

## CAPITOLATO PRESTAZIONALE

### Allegato al disciplinare di gara

**Per l'affidamento del contratto d'appalto relativo ai servizi di biglietteria, custodia e sorveglianza, accoglienza e assistenza al pubblico e di concessione delle attività didattiche e laboratori, audioguide e applicativi digitali, call center e prenotazioni presso il complesso de "La Venaria Reale"**

#### 1. Premessa

Il luogo oggetto dei servizi è il complesso della Venaria Reale composto dagli spazi meglio indicati nell'allegato **sub1.**

I servizi oggetto di affidamento (in seguito i "**Servizi**") sono distinti in:

- a) Servizi in appalto: sorveglianza e custodia degli spazi, accoglienza e assistenza al pubblico, biglietteria (in seguito i "**Servizi in Appalto**")
- b) Servizi in concessione: servizi di guida e assistenza didattica, laboratori (on-site e on-line), audioguide e applicativi digitali, call center e centro prenotazioni (in seguito i "**Servizi in Concessione**")

Nello svolgimento dei Servizi, il Contraente dovrà tenere in considerazione che il complesso della Venaria Reale è aperto al pubblico secondo il calendario indicativo di massima che si allega **sub2.**

Gli spazi normalmente aperti al pubblico sono:

1. La Reggia (percorso di visita permanente)
2. I Giardini (con orari stagionali come da tabella allegata)
3. Scuderie Juarriane (Grande scuderia con esposizione permanente del Bucintoro dei Savoia)
4. Sale delle Arti (I e II piano Esposizioni temporanee)
5. Appartamenti Reali di Borgo Castello alla Mandria

Per l'organizzazione dei Servizi e per lo sviluppo del proprio piano organizzativo, il Contraente dovrà tener conto l'apertura contemporanea e continuativa degli spazi precedentemente indicati. Si tenga, inoltre, presente che i Servizi relativi a eventuali aperture straordinarie (lunedì festivi e/o di ponte, prolungamenti straordinari di orario) dovranno essere gestiti e svolti all'interno dell'affidamento, con le modalità indicate nei paragrafi che seguono.

Nel complesso sono altresì presenti i seguenti spazi, aperti solo per eventi occasionali e/o privati:

1. Scuderie Juarriane - Citroniera
2. Scuderie Juarriane – Appartamenti dei Paggi nel sottotetto
3. Cortili
4. Cascina Medici del Vascello

Il Contraente dovrà in ogni caso garantire lo svolgimento dei Servizi in considerazione delle esigenze che saranno di volta in volta indicate dal Consorzio.

A questo fine, il Contraente dovrà altresì tenere in considerazione che i flussi di pubblico sono fortemente influenzati dalla stagionalità e prevedono momenti di alta e bassa stagione sulla base delle indicazioni generali che emergono dall'allegato **sub3**.

Tutto il personale in servizio dovrà essere in possesso di diploma di scuola media superiore.

Il personale presente in sala in maniera continuativa dovrà indossare idonea divisa caratterizzante la tipologia di servizio svolta.

Il Contraente dovrà nominare un Responsabile del Contratto che si interfacci con il DEC e che svolga funzioni di coordinamento tra le attività in appalto e quelle in concessione, tale figura dovrà essere dotata di chiara esperienza nel campo della gestione dei servizi museali e in possesso di diploma di laurea magistrale.

## **2. Servizi in appalto**

### **2.1 Sorveglianza e custodia degli spazi, accoglienza e assistenza al pubblico per le visite al complesso della Venaria Reale: indicazioni generali**

Il servizio in questione deve essere svolto presso il complesso della Venaria Reale e le sue pertinenze, comprensive degli spazi della Reggia (percorso di visita permanente), dei Giardini (comprensivi degli edifici al loro interno), delle Scuderie Juvarriane (Grande Scuderia, Citroniera e Appartamenti dei Paggi), delle Sale delle Arti, degli Appartamenti Reali di Borgo Castello e delle aree di pertinenza (Viale Carlo Emanuele II, Via Castellamonte, Parcheggio Juvarra, Parcheggi A e B) e comunque nei luoghi indicati nell'allegato **sub1** al Contratto.

Nelle giornate di apertura al pubblico il Contraente dovrà sempre garantire la presenza di un numero di addetti adeguata alla migliore fruibilità degli spazi della Reggia da parte del pubblico, garantendo comunque la presenza minima tra il personale in servizio di 23 unità complessive per gli spazi normalmente aperti al pubblico (n. 1 - 4 in premessa) di cui 11 unità con funzioni di accoglienza e assistenza al pubblico e 18 unità componenti la squadra di emergenza, e 2 unità per Borgo Castello con funzioni di accoglienza e assistenza al pubblico e componenti la squadra di emergenza. Oltre a 1 unità con funzioni di coordinatore della squadra di emergenza del Complesso della Venaria e di Borgo Castello. Gli addetti componenti la squadra di emergenza dovranno essere in possesso delle abilitazioni necessarie a prestare le attività di primo soccorso e antincendio. La composizione della squadra dovrà essere comunicata dal Contraente con cadenza settimanale.

Tutto il personale sarà tenuto, per l'orario di apertura, a prevenire le azioni che possano causare danni di qualsiasi natura alle persone, alle opere esposte, agli arredi, agli impianti, alle strutture, etc., segnalando immediatamente le situazioni problematiche al coordinatore; dovrà essere a conoscenza e attuare le disposizioni delle procedure prescritte nel Piano di Sicurezza e di Emergenza della Reggia di Venaria e in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai locali, tutelando la sicurezza del pubblico presente nell'intero complesso del Consorzio (spazi aperti al pubblico), anche attraverso il controllo dei flussi dei visitatori evitando l'eccessivo affollamento nelle sale. Il personale dovrà, inoltre, prestare tutte le attività di assistenza e di primo soccorso (compreso l'utilizzo del defibrillatore), nonché di prevenzione, di primo intervento e di assistenza in caso di incendio; il personale deputato allo svolgimento di tali attività dovrà essere formato come previsto dalle leggi in materia, nonché in possesso di tutte le necessarie abilitazioni e dovrà essere in grado di utilizzare tutti gli strumenti necessari a detti interventi, nonché di utilizzare i mezzi antincendio.

A prescindere dalle aperture, è comunque richiesta la presenza giornaliera di personale di presidio (min. 3 persone) dalle ore 7:30 alle ore 20:00 per Reggia e 1 persona per ore 4 presso Borgo Castello, oltre ad un Coordinatore specifico dei Servizi in Appalto con le seguenti funzioni:

- Collegamento e riferimento operativo per il Responsabile dell'Esecuzione del Contratto nominato dal Consorzio
- Coordinamento dei servizi di sorveglianza-custodia spazi, accoglienza-assistenza al pubblico e biglietteria
- Gestione dei turni e delle postazioni
- Verifica del corretto svolgimento dei servizi nel rispetto delle regole e secondo le modalità descritte nei successivi paragrafi
- Organizzazione delle pause del personale in servizio

Le stesse attività di coordinamento dovranno essere svolte dal Coordinatore anche in relazione al servizio di biglietteria.

Il servizio deve essere organizzato tenendo in considerazione:

- Giornate di apertura al pubblico
- Giornate di chiusura
- Orari diurni di pre-apertura e post-chiusura
- Allestimento di mostre, di spettacoli o di eventi temporanei
- Eventi o altre attività organizzati dal Consorzio
- Interventi riguardanti le aree esterne e di pertinenze alla Reggia
- Gestione di eventi straordinari (servizio a misura)

Per lo svolgimento del servizio in questione, il Contraente dovrà mettere a disposizione e utilizzare le seguenti dotazioni:

- Cassette sanitarie di emergenza
- Sistema per le comunicazioni interne e di emergenza coordinabili con la sala controllo del complesso (una radiolina ricetrasmittente per ciascun componente della squadra di emergenza più una per la biglietteria centrale) e relative eventuali autorizzazioni per l'utilizzo

Per lo svolgimento del servizio all'interno dei giardini, il Consorzio mette a disposizione del Contraente apposito veicolo elettrico tipo golf car.

Sarà compito dell'appaltatore gestire, programmare e coordinare in modo efficace i servizi di sorveglianza-custodia spazi e accoglienza-assistenza al pubblico.

L'organizzazione delle pause del personale in servizio dovrà essere predisposta senza che essa interferisca con il normale e corretto svolgimento delle attività.

## 2.2 Sorveglianza e custodia spazi: indicazioni specifiche

Il servizio in questione dovrà essere svolto con le seguenti modalità, tenendo presente che i servizi indicati saranno remunerati a corpo.

### A. Giornate di apertura al pubblico:

Nello svolgimento del servizio in questione, il Contraente deve:

- a) controllare gli accessi, come da planimetria allegata **sub1**, per verificare gli ingressi delle persone e dei mezzi autorizzati all'accesso alla Venaria, secondo le disposizioni impartite dal Consorzio;
- b) controllare il possesso dei biglietti e la regolarità dei requisiti ad eventuali riduzioni o gratuità;

- c) controllare il possesso di eventuali altri documenti necessari all'accesso (es. Green Pass);
- d) non abbandonare senza preavviso la postazione assegnata, non ricevere visite; l'uso del telefono per motivi personali dovrà essere limitato a casi di comprovata necessità;
- e) non alzare la voce se non in caso di emergenza, non ascoltare apparecchi radiofonici o simili, non utilizzare telefoni cellulari, non leggere riviste o libri;
- f) segnalare prontamente eventuali malfunzionamenti di strutture espositive, impianti o attrezzature, nonché qualsiasi problema connesso alla fruizione del complesso del Consorzio e alla sicurezza del pubblico;
- g) garantire la presenza di un operatore fisso nell'area dei giardini che operi con macchina elettrica e abbia la necessaria formazione e le abilitazioni necessarie a svolgere le attività di primo soccorso e di soccorso di uomo in acqua;
- h) provvedere alla verifica dell'efficienza dei sistemi organizzativi mobili e fissi predisposti per poter garantire la gestione delle emergenze (Uscite di sicurezza, estintori, luci di emergenza, etc.), comunicando tempestivamente eventuali anomalie utilizzando l'apposito registro;
- i) mettere a disposizione e mantenere in utilizzo le cassette mediche di primo soccorso; gestire e mantenere in uso i defibrillatori presenti negli spazi aperti al pubblico;
- j) verificare il grado di decoro, funzionalità e igiene dei bagni e segnalare eventuali problematiche ai responsabili

Per il presidio all'interno dei Giardini, il Contraente deve altresì garantire che il pubblico:

- non si rechi in luoghi ove non è consentito l'accesso;
- non si avvicini pericolosamente alla peschiera o ad altri specchi d'acqua;
- non accenda fuochi;
- rispetti gli animali;
- non raccolga elementi della composizione vegetale o animale;
- non getti a terra rifiuti;
- non faccia picnic, salvo che negli spazi consentiti o con eccezioni previste in caso di eventi specifici
- introduca solo animali al guinzaglio

Inoltre, sempre con riferimento ai Giardini, il Contraente dovrà:

- verificare il grado di decoro, funzionalità e igiene dei bagni e segnalare eventuali problematiche ai responsabili;
- allertare i responsabili di eventuali disfunzioni degli impianti di irrigazione;
- segnalare la presenza di animali;
- segnalare eventuali problematiche legate alla presenza di strutture presenti all'interno dei giardini (panche, gazebi, mancorrenti, ringhiere, transenne, Fantacasino, tralici, etc.);
- collaborare alla buona gestione delle strutture;
- verificare l'apertura o la chiusura dei varchi secondo le indicazioni del Consorzio;
- all'inizio del turno verificare eventuali situazioni di pericolo (pozzetti aperti, tubi non segnalati, etc) e la presenza corretta della cartellonistica sia di fruizione che di divieto
- Intervenire prontamente nel caso di richieste d'intervento proveniente da Cascina Medici del Vascello, Patio dei Giardini e Fantacasino

## B. Giornate e periodi di chiusura

Durante tale periodo, il Contraente dovrà:

- a) provvedere al presidio dei locali di servizio (spogliatoi, uffici, magazzini e depositi) e alla loro apertura e chiusura secondo le disposizioni che verranno date dall'Amministrazione;
- b) vigilare su eventuali attività e lavorazioni che si svolgono all'interno dell'edificio o comunque nell'area del complesso, verificando che le ditte esterne non arrechino danni ai beni mobili e immobili di pertinenza della Reggia
- c) controllare gli accessi, eventualmente non presidiati da altre società, e verificare che acceda all'interno del complesso solo personale autorizzato dal Consorzio;

## C. Orari diurni di pre-apertura e post-chiusura in un intervallo complessivo

Il Contraente dovrà svolgere le seguenti attività nell'ora precedente all'apertura del complesso e nell'ora successiva alla chiusura:

- a) provvedere alla puntuale apertura e chiusura al pubblico della Reggia, dei Giardini e degli appartamenti Reali di Borgo Castello (provvedendo al reperimento delle chiavi, previa firma, presso la sala controllo del complesso);
- b) durante la procedura di chiusura, assicurarsi che nessun visitatore o altra persona non autorizzata sia presente nelle sale espositive, nei servizi o in altri spazi della Reggia, dei Giardini e degli Appartamenti Reali di Borgo Castello, nonché che ogni porta e finestra sia correttamente chiusa. Si dovrà inoltre provvedere, sempre in fase di chiusura, allo spegnimento delle luci e degli impianti audio-video ed eventualmente all'attivazione di sistemi di allarme. Le operazioni di controllo svolte in contraddittorio con la società di vigilanza prestante servizio presso la Reggia, con relativa firma congiunta di eseguito servizio.
- c) accendere all'inizio del servizio le luci dell'impianto fisso ed eventuali apparecchiature illuminanti che fossero installate per particolari esigenze espositive secondo le disposizioni ricevute;
- d) attivare eventuali dispositivi di supporto alle mostre e controllare la loro efficienza; in caso di anomalia, comunicarlo immediatamente al coordinatore del Servizio;

## D. Allestimento di mostre, di spettacoli o di eventi temporanei

Durante tali eventi, il Contraente dovrà:

- a) verificare che all'interno dei locali sede di allestimento acceda solo personale autorizzato dal Consorzio
- b) garantire la presenza in ogni momento del giorno o della notte in cui possano avvenire gli allestimenti;
- c) presidiare e vigilare i locali sede di allestimenti di mostre, di spettacoli o altri eventi temporanei;
- d) allertare tempestivamente il personale del Consorzio qualora all'interno dei locali sede di allestimento si verificano situazioni di pericolo per persone o cose;
- e) allertare tempestivamente il personale del Consorzio qualora all'interno dei locali sede di allestimento si verificano danni a beni mobili o immobili

## E. Eventi o altre attività organizzati dal Consorzio durante gli orari di apertura al pubblico

Durante tali eventi, il Contraente dovrà:

- a) Controllare gli accessi agli spazi sede di evento
- b) garantire la sorveglianza degli spazi sede di evento per tutto l'orario di apertura, prevenendo per quanto possibile le azioni che possano causare danni di qualsiasi natura alle opere esposte, agli

- arredi, agli impianti, alle strutture, etc., e segnalando immediatamente le situazioni problematiche al coordinatore;
- c) controllare e regolamentare i flussi di visitatori, evitando l'eccessivo affollamento nelle sale;
  - d) essere a conoscenza delle disposizioni e delle procedure prescritte nel Piano di Sicurezza e di Emergenza dell'evento e in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai locali;
  - e) tutelare la sicurezza delle persone partecipanti all'evento
  - f) prestare tutte le attività di assistenza e di primo soccorso (compreso l'utilizzo del defibrillatore), nonché di prevenzione, di primo intervento e di assistenza in caso di incendio; il personale deputato allo svolgimento di tali attività dovrà essere formato come previsto dalle leggi in materia, nonché in possesso di tutte le necessarie abilitazioni e dovrà essere in grado di utilizzare tutti gli strumenti necessari a detti interventi, nonché di utilizzare i mezzi antincendio;
  - g) il Contraente dovrà in ogni caso garantire sempre la presenza degli addetti indicati dal piano di sicurezza specifico dell'evento;
  - h) collaborare con tutti gli operatori coinvolti nell'evento

F. Interventi riguardanti le aree esterne e di pertinenza della Reggia

In relazione a tali attività, il Contraente, in caso di necessità, dovrà:

- a) supportare il personale del Consorzio nella gestione dei parcheggi di proprietà del Consorzio nei casi di allerta Meteo e collaborare all'attivazione delle procedure di sicurezza;
- b) collaborare alla gestione degli accessi in Piazza della Repubblica e dei cortili interni all'area della Reggia;
- c) attivarsi con un controllo attivo in caso di malfunzionamento dei varchi con apertura automatizzata indicati nella planimetria allegata al Contratto.

In relazione a ciascuno dei punti indicati, se richiesto, il Contraente dovrà collaborare con il personale del Consorzio o di eventuali altre ditte allo spostamento di arredi mobili di allestimento funzionali alla fruizione del complesso.

### **2.3 Accoglienza e assistenza al pubblico: indicazioni specifiche**

Il servizio è da svolgersi nei momenti di apertura del complesso, sia essa apertura ordinaria o per eventi speciali, nei luoghi indicati in premessa e sarà remunerato a corpo.

Finalità specifica del servizio è quella di offrire ospitalità al visitatore, mettendolo nelle condizioni di poter svolgere la più gradevole esperienza di visita.

L'operatore dovrà essere chiaramente riconoscibile quale soggetto atto a fornire migliori informazioni per la visita.

Al fine di poter rendere operativo al meglio tale servizio, il Consorzio organizzerà corsi periodici, a carico del Contraente, di aggiornamento sulla storia e sulle attività della Reggia.

Tutti gli operatori dedicati al servizio in questione devono essere a conoscenza di almeno 1 lingua straniera, o il contraente dovrà garantirne la formazione nel corso del primo anno di contratto, e nel complesso dovrà essere possibile riscontrare la conoscenza delle seguenti lingue straniere: inglese, francese, tedesco e spagnolo.

Gli addetti al servizio in questione saranno tenuti a:

A. nelle giornate di apertura al pubblico

- a) fornire informazioni generali sulle visite nel complesso Reggia-Giardini e negli Appartamenti Reali di Borgo Castello, sulle vicende costruttive del Complesso e sui personaggi chiave che vi hanno vissuto, sui principali avvenimenti storici svoltisi a La Venaria Reale;
- b) fornire informazioni generali sulle mostre, sulle attività e iniziative culturali organizzate all'interno della Venaria Reale;
- c) fornire ausilio nell'uso di eventuali apparecchiature informatiche e multimediali, al fine di garantire la migliore valorizzazione del complesso;
- d) collaborare alla gestione di eventuali malfunzionamenti delle apparecchiature informatiche e multimediali fornite al pubblico
- e) gestire le situazioni di coda, fornendo supporto al visitatore con informazioni o indicazioni per migliorare o sveltire le modalità di visita e di attesa
- f) gli addetti al servizio di accoglienza e assistenza dovranno altresì provvedere al servizio di guardaroba, per la custodia di abbigliamento, borse e zaini appartenenti al pubblico in visita. I visitatori, dietro ritiro di una contromarca corrispondente, e dietro l'esibizione del biglietto di ingresso, potranno depositare ciò che ritengono superfluo o di ingombro durante la visita. I visitatori potranno poi ritirare gli oggetti lasciati in custodia al termine della visita, dietro presentazione della contromarca ritirata in precedenza. Il contraente dovrà assumersi la piena responsabilità di eventuali smarrimenti di abbigliamento, borse e zaini lasciati in custodia.

B. in occasione di eventi o altre attività organizzati dal Consorzio, a:

- a) fornire informazioni generali sulle visite nel complesso Reggia-Giardini e negli Appartamenti Reali di Borgo Castello, sulle vicende costruttive del Complesso e sui personaggi chiave che vi hanno vissuto, sui principali avvenimenti storici svoltisi a La Venaria Reale;
- b) accompagnare l'utente al proprio posto qualora l'evento preveda disposizione di pubblico seduto su posto prenotato in pianta
- c) essere in grado di fornire indicazioni sullo svolgimento dell'evento e sull'organizzazione logistica dello stesso
- d) fornire informazioni e promuovere le attività previste e programmate dal Consorzio.

## 2.4 Servizio di biglietteria

Il Servizio di biglietteria consiste nella messa a disposizione del sistema di bigliettazione e/o prenotazione da utilizzare on-line e on-site e nello svolgimento delle attività di biglietteria on-site. Entrambe le attività, come di seguito descritte ai punti A e B, saranno remunerate a corpo.

A. Sistema di bigliettazione e/o prenotazione

Il Contraente dovrà fornire il sistema di bigliettazione e/o prenotazione affinché possa essere utilizzato quale sistema di vendita on-site, vendita on-line, controllo accessi (servizi in appalto) e prenotazioni di visite guidate (servizi in concessione) per tutte le attività da svolgersi presso il complesso della Venaria Reale.



Si richiede inoltre che il sistema di bigliettazione possa essere destinato ad organizzatori diversi dal Consorzio per attività o servizi che si svolgano all'interno del complesso della Venaria Reale.

Nello specifico si richiede la seguente fornitura:

- software di biglietteria omologato secondo i requisiti SIAE ed agenzia delle entrate (carta di attivazione), con relative licenze d'utilizzo e trasmissione diretta dei dati
- n. 10 postazioni di vendita on-site (PC + stampante per biglietti) per le sedi di biglietteria attualmente gestite dal Consorzio delle Residenze Reali Sabaude (Biglietteria centrale di via Mensa e Biglietteria degli Appartamenti Reali di Borgo Castello presso il Parco della Mandria); nel corso dell'appalto potranno essere attivati altri punti di vendita
- n. 2 postazioni di back-office con relative licenze più eventuali licenze aggiuntive per supporto alla gestione del servizio
- sistema di controllo accessi in grado di gestire n. 12 varchi presso le strutture attualmente gestite dal Consorzio delle Residenze Reali Sabaude (Percorso di visita e spazi espositivi della Reggia di Venaria Reale, Appartamenti Reali di Borgo Castello presso il Parco della Mandria)
- sistema di vendita on-line con gestione di landing-page cliccabile dal sito della Venaria Reale, con grafica ed immagine omologata a quella de La Venaria Reale (biglietto informatico su palmare, stampa a casa, ritiro presso le biglietterie del Consorzio)
- servizio di assistenza e manutenzione per la gestione delle vendite sino alla naturale scadenza contrattuale con reperibilità h.24 per 7 giorni
- fornitura annuale di n. 600.000 supporti cartacei di stampa con lay-out condiviso con il Consorzio, impegnandosi a fornire ulteriori supporti al costo di Euro 0,02.
- fornitura dell'hardware che supporti il necessario sviluppo dei Servizi in Concessione di cui al punto 3 (centro prenotazioni ed organizzazione attività didattiche) affinché i due sistemi siano costantemente coordinati e interfacciati
- n. 2 biglietterie automatiche.

Il Contraente dovrà inoltre rendersi disponibile a concedere blocchi di posti prenegoziati ad operatori terzi, con costi e modalità da definire con la stazione appaltante, su tutte le tipologie di evento.

Per i servizi e le attività non oggetto di concessione, è prevista la gestione diretta del software di biglietteria da parte della committenza, compresa la relativa gestione dei report amministrativi e di statistica.

Ad integrazione dei report obbligatori previsti dalla normativa fiscale vigente, il Contraente dovrà mettere il Consorzio nelle condizioni di produrre in autonomia report statistici di vendita. Si allega **sub4** un elenco della reportistica minima, fatta salva la facoltà di richiedere modifica o realizzazione di nuova reportistica anche nel corso del contratto. Il sistema dovrà comunque essere in grado di produrre i report per singola data e per intervalli di date.

Tutti i report devono prevedere la possibilità di stampa ed esportazione in formato Excel, CSV e PDF e la possibilità di interfacciarsi con altri software.

Il software dovrà essere implementato per raccogliere e analizzare dati che periodicamente potranno essere richiesti ai visitatori al fine di sviluppare analisi statistiche anche qualitative.

Il software dovrà avere la possibilità di effettuare, preventivamente all'emissione di alcune tipologie di biglietto, delle chiamate API ad un sistema di lettura di specifiche tessere affinché emetta, in caso di



risposta positiva, un titolo d'accesso. La chiamata dovrà avvenire in tempo reale e il sistema, contestualmente alla chiamata, dovrà comunicare una serie di dati relativi al biglietto.

Il Contraente dovrà attenersi ai prezzi di vendita definiti dal Consorzio e vigilare sul rispetto degli stessi anche da parte dei siti di secondary ticketing. Nello specifico, la maggiorazione sul costo dei biglietti (concessa a venditori terzi) non potrà mai superare il 10% del prezzo di vendita on-site.

Gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso on-site e on-line dovranno essere versati al Consorzio con cadenza quindicinale.

#### B. Servizio di biglietteria On-site

Il servizio di biglietteria on-site deve essere svolto presso i seguenti due locali di pertinenza del Consorzio:

- Biglietteria centrale, Via Mensa 34 Venaria reale (Aperta in concomitanza con le aperture del complesso)
- Biglietteria degli Appartamenti Reali di Borgo Castello all'interno del Parco della Mandria

Potranno essere utilizzati, a discrezione del Consorzio, anche:

- Biglietteria Giardini, Patio dei Giardini all'interno dei giardini con accesso da Viale Carlo Emanuele II
- Atri spazi del complesso al momento non identificati

I locali, messi a disposizione dal Consorzio secondo quanto previsto nel Contratto, sono dotati di arredi e di n. 7 (per la Biglietteria centrale), n. 2 (per Biglietteria Mandria) predisposizioni per postazioni come da planimetria allegata **sub5**.

Il servizio di biglietteria consiste nella vendita e distribuzione dei biglietti d'ingresso secondo le modalità previste dalle norme vigenti e sulla base delle tariffe e delle agevolazioni fissate e regolamentate con delibera del Consiglio di Amministrazione del Consorzio (si allega **sub6** quella attualmente vigente) e nel pieno rispetto della vigente normativa fiscale e tributaria.

Il servizio di biglietteria deve essere garantito secondo l'offerta tecnica di gara, da strutturarsi nel rispetto delle modalità di apertura del complesso e valutando i flussi di affluenza allo stesso, garantendo la migliore fruibilità del complesso. Gli addetti al servizio biglietteria e al relativo servizio di cassa dovranno essere al proprio posto di lavoro con il necessario anticipo rispetto all'avvio del servizio, onde poter provvedere alla gestione dei biglietti al momento dell'apertura al pubblico della Reggia.

Nelle giornate di apertura il Contraente dovrà sempre garantire la presenza di un numero di addetti adeguata alla migliore fruibilità della Reggia da parte del pubblico, garantendo comunque la presenza minima tra il personale in servizio di 2 unità dal martedì al giovedì e 4 unità dal venerdì alla domenica e nei giorni festivi per la biglietteria centrale e 1 unità dal martedì alla domenica e festivi per la biglietteria di Borgo Castello.

Nei periodi di alta stagione e nelle giornate di maggior afflusso indicati nell'allegato **sub3**, è richiesta l'apertura della biglietteria mezz'ora prima dell'apertura della Reggia.

La vendita dei biglietti dovrà avvenire nel pieno rispetto della vigente normativa fiscale e tributaria e la relativa responsabilità è a carico del Contraente.

L'esecuzione del servizio di biglietteria implica il maneggio di denaro da parte del personale addetto, di cui il Contraente rimane unico responsabile. Inoltre, data la presenza di biglietteria decentrata sarà onere del contraente assicurare la sicurezza dei trasporti interni di denaro da una biglietteria all'altra, assumendosi in proposito ogni onere e responsabilità e quindi tenendo indenne il Consorzio da qualsivoglia danno e/o ammanco.

Il Contraente è tenuto all'applicazione delle tariffe dei biglietti e delle agevolazioni indicate nell'allegato **sub6**, nonché all'applicazione di eventuali ulteriori biglietti cumulativi e/o integrati – "carte museo" - frutto anche di successivi accordi stipulati dal Consorzio con altri soggetti pubblici e privati, che saranno comunicati dal Consorzio. La responsabilità per la corretta applicazione delle tariffe resta a carico del Contraente, che dovrà indennizzare il Consorzio per eventuali ammanchi e/o perdite derivanti da errori di applicazione.

In giornate particolari, programmate annualmente o in occasione di promozioni specifiche previamente comunicate dal Consorzio, l'ingresso potrà avvenire con tariffe speciali agevolate.

Il personale della biglietteria, i cui curricula potranno essere visionati dagli uffici del Consorzio, dovrà essere a conoscenza di almeno 1 lingua straniera e nel complesso dovrà essere possibile riscontrare la conoscenza delle seguenti lingue straniere: inglese, francese, tedesco e spagnolo.

All'interno dei locali di biglietteria, previa approvazione scritta del Consorzio su apposita proposta del Contraente, quest'ultimo potrà attivare la vendita di altri prodotti derivanti dalla gestione dei Servizi in Concessione.

In particolare, per lo svolgimento del servizio di biglietteria, il Contraente dovrà provvedere alle seguenti attività:

- a) presidio della biglietteria, emissioni di biglietti d'ingresso, gestione della cassa e gestione della contabilità, compilazione dei registri dei corrispettivi e relazione giornaliera e mensile dei dati di flusso delle varie tipologie di pubblico sulla base dei dati di biglietteria;
- b) emissione dei titoli d'ingresso come da modalità indicate dal Consorzio;
- c) emissione manuale di titoli di accesso per mancato o irregolare funzionamento del sistema e conseguente compilazione manuale del modello C.1;
- d) emissione di altra reportistica ad esigenza e richiesta del Consorzio;
- e) trasmissione dei dati giornalieri di ingresso al Complesso tramite invio di e-mail e/o sms ad indirizzi e/o numeri di telefono indicati dal Consorzio, tutti i giorni in chiusura e, se richiesto, in altri momenti della giornata;
- f) conservazione di eventuali titoli di accesso annullati, mediante apposita registrazione nel sistema dell'operazione di annullamento, fino al completamento degli accertamenti fiscali relativi al corrispondente periodo;
- g) gestione dei materiali informativi da esporre, mantenendoli costantemente aggiornati e ordinati, l'eventuale produzione propria e distribuzione di materiale informativo legata ai servizi in concessione dovrà essere approvata dal Consorzio;
- h) distribuzione a mano di materiali informativi, etc., messi a disposizione dal Consorzio;
- i) collaborazione operativa per il buon andamento delle iniziative di valorizzazione e promozione della Venaria, fornendo ai visitatori tutte le indicazioni legate alle modalità di fruizione del complesso o ad altre attività presenti in città, sul territorio e riguardanti il circuito delle Residenze Sabaude;
- j) il personale potrà essere abilitato alla vendita di altri prodotti in merito ad accordi specifici con organizzazioni terze, quali ad esempio "Abbonamento Musei" e "Torino Piemonte Card".

Nello specifico, dall'8 Dicembre e per tutto il mese di Gennaio di ciascun anno di contratto, una cassa dovrà essere espressamente dedicata alla vendita dell' "Abbonamento Musei", senza incidere sulla gestione dei normali flussi di accesso.

- k) il personale potrà essere abilitato alla gestione di titoli d'ingresso derivanti dall'utilizzo di voucher o tessere prepagate e dovrà gestire la rendicontazione di tali modalità di accesso, di cui il contraente sarà responsabile della corretta registrazione telematica e/o manuale;
- l) emissione di titoli d'ingresso ad altri eventi con accordi specifici con organizzazioni terze;
- m) distribuzione questionari o attivazione di azioni atte alla profilazione del pubblico;
- n) conteggio dei biglietti emessi con riduzioni legate a convenzioni attivate dal Consorzio;
- o) gestione delle code con l'ausilio di altri servizi legati al presente contratto;
- p) movimentazione di denaro tra le diverse sedi di biglietteria;
- q) gestione dei versamenti di denaro nella cassa continua, di proprietà del Consorzio, localizzata all'interno della biglietteria centrale;
- r) vendita di eventuali altri prodotti legati alla fruizione del complesso (ad. Es. titoli di accesso al servizio del trenino giardini etc.)
- s) fornire informazioni generali sulle visite nel complesso Reggia-Giardini e negli Appartamenti Reali di Borgo Castello, sulle vicende costruttive del Complesso e sui personaggi chiave che vi hanno vissuto, sui principali avvenimenti storici svoltisi a La Venaria Reale;
- t) fornire informazioni generali sulle mostre, sulle attività e iniziative culturali organizzate all'interno della Venaria Reale;

Gli addetti al servizio dovranno, inoltre, essere a conoscenza delle vie di fuga dei locali al fine di poter gestire eventuali situazioni di pericolo e di emergenza.

## **2.5 Servizi in appalto a misura (per un massimo di 5.000 ore annue)**

I Servizi in appalto potranno essere chiesti dal Consorzio anche per necessità sopravvenute e/o per eventi organizzati direttamente dallo stesso o da soggetti terzi ai quali il Consorzio concede in locazione alcuni spazi della Reggia fuori dall'orario di apertura e che comportano l'utilizzo di personale straordinario per la loro gestione.

In tali occasioni, entro il limite di ore indicato e con remunerazione a misura calcolata su base orario in considerazione delle attività richieste dal Consorzio ed effettuate e rendicontate dal Contraente, quest'ultimo dovrà svolgere i Servizi come sopra descritti e, in particolare:

- a) controllare gli accessi agli spazi sede di evento
- b) garantire la sorveglianza degli spazi sede di evento per tutto l'orario di apertura, prevenendo per quanto possibile le azioni che possano causare danni di qualsiasi natura alle opere esposte, agli arredi, agli impianti, alle strutture, etc., e segnalando immediatamente le situazioni problematiche al coordinatore;
- c) controllare e regolamentare i flussi di visitatori, evitando l'eccessivo affollamento nelle sale;
- d) essere a conoscenza delle disposizioni e delle procedure prescritte nel Piano di Sicurezza e di Emergenza dell'evento e in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai locali;
- e) tutelare la sicurezza delle persone partecipanti all'evento
- f) prestare tutte le attività di assistenza e di primo soccorso (compreso l'utilizzo del defibrillatore), nonché di prevenzione, di primo intervento e di assistenza in caso di incendio; il personale deputato allo svolgimento di tali attività dovrà essere formato come previsto dalle leggi in materia, nonché in possesso di tutte le necessarie abilitazioni e dovrà essere in grado di utilizzare tutti gli strumenti necessari a detti interventi, nonché di utilizzare i mezzi antincendio;

- g) il Contraente dovrà in ogni caso garantire sempre la presenza degli addetti indicati dal piano di sicurezza specifico dell'evento;
- h) collaborare con tutti gli operatori coinvolti nell'evento.

## **2 Servizi in Concessione**

### **3.1 Premessa**

Il Contraente ha l'obbligo di gestire e sviluppare i Servizi in Concessione curandone la promozione, anche attraverso l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dal Consorzio indicati nei paragrafi che seguono.

In relazione a tali attività, la remunerazione del Contraente è costituita da diritto di gestire e trattenere i guadagni derivanti dai Servizi in Concessione, fatto salvo l'obbligo di pagare il canone di concessione annuo e le royalties sul fatturato al Consorzio, come espressamente disciplinato dal Contratto.

I Servizi in Concessione comprendono:

- Attività educative:
  - o attività e laboratori per adulti
  - o attività educative e laboratori destinate alle scuole di ogni ordine e grado e ai centri estivi
  - o attività educative, animate e laboratori destinati alle famiglie
  - o Attività didattiche digitali, video-visite, virtual tour, percorsi di formazioni online per insegnanti
  - o Visite guidate per persone non udenti nella Lingua dei segni, visite per ciechi e ipovedenti, attività che rispondono alle esigenze delle persone con disabilità mentali.
  - o Attività esperienziali (ad es. yoga nei giardini, attività di team building, giochi e visite speciali)
- Punti informativi e di accoglienza ove promuovere o vendere supporti integrativi alla visita quali:
  - Audioguide
  - Applicativi digitali
  - Materiale cartaceo di supporto alla visita
  - Visite fisse

E' onere del Contraente lo sviluppo dei servizi, la promozione, la prenotazione dei servizi, la produzione, la manutenzione dei supporti e, in generale, tutto quanto necessario per la gestione dei Servizi in Concessione secondo le prescrizioni del presente Capitolato, del Contratto e dell'offerta presentata in gara dal Contraente.

Il Contraente dovrà nominare un Coordinatore specifico dei Servizi in Concessione che dovrà garantire il costante coinvolgimento del Consorzio nella predisposizione dei programmi didattici e occuparsi dell'organizzazione del relativo servizio. Nello specifico dovrà occuparsi di:

- Programmazione scientifica dei servizi in concessione
- Predisposizione calendario dei servizi in concessione
- Gestione delle prenotazioni
- Assegnazione delle guide per le visite prenotate e/o richieste dal Consorzio
- Coordinamento e realizzazione attività didattiche digitali, audioguide, materiale cartaceo di supporto alla visita
- Gestione dei punti di accoglienza

Tale figura dovrà essere in possesso di diploma di laurea magistrale e il *curriculum vitae* dovrà essere verificato e approvato da parte dal Consorzio che a sua volta indicherà un referente per il confronto e controllo su tale servizio.

Le attività del Contraente, parte integrante della programmazione del Consorzio, avranno evidenza su materiale prodotto dal Consorzio e sul sito Web di quest'ultimo, nonché tramite canali scelti dal Contraente previa autorizzazione e accordo sulle modalità da parte del Consorzio.

Il Contraente si farà carico di assicurare che l'informazione relativa alle proposte per le scuole pervenga agli insegnanti entro il mese di settembre di ogni anno, in accordo con il Consorzio si decideranno le forme e i media più adeguati. Inoltre il Contraente dovrà comunicare al Consorzio trimestralmente il programma di attività specifiche per famiglie con bambini 0-6 anni e 6-11 anni.

Le tariffe di ciascuna iniziativa o prodotto andranno concordate con gli uffici del Consorzio, armonizzate alle categorie di prezzi in essere (allegato **sub6**).

Nel caso di attività didattiche o di guida promosse dal Consorzio per ospiti e/o promozioni particolari, il Contraente applicherà al Consorzio la tariffa fissa e invariabile di Euro 22,00 all'ora per un massimo di 400 ore all'anno. Tale introito non sarà calcolato nel fatturato lordo del contraente al fine delle royalties.

Le modalità di pagamento da parte dell'utenza dovranno essere gestite dal Contraente rispettando le normative fiscali e provvedendo alle eventuali necessità di fatturazione elettronica.

I Servizi in Concessione devono in ogni caso essere gestiti in coordinamento con i Servizi in Appalto e in particolare con il servizio di biglietteria.

Pertanto, nel caso in cui la vendita di servizi compresi nei Servizi in Concessione (quali ad esempio laboratori e attività didattiche di ausilio alla visita) sia contestuale alla vendita dei titoli d'ingresso (biglietti), il Contraente, in accordo con l'amministrazione del Consorzio, dovrà provvedere alla fatturazione distinta e ad emettere la fattura dei titoli di ingresso in nome e per conto del Consorzio, provvedendo altresì ad ogni adempimento e onere conseguente, anche di archiviazione e gestione. Tale fatturazione, elettronica ove necessario, dovrà essere emessa utilizzando il sistema e la procedura che il Consorzio metterà a disposizione del contraente.

La rendicontazione delle attività in concessione al fine del calcolo delle royalties dovrà essere trasmessa al Consorzio mensilmente, entro il decimo giorno del mese successivo a quello di riferimento.

### **3.2 Attività didattiche e laboratori per adulti - Attività didattiche e laboratori destinate alle scuole di ogni ordine e grado**

Il Contraente dovrà predisporre, con la collaborazione e supervisione del Consorzio, attività educative, visite guidate e laboratori con lo scopo di migliorare la comprensione e la valorizzazione del patrimonio storico-artistico e paesaggistico gestito dal Consorzio stesso.

I servizi dovranno essere garantiti durante tutto il periodo di apertura e rivolgersi a:

- adulti;
- famiglie;

- studenti di ogni ordine e grado;
- centri estivi;
- gruppi con bisogni particolari, considerando l'inclusione come principio fondante della progettazione.

In particolare le attività in presenza dovranno essere supportate attraverso attività educative digitali, video-visite, virtual tour, percorsi formativi a distanza per insegnanti, da proporre sul sito del Consorzio e del Contraente acquistabili on-line con le stesse modalità di vendita dei titoli d'ingresso.

Le attività predisposte dovranno riguardare:

- il percorso di visita permanente (Reggia e Scuderie Juvarriane);
- i Giardini nel loro complesso, con attività specifiche legate anche a singole aree (ad es. Orti, Giardino delle Sculture Fluide e Fontana d'Ercole);
- il Castello della Mandria;
- le mostre temporanee organizzate negli spazi gestiti dal Consorzio;
- il Fantacino (attrazione del Boschetto dei giochi pensata per le famiglie)

Si richiede inoltre di creare alcune attività che includano il racconto delle vicende strettamente legate al borgo antico della città di Venaria Reale.

Le attività esperienziali in premessa potranno essere anche collegate a contratti di affitto spazi stipulati dal Consorzio con soggetti privati che avranno la possibilità di richiedere l'utilizzo esclusivo di alcuni locali del Complesso al fine di svolgere le attività proposte dal Contraente.

Le attività educative potranno essere oggetto di valutazione da parte dell'utenza mediante appositi questionari o indagini di customer satisfaction, i cui risultati saranno condivisi con il Contraente.

Il Contraente si dichiara consapevole che in base alla legislazione nazionale e regionale vigente, i servizi di ausilio alla visita possono essere svolti anche da soggetti terzi (quali le guide turistiche) con i quali il Consorzio non ha alcun rapporto. In ogni caso, per tali attività svolte da altri soggetti il Contraente potrà applicare il diritto di prenotazione sui titoli d'ingresso, applicando una tariffa previamente concordata con il Consorzio.

Prima dell'avvio dei Servizi in concessione il contraente trasmetterà i curricula degli operatori destinati all'attività (almeno il 90% degli operatori dovrà essere a conoscenza di almeno una lingua straniera e nell'insieme degli operatori dovranno essere coperte il maggior numero di lingue straniere possibili) indicati nel modello organizzativo contenuto nell'Offerta Tecnica per preventiva verifica e approvazione da parte del Consorzio, che si riserva la facoltà di effettuare colloqui informativi per accertare l'effettiva competenza e professionalità degli stessi. L'attività dovrà essere svolta da specialisti con esperienza nell'ambito didattico e con laurea inerente i diversi progetti e attività predisposti. Non è ammessa la sostituzione di personale senza l'approvazione del Consorzio.

Il Consorzio annualmente fornirà linee guida generali sulle proprie attività ed indirizzi culturali sulla base dei quali il Contraente dovrà sviluppare la progettazione delle proprie attività.

Per tali attività il Contraente è tenuto a fornire anche tutto il materiale di consumo (colori, colla, pennelli, carta, forbici, stoffa e quanto necessario per divulgare, promuovere e condurre in autonomia percorsi e laboratori).

Il Consorzio metterà a disposizione del Contraente alcuni locali del complesso indicati nell'allegato **sub7** (locazione compresa nel canone di concessione) per lo svolgimento di tali attività. Sarà onere del Contraente la manutenzione ordinaria di tali spazi dei quali avrà uso esclusivo, potendo riconoscerne l'utilizzo al solo Consorzio previo accordo scritto.

I gruppi per le attività dovranno essere composti da un minimo di 12 a un massimo di 25 persone, e la distribuzione oraria delle attività dovrà essere gestita rispettando i limiti di afflusso orario (si veda l'allegato **sub8**). Il numero massimo dei partecipanti potrà, nel corso del contratto, subire delle variazioni dovute a cause di forza maggiore.

Il Contraente dovrà farsi carico di rispettare e far rispettare tutte le norme di sicurezza e igienico sanitarie (anche emergenziali) applicabili in relazione agli spazi e al numero di persone presenti, tenendo indenne e manlevando il Consorzio di qualsiasi onere e responsabilità sul punto, come previsto nello schema di contratto.

Sarà cura del Consorzio prevedere due incontri annuali di formazione e aggiornamento sulla programmazione culturale e sulle mostre temporanee in programma. Il personale e i collaboratori coinvolti dal Contraente nelle attività educative saranno tenuti a partecipare agli incontri di aggiornamento.

### **3.3 Gestione punti informativi e di accoglienza**

All'ingresso del percorso di visita permanente (piano interrato), il Consorzio è dotato di un punto attrezzato per l'accoglienza dei visitatori. Il Consorzio si riserva di identificare un altro spazio informativo dedicato alle mostre temporanee.

La gestione di tali spazi sarà completamente affidata al Contraente e le attività di accoglienza dovranno essere svolte da personale qualificato, in possesso di attestato di conoscenza di almeno 1 lingua straniera.

Il personale dovrà essere in grado di fornire informazioni generali sulle visite nel complesso Reggia – Giardini, sulle vicende costruttive del Complesso e sui personaggi chiave che vi hanno vissuto, sui principali avvenimenti storici svoltisi a La Venaria Reale e sulle attività e iniziative culturali organizzate all'interno di esso. Particolare attenzione sarà dedicata all'accoglienza delle persone con disabilità fornendo tutte le informazioni utili ad agevolare la visita.

Presso il punto di accoglienza, oltre alla distribuzione di materiale informativo sul Complesso, il Contraente dovrà attivare la vendita dei seguenti servizi:

- Audioguide
- Applicativi digitali
- Materiale cartaceo di supporto alla visita
- Visite fisse

### **3.4 Servizio di audioguide**

Percorso di visita permanente (Reggia e Giardini)



Il servizio di "gestione e noleggio di audioguide e altri dispositivi didattici mobili e multimediali" prevede la fornitura al pubblico dei relativi strumenti (audioguide e/o dispositivi multimediali), il costante mantenimento in funzione e aggiornamento dei contenuti forniti dal Consorzio ai fini di una loro efficace e articolata divulgazione, in modo da renderli disponibili ai visitatori tramite noleggio od altre forme di utilizzo.

Il Contraente provvederà direttamente alla scelta e alla fornitura degli strumenti, previa approvazione del Consorzio. Tutti gli oneri relativi alla messa a disposizione, aggiornamento e manutenzione ordinaria e straordinaria degli strumenti in questione saranno a carico del Contraente.

I contenuti e il progetto culturale dei percorsi in audioguida dovranno essere concordati e validati con i referenti del Consorzio, pertanto il Contraente li dovrà trasmettere al Consorzio almeno 15 giorni prima di avviare tale servizio.

#### Mostre temporanee

Sarà facoltà del Contraente attivare proposte di audio guida per le mostre temporanee, concordandone il progetto, i contenuti culturali e le modalità di distribuzione con il Consorzio.

Il Contraente si dichiara consapevole e prende atto che il Consorzio potrà organizzare, in collaborazione con Enti terzi, mostre o attività temporanee che prevedano la distribuzione di specifiche audio guide comprese nel costo del biglietto quale parte integrante della fruizione della mostra, e che pertanto, in queste ipotesi, nessun costo potrà essere applicato dal Contraente nei confronti degli utenti o del Consorzio per il servizio di audioguida.

### **3.5 Applicativi digitali**

Il Contraente dovrà sviluppare applicativi digitali utili alla visita, leggeri, facilmente aggiornabili e implementabili, adattabili a diversi devices, che prevedano differenti livelli di utilizzo, con contenuti storico-artistici e attività ludiche.

Il Contraente dovrà altresì sviluppare modalità di supporto alla visita per migliorare l'accessibilità del complesso per le persone con disabilità, in particolare attraverso la realizzazione di una video-guida nella Lingua dei Segni (LIS) da inserire come percorso negli applicativi digitali utilizzati per la visita.

### **3.6 Materiale cartaceo di supporto alla visita**

Presso il punto informativo, il Contraente potrà attivare la vendita di materiale cartaceo di supporto alla visita di propria produzione, previa approvazione da parte dei referenti del Consorzio, o di produzione del Consorzio previo accordo con l'amministrazione del Consorzio e degli uffici preposti per quanto riguarda il prezzo al pubblico e la ripartizione dei ricavi.

### **3.7 Visite fisse**

Sarà onere del Contraente attivare almeno 1 visita guidata a orario fisso per ogni giorno di apertura per il percorso di visita permanente della Reggia, in vendita per i visitatori presso il punto informativo e di accoglienza.

Tali visite dovranno essere svolte dal personale selezionato per le attività dei laboratori didattici.

Nei periodi di maggiore affluenza, il Contraente potrà aumentare a propria discrezione tale attività.

### 3.8 Call center e centro prenotazioni

Il contraente dovrà organizzare all'interno di locali di pertinenza della Reggia (come da planimetria allegata **subZ**), un centro prenotazioni, interfacciato con il sistema di biglietteria.

Il centro dovrà essere appositamente dedicato alle informazioni e alle prenotazioni delle attività interne alla Venaria Reale e in ogni caso delle eventuali altre manifestazioni e attività organizzate dal Consorzio in altre sedi e/o in altre residenze sabaude non direttamente gestite dal Consorzio. A tali fini dovranno essere utilizzati i numeri di telefono e le caselle di posta elettronica attualmente in essere.

Il servizio di informazioni telefonico dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì con orario 9 – 17, con eventuale interruzione in pausa pranzo, e il sabato e la domenica con orario 9 – 12.

I locali del centro prenotazione saranno messi a disposizione e affidati al Contraente (compresi nel canone di concessione), il quale avrà l'onere di provvedere alla manutenzione ordinaria (compresa la pulizia) sia dei locali, sia delle apparecchiature (qualora queste ultime fossero allestite dal Contraente, quest'ultimo dovrà farsi carico anche della manutenzione straordinaria delle stesse).

L'agenda delle prenotazioni per le visite al complesso dovrà essere gestita attraverso un software che assicuri l'interfaccia costante con la piattaforma di biglietteria.

Il personale addetto al centro prenotazioni dovrà essere a conoscenza di almeno 1 lingua straniera e nel complesso dovrà essere possibile riscontrare la conoscenza delle seguenti lingue straniere: inglese, francese, tedesco e spagnolo.

Gli addetti al centro prenotazioni dovranno occuparsi:

- a) di fornire le prime informazioni al pubblico (in italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo) durante tutto il periodo di apertura con particolare riferimento all'offerta dei servizi della Reggia e dei Giardini e alla sua articolazione negli spazi espositivi e degli Appartamenti Reali di Borgo Castello;
- b) di essere a conoscenza delle modalità di visita nel complesso Reggia-Giardini e Appartamenti Reali di Borgo Castello, sulle vicende costruttive del Complesso e sui personaggi chiave che vi hanno vissuto, sui principali avvenimenti storici svoltisi a La Venaria Reale e sulle attività e iniziative culturali organizzate all'interno di esso;
- c) di fornire prime informazioni su eventuali visite delle altre Residenze Reali Sabaude e/o presso il Centro Conservazione Restauro La Venaria Reale;
- d) della promozione delle attività da svolgersi all'interno del Complesso attraverso telefonate mirate o gestione di e-mail;
- e) della ricezione e smistamento delle telefonate;
- f) della ricezione e smistamento delle e-mail;
- g) della gestione dell'agenda di prenotazioni, effettuate via telefono e via e-mail, delle visite del Complesso, delle visite guidate, delle visite guidate per il pubblico in età scolare, e delle iniziative didattiche del Complesso Reggia e Giardini, del Castello della Mandria e delle presenze in occasioni di eventi organizzati dal Consorzio con altri enti;
- h) della trasmissione settimanale (ogni lunedì mattina) al Consorzio dell'agenda delle prenotazioni delle visite relative alla settimana entrante;

- i) della redazione di resoconto settimanale delle visite avvenute, con indicazione della provenienza dei visitatori prenotati, della tipologia delle scuole e loro provenienza, dei periodi e orari di maggior affluenza;
- j) della trasmissione al Consorzio, entro il sette del mese successivo, del resoconto mensile delle visite avvenute nel mese precedente;
- k) della gestione autonoma degli obblighi fiscali derivanti dalla vendita delle attività aggiuntive alla visita (fatturazione - elettronica ove necessaria) e in accordo con il Consorzio, come evidenziato in premessa 3.1, della fatturazione (elettronica ove necessaria) relativa ai titoli d'ingresso al complesso.

Le anagrafiche raccolte durante le prenotazioni dovranno essere condivise con il Consorzio.

### **Elenco allegati**

- Allegato 1: planimetrie spazi aperti al pubblico, aree di competenza e varchi di accesso
- Allegato 2: calendario indicativo di apertura al pubblico
- Allegato 3: indicazioni generali di alta e bassa stagione
- Allegato 4: reportistica minima richiesta
- Allegato 5: planimetrie spazi di biglietteria
- Allegato 6: tariffe biglietti di ingresso, attività in concessione – Dati ingressi gruppi e attività
- Allegato 7: planimetrie spazi in concessione
- Allegato 8: limiti di afflusso orario