

# **CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE (CTP) PER L’AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DELLA BIGLIETTERIA Dei SITI MONUMENTALI DI GROTTA AZZURRA E VILLA JOVIS DELL’ISOLA DI CAPRI**

## **Premesse.**

**La Grotta Azzurra** è una grotta marina visitata da quasi 300 mila turisti all’anno. Essa è ubicata sulla costa dell’isola di Capri sul territorio del Comune di Anacapri.

Lo specchio acqueo antistante e l'esterno della Grotta Azzurra possono essere raggiunti in tre modi:

- via mare, dal porto turistico tramite servizio di trasporto diretto o come tappa del giro dell’isola;
- da terra, tramite una discesa a mare nel territorio del Comune di Anacapri;
- da mare, tramite imbarcazioni private da diporto, con limitazione relativamente alla stazza (max. 20 tonnellate).

L’area archeologica della **Villa Imperiale di Monte Tiberio (Villa Jovis)** è situata sul monte Tiberio, promontorio occidentale dell’isola, a 334 metri sul livello del mare.

Il monumento può essere raggiunto:

- da Piazza Umberto I, per Via Le Botteghe, Via Fuorlovado, Via Croce e Via Tiberio.
- da Piazza Umberto I, percorrendo Via Longano, Via Sopramonte e Via Tiberio.

Il servizio di biglietteria dovrà essere svolto tenendo conto delle peculiarità dei due monumenti.

Inoltre il servizio è regolato oltre che dal presente capitolato anche dalle norme e prescrizioni menzionate nella premessa del disciplinare di gara.

## **1. Il servizio dovrà essere espletato tenendo conto di quanto previsto nei seguenti punti:**

### **a) Luogo di svolgimento del servizio**

#### **• Grotta Azzurra**

L’Aggiudicataria dovrà assicurare la vendita dei biglietti presso lo spazio antistante l’ingresso al monumento. A tal uopo l’Amministrazione comunale metterà, a proprie spese, a disposizione dell’Aggiudicataria, un’imbarcazione ancorata nello spazio di mare antistante la grotta stessa.

Su detta imbarcazione dovrà essere apposto, in modo ben visibile, un comunicato sulle regole per la visita alla grotta e il prezzario. Il comunicato dovrà prevedere, tra l’altro, l’obbligo per il visitatore a custodire il biglietto di ingresso per tutta la durata della visita per esibirlo ad eventuali controlli. Bozza del comunicato dovrà essere sottoposta, prima dell’esposizione al pubblico, all’approvazione dell’Amministrazione comunale.

Si precisa che l’imbarcazione potrebbe non essere ad esclusivo uso dell’Aggiudicataria.

Nessun marchio, pubblicità, o altro potrà essere esposto sull’imbarcazione senza la preventiva formale autorizzazione delle Amministrazioni comunali.

#### **• Villa Jovis**

L’Aggiudicataria dovrà assicurare la vendita dei biglietti nell’apposito botteghino ubicato all’ingresso del monumento. Nel botteghino dovrà essere esposto in maniera ben visibile un comunicato sulle regole per la visita alla villa e il prezzario. Il comunicato dovrà prevedere, tra l’altro, l’obbligo per il visitatore a custodire il biglietto di ingresso per tutta la durata della visita per esibirlo ad eventuali controlli. Bozza del comunicato dovrà essere sottoposta, prima dell’esposizione al pubblico, all’approvazione dell’Amministrazione comunale. La visita viene svolta con l’ausilio di audioguide, la cui predisposizione e cura resta a carico dell’aggiudicataria.

L'Aggiudicataria risponderà di ogni danno o mancato introito derivante dal mancato espletamento del servizio. Eventuali danni a persone o cose derivanti da motivi addebitabili all'Aggiudicataria resteranno a carico della stessa

#### **b) Regole per la vendita dei biglietti**

La vendita dei biglietti per l'ingresso dei visitatori alla Grotta Azzurra ed a Villa Jovis deve rispettare le seguenti regole:

I biglietti di ingresso sono tre:

- biglietto ridotto per i visitatori di età compresa tra i 18 e 24 anni compiuti
- biglietto intero per i visitatori di età superiore a 25 anni
- biglietto gratuito per i visitatori di età compresa tra zero e i 17 anni  
salvo eventuali modifiche legislative

Il costo del biglietto è fissato dal Ministro per i Beni e le Attività Culturali con proprio decreto. Attualmente il costo dei biglietti è stabilito come di seguito indicato:

- Grotta Azzurra

in Euro 4,00 (quattro/00) per quelli ordinari e Euro 2,00 (due/00) per quelli ridotti

- Villa Jovis

in Euro 6,00 (sei/00) per quelli ordinari, suddiviso in Euro 4,00 per l'ingresso al sito e Euro 2,00 per il servizio di audio guide;

Euro 4,00 (quattro/00) per quelli ridotti, suddiviso in Euro 2,00 per l'ingresso al sito e Euro 2,00 per il servizio di audio guide;

Sul servizio di audioguide, pari ad Euro 2,00, la royalty in favore del Polo Museale è fissata nella misura del 10,08%. La restante parte, pari al 89,92% resta a favore dell'aggiudicataria.

L'Aggiudicataria si obbliga fin d'ora ad accettare eventuali variazioni, anche temporanee, sia in aumento che in diminuzione, ai suddetti importi.

L'Amministrazione si riserva di comunicare all'Aggiudicataria il numero di eventuali visitatori autorizzati all'ingresso gratuito, ai sensi dell'art. 4 del D.M. n. 507/97.

#### **c) Caratteristiche tecniche e modalità del servizio**

Le modalità d'attuazione del servizio di biglietteria dovranno essere rese compatibili, a pena di risoluzione del contratto di affidamento, con quelle adottate dal Ministero BB.AA.CC. a livello nazionale, ai sensi del D.M. 507/97 e s.m. e integrazioni.

L'incarico, che sarà assegnato in esito alla presente procedura, si riferisce al servizio integrato di biglietteria e controllo accessi, prenotazione e prevendita di biglietti, gestione degli incassi, fornitura di personale addetto ai servizi informativi e di biglietteria e relativi servizi di manutenzione e conduzione.

Il concorrente dovrà presentare una definizione complessiva del servizio offerto specificandone le caratteristiche generali e peculiari, gli elementi di positività, i livelli di servizio, le eventuali attrezzature impiegate, la professionalità ed il numero di unità di personale che intende utilizzare per l'espletamento dei servizi di cui sopra sempre nel rispetto della normativa e dei contratti vigenti.

Considerato il particolare contesto ambientale il concorrente dovrà presentare un progetto che tiene conto della gestione di un sistema elettronico di biglietteria e controllo accessi, ma all'occorrenza anche di una gestione manuale.

Il concorrente in caso di aggiudicazione metterà a disposizione dell'Amministrazione, per tutta la durata dell'appalto, postazioni informatiche per la gestione di cassa ed il controllo accessi che verranno utilizzate presso i punti di accesso di Grotta Azzurra e Villa Jovis.

## Caratteristiche Software

Il sistema dovrà garantire la possibilità di effettuare tutte le funzioni di un servizio base di biglietteria. Nello specifico:

- vendita ed emissione biglietti
- gestione tipologie diversificate di biglietti
- gestione carrello con possibilità annullamento/modifica lista prodotti selezionati
- eventuale gestione e vendita servizi
- gestione capacità evento/location suddivisa, all'occorrenza, per fascia oraria giornaliera
- visualizzazione sintetica situazione giornaliera
- emissione biglietti prenotati, da prevendita e da voucher
- gestione diverse modalità di pagamento (contanti, bancomat, carta di credito)
- calcolo del resto, in caso di pagamenti in contanti
- report di cassa (stampa, estrapolazione e invio telematico delle reportistiche di vendita)
- annullo biglietti
- controllo accessi automatico con codice a barre o altri formati supportati
- gestione in contemporanea di più casse e operatori.

Sono inoltre richieste le seguenti caratteristiche:

- dovrà, da ogni postazione di cassa locale, essere possibile accedere alla reportistica di vendita, totale ed aggiornata in tempo reale, senza che questo implichi l'interruzione del servizio
- dovrà essere possibile la differenziazione dei posti e dei prezzi di vendita tra punti remoti e punti locali
- il software deve essere integrato con sistemi di pagamento virtuali (POS, carte di credito)
- il software deve consentire sia la stampa diretta del titolo, sia la stampa in differita, tramite rilascio di relativa ricevuta.
- il software deve consentire l'emissione di ricevuta o fattura per le regolamentazioni fiscali nei confronti dell'utente finale,
- Il sistema deve gestire la possibilità di vendita manuale, tramite gestione della pre stampa, in caso di guasti bloccanti al sistema di emissione informatizzato

## Dati obbligatori da riportare sui titoli di accesso

Vengono indicati i dati obbligatori da riportare sui biglietti, in fase di emissione dei titoli:

- codice univoco di emissione
- numero della transazione di stampa
- data di validità del titolo
- tipologia del prezzo (intero, ridotto, omaggio)
- postazione emittitrice del titolo (postazione locale, punto vendita remoto)
- data ed ora di emissione
- identificativo numerico a barre o di altro formato ai fini di anticontraffazione

## Reportistica

Il concorrente deve indicare le principali tipologie di report statici prodotte dal sistema sia tramite consultazione delle postazioni di vendita locale, sia tramite consultazione da remoto, con metodologia web-based, ad uso degli uffici dell'Amministrazione.

Deve essere garantita la produzione automatica e periodica di reportistica e statistiche relative all'utilizzo del sistema informatico, garantendo la possibilità di esportare le informazioni

relative nei formati dati più noti (.xls, .html, .csv). I report dovranno essere consultabili sia dalle postazioni di biglietteria locale, che da remoto tramite sistemi di interrogazione web-based e senza che questo comporti l'interruzione del servizio di vendita. Deve essere previsto l'invio automatico delle statistiche, con schedulazione giornaliera, ad una lista predefinita di utenti.

I report richiesti sono i seguenti (l'elenco non deve ritenersi esaustivo):

- corrispettivi di biglietteria
- dettaglio dei corrispettivi di biglietteria
- Ingressi e incassi per tipologia di biglietto
- dettaglio ingressi
- vendita dei servizi per tipologia
- dettaglio prenotazioni/prevendita per tipologia di biglietti
- dettaglio prenotazioni/prevendita per tipologia di servizio

#### Accesso ai dati statistici

Al fine di garantire la riservatezza dei dati statistici, la ditta deve indicare i protocolli di sicurezza applicati anche tramite la gestione di login di accesso a password personalizzate, riservate agli utenti che hanno accesso ai dati. Login e password saranno strettamente personali e non modificabili dai singoli utenti.

#### Gestione Prenotazioni

Il sistema dovrà comunque consentire la gestione delle prenotazioni, anche in funzione di regolamentare eventualmente l'afflusso dei turisti per migliorare la fruizione dei due monumenti Grotta Azzurra e Villa Jovis il sistema dovrà prevedere, tra le altre, le seguenti funzioni:

- selezione giorno e orario tramite menù interattivo con visualizzazione delle disponibilità
- selezione tipologia e quantità biglietti
- inserimento e/o modifica nuove prenotazioni e visualizzazione prenotazioni inserite
- acquisto o prenotazione eventuali servizi aggiuntivi
- invio di conferma di avvenuta prenotazione e relativo codice via e mail, fax, o attraverso conferma on line
- visualizzazione sintetica situazione giornaliera
- esportazione dati verso altri formati (.csv, html, pdf) e generazione report on-line

Per quanto riguarda l'espletamento del servizio di prenotazione, l'Aggiudicataria attiverà un centro servizi telefonico tramite il quale all'utenza saranno fornite le informazioni necessarie ed almeno le seguenti: orari, prezzi, modalità di prenotazione ed acquisto dei biglietti. Al visitatore che prenota un biglietto deve essere rilasciato un codice identificativo della prenotazione che consente al sistema di bigliettazione di riconoscere la transazione e di emettere il biglietto.

L'Aggiudicataria potrà stipulare accordi con tour operator o in generale con intermediari della domanda per l'attività di vendita e prevendita biglietti.

#### Prevendita On-Line

Il sistema dovrà prevedere la possibilità della prevendita dei biglietti in modalità WEB online. Dovrà essere possibile acquistare on line i biglietti di ingresso selezionando la data e l'orario della visita, la tipologia e quantità di biglietti. Deve essere possibile un acquisto di eventuali servizi aggiuntivi.

Un sistema di controllo accesso mobile in dotazione sarà in grado di leggere e riconoscere i biglietti e verificarne la validità.

#### Facoltà dell'Amministrazione di accedere ai sistemi

Nel corso della durata contrattuale, il personale tecnico dell'Amministrazione all'uopo incaricato, avrà sempre la facoltà di accesso ai sistemi che erogano i servizi di piattaforma informatica ed ai locali che li ospitano, al fine di verificare l'applicazione delle misure di sicurezza informatica ed ambientale richieste dalle normative vigenti.

#### Manutenzione ed assistenza

L'Aggiudicataria adotterà misure di sicurezza, adeguate ai migliori standard tecnici attuali, al fine di garantire il funzionamento costante del sistema, a scongiurare la perdita dei dati e la loro manomissione. Dovranno essere esplicitate le modalità di funzionamento del software a supporto della rilevazione e segnalazione dei guasti e delle anomalie.

E' fatto obbligo all'Aggiudicataria di dotare il sistema degli impianti e dei programmi, necessari al funzionamento delle biglietterie di una autonoma capacità di alimentazione dell'energia elettrica, da usare in caso di emergenza (UPS). Dovranno essere previsti sistemi, preferibilmente sviluppati in architettura web, atti alla gestione della documentazione dei progetti e resoconti di intervento e la gestione delle richieste di assistenza.

Si deve dare indicazione dei tempi di intervento on site, in caso di guasti bloccanti non risolvibili da remoto.

L'Aggiudicataria dovrà fornire, su supporto cartaceo e informatizzato, una documentazione tecnica chiara, comprensibile, precisa ed esaustiva relativa ai manuali di utilizzo e conduzione.

#### Biglietteria manuale (eventuale)

Si evidenzia che l'Aggiudicataria dovrà prevedere la possibilità dell'utilizzo provvisorio di una biglietteria manuale. In tal caso l'Aggiudicataria dovrà provvedere, a proprie spese e responsabilità, alla stampa e custodia dei biglietti d'ingresso. Sui biglietti dovranno essere riportati i seguenti elementi: Monumento (nome del sito); Tipologia (gratuito, intero, ridotto); Prezzo, Serie e Numero. Il biglietto conterà di due parti (matrice e biglietto d'ingresso) e su entrambe dovranno essere riportati tutti i dati sopra descritti nonché, ai fini della registrazione contabile, la timbratura della data di emissione. Il personale addetto alla biglietteria provvederà all'annullamento del biglietto all'atto dell'accesso al sito. La matrice del biglietto dovrà essere conservata a cura dell'Aggiudicataria per controlli e rendicontazione. L'Aggiudicataria si assume tutte le responsabilità circa la regolarità dell'emissione e relativo utilizzo dei biglietti d'ingresso in tutte le fasi della gestione del servizio. I biglietti dovranno essere registrati in apposito registro di carico e scarico con specificazione: Tipologia del biglietto (gratuito, ridotto, intero); data di presa in carico; numero identificativo del biglietto; riferimento alla bolla di consegna (le bolle dovranno specificare il numero di biglietti consegnati distinti per tipologie). Il registro di carico e scarico dovrà essere numerato in ogni pagina. L'Aggiudicataria dovrà comunicare il luogo dove è tenuta la documentazione (registro, bolle, ricevute di consegna, ecc.) che dovrà sempre essere a disposizione per controlli e verifiche da parte dell'Amministrazione.

#### **d) Gestione dei servizi di cassa e di tesoreria**

La gestione del servizio di cassa deve essere effettuata nel rispetto delle norme in vigore. In caso di eventuali modifiche normative anche di carattere fiscale le procedure devono essere tempestivamente adeguate senza alcun onere per l'Amministrazione comunale. L'Aggiudicataria è responsabile e risponde direttamente delle somme introitate per la vendita dei biglietti.

All'Aggiudicataria, per l'espletamento dei servizi, sarà riconosciuto l'importo scaturito dal calcolo della percentuale dei due siti offerte in sede di gara sul costo ordinario dei biglietti. Sarà inoltre riconosciuto l'89,92% del costo del biglietto del servizio di audioguide. Le percentuali offerte in sede di gara si intendono immutabili per tutta la durata dell'affidamento salvo specifici accordi per nuovi servizi in aggiunta richiesti dalle Amministrazioni comunali.

Le somme introitate per la vendita dei biglietti dovranno essere versate all'Amministrazione Comunale competente, a cadenza bisettimanale. Entro lo stesso termine dovrà essere presentato, anche via fax o e-mail, il relativo prospetto riepilogativo degli ingressi e degli incassi, suddiviso per le diverse fasce di biglietti (interi, ridotti e gratuiti).

In caso di ritardato versamento saranno applicati gli interessi di mora come per legge.

#### **e) Orario di funzionamento dei servizi e personale addetto**

##### **per la Grotta Azzurra:**

il servizio di biglietteria dovrà essere effettuato tutti i giorni, salvo condizioni meteo-marine avverse.

L'orario di lavoro è diversificato rispetto ai periodi dell'anno e precisamente:

dal 01.04 al 31.10 dalle ore 7,30 alle ore 18,00

dal 01.11 al 31.03 dalle ore 8,30 alle ore 14,00

l'orario di lavoro può subire variazioni a causa delle condizioni meteo marine avverse

##### **per Villa Jovis:**

l'orario di lavoro è diversificato rispetto ai periodi dell'anno e precisamente:

dal 01.03 al 31.03 dalle ore 10.00 alle 16.00 ultima entrata 15.30

dal 01.04 al 31.05 dalle ore 10.00 alle 18.00 ultima entrata 17.30

dal 01.06 al 30.09 dalle ore 10.00 alle 19.00 ultima entrata 18.30

dal 01.10 al 31.10 dalle ore 10.00 alle 18.00 ultima entrata 17.30

dal 01.11 al 31.12 dalle ore 10.00 alle 16.00 ultima entrata 15.30

##### **la Villa rimane chiusa dal 01.01 al 28.02**

Eventuali servizi aggiuntivi per tale ultimo sito potranno essere successivamente contrattati separatamente con il Comune di Capri e la Soprintendenza competente.

Si evidenzia che suddetti orari si riferiscono all'apertura e chiusura al pubblico, in fase di offerta per il servizio di biglietteria, bisognerà considerare eventuali lassi di tempo pre e post apertura necessari il disbrigo della mansioni di apertura e chiusura cassa.

Il personale addetto che dovrà ricoprire le mansioni di addetto di biglietteria e controllo accessi, dovrà possedere i seguenti requisiti minimi

- Diploma almeno di scuola media superiore
- Conoscenza della lingua inglese, e a preferenza, di altra lingua tra francese e tedesco
- Avere capacità di operare con strumenti informatici e telematici
- Ottima capacità di relazione e di problem solving

L'Aggiudicataria dovrà garantire l'espletamento dei servizi con proprio personale assunto nel rispetto della normativa prevista dal CCNL e dai relativi accordi nazionali vigenti come specificato nel prossimo Paragrafo 3)

#### **f) Migliorie**

L'Aggiudicataria dovrà presentare in Offerta Tecnica un progetto complessivo che tenga conto di eventuali migliorie che consentano un ampliamento della fruibilità dei monumenti e favoriscono la valorizzazione dell'intera isola;

## **2) Termine per l'attivazione del servizio**

Entro trenta giorni dall'aggiudicazione definitiva.

### **3) Assicurazioni ed obblighi derivanti dai rapporti di lavoro**

L'Aggiudicataria riconosce a suo carico gli oneri inerenti all'assicurazione del proprio personale occupato nell'espletamento dei servizi oggetto del presente atto. L'Aggiudicataria si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti in base alle leggi sulle assicurazioni sociali ed alle disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro. L'Aggiudicataria si obbliga ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti occupati nei servizi, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria e nella località in cui si svolgono i lavori, nonché condizioni risultanti dalle successive modifiche od integrazioni ed in genere da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località.

### **4) Spese**

Tutte le spese relative alla stipula del contratto sono a carico dell'Aggiudicataria.

### **5) Cauzione**

Come specificato nel disciplinare.

### **6) Decadenza**

Comporta la decadenza dal contratto il mancato rinnovo della concessione del servizio ai Comuni di Capri e Anacapri da parte del Polo Museale della Campania ed inoltre:

- a) la mancata attivazione dei servizi entro i termini stabiliti nel presente atto senza giustificato motivo;
- b) la mancata compatibilità di gestione e controllo del servizio di biglietteria informatizzata con i sistemi adottati a livello nazionale;
- c) il mancato versamento, qualora siano inutilmente decorsi trenta giorni dal termine di scadenza delle somme introitate per conto dell'Amministrazione;
- d) le ripetute violazioni delle modalità di svolgimento dei servizi;
- e) la grave violazione degli obblighi di conservazione e tenuta dei libri contabili, nonché la mancata rendicontazione;
- f) la dichiarazione di insolvenza, la messa in liquidazione, la cessazione di attività dell'Aggiudicataria;
- g) la mancata applicazione, nei confronti dei lavoratori dipendenti occupati nei servizi delle condizioni normative e retributive previste dai contratti collettivi di lavoro;
- h) l'inadempimento da parte dell'Aggiudicataria degli obblighi assicurativi anche a favore di terzi nonché quelli relativi al pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali a favore dei lavoratori;

L'Amministrazione comunale contesterà gli eventuali motivi all'Aggiudicataria la quale potrà esporre le proprie ragioni o eliminare le cause di decadenza entro i trenta giorni successivi alla contestazione. Trascorso inutilmente tale termine sarà dichiarata la decadenza ed incamerata la cauzione.

### **7) Cessazione**

Alla scadenza o cessazione dell'affidamento, l'Aggiudicataria potrà liberamente disporre delle attrezzature e di tutti i supporti utilizzati nella conduzione delle attività, senza alcun obbligo per l'Amministrazione di riscattarli o corrispondere indennizzi, rimborsi o compensi a qualunque titolo. Resteranno di proprietà delle Amministrazioni eventuali marchi o loghi realizzati nel corso del servizio senza che l'aggiudicatario possa richiedere alcun compenso.

### **8) Durata dell'affidamento**

L'affidamento del servizio è stabilito in anni cinque.

## **9) Sanzioni**

E' prevista la sanzione per inadempimenti agli obblighi contrattuali nella misura prevista non superiore ad Euro 2.000,00 determinata dal responsabile del servizio. In particolare l'interruzione ingiustificata del servizio comporta una sanzione di Euro 300,00 giornaliera; la mancata rendicontazione e versamento dell'incasso nei termini di cui all'art. 1 lettera d) comporta una sanzione di Euro 1.000,00. In caso di reiterate violazioni gli importi di cui sopra saranno raddoppiati.

## **10) Comunicazione e domicilio legale**

Ogni modifica di domicilio dovrà essere comunicata tramite raccomandata con ricevuta di ritorno al domicilio delle parti indicato in epigrafe al contratto.

## **11) Controversie**

Per ogni controversia, non risolta in via extragiudiziale, sarà competente in via esclusiva il Foro di Napoli.