

Prot n. 2022/CV/002250 del 25.08.2022

RETTIFICA CAPITOLATO PRESTAZIONALE

Oggetto: appalto dei servizi di biglietteria, custodia e sorveglianza, accoglienza e assistenza al pubblico e concessione delle attività didattiche e laboratori, audioguide e applicativi digitali, call center e centro prenotazioni presso il complesso de “La Venaria Reale” – CIG 9279293AD1 – Avviso di rettifica.

Con riferimento alla procedura in oggetto,

SI RENDE NOTO CHE

1. Il Capitolato Prestazionale di gara, all’art. 2.4 - Servizio di biglietteria – al fine di chiarire meglio le prestazioni da svolgere, è modificato come segue (le integrazioni sono indicate in rosso, con carattere in formato ingrandito):

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.

Il Contraente sarà intestatario del sistema e delle carte di attivazione, mentre il Consorzio avrà la titolarità dei c1, salvo i casi di cui al paragrafo successivo.

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

CONSORZIO DELLE RESIDENZE REALI SABAUDE

AREA AMMINISTRAZIONE – UFFICIO GARE

Reggia di Venaria • Piazza della Repubblica 4 • 10078 Venaria Reale (Torino) • Italia

tel. +39 011 4992300 • fax +39 011 4992368

Partita IVA / VAT 09903230010

www.residenzereali.it • www.lavenaria.it

- 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 **in lingua italiana e inglese** 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.

CONSORZIO DELLE RESIDENZE REALI SABAUDE

AREA AMMINISTRAZIONE – UFFICIO GARE

Reggia di Venaria • Piazza della Repubblica 4 • 10078 Venaria Reale (Torino) • Italia

tel. +39 011 4992300 • fax +39 011 4992368

Partita IVA / VAT 09903230010

www.residenzereali.it • www.lavenaria.it

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.

Tale sistema, a seguito di un controllo in tempo reale, dovrà fornire:

- una risposta affermativa: l'ingresso sarà caricato all'interno del sistema Ospite e il sistema di biglietteria potrà emettere il biglietto;*
- una risposta negativa (tessera non valida): l'ingresso non sarà caricato all'interno del sistema Ospite e il sistema di biglietteria non potrà emettere il biglietto;*

Contestualmente alla chiamata, il software dovrà inviare i seguenti dati al sistema di lettura delle tessere:

- o codice tessera;*
- o codice percorso/i selezionato/i (attribuito dal software o esposto dal sistema Ospite con un get)*
- o data visita (se diversa dalla data corrente);*
- o ora visita (se diversa dall'ora corrente);*

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

CONSORZIO DELLE RESIDENZE REALI SABAUDE

AREA AMMINISTRAZIONE – UFFICIO GARE

Reggia di Venaria • Piazza della Repubblica 4 • 10078 Venaria Reale (Torino) • Italia

tel. +39 011 4992300 • fax +39 011 4992368

Partita IVA / VAT 09903230010

www.residenzereali.it • www.lavenaria.it

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:

CONSORZIO DELLE RESIDENZE REALI SABAUDE

AREA AMMINISTRAZIONE – UFFICIO GARE

Reggia di Venaria • Piazza della Repubblica 4 • 10078 Venaria Reale (Torino) • Italia

tel. +39 011 4992300 • fax +39 011 4992368

Partita IVA / VAT 09903230010

www.residenzereali.it • www.lavenaria.it

- 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, anche di spettacolo, con accordi specifici con organizzazioni terze; per eventuali vendite di spettacoli non è necessaria la selezione dei posti su mappa;*
- 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*

CONSORZIO DELLE RESIDENZE REALI SABAUDE

AREA AMMINISTRAZIONE – UFFICIO GARE

Reggia di Venaria • Piazza della Repubblica 4 • 10078 Venaria Reale (Torino) • Italia

tel. +39 011 4992300 • fax +39 011 4992368

Partita IVA / VAT 09903230010

www.residenzereali.it • www.lavenaria.it

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. Il Capitolato Prestazionale di gara, all'art. 3.8 - Call center e centro prenotazioni – al fine di chiarire meglio le prestazioni da svolgere, è modificato come segue (in rosso le integrazioni apportate):

Il contraente dovrà organizzare all'interno di locali di pertinenza della Reggia (come da planimetria allegata sub7), 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 **e di cui il Consorzio è titolare.***

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 integrata nel software di biglietteria o, se all'interno di un software indipendente, dovrà essere garantita un'interfaccia costante tra i due software. Il Consorzio non possiede un proprio software

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*

CONSORZIO DELLE RESIDENZE REALI SABAUDE

AREA AMMINISTRAZIONE – UFFICIO GARE

Reggia di Venaria • Piazza della Repubblica 4 • 10078 Venaria Reale (Torino) • Italia

tel. +39 011 4992300 • fax +39 011 4992368

Partita IVA / VAT 09903230010

www.residenzereali.it • www.lavenaria.it

- 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.

Quant'altro stabilito nel Capitolato, che contestualmente al presente avviso si pubblica in versione rettificata, e negli altri documenti di gara resta fermo e invariato.

Il presente avviso di rettifica è stato inviato per la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale – sezione avvisi di gara in data 25.08.2022 e pubblicato sul sito web della stazione appaltante in data 26.08.2022.

Il Responsabile Unico del Procedimento
Arch. Francesco Bosso
(F.to in originale)

CONSORZIO DELLE RESIDENZE REALI SABAUDE

AREA AMMINISTRAZIONE – UFFICIO GARE

Reggia di Venaria • Piazza della Repubblica 4 • 10078 Venaria Reale (Torino) • Italia

tel. +39 011 4992300 • fax +39 011 4992368

Partita IVA / VAT 09903230010

www.residenzereali.it • www.lavenaria.it