeno:

- scuole di ogni ordine e grado;
- gruppi (adulti, famiglie, anziani, etc.);
- singoli visitatori;
- persone con disabilità fisico-sensoriali.

Il Concessionario dovrà offrire ai visitatori le visite guidate dietro prenotazione. Inoltre è facoltà del Concessionario prevedere delle visite guidate a partenza fissa.

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

Il servizio deve essere prenotabile e acquistabile sia tramite le biglietterie sia tramite canali offsite - Sito Web e Call Center.

Tutte le tipologie di visita dovranno essere organizzate obbligatoriamente, oltre che in lingua italiana, anche in lingua inglese con livello certificato B2 oltre che in LIS e nelle eventuali ulteriori lingue concordate con l'Amministrazione nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 5.3. La certificazione linguistica ufficiale dovrà essere stata emessa da un ente autorizzato al rilascio: il possesso delle suddette certificazioni dovrà essere comprovato in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.

Si specifica che non è richiesta certificazione per il personale di madrelingua.

Le visite dovranno essere svolte da personale in possesso di patentino ovvero dei requisiti di legge, secondo quanto previsto dall'art. 3 della legge 6 agosto 2013 n. 97 e successivi decreti attuativi.

Le visite guidate dedicate ai visitatori diversamente abili dovranno essere condotte da operatori in possesso di comprovata formazione specifica. Il Concessionario si impegna, dietro richiesta dell'Amministrazione, nell'ambito di eventi istituzionali, a erogare visite guidate gratuite anche in lingua straniera, nel numero massimo di 4 all'anno. Deve inoltre sempre essere consentito a guide turistiche in possesso di abilitazione alla professione ovvero dei requisiti di legge, di effettuare autonomamente proprie visite guidate, fatte salve variate disposizioni normative. Gli specifici contenuti culturali e le modalità espositive di dettaglio delle visite guidate dovranno essere rappresentate e concordate con il personale scientifico/didattico dell'Amministrazione entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, in coerenza e in attuazione di quanto descritto e offerto in relazione tecnica. In ogni caso il Concessionario è tenuto a garantire la partecipazione del personale addetto al servizio a momenti di formazione promossi dall'Amministrazione. L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche alla proposta di visite guidate offerta, purché queste non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche alla proposta di visite guidate costituiranno obbligazioni contrattuali. Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza annuale, il Concessionario definisce con l'Amministrazione eventuali variazioni ai contenuti delle visite guidate e alle modalità di erogazione del servizio (ad esempio variazioni di percorsi/tematiche in occasione di eventi speciali o modifiche alle lingue di erogazione delle visite), al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati.

Il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile (guida esclusa) è di 25 persone.

Per i gruppi con un numero di utenti superiore a 8, più la guida, compresi i gruppi classe, sprovvisti di radioguida propria, dovrà essere previsto l'utilizzo di sistemi audio wireless (radioguide o dispositivi analoghi, ad esempio whisper) la cui fornitura e gestione (noleggio, ricarica, igienizzazione e distribuzione ai visitatori) ivi compresa quella degli accessori (cuffie igienizzate o usa e getta, ed eventuali carica batterie) sarà a cura del Concessionario. Si precisa che:

- in caso di visite guidate non organizzate dal Concessionario, il prezzo del noleggio degli apparecchi whisper sarà definito dal concessionario in accordo con l'Amministrazione prima della Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività;

- per le visite guidate organizzate dal Concessionario il costo degli apparecchi whisper risulta ricompreso nel pagamento della visita guidata e pertanto il visitatore non dovrà sopportare alcun onere aggiuntivo per il noleggio delle stesse.

La fornitura dei materiali di consumo e gli strumenti necessari allo svolgimento del servizio sono a cura e spese del Concessionario.

Il Concessionario è tenuto inoltre ad inviare una relazione con cadenza quadrimestrale sul numero e le tipologie delle attività svolte.

9.2 Attività e laboratori didattici

Oggetto del servizio è la progettazione, la promozione, la vendita, la gestione e l'erogazione, in esclusiva, di visite e attività didattiche (quali ad esempio laboratori, percorsi, letture animate, ecc.) destinate alle scuole di ogni ordine e grado, ai bambini, agli adulti, ai gruppi e alle famiglie, agli anziani, ponendo particolare attenzione agli utenti fragili e con disabilità fisico-sensoriali o cognitive.

L'attività didattica destinata a scuole di ogni ordine e grado potrà essere realizzata anche al di fuori dell'orario scolastico (es. doposcuola, attività pomeridiane, campi estivi). Se circoscritte entro precise e specifiche programmazioni tali attività potranno essere svolte anche al di fuori del Sito come ad esempio in spazi gestiti da

Istituzioni Pubbliche quali teatri, scuole, biblioteche, ecc. al fine di creare sinergie con le realtà già presenti sul territorio utili ad ampliare e diversificare l'offerta.

Il Concessionario potrà effettuare ulteriori attività educative rivolte ad altre tipologie di pubblico, da concordarsi con l'Amministrazione. Tale attività è finalizzata a educare, diffondere, esplorare e approfondire la conoscenza del Parco Archeologico e Paesaggistico di Siracusa, Eloro, Villa del Tellaro e Akrai, nonché ad avvicinare la comunità residente, istaurando con essa un legame attraverso pratiche partecipative e inclusive.

L'offerta didattica dovrà includere anche specifiche proposte dedicate ad utenti con disabilità fisico-sensoriali o cognitive. I contenuti culturali e le modalità espositive di dettaglio delle attività didattiche dovranno essere rappresentate e concordate con il personale scientifico/didattico dell'Amministrazione entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, in coerenza e in attuazione di quanto descritto e offerto in fase di gara. In ogni caso il Concessionario è tenuto a garantire la partecipazione del personale addetto al servizio a momenti di formazione promossi dall'Amministrazione. L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche alla proposta di attività didattiche offerta, purché queste non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche alla proposta di attività didattiche costituiranno obbligazioni contrattuali. Si precisa che per il servizio l'Amministrazione metterà a disposizione del Concessionario gli spazi didattici presenti nei siti oggetto della concessione che dovranno essere opportunamente arredate e attrezzate a cura del concessionario. La fornitura dei materiali di consumo e gli strumenti necessari allo svolgimento del servizio sono a cura e spese del Concessionario. Al termine di ciascun laboratorio/attività il Concessionario dovrà provvedere a pulire, riordinare gli ambienti, svuotandoli sia dei materiali utilizzati sia di eventuali materiali di scarto/immondizia, ripristinando quindi la situazione esistente prima dello svolgimento del/la laboratorio/attività.

Il Concessionario svolge le attività dietro prenotazione da parte degli utenti, provvedendo a predisporre con cadenza semestrale (o con una cadenza diversa concordata con l'Amministrazione) un calendario delle attività didattiche, che dovrà essere comunicato all'Amministrazione. Il prezzo delle attività sarà stabilito dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione prima dell'Avvio dell'esecuzione delle Attività.

Il Concessionario si impegna, dietro richiesta dell'Amministrazione, a erogare attività didattiche gratuite nel numero massimo di 4 all'anno. Il servizio deve essere prenotabile e acquistabile sia tramite le biglietterie sia tramite canali offsite - Sito Web e Call Center. Il numero massimo di componenti del gruppo scuola ammissibile è di 15 studenti con 1 accompagnatore per la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado e di 25 studenti con 1 accompagnatore per la scuola secondaria di secondo grado.

Con riferimento al personale dedicato all'erogazione del servizio, il Concessionario si impegna ad impiegare personale altamente qualificato. Gli operatori devono infatti possedere almeno una laurea triennale in materie umanistiche (archeologia e storia dell'arte, beni culturali, scienze della formazione, psicopedagogia, laurea in lettere, musicologia) o equipollente. Le attività didattiche dedicate ai visitatori disabili dovranno essere condotte da operatori in possesso di comprovata formazione specifica. Le attività didattiche dovranno essere erogate obbligatoriamente in lingua italiana, inglese e in LIS e nelle eventuali ulteriori lingue concordate con l'Amministrazione nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 5.3. Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza periodica concordata tra le parti (orientativamente alla fine del mese di giugno), il Concessionario definisce con l'Amministrazione eventuali variazioni ai contenuti delle attività didattiche e alle modalità di erogazione del servizio (ad esempio variazioni di percorsi/tematiche in occasione di eventi speciali/mostre temporanee o modifiche alle lingue di erogazione delle attività), al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati.

Il Concessionario si impegna a realizzare, costantemente nell'arco di vigenza contrattuale campagne di promozione delle attività didattiche volte a massimizzare la fruizione da parte delle scuole.

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

Il servizio, di carattere non esclusivo, ha ad oggetto la ideazione, organizzazione e la gestione di visite ad accesso limitato aventi ad oggetto luoghi non fruibili e accessibili alla generalità dei visitatori a causa delle loro peculiari caratteristiche ed esigenze di tutela e sicurezza. Tali visite saranno acquistabili e prenotabili con biglietto a parte, denominato *Special Tours*. È onere del Concessionario provvedere alla promozione e alla vendita dei biglietti, con le medesime modalità e alle medesime condizioni rispetto agli ordinari biglietti di accesso al Parco e ai suoi siti territoriali. È esclusa qualsiasi forma di supplemento "obbligatorio" rispetto agli ordinari biglietti di accesso al Parco. Il Concessionario avrà altresì cura di mettere a disposizione il personale che dovrà occuparsi di accompagnare ciascun gruppo nella visita. Il suddetto personale, adeguatamente qualificato, dovrà essere in grado di fornire, quantomeno in italiano ed inglese, adeguate ed esaustive informazioni di carattere storico, archeologico e paesaggistico sui luoghi oggetto della visita.

Con cadenza semestrale, a sua completa ed insindacabile discrezione, anche dietro eventuale proposta del Concessionario, il Parco metterà a disposizione uno o più luoghi del Parco o dei suoi siti territoriali ai fini della

organizzazione dei percorsi temporanei speciali.

I percorsi, anche su proposta del concessionario, potranno altresì avere un criterio di tipo tematico. Trattandosi di percorsi temporanei speciali, per questa tipologia di tour non si applicano le gratuità previste dal DM 11 dicembre 1997 n. 507. Il Concessionario, tuttavia, consentirà l'accesso gratuito ai dipendenti del Ministero della Cultura, alle guide turistiche autorizzate all'esercizio della professione ai sensi della L. 190/2023 e ai bambini di età inferiore agli anni 10. Resta ferma la possibilità del Parco di estendere il regime di gratuità ad ulteriori categorie di soggetti, che saranno di volta in volta puntualmente individuati.

Ferma restando la necessità di pagare la relativa tariffa di ingresso e fermi restando i limiti numerici in termini di estensione del gruppo e numero massimo di tour programmabili, il Concessionario consentirà l'accesso ai gruppi accompagnati da guide turistiche autorizzate all'esercizio della professione ai sensi della L. 190/2023 le quali, pertanto, restano libere, nel rispetto del tempo di durata massima del tour, di effettuare la visita guidata al gruppo di loro pertinenza. Il servizio comprende, altresì, la organizzazione (in via non esclusiva) di manifestazioni e allestimenti temporanei in linea con la identità istituzionale del Parco all'interno delle aree che saranno all'uopo messe a disposizione (es. Castello Meniaci). Il fine è quello di garantire una maggiore e più intensa vita culturale del Parco attraverso la promozione di forme culturali che siano anche diverse da quelle prettamente archeologiche (e, dunque, percorsi d'arte contemporanea, allestimenti immersivi, iniziative culturali, sia durante sia al di fuori degli ordinari orari di apertura dei siti, etc.). Per ogni iniziativa, sarà onere del Concessionario formulare una proposta diretta all'Ufficio Mostre del Parco contenente:

- (i) oggetto della mostra/manifestazione culturale;
- (ii) durata;
- (iii) progetto scientifico;
- (iv) indicazione della location proposta e layout di allestimento;
- (v) (v) costo al pubblico previsto.

Il Parco si riserva, a sua insindacabile discrezione, la facoltà di accettare o meno la proposta sulla base dell'interesse e della rilevanza scientifica della stessa, con la sua coerenza con i fini istituzionali e scientifici del Parco ovvero con la eventuale sovrapposizione con altre iniziative già programmate. Il Parco potrà altresì subordinare l'accettazione della proposta alle modifiche ritenute di volta in volta opportune.

In caso di accettazione della proposta, l'iniziativa sarà organizzata a cura e spese del Concessionario, che incasserà direttamente i proventi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso alle mostre, fatto salvo il pagamento delle royalties di cui infra. È esclusa qualsiasi forma di supplemento "obbligatorio" rispetto agli ordinari biglietti di accesso al Parco.

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

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

10 MARKETING E PROMOZIONE.

Il servizio riguarda la ideazione e realizzazione di iniziative di marketing o di co-marketing che abbiano come fine ultimo quello di diversificare e di aumentare il numero di visitatori e di promuovere l'offerta culturale nelle sue varie forme del Parco. Nello specifico il servizio riguarda il supporto agli organi di indirizzo del parco nelle attività di governance e programmazione strategica. Il concessionario dovrà supportare il Parco nella definizione delle linee guida per la determinazione degli obiettivi di marketing e il posizionamento strategico dell'offerta nel quadro del sistema turistico internazionale, italiano, regionale. Su tali basi il concessionario concorderà con il Parco le attività promozionali da porre in essere per perseguire gli obiettivi definiti in sede di programmazione strategica e potrà quindi:

- Promuovere accordi di co-marketing con agenzie turistiche e aziende di trasporto, compagnie crocieristiche, tour operator ecc., che prevedono un contatto diretto e accessi facilitati;
- Promuovere accordi con le compagnie crocieristiche per programmare escursioni ai siti del Parco per promuovere, oltre al titolo di accesso, anche ulteriori servizi, quali visite accompagnate, mostre e manifestazioni, degustazioni di prodotti agricoli, percorsi tematici, esperienze multisensoriali, programmate sia dal Parco sia dallo stesso soggetto gestore;
- Promuovere accordi e forme di co-marketing con il settore alberghiero, gastronomico, agricolo, enologico;
- Promuove iniziative di co-marketing con altri luoghi della cultura;
- Ideare format e campagne di marketing;

- Proporre e realizzare campagne pubblicitarie su internet, tv, radio, giornali;
- Presentare proposte di organizzazione di attività di Marketing da svolgersi attraverso figure tecniche a supporto quali:
 - la costruzione di un piano di comunicazione e promozione;
 - la definizione dei canali promozionali su piattaforme digitali per i differenti target di pubblico
 - la realizzazione di attività di marketing esperienziale e customer relation management
 - la realizzazione di attività di marketing b2b e promozione di partnership con operatori specializzati italiani e internazionali
 - la programmazione strategie e strumenti di distribuzione mirata con attinenza ai target B2B e B2C.

Il concorrente dovrà presentare i curricula del gruppo di lavoro da cui si potranno evincere chiaramente le esperienze e le competenze delle risorse umane proposte. Ciascuna iniziativa pubblicitaria, ivi compresa la creazione di claim, sarà realizzata a cura e spese del Concessionario e dovrà essere preventivamente comunicata al Parco che si riserva la facoltà di sospendere/modificare/ l'iniziativa se ritenuta non coerente con la sua immagine e con i suoi fini istituzionali.

Resta definitivamente trasferito al Parco il diritto di utilizzo e di sfruttamento economico di eventuali slogan, loghi, disegni o di altre opere dell'intelletto utilizzate ai fini della realizzazione delle attività pubblicitarie e di marketing. Entro il 31 dicembre di ciascun anno, il Concessionario trasmette al Parco una relazione contenente un resoconto dettagliato delle attività di marketing e pubblicitarie effettuate.

Il Concessionario, nell'ambito del servizio di organizzazione delle attività promozionali, si occupa di fornire supporto agli uffici di comunicazione e stampa interni ed esterni del Parco ai fini della elaborazione e condivisione delle strategie comunicative. A tal fine, il Concessionario mette a disposizione del Parco Archeologico quantomeno n. 1 unità, che potrà anche essere materialmente dislocata presso gli uffici amministrativi del Parco. Il concessionario supporterà la comunicazione del brand del Parco secondo obiettivi concordati con la Direzione. Le attività da svolgere riguarderanno quelle tipiche di un ufficio stampa e comunicazione e in particolare:

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

10.1 Sito web di vendita

Nell'ambito del servizio di marketing e promozione il Concessionario dovrà realizzare un sito web dedicato alla promozione del Parco e alla vendita dei servizi oggetto della concessione.

Tale sito dovrà essere accessibile tramite un link dedicato coerente con il sito web ufficiale del Parco.

Il Concessionario dovrà gestire tale sito per tutta la durata della Concessione (compresa l'eventuale proroga tecnica), aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti, in funzione delle specifiche esigenze del Parco.

Il sito di vendita deve essere implementato secondo le tecniche di ottimizzazione SEO al fine di garantirne un buon posizionamento sui motori di ricerca. Il Concessionario sarà chiamato a collaborare attivamente con il Parco nell'individuare e segnalare altri siti internet non ufficiali.

Le caratteristiche minime del sito web sono:

- contenuti in lingua italiana, inglese;
- linea grafica e layout in linea con gli standard del MiC e con il logo del Parco al fine di indurre l'utente a considerare il sito WEB di vendita come parte integrante del sito ufficiale;
- presenza dei riferimenti del Parco nel link del sito (e non di quelli del Concessionario) adottando un nome di dominio di proprietà del Parco;
- presenza della funzionalità di "ricerca nel Sito" di prodotti, eventi e altre informazioni legate a quanto l'utente può necessitare nella fase di acquisto;
- presenza di una sezione per l'e-commerce dei prodotti e dei servizi oggetto della concessione, con l'obiettivo di agevolare in ogni forma opportuna l'integrazione tra i differenti servizi di fruizione;

- sistema di CMS (Content Management System) dedicato alla gestione di tutti gli eventuali contenuti da veicolare (testi, immagini, video, audio).

A richiesta del Parco dovrà essere consentito, agli utenti autorizzati, l'inserimento, la modifica e l'integrazione dei contenuti presenti nel sito con pari livello di accesso ai gestori del Concessionario. Dovranno essere previste modalità di navigazione personalizzate per gli utenti registrati (ad esempio utenti privati, possessori di card turistico culturali, agenzie di viaggi, scuole, etc.). È facoltà del Parco chiedere l'inserimento di eventuali nuovi contenuti nel corso della Concessione (come ad esempio pagine dedicate, banner, advertising, ecc.)

Il sito web dovranno altresì prevedere adeguate modalità di informazione in merito delle norme di comportamento ed ai divieti vigenti che regolano le visite nei Siti e nei Musei.

L'acquisto del biglietto dovrà sempre essere subordinato all'accettazione da parte del visitatore sia del regolamento di vendita, sia del regolamento di accesso ai Siti e ai Musei.

Il sito dovrà rispondere a tutti i criteri di accessibilità previsti per i siti web delle Pubbliche Amministrazioni ed essere sviluppato e reso fruibile anche per apparati mobili (smartphone e tablet).

Con congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il Concessionario:

- sottopone al Parco il layout e la linea grafica del sito web di vendita
- sottopone al Parco una versione *staging* del sito web per simulare tutte le funzionalità del sito web di vendita

Il sito web di vendita deve essere operativo 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana, festivi inclusi.

La messa online del sito web di vendita deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al Capitolato Generale.

10.2 Infrastrutture tecnologiche

Il Concessionario deve dotarsi di una piattaforma informatica per la gestione integrata dei servizi oggetto della concessione. Tale piattaforma dovrà essere perfettamente integrabile con il software di biglietteria individuato dall'Amministrazione con procedura separate e successiva. La piattaforma dovrà quindi consentire la vendita, anche congiunta (più prodotti in un'unica transazione), e la prenotazione dei servizi e dei prodotti offerti quali:

- titoli di accesso;
- servizi di assistenza alla visita;
- prodotti in vendita presso il bookshop;

Tale piattaforma implementata a cura del Concessionario dovrà essere:

- configurata e personalizzata in funzione dei servizi oggetto della presente Concessione;
- resa accessibile al Parco per tutto il periodo di vigenza della Concessione;
- gestita e costantemente aggiornata, per tutta la durata della Concessione, a seguito di eventuali nuove disposizioni legislative, regolamentari e/o di altra natura che dovessero essere emanate in materia di biglietteria e di eventuali variazioni alle modalità di gestione, incasso, sistemi tariffari, ecc. decisi dal Parco.

La piattaforma informatica deve possedere le funzionalità e consentire le operazioni necessarie allo svolgimento delle attività di biglietteria descritte nel presente capitolato. Inoltre sarà onere del Concessionario assicurare che i sistemi di connettività predisposti non interferiscano con le altre strumentazioni presenti nello stesso ambiente (ad es. con le apparecchiature elettroniche di vigilanza).

Inoltre il Concessionario dovrà attivare sistemi di monitoraggio e controllo (ad esempio anti bot e monitoraggio del call center) al fine di limitare il *secondary ticketing*.

10.3 Logo, marchi, e segni distintivi

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

11 Obblighi del Concessionario

Il Concessionario è tenuto a svolgere i servizi della presente Concessione secondo la tempistica di seguito specificata:

- 1) Fase preliminare: periodo precedente alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività che dovrà concludersi entro 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto, salvo differente accordo tra le parti in ordine a un termine diverso per tutti o solo alcuni dei servizi oggetto di Concessione;

- 2) Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività: la data a partire dalla quale il Concessionario dovrà dare effettivo avvio del servizio e dalla quale decorrono il termine contrattuale della Concessione;
- 3) Fase a regime: periodo compreso tra la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la Cessazione della Concessione;
- 4) Avvicendamento tra i gestori: periodo compreso tra la data di aggiudicazione e la data Avvio dell'esecuzione delle Attività della successiva Concessione;
- 5) Cessazione della Concessione: data di subentro contrattuale con un diverso gestore dei servizi in Concessione;

11.1 Fase preliminare

12 Anteriormente alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, e comunque entro 60 giorni dalla stipula del contratto, il Concessionario deve:

- trasmettere all'Amministrazione del Parco i riferimenti dei Responsabili del servizio;
- presentare il piano con le tempistiche e modalità di subentro dei servizi che dovrà garantire la continuità degli stessi (con particolare riguardo a biglietteria, call center e bookshop);
- rilasciare, a favore del soggetto a tal uopo indicato dal Parco, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione; a tale scopo, il Concessionario fornisce a tali soggetti le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale/i conto/i;
- realizzare/personalizzare la piattaforma informatica secondo le specifiche descritte nel presente capitolato;
- provvedere alla realizzazione degli allestimenti della biglietteria e dei bookshop nei Siti del Parco;
- installare le attrezzature e l'hardware per le postazioni di vendita fisiche (bookshop);
- installare le attrezzature e l'hardware per le informazioni e distribuzione audio, video guide e radioguide, allestire e configurare il sistema di audio e radio guide e ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
- concordare con l'Amministrazione del Parco i contenuti delle audio e radio guide;
- effettuare l'intestazione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi informatici (telefonia e connettività Internet) e assicurarne l'attivazione;
- presentare all'Amministrazione del Parco il regolamento di dettaglio relativo alle modalità di rimborso agli utenti dei titoli di accesso;
- sottoporre all'Amministrazione del Parco il formato e la grafica dei titoli di ingresso;
- sottoporre all'Amministrazione del Parco il layout e la linea grafica del Sito WEB di vendita;
- sottoporre all'Amministrazione del Parco una piattaforma di *staging* che simuli tutte le funzionalità proposte dal Sito WEB di vendita;
- concordare con le Amministrazioni il dettaglio delle ulteriori strategie da attuare contro il secondary ticketing;
- concordare con l'Amministrazione del Parco eventuali ulteriori dati comuni, rispetto a quelli previsti al paragrafo 10.1 "Requisiti generali", da richiedere agli utenti in fase di registrazione per l'acquisto off-site;
- sottoporre all'Amministrazione del Parco le caratteristiche della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
- concordare con l'Amministrazione del Parco il prezzo al pubblico dei servizi di assistenza alla visita;
- svolgere la formazione prevista al proprio personale e al personale indicato dal Parco;
- trasmettere all'Amministrazione del Parco l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di nominativi e dati anagrafici;
- estreme dei documenti di lavoro e assicurativi;
- curriculum vitae delle risorse che renda evidenza della rispondenza ai requisiti minimi rappresentati nel capitolato o migliorativi eventualmente offerti;
- originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
- consegnare la Scheda tecnica degli apparecchi audio/radio guide e accessori;
- sottoporre il progetto definitivo del sistema audio guide e le applicazioni per smartphone;
- sottoporre al collaudo il sistema di trasmissione delle disponibilità di biglietti agli schermi informativi collocati presso i Siti;
- sottoporre al collaudo il sistema di gestione degli accessi;
- sottoporre all'Amministrazione del Parco il catalogo dei prodotti editoriali, dei prodotti di merchandising e dei prodotti di oggettistica varia posti in vendita presso i bookshop;
- sottoporre la linea grafica da utilizzare per i prodotti di merchandising e packaging;
- concordare con l'Amministrazione del Parco il dettaglio di modalità e tempistiche di retrocessione degli incassi derivanti dalle card turistico culturali non vendute presso le biglietterie dei Siti;

12.1 Avvio dell'esecuzione delle attività

Il Concessionario acquisirà dal Concessionario uscente i dati relativi alle prenotazioni effettuate per il periodo successivo alla data di stipula del contratto. Il Concessionario uscente avrà diritto a percepire l'Aggio limitatamente agli incassi già acquisiti in prevendita fino alla data di Avvio dell'esecuzione dell'Attività del nuovo Concessionario. Almeno 3 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario redige in contraddittorio con l'Amministrazione del Parco i Verbali di Presa in Consegna dei locali bookshop e dei locali dedicati ai servizi, contenenti la descrizione dello stato degli stessi. Il Concessionario, controfirmando per accettazione i suddetti Verbali, assume la custodia e la vigilanza su beni e spazi e i locali resi disponibili per l'esecuzione dei servizi in Concessione, esonerando il Parco da ogni e qualsiasi responsabilità a riguardo.

Il Concessionario attiva i servizi richiesti nel presente Capitolato e redige in contraddittorio con il Parco il Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto. La data del Verbale costituisce l'Avvio dell'esecuzione delle Attività. Tale Verbale deve contenere:

12.1.1 i nominativi del Gestore del Contratto e dei Responsabili del Servizio nominati dal Concessionario

12.1.2 i nominativi dei Direttori dell'Esecuzione;

12.1.3 la descrizione dei locali dei Siti del Parco e l'attestazione della presa in consegna degli stessi, ivi compresi gli arredi concessi in prestito d'uso al Concessionario e il relativo stato di manutenzione;

12.1.4 l'elenco dei servizi attivati per ciascuna sede museale;

Il Verbale sarà unico per tutti i Siti del Parco e sarà redatto in contraddittorio tra il Gestore del Contratto e il Direttore dell'Esecuzione. Esso dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma di entrambe le parti.

In concomitanza con la redazione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto il Concessionario invierà via PEC all'Amministrazione del Parco l'elenco del personale dedicato ai servizi con l'indicazione di:

12.1.5 nominativi e dati anagrafici;

12.1.6 estremi dei documenti di lavoro assicurativi;

12.1.7 curriculum vitae delle risorse;

12.1.8 originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;

12.2 Fase a regime

Qualora nella Fase a regime del contratto dovessero verificarsi delle variazioni in merito agli elementi elencati al paragrafo 13.2 "Avvio dell'esecuzione delle attività", il Verbale dovrà essere di volta in volta aggiornato in contraddittorio tra le parti. Se le variazioni, da motivare adeguatamente, si riferiscono a voci/servizi per i quali è stato assegnato un punteggio migliorativo, il Concessionario resta obbligato a produrre documentazione idonea a comprovare che le variazioni intervenute garantiscono il mantenimento del punteggio migliorativo e, quindi, il Verbale dovrà dare conto del buon esito delle verifiche sulla nuova documentazione prodotta. L'elenco del personale dedicato ai servizi dovrà essere sempre aggiornato in occasione di ogni variazione tramite l'invio di una comunicazione via PEC all'Amministrazione interessata.

Interruzione nell'esecuzione dei servizi

Il Concessionario dovrà garantire la continuità dei Servizi. Saranno consentite interruzioni temporanee nell'esecuzione dei servizi nei seguenti casi:

12.2.1 scioperi del personale del Concessionario: in caso di sciopero del personale, agitazioni sindacali, ecc. che rendano impossibile la regolare effettuazione dei servizi, il Concessionario dovrà darne tempestiva comunicazione all'Amministrazione del Parco non appena ne abbia contezza; in tal caso, saranno concordate le soluzioni più idonee a limitare i disagi arrecati, al fine di garantire le prestazioni minime per il regolare svolgimento dei servizi.

12.2.2 guasto di apparecchiature o attrezzature: il Concessionario dovrà darne tempestiva notizia all'Amministrazione del Parco non appena ne abbia contezza e dovranno comunque essere garantite le prestazioni minime per il regolare svolgimento delle attività. Anche in questo caso, potranno essere concordate, tra il Concessionario e l'Amministrazione del Parco le soluzioni più idonee a limitare i disagi arrecati.

12.2.3 forza maggiore: le interruzioni dei servizi per causa di forza maggiore o per qualunque fatto eccezionale, imprevedibile e al di fuori del controllo del Concessionario, che quest'ultimo non possa evitare con la dovuta diligenza (ad esempio la mancanza di acqua o energia elettrica e/o per qualsiasi emergenza tecnica e organizzativa).

I servizi, infine, non saranno effettuati qualora si rendesse necessario effettuare lavori urgenti o indifferibili di manutenzione straordinaria agli impianti o ai locali dati in Concessione; in tal caso l'Amministrazione del Parco

comunicherà, con congruo anticipo, il piano dei lavori programmati e i relativi periodi di esecuzione degli stessi e Il Concessionario non potrà richiedere compensi integrativi, indennizzi e/ o risarcimenti.

Salvo quanto previsto nel presente paragrafo, l'interruzione o sospensione dei servizi per causa del Concessionario costituisce inadempimento contrattuale che comporterà l'applicazione delle relative penali del presente Capitolato nonché, nei casi previsti, anche dallo schema di contratto di Concessione, la risoluzione del contratto ai sensi dell'art 1456 del codice civile. In tal caso, l'Amministrazione del Parco procederà all'incameramento della cauzione prestata, fatta salva comunque la facoltà di procedere nei confronti del Concessionario al risarcimento dei danni subiti per effetto della risoluzione. In nessun caso il Concessionario potrà pretendere riduzioni degli importi da corrispondere, o rimborsi o indennizzi di alcun genere, per le eventuali minori entrate dovute a chiusure tecniche del Complesso.

Nessun indennizzo, a nessun titolo, sarà inoltre riconosciuto al Concessionario in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti dell'Amministrazione del Parco.

12.3 Cessazione della Concessione

Alla data di Cessazione delle Concessione, il Concessionario e il Parco dovranno redigere un Verbale di Riconsegna degli spazi concessi in prestito d'uso dal Parco e di cui il Concessionario ha assunto la custodia e la vigilanza per l'esecuzione dei servizi in Concessione.

Al termine del contratto, il Concessionario consegna all'Amministrazione del Parco la documentazione cartacea ed elettronica relativa ai servizi svolti e in particolare:

12.3.1 i database contenenti i dati storici sull'attività di vendita nei formati standard di esportazione (CSV, XLS) per i record e per i dati, nel formato dump SQL per le tabelle delle basi di dati;

12.3.2 i testi, i file audio delle audio guide e dell'App;

12.3.3 tutti i titoli di accesso cartacei non ceduti o venduti come risultante dal conto giudiziale;

12.3.4 una relazione finale contenente tutti gli elementi del servizio svolto;

Il Concessionario al termine della durata della Concessione, e/o del suo rinnovo, e/o a seguito di qualsivoglia ragione, titolo, diritto, che determini l'obbligo del rilascio degli spazi e/o aree concesse, dovrà adoperarsi in sinergia con l'Amministrazione del Parco e/o con l'eventuale nuovo gestore subentrante, a rilasciare gli spazi entro e non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi a decorrere dalla richiesta in tal senso da parte dell'Amministrazione. Ogni ed eventuale spesa di liberazione dei locali, onere, costo, danno, spesa di ripristino, anche delle parti edili, verrà verbalizzata e sarà posta a carico del Concessionario. Per ogni giorno di ritardo sarà applicata una penale giornaliera di € 500 (euro cinquecento);

11.4.1 Verbale di riconsegna

Il Verbale di riconsegna è il documento con il quale il Concessionario riconsegna formalmente i locali avuti in consegna, in perfetto stato di pulizia, di conservazione e manutenzione, salvo il ro normale deterioramento d'uso, vuoti e sgomberi da arredi, macchine e attrezzature per i quali l'Amministrazione del Parco non abbia esercitato il diritto di opzione, senza necessità di ulteriori atti e/o diffide da parte del Parco. Il documento deve essere redatto in contraddittorio tra le parti in tempo utile per consentire il subentro del nuovo Concessionario.

12.4 Avvicendamento tra i gestori

Il Concessionario è tenuto ad assicurare la continuità dei servizi museali nel passaggio da un gestore e l'altro. A tal fine dovrà coordinarsi efficacemente, sia con l'Amministrazione del Parco che con il gestore subentrante, assicurando per quanto ragionevolmente possibile un passaggio delle consegne senza interruzioni. In tale ottica si richiama quanto già richiesto al paragrafo 13.4 "Cessazione della Concessione" in termini di consegna dei documenti. Il Concessionario, alla data di pubblicazione del nuovo bando di gara per l'affidamento della successiva Concessione, potrà mettere in vendita esclusivamente titoli di accesso con differimento temporale non superiore a due mesi dalla data dell'operazione di vendita.

L'Amministrazione del Parco si riserva in ogni caso di rideterminare tale limitazione in conseguenza dell'andamento della procedura di gara.

Il Concessionario si impegna, su richiesta del Parco, con modalità e tempistiche da concordare con queste ultime, a consentire ogni attività utile ai fini di una eventuale procedura per l'affidamento dei servizi museali (quale, a titolo esemplificativo, a consentire l'espletamento di sopralluoghi da parte di soggetti terzi). Il Concessionario si impegna inoltre a collaborare con il futuro nuovo Concessionario per garantire il passaggio di consegne, a titolo esemplificativo fornendo le informazioni necessarie ai fini dell'applicazione della clausola sociale o comunque utili per la preparazione della nuova procedura di affidamento della Concessione. L'omessa consegna dei dati richiesti per la preparazione della successiva gara di Concessione comporterà l'applicazione della relativa penale descritta nel Capitolato Generale ovvero l'escussione della polizza di garanzia per pari importo.

Il Concessionario avrà altresì l'onere di chiudere e/o disattivare e/o terminare, ogni ed eventuale utenza di servizi esistente e/o ogni altro servizio attivato, inclusi abbonamenti, sia con fornitori che verso terzi e/o Terze Parti. Sarà onere e cura del Concessionario provvedere ad effettuare ogni ed eventuale comunicazione di attivazione e/o chiusura dell'attività presso i Competenti Organi, nonché attivare e/o terminare ogni servizio postale e/o di recapito, facendo presente che nessuna comunicazione e/o recapito potrà essere, neppure temporaneamente appoggiata e/o domiciliata presso il Parco.

13 Strutture dedicate alla gestione del Contratto

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

13.1 Struttura dell'Amministrazione del Parco

I Direttori dell'Esecuzione, dipendenti dell'Amministrazione del Parco, sono i responsabili dei rapporti con il Concessionario nella gestione del Contratto. Al Direttore dell'Esecuzione sono demandate le attività previste in capo al medesimo dal D.Lgs. 36/2023 e al Decreto 7 marzo 2018, n. 49 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti denominato *"Regolamento recante: Approvazione delle linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione"*.

Trova applicazione la relativa disciplina. Il Direttore dell'Esecuzione effettua inoltre le verifiche continue sulla rispondenza del servizio offerto rispetto al Capitolato Tecnico e all'Offerta Tecnica del Concessionario. Il Direttore dell'Esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli sugli adempimenti relativi alla qualità del servizio.

Il Direttore dell'Esecuzione potrà avvalersi di una struttura operativa per l'espletamento delle suddette attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.

13.2 Struttura del Concessionario

Il Responsabile del Servizio è la persona fisica, nominata dal Concessionario, responsabile nei confronti del Concedente del Contratto di Concessione e interfaccia unica del Direttore dell'Esecuzione. Viene nominato in fase di stipula contrattuale.

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

Il Responsabile del Servizio dovrà assicurare la propria reperibilità telefonica immediata nei confronti dei Direttori dell'Esecuzione e di pronto intervento negli orari d'ufficio dei luoghi della Cultura.

Al Responsabile del Servizio è richiesto lo svolgimento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dei servizi;
- raccolta e controllo delle informazioni per la gestione della reportistica e delle penali;
- processo di fatturazione;
- gestione delle richieste, delle segnalazioni e delle problematiche sollevate dalle Amministrazioni;
- altre attività eventualmente indicate nell'Offerta Tecnica.

Il Responsabile del Servizio deve intercettare e porre rimedio a tutte le criticità che dovessero emergere nella gestione dei servizi e provvedere alla tempestiva segnalazione ai Direttori dell'Esecuzione di eventuali problematiche per le quali è richiesto l'intervento dell'Amministrazione del Parco.

Il Responsabile del Servizio deve garantire una costante ed efficace informazione all'Amministrazione del Parco sull'andamento del Contratto. Il Concessionario deve comunicare nel Verbale di avvio dei Servizi l'elenco di tutto il personale operativo addetto ai Servizi, contenente i nominativi e i dati anagrafici, la qualifica professionale e il livello contrattuale e ogni altro elemento che verrà eventualmente richiesto.

Il suddetto elenco dovrà essere aggiornato a seguito di eventuali variazioni intervenute nel corso di esecuzione del Contratto.

14 Obblighi dell'Amministrazione

L'Amministrazione è tenuta a:

- porre il Concessionario nelle condizioni di svolgere correttamente i servizi sopra specificati alle condizioni esplicitate, collaborando a fornire tutti gli strumenti operativi di propria competenza;
- designare il proprio referente contrattuale (Direttore dell'Esecuzione) all'atto della sottoscrizione del Verbale di presa in consegna (rif. Paragrafo 12.2 "Avvio dell'esecuzione delle attività") e la persona che potrà sostituirlo nei periodi di assenza previsti dalla legge;
- comunicare al Concessionario con anticipo tutte le informazioni sulle variazioni dell'orario ordinario di apertura dei siti del Parco e di tutte le attività straordinarie dello stesso che possono avere riflessi sull'attività del Concessionario.

Il R.U.P.
Arch. Carmelo Bennardo