

## CAPITOLATO PRESTAZIONALE

### Allegato al disciplinare di gara

**Per l'affidamento del contratto relativo ai servizi di biglietteria, custodia e sorveglianza, accoglienza e assistenza al pubblico, attività didattiche e laboratori, audioguide e applicativi digitali, call center e prenotazioni presso la Reggia di Venaria Reale**

#### 1. Premessa

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

- a) Servizi in appalto: vigilanza e sorveglianza, accoglienza e assistenza al pubblico, biglietteria (in seguito i "**Servizi in Appalto**")
- b) Servizi in concessione: attività didattiche e laboratori, audioguide e applicativi digitali, call center e 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 **sub1**, con un mese di chiusura annuale.

Gli spazi aperti al pubblico sono:

1. La Reggia (percorso di visita permanente)
2. I Giardini (con orari stagionali come da tabella allegata)
3. Scuderie juvarriane (Grande scuderia con esposizione permanente del Bucintoro dei Savoia)
4. Scuderie Juvarriane (Citroniera Esposizioni temporanee – Appartamenti dei Paggi nel sottotetto in ristrutturazione)
5. Sale delle Arti (I e II piano Esposizioni temporanee)
6. Cortili ed aree di pertinenza del complesso utilizzate per eventi temporanei (ad. Es. feste, concerti)

Per l'organizzazione dei servizi a corpo e per lo sviluppo del proprio piano organizzativo, il Contraente dovrà tener conto l'apertura contemporanea e continuativa dell'intero complesso.

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 **sub2**.

#### 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, delle Sale delle Arti e delle aree di pertinenza (Viale Carlo Emanuele II, Via Castellamonte, Parcheggio Juvarra, Parcheggi) e comunque nei luoghi indicati nell'allegato **sub 3** al Contratto.

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 tra il personale in servizio delle 18 unità componenti la squadra per la gestione delle emergenze dell'intero complesso.

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 interventi 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. 2 persone) dalle ore 7:30 alle ore 20:00.

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) 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, le cui spese sono a carico del Contraente mediante rimborso annuale al Consorzio ai sensi del Contratto.

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.

### A. Giornate di apertura al pubblico:

Nello svolgimento del servizio in questione, il Contraente deve:

- a) controllare gli accessi, come da planimetria allegata **sub3**, 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;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) 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;
- g) 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;
- h) 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;
- i) 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, fantacasinò, tralicci, 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, Garden House 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;
- d) garantire il presidio e la presenza in ogni caso almeno fino alle 20,00.

#### 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 e dei Giardini (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 e dei Giardini, 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 dell'esecuzione del contratto;

#### 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 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.

#### G. Gestione di eventi straordinari (servizio a misura previsto dal par. 3.1, lett. (b), (ii) del Disciplinare di gara)

Si tratta di eventi che non sono organizzati direttamente dal Consorzio, ma da soggetti terzi ai quali il Consorzio concede in locazione alcuni spazi della Reggia.

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.

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 2.1.

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, 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. Giornate di apertura al pubblico:**

- a) 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;
- 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) Gestione delle 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.

E. Eventi o altre attività organizzati dal Consorzio

- a) 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;
- 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 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 Giardini, Garden House all'interno dei giardini con accesso da Viale Carlo Emanuele II (Aperta da Pasqua al 12 Ottobre, Sabato, Domenica e festivi)

I locali, messi a disposizione dal Consorzio secondo quanto previsto nel Contratto, sono dotati di arredi e di n. 7 (per la Biglietteria centrale) e n 4 (per Biglietteria giardini) postazioni come da planimetria allegata **Sub 4**.

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 **sub 5** 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.

Nei periodi di alta stagione e nelle giornate di maggior afflusso indicati nell'allegato **sub2**, è richiesta l'apertura della biglietteria mezz'ora prima dell'apertura della Reggia.

La gestione della biglietteria dovrà essere svolta utilizzando il software e gli strumenti operativi messi a disposizione dal Consorzio per la formazione e la stampa dei biglietti, la cui manutenzione sarà a carico del Contraente, secondo quanto previsto nel Contratto.

Il sistema di biglietteria messo a disposizione dal Consorzio comprende il software, i dispositivi hardware, le macchine, i dispositivi di stampa e riconoscimento titoli e i supporti cartacei e tutto quanto meglio indicato nell'allegato **sub 6**.

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.

Il Contraente è tenuto all'applicazione delle tariffe dei biglietti e delle agevolazioni indicate nell'allegato *sub7*, 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 di altra reportistica ad esigenza e richiesta del Consorzio
- d) 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;
- e) distribuzione a mano di materiali informativi, etc., messi a disposizione dal Consorzio;
- f) 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;
- g) il personale potrà essere abilitato alla vendita di altri prodotti in merito ad accordi specifici con organizzazioni terze, quali ad esempio "Abbonamento Musei", Torino Piemonte Card.  
Nello specifico dall'8 Dicembre e per tutto il mese di Gennaio una cassa dovrà essere espressamente dedicata alla vendita dell'"Abbonamento Musei", senza incidere sulla gestione dei normali flussi di accesso.
- h) 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
- i) emissione di titoli d'ingresso ad altri eventi con accordi specifici con organizzazioni terze.



- j) distribuzione questionari o attivazione di azioni atte alla profilazione del pubblico
- k) gestione delle code con l'ausilio di altri servizi legati al presente contratto
- l) movimentazione di denaro tra le diverse sedi di biglietteria
- m) gestione dei versamenti di denaro nella cassa continua, di proprietà del Consorzio, localizzata all'interno della biglietteria centrale
- n) vendita di eventuali altri prodotti legati alla fruizione del complesso (ad. Es. titoli di accesso al servizio del trenino giardini etc.)

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.

### 3. 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.

I Servizi in Concessione comprendono:

- Attività didattiche e laboratori per adulti (comprendenti anche i servizi di guida)
- Attività didattiche e laboratori destinate alle scuole di ogni ordine e grado (comprendenti anche i servizi di guida)
- Punti informativi e di accoglienza ove promuovere o vendere supporti integrativi alla visita quali:
  - o Audioguide
  - o Applicativi digitali
  - o Materiale cartaceo di supporto alla visita
  - o 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.

Oltre al responsabile generale del contratto, il Contraente dovrà nominare un responsabile specifico che dovrà garantire il costante coinvolgimento del Consorzio nella predisposizione dei programmi didattici e occuparsi dell'organizzazione del relativo servizio. Il *curriculum vitae* di tale figura dovrà essere verificato e approvato da parte del Consorzio che a sua volta indicherà un referente per di 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.

Le tariffe di ciascuna iniziativa o prodotto andranno concordate con gli uffici del Consorzio, rispettando le categorie di prezzi in essere **Sub 5.**

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 20,00 all'ora per un massimo di 200 ore all'anno. Tale introito non sarà calcolato nel fatturato lordo del contraente.

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 necessaria, dovrà essere emessa utilizzando il sistema e la procedura che il Consorzio metterà a disposizione del contraente.

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

I servizi in questione dovranno essere predisposti sia per il percorso di visita permanente del complesso (Reggia e giardini, Scuderie Juvarriane -La Regia scuderia) che per le mostre temporanee organizzate negli spazi gestiti dal Consorzio.

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 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 umanistica. Non è ammessa la sostituzione di personale senza l'approvazione del Consorzio.

Sarà altresì onere del Contraente, con la collaborazione e supervisione del Consorzio, la progettazione e realizzazione di percorsi e laboratori didattici all'interno del complesso dedicati alle scolaresche di ogni ordine e grado, volte ad una migliore comprensione e valorizzazione del complesso stesso o delle mostre temporanee, che dovranno essere garantiti durante tutto il periodo di apertura. 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 (locazione compresa nel canone di concessione ***Sub 8***) 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 ***sub7***).

### **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.

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

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.

Sino al 31 dicembre 2016 il Contraente utilizzerà, anche implementandoli, gli strumenti ad oggi utilizzati dal Consorzio e che, sino a tale data, saranno messi a disposizione del Contraente in base alle previsioni del Contratto e dietro il pagamento dell'importo ivi previsto.

Dal 1 gennaio 2017, il Contraente provvederà direttamente alla scelta e alla fornitura degli strumenti, previa approvazione del Consorzio. Tutti gli oneri relativi agli strumenti in questione saranno a carico del Contraente.

I contenuti e il progetto culturale dei percorsi in audioguida dovrà essere concordato e validato con i referenti del Consorzio.

#### 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 Consorzio ha realizzato un progetto di comunicazione da utilizzarsi all'interno del Complesso della Venaria Reale basato sulla tecnologia E-Beacon, per il quale è attualmente in essere una rete di n 100 punti di attivazione di prossimità atti a gestire un applicativo digitale sviluppato sia per i sistemi IOS e Android.

E' intenzione del Consorzio rendere scaricabile gratuitamente una versione dell'applicativo al fine di fornire ai visitatori informazioni generali e di promozione delle proprie iniziative, mentre sarà scaricabile a pagamento la versione completa dell'applicativo in grado di fornire al visitatore approfondimenti di carattere storico, artistico e architettonico del Complesso, ad oggi relativi al solo percorso museale.

Sarà onere del Contraente sviluppare e inserire nell'applicativo i contenuti audio, al fine di attivare la versione dell'applicativo scaricabile a pagamento, i cui ricavi sono di competenza del Contraente.

I contenuti e il progetto culturale dei percorsi da caricarsi sull'applicativo dovranno essere concordati e validati con i referenti del Consorzio.

I costi di manutenzione dell'applicativo e della rete dei 100 punti E-beacon già installati dal Consorzio nel percorso di visita sono a carico del Contraente secondo le previsioni del Contratto.

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

Presso il punto informativo, il Contraente dovrà 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 a orario fisso, per il percorso di visita permanente della reggia, in vendita per i visitatori singoli 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 **sub 8**), un Centro prenotazioni, attualmente già interfacciato con il sistema di biglietteria.

Il centro dovrà essere appositamente dedicato alle informazioni e alle prenotazioni delle attività interne alla Venaria Reale, o comunque di manifestazioni organizzate dal Consorzio in altre sedi, utilizzando i numeri di telefono e le caselle di posta elettronica attualmente in essere.

Il servizio di informazioni telefonico dovrà essere attivo dal lunedì al sabato.

La dotazione tecnica messa a disposizione dal Consorzio, compresa nel canone di concessione, di tale centro consta di:

- n. 6 postazioni computer
- n. 8 postazioni con sistema telefonico
- n.1 stampante multifunzione

I locali del centro prenotazione, comprensivi di dotazione tecnica, saranno completamente affidati al Contraente che avrà onere della manutenzione ordinaria sia dei locali e sia delle apparecchiature.

Il Contraente avrà facoltà, a proprio carico, di aggiungere apparecchiature utili allo svolgimento del servizio.

L'agenda delle prenotazioni per le visite al complesso sarà gestita attraverso il software attualmente in uso dal Consorzio, che permette un interfaccia diretto 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;
- b) di essere a conoscenza delle modalità di visita 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;
- c) della promozione delle attività da svolgersi all'interno del Complesso attraverso telefonate mirate o gestione di e-mail
- d) della ricezione e smistamento delle telefonate;
- e) della ricezione e smistamento delle e-mail;
- f) 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;
- g) della trasmissione settimanale (ogni lunedì mattina) al Consorzio dell'agenda delle prenotazioni delle visite relative alla settimana entrante;
- h) 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;
- i) della trasmissione al Consorzio, entro il sette del mese successivo, del resoconto mensile delle visite avvenute nel mese precedente;
- j) 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.

Al termine della concessione, tutte le anagrafiche dovranno essere cedute al Consorzio.

## **Elenco allegati**

Allegato 1: calendario indicativo di apertura al pubblico

Allegato 2: indicazioni generali di alta e bassa stagione

Allegato 3: planimetrie spazi aperti al pubblico ed aree di competenza – Varchi di accesso

Allegato 4: planimetrie spazi di biglietteria

Allegato 5: tariffe biglietti di ingresso, attività in concessione – Dati ingressi gruppi e attività

Allegato 6: dotazioni sistema di biglietteria

Allegato 7: limiti di afflusso orario

Allegato 8: planimetrie spazi in concessione