

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI
SOPRINTENDENZA PER I BENI ARCHITETTONICI ED IL
PAESAGGIO E PER IL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO E
DEMOETNOANTROPOLOGICO DI NAPOLI E PROVINCIA

Piazza del Plebiscito. 1 – 80132 Napoli

tel. 081 – 5808111 – fax 081 – 403561

AVVISO DI GARA PER LICITAZIONE PRIVATA

Ente appaltante : Soprintendenza per i Beni Architettonici ed il Paesaggio e per il Patrimonio Storico Artistico e Demoetnoantropologico di Napoli e Provincia. Piazza del Plebiscito, 1 – 80132 – Napoli. tel. 081 – 5808111 – fax 081403561.

Oggetto: gestione dei servizi di cui alle lettere a) e) e g) per le sole iniziative promozionali, comma 2 dell'articolo 112 del D.Lgs 490/99 nonché del servizio di biglietteria di cui al comma 2 dell'art.113 del citato D.Lgs per il quadriennio 2004-2008, rinnovabile per un massimo di due volte.

Sedi di servizio : Palazzo Reale; Parco di Capodimonte.

Misura del canone annuo a base d'asta : una quota fissa di □ 25.000,00 più una quota percentuale del 10% sul fatturato annuo lordo conseguito nella gestione del servizio.

Procedura di aggiudicazione : RISTRETTA ACCELERATA. L'aggiudicazione sarà effettuata mediante criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa da determinarsi sulla base degli elementi e dei relativi fattori ponderali di seguito indicati:

- a) Caratteristiche qualitative dei servizi **(40)**;
- b) Caratteristiche funzionali dei servizi **(12)**;
- c) Misura del canone in aumento per la quota fissa rispetto a quella posta a base di gara **(15)**;
- d) Misura del canone in aumento per la quota percentuale rispetto a quella posta a base di gara **(15)**;
- e) Misura della percentuale richiesta sugli introiti dei biglietti **(10)** – (il servizio di biglietteria sarà attivato solo in Palazzo Reale;
- f) Attività promozionali **(8)**.

Possono richiedere di partecipare alla gara i soggetti di cui agli artt. 100 e 113 del D.Lgs 490/99 nonché imprese appositamente e temporaneamente raggruppate ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs 157/95 s.m.i..

I soggetti interessati dovranno far pervenire all'ente appaltante entro il 22/12/2003 apposita domanda in lingua italiana, sottoscritta dal legale rappresentante della ditta o da persona autorizzata ad impegnarla; per i raggruppamenti, anche costituendi, dal legale rappresentante di ciascuna impresa.

Nella domanda dovrà essere precisata: denominazione sociale, sede legale, finalità statutarie, capitale sociale ed ogni altro elemento utile ad identificare l'impresa o ciascuna delle associate o consorziate e in questo caso quale impresa assume o assumerà il ruolo di mandataria o capofila.

La domanda dovrà contenere:

1. Dichiarazione, ai sensi del D.P.R. 445/2000, di non trovarsi in alcuna delle condizioni di esclusione ex art. 12 del D.Lgs 157/95 s.m.i.;
2. Dichiarazione, ai sensi del D.P.R. 445/2000, e dell'art. 13 del D.Lgs 157/95 s.m.i., concernente l'importo globale del fatturato d'impresa e l'importo relativo ai servizi identici a quelli oggetto della gara realizzati negli ultimi tre esercizi nonché dichiarazione di aver sempre fatto fronte con regolarità e puntualità gli impegni finanziari. Se destinatari dei servizi siano state amministrazioni o enti pubblici, le dichiarazioni devono contenerne l'elenco;
3. Dichiarazioni ai sensi del D.P.R. 445/2000 di non trovarsi in alcuna delle condizioni di esclusione indicate dalla Legge 31 maggio 1965, n. 575, così come successivamente ed integrata dalla Legge 19 marzo 1990, n. 55;
4. Dichiarazioni ai sensi del D.P.R. 445/2000 di aver svolto negli ultimi 3 anni effettiva attività nei seguenti settori: editoria, gestione librerie, produzione di riproduzioni di beni culturali, guida e assistenza didattica anche attraverso strumenti audio, gestione di biglietterie - allegando, per le pubblicazioni e le riproduzioni, il relativo catalogo nonché indicando, per le attività di vendita, di guida e assistenza didattica e gestione di biglietterie le sedi di effettivo svolgimento. Il requisito dei tre anni di attività dovrà essere posseduto, in caso di raggruppamento, almeno dall'impresa mandataria o capofila.

Le dichiarazioni di cui ai punti precedenti dovranno essere resi ai sensi del D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000 e dovranno essere presentate da ciascun soggetto interessato in caso di raggruppamento.

Per le dichiarazioni mendaci, si richiamano le sanzioni penali previste dall'art. 76 del citato D.P.R. n. 445/00.

I soggetti interessati con sede principale in altro paese membro dell'Unione Europea potranno provare il possesso dei requisiti di ammissione alla gara attraverso gli strumenti giuridici equipollenti del Paese di origine.

Gli inviti saranno spediti entro 120 gg. dalla data della pubblicazione del presente avviso.

Il presente avviso è stato inviato alla G.U. dell'Unione Europea in data 27/11/2003.

L'aggiudicazione potrà aver luogo anche in presenza di una sola offerta valida.

L'Ente appaltante, avendo l'impresa aggiudicataria, unica concorrente, rinunciato all'appalto si avvale dell'abbreviazione dei termini di cui al punto 8 dell'art. 10 D.Lgs 157/95 s.m.i.-

IL SOPRINTENDENTE

(arch. Enrico Guglielmo)



MINISTERO BA.AA.CC.
Soprintendenza per i Beni Architettonici ed il Paesaggio
e per il Patrimonio Storico Artistico e Demoetnoantropologico
di Napoli e Provincia
Piazza del Plebiscito, 1 - Palazzo Reale 80132 NAPOLI
tel. 081 5808111 —fax 081 403561

Capitolato speciale per l'affidamento in concessione della gestione dei servizi in cui alle lettere a) e) e g) (per le sole iniziative promozionali), comma 2, dell'art. 112 del D.Lgs 29/1011999 n. 490 nonché del servizio di biglietteria di cui al comma 2 dell'art. 113 del citato decreto D.Lgs per il quadriennio 2004-2008.

ART. 1 - SEDI E ORARI DI ESERCIZIO

I servizi oggetto del presente capitolato dovranno essere svolti presso le sottoelencate sedi nei giorni e con l'orario di apertura indicato:

- **PALAZZO REALE**

accesso al complesso

da lunedì a domenica: 9 – 20

orario biglietteria Appartamento Storico

lunedì – domenica 9 –19

mercoledì chiuso

Per l'effettuazione dei servizi saranno posti a disposizione del Concessionario i seguenti spazi:

a) i locali per la biglietteria, di accoglienza e vendita sono posti al piano terra ed hanno una estensione di mq 272.14 cfr. planimetria (all. 1);

b) i locali di deposito sono posti al piano ammezzato ed hanno un'estensione di mq 17 cfr. planimetria (all. 2);

Giorni di chiusura totale: 1° gennaio, 1° maggio e 25 dicembre (salvo diverse esigenze della Amministrazione che verranno tempestivamente comunicate)

- **REAL BOSCO DI CAPODIMONTE**

accesso al complesso

lunedì/domenica
9,00 un'ora prima del tramonto

orario bookshoop

solo sabato e domenica
maggio settembre
10,00 – 19,00

Per l'effettuazione dei servizi saranno posti a disposizione del Concessionario i seguenti spazi:

a) i locali di accoglienza e vendita sono posti al piano terra ed hanno un'estensione di mq 14.12 cfr. planimetria (all. 3);

b) i locali di deposito sono posti al piano rialzato ed hanno un'estensione di mq 39.98 cfr. planimetria

(all. 4);

giorni di chiusura totale: pasquetta, 1° gennaio, 1° maggio e 25 dicembre (salvo diverse esigenze dell'Amministrazione che verranno tempestivamente comunicate)

I concorrenti dovranno prendere visione di tali locali previo appuntamento con la Soprintendenza che rilascerà il relativo attestato.

Gli orari potranno subire delle variazioni in funzione delle disposizioni ministeriali che comportino modifiche di orario.

Eventuali ampliamenti o riduzioni di tale orario da parte del Concessionario dovranno essere adeguatamente motivati, e saranno oggetto di verifiche da accertarsi in contraddittorio tra Soprintendenza e Concessionario.

ART. 2 MARCHI

E' vietato l'uso del logo del Concessionario nonché l'esibizione anche ai fini pubblicitari di insegne o marchi di qualsiasi genere e tipo fatto salvo quelli di titolarità della Amministrazione o da questa eventualmente autorizzati.

ART. 3 - CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

3.1 - servizio editoriale

Attraverso il Servizio Editoriale la Soprintendenza intende offrire le pubblicazioni essenziali per la fruizione pubblica del Palazzo Reale e del Bosco di Capodimonte, e per la diffusione delle proprie attività sul patrimonio di pertinenza.

La Soprintendenza mette a disposizione del Concessionario i beni in consegna (per le riproduzioni fotografiche necessarie e le loro immagini. senza gli oneri di cui alla Legge 4/93.) e le loro immagini. senza gli oneri di cui all'art. 115 del D.leg.vo. n. 490/99. ai fini della riproduzione editoriale e cartolibraria.

La Soprintendenza mantiene il Copyright e la linea editoriale per tutte le pubblicazioni edite che dovranno riportare le seguenti indicazioni:

- “ © Ministero per i Beni e le Attività Culturali - Soprintendenza per i Beni Architettonici ed il Paesaggio e per il Patrimonio Storico Artistico e Demoetnoantropologico di Napoli e Provincia.
- Sul frontespizio di ogni pubblicazione dovrà comparire la dizione “Soprintendenza per i Beni Architettonici ed il Paesaggio e per il Patrimonio Storico Artistico e Demoetnoantropologico di Napoli e Provincia” con in basso il nome dell'editore.
- Sulla costola dovrà comparire in alto il logo dell'Istituto, che dovrà essere studiato e proposto dal Concessionario, in basso il logo dell'editore.

La Soprintendenza mette a disposizione del Concessionario i testi delle opere richieste nel presente capitolato.

Per tutte le altre pubblicazioni previste nel piano editoriale, la Soprintendenza propone gli autori dei testi, ed il concessionario si impegna a provvedere al pagamento delle spese inerenti la prestazione.

Il Concessionario pur impegnandosi a rispettare scrupolosamente il contenuto scientifico dei testi consegnati dalla Soprintendenza ha facoltà di chiedere all'Amministrazione l'adattamento degli stessi alle finalità divulgative e commerciali del prodotto.

Il Concessionario si impegna alla promozione e pubblicizzazione dei prodotti editoriali della Soprintendenza .

Sono a totale carico del Concessionario le spese di traduzione per le opere da realizzare in lingue straniere.

Il Concessionario si impegna a pubblicare, nelle scadenze indicate, le seguenti opere:

I - **Pianta generale** del Palazzo Reale di Napoli e del Real Bosco di Capodimonte con particolare riguardo ai percorsi visitabili, e con indicazione in almeno quattro lingue, dei servi igienici, aree di sosta e attrezzate, vie di esodo, e di quanto possa essere utile al visitatore, pianta che l'editore si impegna

ad offrire ad un costo contenuto entro i 2 □, e di non far mai mancare all'utenza.

II - **Bollettino informativo**, riguardante le attività svolte dalla Soprintendenza. Da pubblicarsi ogni anno nel mese di marzo;

III - **Guide brevi** su Palazzo Reale, Real Bosco di Capodimonte e Tomba di Virgilio aventi indicativamente le seguenti caratteristiche:

formato 22 x 16 cm, mediamente n. 10 immagini a colori per sedicesimo, in brossura, copertina a colori. Da pubblicarsi entro gennaio 2004.

Delle suddette guide dovranno essere fornite gratuitamente alla Soprintendenza n. 100 copie per ciascuna tiratura.

IV - **Guide brevi tematiche**

Dovranno essere pubblicate, in numero minimo di tre secondo le modalità prescritte nel piano editoriale esecutivo annuale, aventi indicativamente le seguenti caratteristiche:

formato 22 x 16 cm, mediamente n. 20 immagini a colori per sedicesimo, in brossura, copertina a colori. Da pubblicarsi ogni anno entro il mese di maggio.

Delle suddette guide dovranno essere fornite gratuitamente alla Soprintendenza n. 100 copie per ciascuna tiratura.

V - **Editoria didattica**

Dovranno essere realizzate schede didattiche sulla base del piano editoriale esecutivo annuale predisposto dalla Soprintendenza.

Dovranno essere realizzate n° 5 schede per 4 argomenti, in italiano, a colori, in formato A4. raccolte in cartelle con aletta.

Il prezzo di vendita per ciascuna scheda dovrà essere il seguente:

- a. per le elementari e le medie inferiori (max □ 0,50)
- b. per le medie superiori (max □ 1,00)
- c. per l'Università (max □ 1,00)

Il tutto da pubblicarsi ogni anno entro il mese di dicembre.

Costituisce elemento di valutazione l'offerta di prodotti editoriali per la scuola dell'infanzia.

Per ogni tipo di scheda il Concessionario dovrà fornire gratuitamente all'Amministrazione n. 50 cartelle didattiche di ciascun tipo.

VI — **Editoria multimediale**

- **Guide interattive** (CD ROM in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo) su Palazzo Reale, Real Bosco di Capodimonte e Tomba di Virgilio.

Da pubblicarsi entro il mese di giugno 2004.

Guida tematica (CD ROM in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo) sugli stessi argomenti dell'editoria grafica da pubblicarsi ogni anno nel mese di dicembre.

Il servizio editoriale sarà regolamentato da un piano editoriale esecutivo predisposto dalla Soprintendenza entro il mese di novembre, che sarà oggetto di confronto tra la Soprintendenza e il Concessionario al fine di concordare le pubblicazioni che verranno realizzate nel corso dell'anno successivo. Il piano editoriale ratificato — entro ogni anno nel mese di dicembre - in apposito verbale sottoscritto dalle parti diventerà parte integrante dell'atto di concessione.

Il Concessionario ha facoltà di proporre o rifiutare altre realizzazioni editoriali, anche sotto forma digitale, nel corso del contratto non presenti nel piano editoriale esecutivo annuale.

3.2 Il servizio di libreria - vendita

La Soprintendenza ha facoltà di concordare la vendita di tutte le pubblicazioni nelle librerie di Palazzo

Reale e del Bosco di Capodimonte, e di richiedere la vendita di prodotti editoriali che ritenga utili per l'utenza in relazione alle proprie attività e finalità.

Il Concessionario si impegna a comunicare semestralmente le pubblicazioni poste in vendita nel bookshop; di ristampare tempestivamente i prodotti del Servizio Editoriale che la Soprintendenza non accetti di escludere dall'esposizione e vendita.

Almeno l'otto per cento delle pubblicazioni poste in vendita dovrà essere rivolto in modo specifico all'infanzia e ai ragazzi in età scolare.

Potranno essere posti in vendita monografie, collane, guide, cataloghi, repertori, notiziari, periodici e riviste, in buon standard editoriale, estesi al panorama internazionale.

Si indicano i campi di specializzazione di vendita libri:

- architettura e storia dell'architettura
- giardini storici e arte dei giardini
- storia dell'arte, dell'arte decorativa e dell'arte applicata
- storia, geografia e tecnologia antiche
- storia del collezionismo
- museologia e museografia
- argomenti di tutela, di catalogazione, conservazione e restauro dei beni culturali con particolare riferimento alla pubblicistica del Ministero,
- atti di convegni italiani e stranieri nonché cataloghi di mostre sulle materie sopra dette.
- libri rari e fuori edizione sulle materie sopra dette.
- editoria multimediale (video CD-ROM anche per uso didattico) sulle materie sopra dette
- libri e materiali sulle materie sopra dette in edizioni straniere
- cataloghi delle mostre promosse dalla Soprintendenza

Il Concessionario si impegna a diffondere tutti i prodotti realizzati per la Soprintendenza al di fuori del punto vendita interno, anche se editi non dal Concessionario stesso, corrispondendo il relativo canone percentuale.

Il Concessionario potrà accordarsi con il Concessionario uscente per l'acquisizione dei prodotti già realizzati.

3.3 servizio oggettistica — produzione e vendita

La Soprintendenza mette a disposizione del Concessionario la riproduzione di beni in consegna i relativi materiali senza gli oneri di cui all'art. 115 del D.Lgs n. 490/99 ai fini della produzione e commercializzazione di una linea di oggetti che dovrà comunque essere preventivamente approvata.

La Soprintendenza resta proprietaria della linea stessa ed è fatto divieto agli eventuali fornitori del Concessionario di commercializzarli in proprio anche parzialmente.

Il Servizio di oggettistica dovrà riguardare la diffusione dell'immagine del monumento e delle collezioni.

Si indicano le categorie principali di oggetti da includere nell'esercizio;

- cartoline (almeno una serie di 10 per ciascun complesso)
- diapositive (almeno una serie di 10 per ciascun complesso)
- manifesti (almeno uno per ogni complesso)
- cancelleria e cartotecnica con logo di ciascun complesso ed eventuale logo comune da proporre
- modellismo su temi vari
- complementi di arredo e accessori di abbigliamento (foulard, borse, ombrelli, magliette, ecc)
- gioielli
- giochi, giocattoli
- riproduzioni anche in scala di oggetti tratti dalle collezioni di ciascun complesso

La Soprintendenza ha facoltà di consentire o di vietare la vendita di altri oggetti.

Dovranno essere gratuitamente forniti a ciascun complesso almeno 10 esemplari di ogni serie di cartoline, di diapositive e di manifesti.

Gli oggetti prodotti dovranno essere caratterizzati in modo omogeneo e contraddistinti da immagini riconducibili alle opere originali.

Ogni esemplare dovrà essere accompagnato dall'indicazione dell'opera originale. Lo stesso dovrà riportare la menzione “ © Ministero per i beni e le attività culturali — Soprintendenza per i Beni Architettonici ed il Paesaggio e per il Patrimonio Storico Artistico e Demoetnoantropologico di Napoli e Provincia”, nonché l'espressa avvertenza del divieto di duplicazione con qualsiasi mezzo. E' richiesto che una linea specifica di oggetti, da realizzare nel rispetto della normativa vigente, venga indirizzata all'infanzia e all'età scolare, in diretto collegamento con le attività didattiche annualmente promosse. In particolare per i giochi dovrà essere prodotto almeno 1 gioco per anno rispettivamente per le fasce di età

- a. sotto i 6 anni
- b. fino a 13anni
- c. dopo i 14anni

Il concorrente deve indicare i prodotti che intende presentare al momento dell'apertura dei punti vendita. Successivamente, la linea di vendita formerà all'inizio di ogni anno, oggetto di confronto tra la Soprintendenza e il Concessionario al fine di verificarne preventivamente la validità e la fattibilità.

3.4 servizio di accoglienza, informazione, guida e assistenza didattica

Premesso che ogni iniziativa dovrà seguire le linee di indirizzo e programmazione determinate dai singoli complessi, fermo restando l'ambito di competenza delle guide turistiche, dovranno essere svolti dal Concessionario i seguenti servizi:

- gestione di un servizio di orientamento e informazione presso lo spazio predisposto in Palazzo Reale per fornire notizie sull'accesso, orari e tariffe dei complessi.
- per il Real Bosco di Capodimonte dovrà essere curata la manutenzione ordinaria del cubo telematico ubicato nel Giardino Torre.
- visite didattiche per diverse categorie di utenti (scolaresche di diverso ordine e grado e/o gruppi di turisti e disabili).
- servizio informazione tanto telefonica che di sportello che via Internet sugli orari, tariffe, condizioni di accesso e manifestazioni espositive o convegni in corso e a breve programmazione presso i complessi.

L'attività suddetta dovrà essere svolta da personale in possesso di Laurea in Lettere con indirizzo artistico o in conservazione dei beni culturali e architettura.

I curricula degli operatori dovranno essere validati dalla Soprintendenza.

Per la scuola, su richiesta dell'utente, devono essere attivati seguenti servizi:

- servizio di prenotazione per le scolaresche ed i gruppi numerosi al fine di razionalizzare il flusso e gli accessi ed evitare sovraffollamenti. I gruppi di utenti dovranno constare di non oltre 30 alunni o visitatori, ed essere distanziati nell'accesso da 10 minuti di intervallo. La Soprintendenza rende **obbligatoria** la prenotazione per i gruppi scolastici nei mesi da marzo a maggio e per i gruppi turistici, al fine di migliorare la fruizione pubblica del monumento, evitando assembramenti e accessi confusi. La prenotazione è gratuita per le scuole di ogni ordine e grado.
- prenotazione della visita con assistenza didattica e dotazione del materiale editoriale prodotto (max 2,50 per allievo diminuiti di □ 0,25 in relazione ad istituti per i quali la visita non è superiore a 1 ora). Progetti specifici e laboratori devono essere concordati, e gli itinerari guidati e audioguidati sottoposti ad approvazione della Soprintendenza, raccordandosi con le linee di indirizzo educativo dell'ente.
- prenotazione della visita con assistenza didattica sugli itinerari formativi programmati nell'anno (max □ 2,30 per allievo, diminuiti di □ 0,25 come sopra).

- per gli adulti, il costo del servizio di visite didattiche (max 25-30 unità) non deve essere superiore a □ 60,00.
- servizio di guardaroba nel Palazzo Reale, al fine di impedire l'introduzione nel Museo di ombrelli, zainetti, borse e buste, valigie e pacchi voluminosi. Il servizio gratuito e attivo nell'apertura ordinaria del Palazzo. Può essere attivato un servizio a pagamento in occasione di aperture straordinarie per manifestazioni in concessioni d'uso.
- realizzazione e noleggio di audio-guide per il Palazzo Reale ed il Real Bosco di Capodimonte in italiano, inglese, francese e tedesco.

3.5 servizio di biglietteria

3.5.1 Caratteristiche tecniche e modalità del servizio

La gestione del servizio dovrà avvenire secondo quanto disposto dall'articolo 1 comma 4 della legge 25/03/1997, n.78 e successivo regolamento (D.M. 11/12/1997 n. 507 pubblicato sulla G.U. n° 35 del 12.02.1998). Le modalità di attuazione dovranno essere rese compatibili - a pena di risoluzione di contratto - con quelle adottate dall'amministrazione a livello nazionale.

I biglietti a pagamento potranno essere interi o ridotti (D.M. 28/9/99 n° 375).

I biglietti dovranno essere emessi attraverso un sistema che permetta di generare e stampare su ogni biglietto un identificativo numerico a barre, ai fini di anticontraffazione e di controllo del sistema. Sui biglietti dovrà comparire, oltre al logo della Soprintendenza, i seguenti elementi: n° progressivo; tipologia; prezzo; data/ ora di emissione e, per quelli prevenuti con prenotazione, data e ora di ingresso.

Eventuali apporti pubblicitari, saranno concordati di volta in volta con la Soprintendenza.

Ai fini statistici, dovrà essere possibile qualificare i visitatori per nazionalità o per altre categorie indicate dalla Soprintendenza; dovranno essere distribuiti e raccolti modelli statistici e di valutazione.

Le eventuali anomalie di funzionamento dell'hardware devono essere rilevate e registrate automaticamente, e avviate immediatamente le previste procedure di ripristino.

3.5.2 gestione controllo accessi

Dovrà essere attivato un sistema di controllo degli accessi, entro 6 mesi dalla stipula del contratto. La localizzazione dei tornelli dovrà avvenire su indicazione della Soprintendenza previa analisi dei percorsi ottimali di visita.

I tornelli dovranno essere dotati di un sistema di lettura e di annullamento dei biglietti, anche parziale in caso di biglietti cumulativi o integrati.

I tornelli dovranno inviare i dati relativi agli ingressi, (e ove necessario anche alle uscite) al sistema di bigliettazione, al fine di regolamentare l'afflusso del pubblico nel rispetto degli standard di sicurezza e di capienza fissati dalla Soprintendenza.

Il Concessionario sarà responsabile del funzionamento del sistema in caso di disfunzioni provvederà comunque ad assicurare il servizio con il suo personale.

3.5.3 prenotazione e prevendita dei biglietti

Con il termine di prenotazione di prevendita si indica qualsiasi transazione effettuata nei punti vendita autorizzati con esclusione di vendita dei biglietti, effettuata per il giorno in corso, presso la biglietteria di palazzo Reale. Tale servizio dovrà essere espletato attraverso un call-center e un sito Internet.

Il call-center inoltre, dovrà fornire all'utenza informazioni riguardanti le strutture museali, gli orari di apertura, prezzi, modalità di prenotazione ed acquisto dei biglietti, attività culturali in programma ed indicazioni per raggiungere il sito tramite i mezzi pubblici.

Il servizio dovrà essere assicurato negli orari di apertura del museo e nelle altre ore dovrà essere attivato il servizio di segreteria telefonica e di telefax in modo da garantire all'utente le informazioni su

elencate. Le stesse informazioni dovranno essere riportate anche sul sito Internet.
Il Concessionario potrà chiedere agli utenti un massimo di □ 1,00 per ciascun biglietto quale corrispettivo della prenotazione e prevendita.

3.5.4 modalità di controllo del servizio biglietteria

A cura del Concessionario dovrà essere predisposto collegamento in tempo reale tra il sistema di emissione, quello di annullamento dei biglietti d'ingresso (a pagamento e non) e l'ufficio Servizi Aggiuntivi della Soprintendenza, così da consentire il controllo diretto sul numero di titoli emessi e annullati.

Le spese di collegamento e delle attrezzature relative sono a carico del Concessionario.

3.5.5 adempimenti contabili

Per quanto riguarda la rendicontazione (contabilità amministrativa e conto giudiziale) dei proventi del servizio di biglietteria, il Concessionario dovrà attenersi alle disposizioni contenute nella circolare del Ministero B.A.C. 103/2000 o a quelle eventualmente emanate durante la vigenza della concessione.

3.6 attività promozionali

La Soprintendenza mette a disposizione del Concessionario i beni in consegna per le riproduzioni fotografiche necessarie o le loro immagini senza gli oneri di cui all'art. 115 del D.Lgs 490/99. Premesso che le modalità e i tempi relativi dovranno essere di volta in volta concordati con la Soprintendenza, in ordine di preferenza le iniziative dovrebbero riguardare per ciascun complesso:

- realizzazione e distribuzione di pieghevole ragionato, uno per ciascuna sede, in più lingue: n. 6 facciate a colori, 8 foto a colori, mappa sul retro, in tre lingue in edizioni separate;
- realizzazione e affissione di manifesti e locandine;
- messaggi promozionali sui media
- presentazioni di opere editoriali connesse con il complesso monumentale e con il territorio;
- massima distribuzione del materiale elaborato

Il concorrente dovrà presentare, in sede di offerta, un progetto pubblicitario e promozionale regionale e nazionale, specificando veste grafica, costi, investimenti, piano finanziario, tempi di realizzazione. Il piano promozionale formerà all'inizio di ciascun anno, oggetto di confronto tra la Soprintendenza e il Concessionario al fine di verificarne validità e fattibilità.

ART. 4 - CONDIZIONI DI VENDITA

Il Concessionario dovrà esporre permanentemente e in modo ben visibile nei locali adibiti al servizio, l'orario di apertura e chiusura dell'esercizio, i prezzi e le tariffe dei prodotti e delle prestazioni (le indicazioni devono essere tradotte in inglese, francese, tedesco e spagnolo).

Il Concessionario si obbliga a rilasciare a tutti i clienti gli scontrini, le fatture e comunque tutti i documenti fiscalmente previsti dalla vigente normativa, utilizzando gli strumenti e i moduli di legge.

La Soprintendenza si riserva il diritto di controllare le tariffe applicate dal Concessionario. Dovrà essere predisposto dal Concessionario la possibilità di effettuare i pagamenti dei servizi e dei prodotti con carte di credito o pago bancomat

Il Concessionario avrà diritto di prelazione per la realizzazione di eventi organizzati dalla Soprintendenza, previa valutazione della congruità dell'offerta. Il Concessionario potrà presentare un programma di iniziative da realizzare previa approvazione della Soprintendenza.

ART. 5 ADDETTI AL SERVIZIO

Il Concessionario preventivamente all'attivazione del servizio dovrà sottoporre all'approvazione della Soprintendenza un preciso modello organizzativo che descriva le risorse impiegate distinte per

competenza e qualifica, per numero, per responsabilità, per collocazione, per tipologia di rapporto di lavoro.

Per il personale a contatto con il pubblico è richiesta la conoscenza di almeno una lingua straniera e comunque dovranno essere rappresentate le lingue: inglese, francese, tedesco e spagnolo. Detto personale dovrà essere dotato di divise sulle quali sarà riportato il logo della struttura museale.

Tutto il personale dovrà essere dotato di cartellino identificativo ben visibile.

Il Concessionario dovrà indicare, al momento dell'attivazione del servizio, la persona che svolgerà le funzioni di responsabile dei servizi dati in concessione e la persona che dovrà sostituirla nel periodo di assenza.

Il Concessionario si obbliga ad avere un suo ufficio a Napoli.

ART. 6 MODALITA' DI ALLESTIMENTO

Premesso che i locali stessi saranno resi disponibili dotati di impiantistica di base e provvisti di finiture architettoniche (intonaco, pavimenti, infissi) si precisa che:

- per la sede di Palazzo Reale l'arredo sarà fornito dall'Amministrazione concedente unitamente al sistema di illuminazione dei locali, con apposito verbale di sottoconsegna sottoscritto dalle parti.

- Il Concessionario dovrà predisporre - a proprie spese - (3.5.2) la soluzione distributiva e allestitiva che meglio può soddisfare le esigenze di valorizzazione del servizio, fermo restando l'approvazione da parte della Soprintendenza.

- Sia per l'allestimento che per il sistema di illuminazione dovrà essere garantita da parte del Concessionario la manutenzione ordinaria e la pulizia

- per la sede del Real Bosco di Capodimonte il progetto esecutivo degli arredi, che dovrà essere preventivamente approvato dalla Soprintendenza e realizzato con materiale conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza e prevenzione incendi. È a totale carico del Concessionario così come la realizzazione dell'allestimento. È richiesta la presenza di espositori a teca per oggettistica e di espositori a parete per l'editoria, in numero adeguato alle dimensioni dei locali.

ART. 7 - PULIZIA

La pulizia - ordinaria e straordinaria - degli ambienti (pavimenti, vetrate, apparecchi illuminanti) con esclusione delle due zone archeologiche, sono a totale carico del Concessionario che dovrà provvedervi con cadenza periodica.

ART. 8 - SICUREZZA

Nessuna responsabilità, ad alcun titolo, potrà essere attribuita alla Soprintendenza in caso di incidenti, di ogni natura e genere, eventualmente accaduti al personale impiegato dal Concessionario o ai clienti del servizio.

Il Concessionario dovrà prendere tutti i provvedimenti necessari perché l'esecuzione dei servizi, contrattualmente previsti, si svolgano in condizioni permanenti di igiene e sicurezza, nel pieno rispetto delle norme vigenti emanate o comunque applicabili nel territorio nazionale, nonché delle eventuali norme interne della Soprintendenza in materia di prevenzione degli infortuni ed igiene del lavoro.

ART. 9 - RECLAMI E SUGGERIMENTI

La Soprintendenza si riserva la facoltà di raccogliere, con mezzi, personale e procedure proprie, le valutazioni dei clienti sulle prestazioni del Concessionario.

Il Concessionario si obbliga ad informare la Soprintendenza di tutte le osservazioni, i reclami e i suggerimenti presentati. Sotto qualsiasi forma, dai clienti del servizio; il Concessionario si obbliga anche

a corredare l'informazione della Soprintendenza con rapporti scritti contenenti spiegazioni, giustificazioni, proposte utili.

Le osservazioni, i reclami e i suggerimenti che perverranno alla Soprintendenza saranno trasmessi al Concessionario, che fornirà obbligatoriamente, e per iscritto, alla Soprintendenza le spiegazioni e le giustificazioni del caso.

ART. 10 - MODALITA' DI PAGAMENTO DEL CANONE

Il pagamento del canone dovrà avvenire con le seguenti modalità:

- la quota fissa verrà versata anticipatamente, per il primo anno, al momento della stipula dell'atto e, per gli anni seguenti, entro la corrispondente data delle successive annualità;
- le quote percentuali — divise in due rate — verranno versate entro i mesi di gennaio e di luglio di ciascun anno solare. previa accettazione da parte della Soprintendenza dei resoconti di cui all'art. 21.

ART. 11 - ASSICURAZIONI

Il Concessionario è l'unico responsabile di tutti i danni causati o subiti nell'esercizio delle sue attività.

Il Concessionario dovrà, prima di iniziare l'attività contrattuale, stipulare, con primaria compagnia nazionale, idonea polizza assicurativa di responsabilità civile, con copertura di tutti i rischi e le conseguenze materiali, fisiche e immateriali subiti eventualmente dai clienti del servizio, da terzi. dal personale della Soprintendenza.

Il Concessionario dovrà, prima di iniziare l'attività contrattuale. stipulare. con primaria compagnia nazionale, idonea polizza assicurativa di responsabilità civile, con copertura di tutti i rischi relativi alla gestione del servizio, compresa la copertura per furti, incendi, esplosioni. allagamenti. manomissione. vandalismi, atti di sabotaggio, atti di terrorismo, ecc..

Il Concessionario dovrà stipulare apposita polizza fideiussoria a garanzia del pagamento del consumo idrico.

Dette polizze dovranno essere preventivamente approvate dalla Soprintendenza.

Per il piano d'investimento (di cui al punto 3.6) deve essere presentata una polizza fidejussoria pari all'importo offerto per la promozione.

Il Concessionario dovrà consegnare alla Soprintendenza copia delle polizze sottoscritte al momento della formale richiesta della Soprintendenza. Ogni eventuale modifica delle polizze sottoscritte dovrà essere preventivamente approvata dalla Soprintendenza.

Il Concessionario e i suoi assicuratori rinunciano fin d'ora ad ogni ricorso o azione di rivalsa nei confronti della Soprintendenza o dei suoi dipendenti.

La Soprintendenza rinuncia fin d'ora ad ogni ricorso o azione nei confronti del concessionari e dei suoi assicuratori oltre le somme indicate nelle polizze approvate.

ART. 12 - GARANZIE

Prima della stipula del contratto il Concessionario depositerà valida polizza a garanzia di:

- n° 6 mensilità di canone;
- n° 1 semestralità di quota percentuale;
- eventuali danni agli arredi e alle strutture concesse in uso.

ART. 13 - VIGILANZA SULLA GESTIONE E CONTROLLO DI QUALITA'

La vigilanza sulla gestione di tutti i servizi in concessione è svolta tramite la Commissione Servizi Aggiuntivi e l'Ufficio Servizi Aggiuntivi.

La Commissione svolgerà in particolare i compiti:

1. approvare il piano editoriale
2. approvare il piano di produzione di oggetti
3. approvare il piano delle attività promozionale
4. controllare la qualità dei prodotti e delle prestazioni

l'Ufficio Servizi Aggiuntivi svolgerà in particolare i compiti

5. vigilare sul buon funzionamento dei servizi
6. vigilare sulle scadenze concordate
7. elaborazione dati statistici
8. controllo contabile sull'attività di biglietteria
9. controllo contabile sull'attività relativa ai servizi (book-shop, visite guidate, audio

guide...)

Il Concessionario è tenuto a presentare entro il 15 gennaio e il 15 luglio di ogni anno il resoconto semestrale delle attività ai fini del computo delle quote percentuali del canone. Tale resoconto sarà controllato e accettato dalla Soprintendenza entro i successivi 10 giorni.

Ai fini statistici, il Concessionario dovrà tenere informata la Soprintendenza sull'andamento gestionale dei servizi, facendo pervenire mensilmente, entro il quinto giorno non festivo del mese successivo a quello di riferimento, i seguenti dati:

- il numero giornaliero degli scontrini fiscali (o di analoga documentazione) emessi dal book-shop e relativi incassi;
- il numero giornaliero delle visite didattiche singole o di gruppo e i relativi incassi;
- il numero giornaliero delle utenze relative al servizio di audio guida e i relativi incassi;
- totale giornaliero degli incassi con e senza I.V.A. e quota spettante alla Soprintendenza secondo la percentuale prevista in convenzione;
- il numero dei visitatori, a pagamento e non, con riscontro sui biglietti venduti e le somme introitate.

ART. 14 – OBBLIGHI E ONERI DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario si obbliga a conformarsi a tutte le leggi e regolamenti in vigore che disciplinano le attività del servizio oggetto del presente capitolato.

Il Concessionario si obbliga ad ottenere tutte le autorizzazioni e a rispettare tutte le formalità amministrative necessarie allo svolgimento del servizio.

Fatti salvi gli obblighi e gli oneri di cui a tutti gli articoli del presente Capitolato, è fatto obbligo al Concessionario di:

1. provvedere direttamente agli allacciamenti, volture, pagamenti di tutte le utenze necessarie allo svolgimento del servizio (meccaniche, elettriche, telefoniche ecc.) e all'installazione dei contatori e il luogo dove sarà ubicato il misuratore sarà individuato dalla Soprintendenza. La fornitura di acqua potabile sarà erogata a cura della Soprintendenza con apposito misuratore di sottolettura. A garanzia del pagamento del consumo idrico, il Concessionario dovrà stipulare apposita polizza fidejussoria;
2. procedere a tutti gli adempimenti di legge per lo svolgimento dei servizi;
3. provvedere ad eventuali interventi di adeguamento alle normative vigenti per quanto riguarda gli immobili, previa comunicazione alla Soprintendenza che le autorizzerà di volta in volta;
4. fornire ogni mezzo necessario e sufficiente per realizzare i lavori descritti nel presente capitolato nei termini richiesti;
5. provvedere alle licenze ed autorizzazioni previste dalla normativa vigente per lo svolgimento dei servizi;
6. provvedere a tutte le previdenze necessarie al fine di evitare, nel corso dell'attività, incidenti e danni alle persone, alle strutture, ad altri servizi ed a quant'altro esistente nelle zone di lavoro e di deposito nonché delle zone limitrofe;
7. regolamentare l'entrata e l'uscita del personale e dei fornitori per le operazioni di carico e scarico

- attraverso accessi e spazi appositamente destinati, da definirsi con la Soprintendenza;
8. mantenere in perfette condizioni d'uso, mediante periodici interventi di manutenzione ordinaria, impianti, attrezzature, arredi, materiali e prodotti forniti. Per manutenzione ordinaria deve intendersi anche ogni eventuale modificazione apportata al sistema per congiunta volontà della Soprintendenza e del Concessionario;
 9. provvedere a tutti gli interventi di manutenzione straordinaria che si rendessero necessari, per il sopraggiungere di eventi non previsti, al di fuori dei programmi definiti di manutenzione ordinaria, e che dovranno essere preventivamente comunicati dal Concessionario alla Soprintendenza, che li autorizzerà di volta in volta;
 10. non alterare l'attuale struttura degli immobili;
 11. assumersi il rischio di imprevisti e difficoltà esecutive, a fronte delle quali non potrà, pertanto, richiedere alcun compenso;
 12. fornire, in caso di obblighi non soddisfatti, immediate ed esaurienti spiegazioni e contestuali proposte di soluzioni alternative;
 13. rispettare i termini ed i costi previsti, assumendosi conseguenze ed oneri derivanti dal rispetto degli stessi, salva l'eventuale dimostrazione che il non rispetto sia dovuto a flagrante mancata ottemperanza dei propri doveri da parte della Soprintendenza;
 14. non cedere o subappaltare in tutto o in parte il servizio;
 15. conformarsi alla legislazione e ai regolamenti in vigore in materia di deposito ed eliminazione di materiali di scarto;
 16. assumere integralmente ogni onere presente e futuro, relativo a imposte, diritti, tasse ecc.. stabiliti dallo Stato, dalla Regione, dagli enti Locali in relazione a qualsiasi aspetto dello svolgimento dei servizi e degli spazi concessi;
 17. assumersi integralmente tutti gli oneri relativi a danneggiamenti di qualsiasi natura e al degrado intervenuti, dopo l'avvio del servizio, sui locali concessi, sulle loro adiacenze, ad eccezione dei danni determinati da cause estranee ai servizi prestati e all'occupazione dei locali, pur restando anche in questo caso a carico del Concessionario l'onere della prova;
 18. indicare, prima l'attivazione del servizio gli indirizzi (postali, telefonici, *fax*, e-mail) cui indirizzare le comunicazioni di servizio che si rendessero eventualmente necessarie;
 19. qualsiasi modifica agli impianti esistenti dovrà essere approvata preventivamente dall'Amministrazione concedente;
 20. una copia delle chiavi dei locali ubicati in Palazzo Reale dati in concessione dovrà essere depositata, in busta sigillata e vidimata dal Concessionario, presso la sala chiavi della sala Operativa di Controllo, per eventuali interventi urgenti da parte della squadra antincendio o dei VV.FF.;
 21. una copia delle chiavi dei locali ubicati nel Real Bosco di Capodimonte dati in concessione dovrà essere depositata, in busta sigillata e vidimata dal Concessionario, presso il posto di guardia di Porta Miano, per eventuali interventi urgenti da parte della squadra antincendio o dei VV.FF.;
 22. il Concessionario dovrà conservare in armadietto inamovibile di sicurezza, blindato Rei 120, gli effetti personali, soldi, registri contabili, licenze d'uso e quant'altro potrebbe essere distrutto da eventuali incendi;
 23. è vietato l'uso di fornelli elettrici e a gas, l'uso di gas liquidi e di qualsiasi liquido infiammabile, l'uso di stufe a gas o altro combustibile. L'eventuale uso di stufe elettriche dovrà essere preventivamente autorizzato dall'Amministrazione dopo averne verificato la compatibilità con l'impianto elettrico;
 24. garantire la riservatezza delle informazioni, conoscenze e procedure.

ART. 15 – INADENPIENZE E PENALI

Il Concessionario, in caso di inadempienza nel compimento delle prestazioni oggetto di obbligazione contrattuale, nonché di disposizione in seguito impartite dalla Soprintendenza, è tenuto a sottostare a penali pecuniarie. Quando l'inadempienza non rappresenti un caso grave tale da prevedere la risoluzione "de iure" del contratto, si applicano le seguenti penalità:

1. per mancato rispetto, per cause estranee alla Soprintendenza, dei tempi garantiti per attivazione da parte del Concessionario, di ciascuno dei servizi previsti dal presente capitolato, si applicherà dopo 14 giorni di ritardo sulla data prevista dal contratto, una penale pari a □ 50,00 per ogni giorno lavorativo supplementare di ritardo;
2. per ogni infrazione rilevata dalla Soprintendenza, anche se compiuta da una sola persona, relativa al rispetto degli orari di lavoro, al possesso del cartellino identificativo. al possesso della divisa di lavoro, si applicherà una penale pari a □ 20,00 per ogni infrazione contestata;
3. per ogni violazione contestata dalla Soprintendenza al Concessionario relativamente all'impiego di impianti, attrezzatura, arredi, materiali e prodotti forniti non idonei o diversi da quelli dichiarati nell'offerta tecnica si applicherà una penale pari a □ 250,00;
4. per il mancato rispetto delle scadenze fissate da ciascuno dei piani di cui all'art. 21 si applicherà una penale pari a □ 50,00 per ogni giorno di ritardo;
5. in caso di ritardato versamento degli introiti dei biglietti si applicherà una penale pari ad □ 50,00 per ogni giorno di ritardo.

Nessun indennizzo, a nessun titolo. verrà riconosciuto dalla Soprintendenza al Concessionario in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti della Soprintendenza.

ART. 16 - DURATA DELLE CONCESSIONI

La concessione ha durata quadriennale e può essere rinnovata, previa relazione scritta del Soprintendente dalla quale risulti che il servizio sia stato soddisfacentemente prestato e che sia stato verificato la sussistenza della sua convenienza finanziaria. per non più di due volte ai sensi del comma 4. art 113 D.Lgs n° 490/99.

Il Concessionario verrà informato della decisione almeno 90 giorni prima della scadenza.

ART. 17 - CESSAZIONE

Alla scadenza o cessazione della concessione il Concessionario dovrà lasciare gli arredi di proprietà della Soprintendenza in condizioni ottimali, nel contempo potrà liberamente disporre degli allestimenti e di tutti i supporti di sua proprietà utilizzati nella conduzione dell'attività senza alcun obbligo per l'Amministrazione di riscattarli o corrispondere indennizzi, rimborsi o compensi a qualunque titolo.

ART. 18 – DECADENZA

Comportano la decadenza della concessione per colpa del Concessionario, previo accertamento della Soprintendenza e constatazione da parte della medesima:

1. la mancata attivazione del servizio entro i termini stabiliti nell'atto di concessione senza giustificato motivo;
2. la mancata costituzione della cauzione nei termini assegnati;
3. il mancato pagamento di un annualità del canone fisso di concessione o di una rata semestrale dei canoni percentuali, qualora siano inutilmente trascorsi trenta giorni dal termine di scadenza;
4. il mancato investimento dell'importo annuo stabilito relativo alle attività promozionali, qualora siano inutilmente trascorsi trenta giorni dal termine di scadenza;
5. le ripetute violazioni delle modalità di svolgimento dei servizi;
6. la grave violazione degli obblighi di conservazione e tenuta dei libri contabili, nonché la mancata rendicontazione per due semestri consecutivi;
7. la dichiarazione di insolvenza, la messa in liquidazione, la cessazione di attività del Concessionario;
8. il passaggio in giudicato di sentenze di condanna del Concessionario per delitti finanziari che incidano sulla moralità professionale;
9. l'inadempimento da parte del Concessionario degli obblighi assicurativi anche a favore di terzi nonché relativi al pagamento delle spettanze dei lavoratori e dei contributi previdenziali ed assistenziali a loro favore;
10. l'inadempimento degli obblighi relativi al pagamento delle imposte e delle tasse relative alle attività di gestione dei servizi affidati.

La decadenza comporterà. in ogni caso, l'incameramento, di diritto, della cauzione.

Non spetterà al Concessionario, in caso di decadenza dell'appalto, alcun indennizzo, per nessun titolo, neppure sotto il profilo di rimborso spese.

In tutti i casi di risoluzione del contratto per colpa del Concessionario. esso ha l'obbligo di effettuare il pagamento di quanto dovuto fino a quel momento ed è tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dall'inadempimento, causa della risoluzione, fra cui il rimborso dei maggiori costi derivanti alla Soprintendenza dalla stipula di nuovo contratto o comunque, della necessità di provvedere in altro modo alle prestazioni oggetto del medesimo contratto.

In caso di inadempimento totale o parziale degli obblighi contrattuali, la Soprintendenza comunicherà per iscritto al Concessionario le inadempienze riscontrate, ingiungendogli di adeguarsi con immediatezza, alle prescrizioni impartite per la corretta esecuzione del contratto.

Il Concessionario potrà esporre le proprie ragioni o eliminare le cause di decadenza entro i venti giorni successivi alla contestazione.

Trascorso inutilmente tale termine sarà dichiarata la decadenza.