

CAPITOLATO TECNICO

Affidamento in Concessione ai sensi degli artt. 176 e ss. del D.Lgs. 36/2023 dei servizi di assistenza culturale, ospitalità per il pubblico e del servizio di biglietteria di cui all'art. 117 del d.lgs. 42/2004 (codice dei beni culturali e del paesaggio), presso l'Archivio di Stato di Napoli tramite gara a procedura aperta, ai sensi dell'art.71 del D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii., da aggiudicarsi con il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108 del D. Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii.

CIG: BC0FBF1DB7

Sommario

1. PREMESSA	3
2. SPECIFICITÀ DELLA PRESENTE CONCESSIONE	4
3. OGGETTO	5
4. LUOGHI E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	6
5. DURATA	8
6. VALORE DELLA CONCESSIONE	8
7. SERVIZI	13
7.1. SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO	15
7.1.1. SERVIZI ON SITE	17
7.2. SERVIZIO DI VISITE GUIDATE	21
7.3. SERVIZIO DI GESTIONE CAFFETTERIA – BUVETTE	25
7.4. SERVIZIO DI ORGANIZZAZIONE PROMOZIONE E COMUNICAZIONE RELATIVI ALLE ATTIVITÀ OGGETTO DELLA CONCESSIONE	31
7.5. SERVIZIO DI PRESIDIO FISSO E CONTROLLO DEL VARCO	33
7.6. SERVIZIO DI BOOKSHOP	34
7.6.1. CATALOGO DEI PRODOTTI	34
7.6.2. SERVIZIO DI VENDITA FISICO E ONLINE	35
7.7. SERVIZIO DI BIGLIETTERIA PER LE VISITE GUIDATE	37
7.7.1. VENDITA FISICA PRESSO LA BIGLIETTERIA	40
7.7.2. VENDITA ONLINE	43
7.7.3. GESTIONE E VERIFICA DELLE GRATUITÀ E DELLE AGEVOLAZIONI E SERVIZIO DI CONTROLLO ACCESSI	44

8. PIATTAFORMA TELEMATICA	44
8.1. REQUISITI GENERALI	44
8.2. SITO WEB DI VENDITA	46
8.3. REPORTISTICA	46
8.4. SICUREZZA, ACCESSIBILITÀ E CONTENUTI DEI SERVIZI	48
8.5. MANUTENZIONE E ASSISTENZA	48
9. ALTRI OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO	48
10. STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO	49
11. AVVIO DELLE ATTIVITÀ	51
11.1. FASE PRELIMINARE	52
11.2. ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ	54
12. MODALITÀ DI UTILIZZO DEI BENI E DEI LOCALI DELL'AMMINISTRAZIONE	55
13. REMUNERAZIONE DELL'ATTIVITÀ E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	57
13.1. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	57
13.2. PAGAMENTO DELLA ROYALTY	58
13.3. VERSAMENTO DEL CANONE	59
Il canone concessorio è dovuto per l'uso degli spazi e per la gestione dei servizi affidati	59
14. CLAUSOLA SOCIALE E CCNL APPLICABILE	60
15. REQUISITI DEL PERSONALE OPERATIVO	60
15.1. FORMAZIONE DEL PERSONALE	63
16. APPLICAZIONE DEI CRITERI MINIMI AMBIENTALI (CAM)	64
16.1. CAM CARTA – DM 4 APRILE 2013	65
16.2. CAM ARREDI - DM 23 GIUGNO 2022 N. 254	65
16.3. CAM EVENTI – DM 19 OTTOBRE 2022 N. 459	66
17. LOGO E SEGNI DISTINTIVI	71
18. VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI	71
19. CESSIONE DELLA CONCESSIONE, DEL CONTRATTO E DEI CREDITI	76
20. RESPONSABILITÀ DEL CONCESSIONARIO ED ASSICURAZIONE CONTRO I DANNI	76
21. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA	77

22. RECESSO	78
23. MODIFICHE E INTEGRAZIONI CONTRATTUALI E REVISIONE DEL CONTRATTO	79
24. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	79
25. CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	79
25.1. RICONSEGNA DEI LOCALI	80
25.2. VERBALE DI RICONSEGNA	80
25.3. PROPRIETÀ DEL DATABASE	81
26. AVVICENDAMENTO TRA I GESTORI	81
27. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	82
28. GARANZIA DEFINITIVA	82
29. SPESE CONTRATTUALI	83
30. DOMICILIO	83
31. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA	83
32. FORO ESCLUSIVO	84
33. DISPOSIZIONI GENERALI	84

1. PREMESSA

L'Archivio di Stato di Napoli, ufficio dirigenziale di livello non generale del Ministero della Cultura (di seguito anche MiC), costituisce articolazione della Direzione generale Archivi (DgA) e si compone delle seguenti sedi:

- Sede Centrale sita in Via del Grande Archivio n. 5
- Sede sussidiaria di Pizzofalcone sita in Via Egiziaca a Pizzofalcone n. 44
- Sede di Castel Capuano

La sede interessata dalla presente Concessione è la Sede Centrale e l'obiettivo è il rafforzamento della funzione culturale e sociale dell'Archivio, quale infrastruttura pubblica in grado di generare valore simbolico, educativo ed economico per la comunità, attraverso un'offerta multidimensionale rivolta a un pubblico eterogeneo (comunità locale, turisti, studiosi), che integri esperienza, relazione e personalizzazione.

Dalla valutazione comparativa svolta dall'Archivio di Stato di Napoli tra la forma di gestione diretta ed indiretta di cui all'art. 115, comma 4 D. Lgs. 42/2004, nonché dalla valutazione

preliminare di convenienza di cui all'art. 175, comma 2 D. Lgs. 36/2023, è emerso che la miglior soluzione per la modalità di gestione integrata dei servizi oggetto del presente affidamento è quella di procedere ad esternalizzare le prestazioni per il tramite di una Concessione.

Con istanza formalizzata dall'Archivio di Stato di Napoli, protocollo del Ministero della Cultura con n. MIC_AS-NA 3725 del 21/04/2026 ed acquisita al protocollo dell'Agenzia del Demanio – Direzione Regionale Campania con n. 6651 del 21/04/2026, è stata richiesta la disponibilità dell'Agenzia del Demanio ad assumere il ruolo di Stazione Appaltante, ai sensi degli artt. 62 e 63 del D. Lgs. 36/2023, per la procedura di affidamento in dei servizi culturali integrati presso la Sede Centrale, in coerenza con le competenze istituzionali e al fine di assicurare efficacia, efficienza e rispetto della normativa in materia di qualificazione delle stazioni appaltanti. Segnatamente, l'art. 63 comma 14 prevede che due o più stazioni appaltanti possono decidere di svolgere insieme una o più fasi di una procedura di affidamento, purché almeno una di esse sia qualificata.

È stata sottoscritta apposita convenzione per disciplinare i rapporti per lo svolgimento del ruolo di Stazione Appaltante, ai sensi degli artt. 62 e 63 del D. Lgs. 36/2023, in relazione all'espletamento della procedura per l'affidamento dei servizi di cui all'art. 117 del D. Lgs. 42/2004

2. SPECIFICITÀ DELLA PRESENTE CONCESSIONE

La presente Concessione si configura come la prima gestione integrata e organica dei servizi per il pubblico dell'Archivio di Stato di Napoli con riferimento alla Sede Centrale.

Il nuovo affidamento si colloca in una fase particolarmente rilevante della storia dell'Archivio, segnata dalla riapertura all'utenza della sede sussidiaria di Pizzofalcone, rimasta chiusa per oltre due anni e da numerosi interventi di ristrutturazione che hanno interessato la Sede Centrale, migliorando la fruizione di spazi, sale, chiostri e giardini, rafforzando ulteriormente la centralità dell'Istituto nel panorama culturale della città di Napoli. Tale contesto ha spinto l'Amministrazione a voler offrire un ventaglio organico di servizi per il pubblico, oggetto della presente Concessione. Alla luce di quanto evidenziato, la stima dei futuri flussi di visitatori e dei conseguenti ricavi non può basarsi su dati consolidati, ma su proiezioni prudenziali e al tempo stesso realistiche, formulate considerando il potenziale di crescita connesso alla nuova gestione integrata e al più ampio scenario di rilancio culturale che la città di Napoli sta vivendo. In tale prospettiva, la presente Concessione non rappresenta soltanto un affidamento di servizi, ma un passaggio decisivo per rendere finalmente i servizi dell'Archivio strutturali, continuativi e di elevata qualità, garantendo al pubblico un'esperienza di visita allineata agli standard nazionali ed europei e accompagnando un momento storico di rinnovata attenzione verso il patrimonio archivistico e monumentale.

L'attivazione di una struttura *ex novo* per i servizi in forma integrata oggetto della presente Concessione costituisce, in tal modo, un'opportunità di sviluppo e innovazione, capace di valorizzare un Archivio di straordinario prestigio e di intercettare l'interesse crescente di visitatori nazionali e internazionali, rappresentando un volano di crescita e consolidamento, contribuendo da un lato a rafforzare l'attrattività dell'Istituto e, dall'altro, a dare stabilità e prospettiva all'offerta dei servizi, inserendola pienamente nel più ampio scenario di rilancio culturale e turistico della città.

3. OGGETTO

La Concessione prevede l'esecuzione integrata dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico nonché del servizio di biglietteria ai sensi dell'art. 117 del D.Lgs. 42/2004.

In particolare, rientrano nell'affidamento:

- Servizi di assistenza culturale, ospitalità per il pubblico
 - Accoglienza, informazione, orientamento;
 - Visite guidate tematiche;
 - Servizio di gestione caffetteria buvette;
 - Servizio di bookshop e vendita di pubblicazioni e materiali editoriali;
 - Servizio di organizzazione promozione e comunicazione relativi alle attività oggetto della convenzione;
 - Servizio presidio fisso e controllo del varco;
- Servizio di biglietteria per le visite guidate
 - Vendita fisica presso le biglietterie;
 - Vendita online;
 - Gestione e verifica delle gratuità e delle agevolazioni e servizio di controllo accessi.

I servizi per il pubblico costituiscono l'insieme delle prestazioni di assistenza culturale e di ospitalità erogate a favore dei visitatori. Il Concessionario sarà chiamato a garantirne non soltanto il corretto svolgimento, ma anche il continuo e progressivo miglioramento, attraverso una gestione dinamica, integrata e innovativa, in stretta collaborazione con l'Amministrazione.

L'erogazione dei servizi dovrà essere orientata al perseguimento delle finalità di cui al successivo art. 7, cui si rinvia.

4. LUOGHI E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

I servizi oggetto della presente Concessione dovranno essere svolti nei luoghi di seguito indicati, che saranno messi a disposizione del Concessionario nello stato di fatto e di diritto in cui si troveranno alla data di sottoscrizione del *Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto* (cfr. Art. 11).

Gli spazi interessati dalla presente Concessione sono:

- Atrio Capasso nelle aree individuate nella planimetria allegata (All. A);
- Primo atrio (All. A);

Intero edificio per l'attuazione dei percorsi concordati di visite guidate.

I suddetti luoghi sono individuati nella planimetria allegata (All. A) e dovranno obbligatoriamente essere visionati in sede di sopralluogo, condizione necessaria ai fini della presentazione dell'offerta.

Laddove ricorrano esigenze istituzionali specifiche, l'Istituto potrà modificare i locali destinati ai servizi, secondo modalità da concordare tra le parti.

Le attività del Concessionario si svolgono in piena compatibilità con le funzioni istituzionali dell'Archivio di Stato e restano subordinate alle esigenze di consultazione, tutela e servizio pubblico.

L'Istituto osserva il seguente orario di apertura della sede centrale:

- Lunedì – Venerdì: 7:00 – 18:30
- Sabato: 7:00 – 14:00
- Domenica: chiuso salvo aperture straordinarie.

Lo svolgimento di attività da parte del Concessionario al di fuori degli orari di apertura dell'Istituto andrà concordato con l'Amministrazione ed è subordinato all'assunzione, da parte del Concessionario, dei relativi costi per il personale dell'Archivio di Stato di Napoli impiegato in attività in conto terzi ai sensi della Disciplina per le attività in conto terzi (All. B), necessari a garantire la tutela del patrimonio culturale e la sicurezza dei luoghi e degli utenti.

I servizi dovranno essere svolti dal Concessionario esclusivamente nell'ambito dei giorni e degli orari di apertura della sede centrale, comprensivi dei tempi tecnici di afflusso e deflusso dei visitatori, non essendo consentita l'erogazione dei servizi al di fuori di tale fascia temporale, salvo aperture straordinarie autorizzate dall'Amministrazione. Entro tale fascia

temporale il Concessionario potrà organizzare l'erogazione dei servizi secondo le proprie valutazioni gestionali ed economiche, anche per una durata inferiore all'intero orario di apertura della sede, fermo restando il rispetto degli obblighi previsti dalla presente concessione. L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare i giorni e gli orari di apertura o chiusura, anche in relazione a progetti di valorizzazione o a iniziative di apertura straordinaria disposte dal Ministero della Cultura. In tali casi il Concessionario sarà tenuto ad assicurare il regolare svolgimento dei servizi senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, salvo applicazione della penale n. 3 di cui all'art. 18.

Resta inteso che sono a cura e spese del Concessionario:

- le attività di manutenzione ordinaria sugli impianti;
- le operazioni di pulizia degli ambienti interessati dai servizi dati in concessione;
- tutte le utenze relative agli spazi oggetto della concessione [acqua, energia elettrica, gas, telefonia e internet, servizio di smaltimento rifiuti (TARI)] funzionali alle attività del Concessionario.

Tali attività sono finalizzate a garantire la piena fruibilità, sicurezza e idoneità degli spazi destinati all'esecuzione dei servizi.

Si specifica inoltre che:

- le opere murarie e tracce saranno concordate con l'Amministrazione;
- ogni genere di lavoro o modifica può essere eseguito previo accordo con l'Amministrazione;
- sarà in ogni caso onere del Concessionario assicurare che i sistemi di connettività e le apparecchiature installate non interferiscano con le altre strumentazioni presenti nello stesso ambiente;
- le operazioni di carico e scarico dei materiali necessari all'esecuzione dei servizi (es. libri, prodotti ecc.) dovranno essere effettuate nei giorni e negli orari concordati con l'Amministrazione.

Sono a carico del Concessionario tutti i lavori necessari all'adeguamento dei locali ai servizi da svolgere, nonché gli allacci alle utenze e il relativo pagamento delle stesse, oltre alla richiesta e all'ottenimento di tutte le autorizzazioni, i permessi e le certificazioni necessarie e funzionali allo svolgimento dei servizi negli spazi interessati.

Nell'espletamento dei servizi, il Concessionario dovrà garantire, a propria cura e spese, i materiali di consumo, la custodia, la pulizia e la corretta manutenzione degli arredi, delle attrezzature strumentali e di quant'altro necessario per l'espletamento delle attività, che

dovranno essere mantenuti in modo da assicurare in ogni momento il decoro complessivo, l'igiene e la piena funzionalità dei luoghi;

Resta altresì a carico del Concessionario il completo allestimento funzionale degli spazi destinati ai servizi, comprensivo degli arredi e delle attrezzature necessarie allo svolgimento delle attività di buvette, bookshop e biglietteria che dovranno risultare coerenti con l'offerta proposta e conformi agli standard qualitativi e funzionali dell'Istituto. Tutte le scelte di arredo e allestimento dovranno risultare conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza, accessibilità, ergonomia, igiene e sostenibilità ambientale.

Il Concessionario dovrà presentare, già in fase di gara, un progetto preliminare completo di elementi utili alla valutazione del prodotto finito (ad esempio rendering, schede tecniche relative ai materiali impiegati, soluzioni tecniche e funzionali) di allestimento della caffetteria - buvette, del bookshop e della biglietteria comprensivo di proposta organizzativa, tipologia degli arredi, materiali previsti e modalità di integrazione funzionale ed estetica con gli spazi, ai fini della valutazione di congruità da parte dell'Amministrazione.

Tutte le scelte di arredo e allestimento dovranno risultare conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza, accessibilità, ergonomia, igiene e sostenibilità ambientale. Gli arredi dovranno inoltre essere conformi ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) di cui al D.M. 23 giugno 2022 n. 254.

Il Concessionario dovrà provvedere alla realizzazione o all'attivazione di una connessione dedicata, assumendone integralmente la gestione, la manutenzione e i relativi oneri economici.

5. DURATA

La Concessione ha una durata prevista di 60 (sessanta) mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del *Verbale di Avvio dell'esecuzione*. Tale durata, alla luce di quanto previsto dall'art. 178 del D.Lgs. 36/2023, è stata definita sulla base di criteri di ragionevolezza e di proporzionalità, tenendo conto delle esigenze organizzative dei servizi richiesti, nonché del periodo necessario al recupero degli investimenti previsti dal Concessionario, come risultante dall'allegato Piano Economico-Finanziario (All. C).

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

6. VALORE DELLA CONCESSIONE

Il valore complessivo presunto della Concessione, calcolato a sensi dell'art. 179 D.Lgs. 36/2023, è di € **1.208.592,00**. Tale valore è stato determinato stimando il potenziale incasso

derivante dalla vendita dei titoli di accesso e dei servizi integrati, al netto dell'IVA, che il Concessionario potrà generare nell'intero periodo di durata della Concessione.

La quantificazione economica è stata elaborata sulla base di un'analisi di mercato condotta sui servizi che l'Amministrazione intende esternalizzare, valutandone il potenziale tasso di utilizzo da parte del pubblico, la spesa media pro-capite (titoli di accesso alle visite guidate, acquisti al bookshop e alla caffetteria buvette e altri servizi) e gli indici di crescita prevedibili per ciascun servizio. In tale analisi si è fatto riferimento a parametri di riferimento relativi a istituti analoghi e con i dati nazionali relativi a fruizione, spesa media, comportamento dell'utenza e andamento dei servizi culturali. Particolare rilevanza è stata attribuita al contesto specifico in cui la Concessione si colloca, caratterizzato da condizioni eccezionali di crescita legate a fattori strutturali e programmatici.

Nella determinazione del valore della concessione si è considerata la percezione ancora diffusa dell'Archivio come luogo destinato esclusivamente a studiosi e ricercatori ed è stato effettuato un calcolo medio del potenziale fatturato dell'attività di visite guidate, dell'attività di buvette e del bookshop considerando una crescita progressiva dei flussi di utenza e dei conseguenti ricavi nei primi anni di gestione.

La tabella che segue offre la lettura sinottica del valore della Concessione nelle sue diverse voci.

VALORE STIMATO DELLA CONCESSIONE	1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	4° ANNO	5° ANNO	Totale
Incassi dai servizi per il pubblico	190.080,0 0 €	220.560,00 €	240.960,0 0 €	278.496,0 0 €	278.496,00 €	1.208.592,0 0 €
Bookshop	46.080,00 €	53.760,00 €	53.760,00 €	55.296,00 €	55.296,00 €	264.192,00 €
Visite guidate	86.400,00 €	100.800,00 €	117.600,00 €	138.240,0 0 €	138.240,00 €	581.280,00 €
Caffetteria - Buvette	57.600,00 €	66.000,00 €	69.600,00 €	84.960,00 €	84.960,00 €	363.120,00 €
VALORE DELLA	190.080,0	220.560,00	240.960,0	278.496,0	278.496,00 €	1.208.592,0

CONCESSIONE	0 €	€	0 €	0 €		0 €
--------------------	------------	----------	------------	------------	--	------------

La stima di cui sopra assume carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo l'Amministrazione, né costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti per il Concessionario, il quale dovrà assumere interamente a proprio carico il rischio operativo inerente alla gestione dei servizi in Concessione.

Il Piano Economico Finanziario di massima (PEF) allegato al presente Capitolato ha, quindi, il solo fine di favorire la partecipazione degli operatori economici, così da fornire ai concorrenti le informazioni utili per la predisposizione delle relative offerte. Esso illustra la fattibilità economico-finanziaria e gestionale, quindi, l'equilibrio economico e finanziario dell'operazione.

Per ogni servizio, sono stati calcolati poi i costi di gestione, i materiali, il personale necessario al suo espletamento, le spese amministrative e di utenza e le spese varie e accessorie, nonché i costi relativi al Canone e alle Royalties sul fatturato netto derivante dai servizi.

È rimessa al Concessionario la facoltà di reperire la liquidità necessaria alla realizzazione dell'investimento attraverso ogni forma di finanziamento consentita dalla legge.

Il Concessionario sarà chiamato, in sede di offerta economica, a presentare un proprio PEF asseverato da un tecnico che dovrà essere coerente, finanziariamente sostenibile ed economicamente conveniente e, a tal fine, sarà oggetto di valutazione ai sensi dell'art. 185 comma 5 D.Lgs. 36/2023. Tale PEF sarà oggetto di revisione solo alle condizioni e secondo le modalità indicate all'art. 192 del D.Lgs. 36/2023.

Di seguito si riportano i dettagli dei razionali che hanno generato la stima sopra sintetizzata.

6.1. Biglietteria Visite guidate

La stima dei ricavi attesi dalle visite guidate deriva dall'applicazione della tariffa individuale determinata in forma progressiva, in considerazione della fase di avvio delle attività e del graduale raggiungimento dei livelli di esercizio a regime, alla proporzione di pubblico potenzialmente interessato al servizio. Il valore così ottenuto che parte da € 6 il primo anno per giungere a € 8 il quarto e quinto anno, è da considerarsi indicativo e prudenziale, tenuto conto che eventuali attività di promozione curate dal Concessionario potrebbero incidere positivamente sulla domanda.

La tabella che segue illustra il dettaglio della stima relativa agli incassi da bigliettazione per le visite guidate.

RICAVI DA BIGLIETTAZIONE VISITE GUIDATE	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	TOTALE
N° visitatori stimati	14.400	16.800	16.800	17.280	17.280	82.560
Prezzo medio (€)	6,00	6,00	7,00	8,00	8,00	-
Ricavi stimati (€)	86.400,00	100.800,00 €	117.600,00 €	138.240,0 0 €	138.240,0 0 €	581.280,0 0 €

6.2. Bookshop

La tabella che segue riporta il dettaglio delle previsioni economiche relative al servizio di bookshop.

RICAVI DA BOOKSHOP (IP.40% visitatori acquistano al bookshop)	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	TOTALE
N°acquirenti stimati	5.760	6.720	6.720	6.912	6.912	33.024
Scontrino medio (€)	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	-
Ricavi stimati (€)	46.080,0 0	53.760,0 0	53.760,0 0	55.296,00	55.296,00 €	264.192,00 €

6.3. Caffetteria - Buvette

La stima dei relativi ricavi è riportata nella tabella che segue.

FATTURATO DA GESTIONE CAFFETTERIA- BUVETTE (IP. 50% visitatori acquistano al punto ristoro)	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	TOTALE
N° clienti stimati	7.200	8.400	8.400	8.640	8.640	41.280
Scontrino medio (€)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	-
Ricavi stimati (€)	28.800,00 €	33.600,00 €	33.600,00 €	34.560,00	34.560,00	165.120,0 0 €

FATTURATO DA CAFFETTERIA- BUVETTE (clienti non visitatori)	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	TOTALE
N° clienti stimati	9.600	10.800	12.000	16.800	16.800	66.000,00
Scontrino medio (€)	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	-
Ricavi stimati (€)	28.800,00	32.400,00	36.000,00	50.400,00	50.400,00	198.000,0 0

FATTURATO TOTALE	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	TOTALE
-----------------------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	---------------

STIMATO GESTIONE CAFFETTERIA - BUVETTE						
Ricavi stimati (€)	57.600,0 0	66.000,00	69.600,00	84.960,00	84.960,00	363.120,00

FATTURATO TOTALE STIMATO SERVIZI	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	TOTALE
Fatturato totale	190.080,0 0	220.560,0 0	240.960,0 0	278.496,0 0	278.496,0 0	1.208.592,00

7. SERVIZI

Nei paragrafi che seguono si provvede alla descrizione dei servizi oggetto di affidamento e all'individuazione delle prestazioni minime richieste al Concessionario.

Il Concessionario dovrà svolgere i servizi nel rispetto delle prescrizioni del presente Capitolato Tecnico, dello Schema di Contratto e di quanto indicato in Offerta Tecnica. L'attività dovrà essere improntata a qualità, continuità e sicurezza, con personale adeguatamente formato e chiaramente riconoscibile. È fatto divieto di applicare costi non autorizzati dall'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di verificare in qualsiasi momento la conformità delle attività agli standard qualitativi previsti dal presente Capitolato, dallo Schema di Contratto di Concessione e nel rispetto di quanto dichiarato nell'Offerta Tecnica, con possibilità di applicazione della penale n. 1 di cui all'Art. 18 prevista in caso di inadempienza.

I servizi oggetto di Concessione comprendono:

- Servizi di assistenza culturale, ospitalità per il pubblico
 - Accoglienza, informazione, orientamento;

- Visite guidate tematiche;
 - Servizio di gestione caffetteria buvette;
 - Servizio di bookshop e vendita di pubblicazioni e materiali editoriali;
 - Servizio di organizzazione promozione e comunicazione;
 - Servizio presidio fisso e controllo del varco;
- Servizio di biglietteria per le visite guidate
 - Vendita fisica presso le biglietterie;
 - Vendita online;
 - Gestione e verifica delle gratuità e delle agevolazioni e servizio di controllo accessi.

L'erogazione dei servizi dovrà avvenire in coerenza e con le finalità generali già individuate all'Art. 3 *Oggetto* e, in particolare, dovrà essere orientata a:

- favorire e accrescere la conoscenza del patrimonio culturale dell'Archivio;
- assicurare la piena fruizione in maniera inclusiva e non discriminatoria, con attenzione ai soggetti fragili e diversamente abili;
- garantire la massima accessibilità alle informazioni, anche mediante strumenti digitali, multilingue e soluzioni tecnologiche innovative;
- valorizzare le diverse specificità delle sedi, armonizzando la gestione e rendendo coerente l'esperienza di visita.

Nell'espletamento delle attività, il Concessionario, al fine di garantire un'ottimale esecuzione dei servizi richiesti, è tenuto a:

- provvedere, a propria cura e spese, alla fornitura e all'installazione degli arredi nei locali indicati nell'Art. 4, presentando in fase di gara un progetto preliminare completo di elementi utili alla valutazione del prodotto finito (ad esempio rendering, materiali impiegati, soluzioni tecniche e funzionali);
- segnalare tempestivamente all'Amministrazione eventuali anomalie tecniche o funzionali riscontrate negli impianti e, più in generale, negli spazi messi a disposizione;
- predisporre ed esporre al pubblico i listini dei prezzi relativi ai titoli di accesso alle visite guidate e ai servizi offerti, redatti almeno in lingua italiana e inglese e in modalità chiare e facilmente consultabili;
- svolgere, in ogni caso, tutte le operazioni non espressamente indicate nel presente documento, ma necessarie a garantire il regolare svolgimento dei servizi e/o imposte dalla normativa vigente;

- assicurare che il personale impiegato sia chiaramente riconoscibile. In particolare, loghi, divise e segni distintivi dovranno risultare coerenti con l'immagine e lo stile dell'Istituto, previa approvazione dell'Amministrazione prima dell'Avvio delle Attività.

Fatte salve le prescrizioni minime qui indicate, il Concessionario potrà sviluppare e articolare i servizi secondo modalità proprie, purché condivise con l'Amministrazione e tali da non arrecare pregiudizio all'utilizzo degli spazi. Entro i primi 15 giorni dalla stipula del Contratto, l'Amministrazione potrà concordare con l'Aggiudicatario eventuali modifiche di dettaglio al progetto generale offerto, purché non sostanziali e prive di impatto sul PEF.

L'Amministrazione potrà verificare la conformità degli allestimenti funzionali dei servizi rispetto a quanto previsto dal presente Capitolato, dallo Schema di Contratto e da quanto dichiarato in Offerta Tecnica. L'eventuale riscontro di difformità rilevanti comporterà l'obbligo per il Concessionario di adeguare gli allestimenti entro il termine assegnato dall'Amministrazione. In caso di mancato adeguamento entro il termine stabilito, si applica la penale n. 2 di cui all'Art. 18, fatti salvi gli ulteriori rimedi contrattuali previsti.

I servizi di cui alla presente Concessione dovranno essere svolti nel rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (C.A.M.) di cui all'Art. 16 nonché nel rispetto delle clausole contrattuali contenute nei Decreti Ministeriali ivi indicati.

7.1. SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO

Il servizio di accoglienza, informazioni e orientamento rappresenta la prima interfaccia tra l'Archivio di Stato di Napoli e i visitatori, costituendo lo strumento principale attraverso il quale sono presentati e promossi al pubblico l'offerta culturale e i servizi disponibili.

Il primo punto di contatto è individuato nel bookshop, che svolge anche funzione di front-office informativo e biglietteria. Il personale fornisce informazioni su visite guidate, eventi e servizi, curando la vendita dei titoli di accesso e promuovendo prodotti editoriali e servizi aggiuntivi (audio-guide e strumenti digitali di supporto alla visita).

Accesso e avvio della visita guidata:

I visitatori muniti di titolo accedono alle aree dedicate previa verifica tramite sistemi di validazione (QR code o equivalenti). Prima dell'inizio della visita, può essere prevista la fruizione di contenuti introduttivi multimediali, finalizzati a migliorare la comprensione del percorso e a gestire eventuali tempi di attesa.

Tale organizzazione è finalizzata a garantire un'esperienza fluida, coordinata e inclusiva, nonché un efficace controllo dei flussi e una corretta gestione delle informazioni.

Gli obiettivi del servizio sono:

- offrire una comunicazione chiara, efficace ed efficiente in merito all'offerta culturale e ai servizi dell'Archivio nella loro interezza;
- incrementare il comfort dei visitatori, orientandone le scelte verso i percorsi e i servizi più adatti alle specifiche esigenze di visita;
- assicurare un'esperienza inclusiva e non discriminatoria, con particolare attenzione alle famiglie, ai visitatori stranieri e alle persone con fragilità temporanee o permanenti, nonché con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive, attraverso strumenti e modalità di comunicazione che favoriscano la piena partecipazione alla vita culturale.

Il personale addetto dovrà essere in grado di fornire, almeno in lingua italiana e inglese, informazioni aggiornate e puntuali riguardanti:

- orari di apertura e modalità di accesso all'Archivio;
- tipologie e tariffe dei titoli di fruizione delle visite, incluse convenzioni e agevolazioni;
- tipologie e tariffe dell'offerta culturale (mostre, esposizioni temporanee, eventi, tipologie di percorsi di visita guidata, strumenti di supporto alla visita, ecc.);
- collocazione e modalità di utilizzo dei servizi per il pubblico (biglietteria, bookshop, servizi igienici, percorsi e strumenti di accessibilità);
- informazioni di carattere generale sul sito e sul territorio in cui insiste;
- regole di comportamento e norme per la fruizione degli spazi;
- misure e percorsi per l'accessibilità, inclusi trasporti e collegamenti;
- informazioni di carattere generale sulla sicurezza e comunicazioni di servizio indicate dall'Amministrazione.

Il Concessionario dovrà assicurare che il personale impiegato abbia le caratteristiche indicate all'Art. 15 e che sia adeguatamente formato, chiaramente riconoscibile e costantemente aggiornato in merito a tutte le informazioni e ai servizi offerti dall'Archivio, così da garantire un'assistenza coerente con gli standard di qualità richiesti.

Ai fini della qualità del servizio, è richiesto che il personale addetto sia in grado di svolgere le proprie funzioni oltre che in lingua italiana, anche in lingua inglese, con un livello minimo di conoscenza pari al B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue (QCER). Tale livello dovrà essere comprovato da idonea certificazione linguistica rilasciata da un ente autorizzato, che dovrà essere trasmessa all'Amministrazione anteriormente alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività, quindi nella fase preliminare, come esplicitato nel Par. 11.1. La succitata documentazione sarà successivamente allegata al *Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto* (Par. 11.2).

Nel corso della durata del contratto, sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al Par. 8.5., l'Amministrazione potrà concordare l'introduzione di ulteriori lingue di servizio, che il Concessionario sarà tenuto a garantire attraverso personale qualificato.

In un'ottica di miglioramento dell'offerta al pubblico, l'Amministrazione ritiene inoltre di particolare interesse la predisposizione di servizi dedicati a specifiche tipologie di visitatori, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le famiglie con bambini.

Con riferimento alla fruizione da parte delle famiglie, sarà oggetto di valutazione l'eventuale impegno ad attivare un servizio di accompagnamento e di attività dedicate ai bambini, finalizzato a consentire ai genitori di visitare la sede con maggiore tranquillità e partecipazione, offrendo, ai minori, esperienze ludico-educative coerenti con il contesto culturale e adeguate alle diverse fasce d'età. Le proposte potranno riguardare, ad esempio, attività ludiche o creative, percorsi sensoriali, momenti narrativi o altre iniziative analoghe, organizzate in spazi idonei e con il supporto di personale qualificato, nel rispetto delle necessarie misure di sicurezza e tutela dei minori.

I servizi sopra descritti non costituiscono prestazioni obbligatorie, ma saranno considerati criteri migliorativi dell'offerta complessiva. Qualora proposti, il Concessionario dovrà illustrarne con chiarezza i contenuti, le modalità organizzative, le competenze del personale impiegato e le tempistiche di attivazione.

L'attivazione di tali servizi, ove offerti dal Concessionario in sede di gara, dovrà avvenire entro 60 giorni dalla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (Art. 11). In caso di ritardo nell'attivazione dei servizi proposti, si applica la penale n. 5 di cui all'Art. 18.

Il Concessionario, per i servizi di cui al presente paragrafo, è tenuto al rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per l'*Acquisto di carta per copia e carta grafica*, adottati con D.M. 4 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013) successive modificazioni e integrazioni, in conformità alle specifiche tecniche ambientali previste dal citato decreto, secondo quanto dettagliato all'Art. 16 del presente Capitolato e alle prescrizioni ivi indicate.

7.1.2.SERVIZI ON SITE

Il servizio comprende la gestione del punto informativo al fine di fornire ai visitatori assistenza costante, qualificata e coerente con gli standard dell'Archivio.

L'attivazione di tutti i servizi on site deve avvenire contestualmente alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (Art. 11). In ipotesi di ritardo nell'attivazione dei servizi, si applica la Penale n. 4 di cui all'Art. 18.

7.1.3 POSTAZIONI FISICHE

Le postazioni fisiche costituiscono i punti operativi attraverso i quali vengono erogati i servizi di informazione, accoglienza e orientamento sino al momento dell'ingresso al percorso di visita, garantendo accessibilità e inclusione per tutti i visitatori, in coerenza con le politiche dell'Archivio.

È compito del Concessionario organizzare e predisporre il personale a presidio delle postazioni, nonché provvedere alla fornitura, installazione e manutenzione delle postazioni informatiche e dei relativi hardware qualora necessari.

Presso ciascuna postazione dovranno essere fornite almeno le informazioni minime elencate al Par. 7.1 del presente documento. Tutto il personale impiegato dal Concessionario, anche se adibito ad altre mansioni (ad esempio biglietteria o bookshop), è comunque tenuto a fornire tali informazioni qualora richieste dai visitatori, al fine di garantire uniformità, completezza e continuità del servizio di accoglienza.

Dovranno essere garantite almeno (cfr. Par. 7.7.4.):

Servizio	Numero minimo postazioni
Bookshop	1
Biglietteria	1
Presidio varco e controllo accessi	1

La configurazione del servizio dovrà garantire un'adequata gestione dei flussi dei visitatori. Nel corso della Concessione, il Concessionario sarà tenuto a strutturare e adattare il servizio per rispondere a eventuali mutate esigenze relative all'affluenza.

Sono a carico del Concessionario tutte le attrezzature e i dispositivi necessari alla eventuale regolazione dei flussi. Qualora necessario per una corretta gestione delle code e previa autorizzazione dell'Amministrazione, il Concessionario dovrà posizionare, negli spazi esterni all'accesso e alla biglietteria fisica, transenne e/o paline tendiflex. La dislocazione di tali elementi dovrà avvenire in modo ordinato, decoroso e pulito, evitando ogni ostacolo al normale transito e garantendo la corretta priorità di accesso e la stima dei tempi di attesa.

Il controllo dei flussi di accesso si svolgerà in stretta collaborazione con il personale ATAV dell'Archivio di Stato di Napoli che pur non svolgendo direttamente tale servizio, potrà segnalare al Concessionario la necessità di sospendere temporaneamente l'accesso del

pubblico alle zone visitabili, o di ricalibrare la periodicità di accesso tra individui, gruppi medi e gruppi numerosi, qualora non fosse possibile garantire le condizioni di sicurezza.

Qualsiasi ulteriore personale che il Concessionario ritenga di impiegare, oltre al minimo qui previsto, sarà a suo esclusivo onere e non potrà in alcun modo rivalersi sull'Amministrazione.

Resta in ogni caso facoltà dell'Archivio richiedere lo spostamento o la diversa localizzazione delle unità, qualora necessario per esigenze organizzative o per migliorare l'esperienza di visita.

7.1.4. SCHERMI E PANNELLI INFORMATIVI

Ai fini di una corretta e completa erogazione del servizio di informazioni, è onere del Concessionario progettare, fornire e installare i pannelli utili all'orientamento e all'informazione dei visitatori, secondo le direttive che l'Amministrazione fornirà nella fase esecutiva. I testi dei pannelli dovranno sempre essere predisposti almeno in lingua italiana e in inglese.

Per l'intera durata della Concessione, il Concessionario dovrà garantire:

- la manutenzione e sostituzione dei pannelli informativi deteriorati o obsoleti, anche in caso di danneggiamenti minimi;
- la produzione e posa di nuova cartellonistica, nel caso di apertura di ulteriori percorsi o modifica dei flussi di visita da parte dell'Amministrazione.

A decorrere dall'invio di eventuali segnalazioni da parte dell'Amministrazione riguardo al deterioramento o all'obsolescenza dei cartelli, il Concessionario sarà tenuto alla sostituzione integrale dei supporti segnalati:

- entro 48 ore, se la segnalazione perviene in giorno feriale;
- entro 72 ore, se la segnalazione perviene in giorno prefestivo, pena l'applicazione della penale n. 1 di cui all'Art. 18.

Il Concessionario dovrà sottoporre all'Amministrazione il *layout* dei cartelli informativi, nonché concordare i tempi per la prima installazione.

Si precisa infine che non è consentita l'installazione di alcun dispositivo (cartelli, banner, schermi o altri supporti informativi) sulle strutture esterne dell'Istituto senza preventiva autorizzazione da parte della Direzione, che ne valuterà la conformità alle esigenze di tutela e l'opportunità di installazione.

7.1.5. DISTRIBUZIONE E GESTIONE DEI SUPPORTI ALLA VISITA

Il Concessionario è responsabile della gestione complessiva dei supporti alla visita, ove previsti, intesi come strumenti fondamentali per migliorare la fruizione e garantire un'esperienza accessibile, inclusiva e di qualità per tutti i visitatori, comprese le persone con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive.

Rientrano tra i supporti alla visita, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- materiali informativi cartacei (brochure, mappe generali e tematiche, locandine) da produrre e distribuire a cura e spese del Concessionario, almeno in lingua italiana e inglese, aggiornati periodicamente e distribuiti gratuitamente al pubblico;
- dispositivi informatizzati ove richiesto (tablet, dispositivi elettronici, ecc.) eventualmente forniti dal Concessionario, da custodire, ricaricare, igienizzare e distribuire, con obbligo di garantire la restituzione e l'adeguata assistenza all'uso;
- radioguide (sistemi *whisper*) con relativi accessori (microfoni, cuffie monouso o igienizzate, caricatori) da fornire, mantenere, ricaricare e igienizzare a cura e spese del Concessionario. Il servizio è erogato a pagamento e comprende la distribuzione, l'assistenza tecnica di base, il ritiro al termine della visita e la gestione delle operazioni di sanificazione;
- audioguide: al momento dell'avvio della Concessione non è prevista la disponibilità di contenuti specifici ma nell'eventualità saranno concordati con l'Amministrazione.

Il Concessionario è inoltre tenuto a:

1. distribuire e raccogliere, su richiesta dell'Amministrazione, questionari di *customer satisfaction*;
2. assicurare, nei siti privi di un punto informazioni, la distribuzione dei supporti tramite il personale di biglietteria e/o di controllo accessi;
3. curare la manutenzione ordinaria e straordinaria, l'igienizzazione e la gestione tecnica di tutte le dotazioni, comprese quelle concesse dall'Amministrazione per la durata della Concessione.

Il personale deputato a queste attività dovrà possedere le caratteristiche indicate all'Art. 15 del presente Capitolato e garantire un'assistenza chiara, efficace e inclusiva, orientando i visitatori nell'utilizzo dei supporti e nella fruizione dei servizi e delle informazioni offerte dall'Archivio.

7.2. SERVIZIO DI VISITE GUIDATE

Il Concessionario cura l'organizzazione, la gestione e la supervisione delle visite guidate, avvalendosi di personale qualificato. La formazione degli operatori sarà effettuata dall'Archivio di Stato di Napoli senza oneri per il concessionario.

Il servizio comprende la progettazione, promozione e vendita di visite guidate, in italiano e in lingue straniere, rivolte a un pubblico diversificato, con l'obiettivo di garantire un'esperienza coinvolgente, accessibile e inclusiva.

Le visite guidate dovranno infatti contribuire a:

- avvicinare all'Archivio pubblici diversi, compresi i visitatori alla prima esperienza;
- favorire la comprensione del patrimonio conservato e del contesto storico, artistico e naturale in cui si inserisce;
- stimolare un senso di coinvolgimento e di appartenenza, facendo percepire l'Archivio come un luogo familiare e accessibile, parte integrante della vita culturale dei visitatori;
- incoraggiare esperienze inclusive, capaci di valorizzare la pluralità di interessi, età, provenienze e condizioni personali;
- garantire che i contenuti siano accessibili e comprensibili a diverse tipologie di pubblico, anche non specialistico, rendendo i contenuti coinvolgenti e adatti a ogni fascia di visitatori;
- offrire percorsi personalizzati in base alle caratteristiche dei visitatori (bambini, famiglie, scuole, gruppi speciali, persone con disabilità), così da rendere la visita un'esperienza significativa e adatta a ciascuna tipologia di pubblico.

I target minimi cui il servizio dovrà rivolgersi comprendono:

- gruppi organizzati (adulti, famiglie, anziani, bambini, ecc.);
- singoli visitatori;
- persone con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive;
- scuole di ogni ordine e grado;

Le visite guidate dovranno essere progettate ed erogate in una logica di accessibilità universale.

Il ventaglio dei percorsi offerti dovrà essere articolato in base al tempo di visita, al grado di approfondimento e alla tipologia di utenza, individuando almeno due tipologie principali di visite:

- visite ordinarie, orientate alla presentazione generale della sede e dei beni culturali;

- visite di approfondimento tematico o speciali, dedicate a temi, percorsi o collezioni specifiche, anche in relazione a mostre ed eventi temporanei.
- Le visite si articolano nei seguenti percorsi:
 - storico-artistico;
 - storico-archivistico;
 - Naturalistico;
 - Mostre in corso
- Le visite:
 - si svolgono in fasce orarie compatibili con l'attività ordinaria;
 - sono subordinate a calendario approvato dall'Archivio;
 - prevedono gruppi contingentati;
 - non devono interferire con consultazione e tutela.

Le visite sono rivolte a singoli visitatori, gruppi, scuole e persone con disabilità, e devono prevedere strumenti e modalità che favoriscano l'accessibilità.

Le visite guidate saranno offerte ai visitatori su prenotazione. Sarà facoltà del Concessionario organizzare visite a partenza fissa. Resta ferma la facoltà dell'Amministrazione di organizzare visite guidate gratuite condotte con il proprio personale, senza che ciò comporti alcun diritto di esclusiva in capo al Concessionario. A titolo esemplificativo, tali visite potranno essere programmate in occasione di iniziative legate al calendario ministeriale, quali le Giornate Europee del Patrimonio (GEP) o altre ricorrenze istituzionali, nonché nell'ambito di aperture straordinarie o progetti di valorizzazione promossi dal Ministero della Cultura (piani di valorizzazione, progetti speciali o analoghe iniziative).

Le visite dovranno essere prenotabili e acquistabili sia tramite le postazioni fisiche *on site* (Par. 7.1.1) sia tramite canali *off site*. Il prezzo delle visite sarà stabilito dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione prima dell'Avvio dell'Esecuzione delle Attività (Art. 11).

Al fine di garantire un servizio organizzato ed efficace, il Concessionario dovrà attivare:

- un indirizzo e-mail e una linea telefonica dedicate per le richieste di informazioni, prenotazioni e organizzazione di visite guidate, definizione degli orari e l'eventuale coordinamento di servizi aggiuntivi.

Tali recapiti dovranno essere sempre attivi e chiaramente pubblicizzati sul sito web dell'Archivio, sul portale di vendita e su tutti i canali ufficiali dell'Amministrazione, così da garantire all'utenza un accesso rapido e univoco alle informazioni.

Tutte le tipologie di visita dovranno essere disponibili obbligatoriamente in lingua italiana e in lingua inglese (con livello minimo certificato C1 QCER), oltre che in LIS e nelle ulteriori lingue eventualmente concordate con l'Amministrazione in base ai dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al Par. 8.5. Non è richiesta certificazione per il personale madrelingua.

Il personale dedicato dovrà inoltre possedere almeno una laurea specialistica o un dottorato in discipline umanistiche (archeologia, storia dell'arte antica, scienze della formazione, psicopedagogia, beni culturali, lettere vecchio ordinamento) o titoli equipollenti, individuati in relazione alla tipologia di visita e al contesto di riferimento, a garanzia della qualità scientifica e didattica del servizio.

Per le visite dedicate a persone con disabilità, gli operatori dovranno possedere comprovata formazione specifica. In occasione delle giornate istituzionali dedicate alla disabilità, tutte le visite guidate dovranno obbligatoriamente essere erogate anche in LIS.

Il Concessionario si impegna, su richiesta dell'Amministrazione, a fornire gratuitamente visite guidate, anche in lingua straniera, in occasione di eventi istituzionali.

I contenuti culturali e le modalità espositive delle visite guidate dovranno essere concordati con il personale scientifico dell'Amministrazione entro la data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (Art. 11), nel rispetto di quanto descritto e offerto in fase di gara. Il Concessionario dovrà inoltre garantire la partecipazione del proprio personale a momenti di formazione organizzati dall'Amministrazione.

L'Amministrazione, entro 15 giorni dalla stipula del Contratto, potrà concordare modifiche alla proposta di visite guidate offerta in sede di gara, purché non sostanziali e senza impatto sul Piano Economico Finanziario. Nel corso della Concessione, il Concessionario definirà con l'Amministrazione eventuali variazioni ai contenuti o alle modalità di erogazione delle visite (ad esempio percorsi tematici in occasione di eventi speciali o mostre temporanee, lingue aggiuntive ecc.).

Il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile, ad eccezione dei gruppi classe, salvo eventuali limitazioni legislative, è di n. 20 persone per gruppo. Tale limite tiene conto delle caratteristiche architettoniche e di sicurezza dell'Istituto, delle esigenze di conservazione e tutela del patrimonio, nonché della fruibilità degli spazi e del comfort dei visitatori.

Le visite possono svolgersi quotidianamente entro le seguenti finestre compatibili con la consultazione archivistica:

Fascia mattutina (lun-sab)

- 1° turno: 10:00 – 11:15
- 2° turno: 11:30 – 12:45

Fascia pomeridiana (lun–ven)

- 3° turno: 15:30 – 16:45
- 4° turno: 17:00 – 18:15

Sabato

- eventuale turno pomeridiano non previsto salvo aperture straordinarie.

Limiti operativi giornalieri

- massimo 4 turni giornalieri;
- configurazioni ammesse:
 - 2 mattina + 2 pomeriggio;
 - 2 mattina + 1 pomeriggio;
 - solo mattina o solo pomeriggio secondo esigenze dell'Archivio;
- massimo 20 partecipanti per gruppo;
- intervallo minimo tra gruppi: 15 minuti;
- percorsi esclusivamente autorizzati.

Articolazione giornaliera delle visite guidate

Fascia	Turno 1	Turno 2
Mattina	10:00–11:15	11:30–12:45
Pomeriggio (lun–ven)	15:30–16:45	17:00–18:15
Sabato	10:00–11:15	11:30–12:45

Note: massimo 4 turni giornalieri; massimo 20 partecipanti per turno; intervallo minimo tra turni 15 minuti. Turni extra da concordare con l'Archivio.

Programmazione settimanale indicativa

Giorno	Fascia mattina	Fascia pomeriggio	Visite guidate	Ristoro leggero
Lunedì	Possibili	16:00–18:00	1–2 turni	Attivo
Martedì	Possibili	15:30–18:00	1–2 turni	Attivo

Giorno	Fascia mattina	Fascia pomeriggio	Visite guidate	Ristoro leggero
Mercoledì	Possibili	16:00–18:00	1–2 turni	Attivo
Giovedì	Possibili	15:30–18:00	1–2 turni	Attivo
Venerdì	Possibili	15:30–18:00	1–2 turni	Attivo
Sabato	8:00–13:30	—	max 2 turni	Attivo
Domenica	—	—	Salvo aperture straordinarie	Non ordinario

Il Concessionario è tenuto a inviare una relazione trimestrale sul numero e le tipologie di visite svolte, in aggiunta ai report mensili di cui al Par. 8.5 da trasmettere all'Amministrazione entro il giorno 5 del mese successivo al trimestre di riferimento.

L'attivazione del servizio dovrà avvenire contestualmente alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (Art. 11). Eventuali ritardi o inadempimenti comportano l'applicazione delle Penali nn. 6 e 7 di cui all'Art. 18.

Il Concessionario, nell'organizzazione delle attività di cui al presente paragrafo, è tenuto al rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per il *Servizio di organizzazione e realizzazione di eventi*, adottati con D.M. 19 ottobre 2022, n. 459 (G.U. n. 282 del 2 dicembre 2022), secondo quanto dettagliato all'Art. 16 del presente Capitolato e alle prescrizioni ivi indicate.

7.3. SERVIZIO DI GESTIONE CAFFETTERIA – BUVETTE

I servizi di caffetteria e ristoro leggero presso la sede centrale dell'Archivio di Stato di Napoli sono aperti al pubblico e accessibili senza necessità di acquisto del biglietto per le visite guidate.

Tali servizi rappresentano un elemento strategico per la valorizzazione complessiva dell'offerta, contribuendo a migliorare l'esperienza dell'utenza e a sostenere la sostenibilità economica della gestione.

Gli orari di apertura e chiusura del servizio sono articolati sulla base dei giorni e orari di apertura dell'Archivio ed organizzati su due turni giornalieri e chiusura prevista il sabato dalle 13:30 in poi e la domenica per l'intera giornata:

Periodo	Apertura	Chiusura
Gennaio – Dicembre	7:00	18:30
Lunedì-venerdì		

Periodo	Apertura	Chiusura
Gennaio – Dicembre	7:00	14:00
Sabato		

Il servizio dovrà essere organizzato in modo efficiente e flessibile, garantendo continuità operativa, adeguati standard qualitativi e capacità di adattamento ai flussi di utenza.

La Concessione prevede, per i locali ad essa destinati, l'esecuzione delle seguenti attività da parte del Concessionario:

- l'effettuazione di tutte le attività propedeutiche all'eventuale attivazione e/o voltura di tutte le utenze necessarie allo svolgimento dei servizi oggetto di concessione;
- la presentazione della SCIA (Segnalazione Certificata d'Inizio Attività) per l'attività di somministrazione di alimenti e bevande al pubblico all'Ente competente, corredata dalla documentazione di legge;
- ottenimento, a propria cura e spese, ogni eventuale ulteriore autorizzazione, permesso e nulla osta occorrenti per l'esecuzione degli interventi di adeguamento funzionale ed impiantistico, antincendio quando necessari, per lo svolgimento del servizio di caffetteria e eventi/catering.
- la fornitura e l'installazione di arredi, macchinari, attrezzature e quant'altro necessario per l'allestimento dei locali oggetto della concessione.
- la pulizia e la sanificazione dei locali, degli arredi, dei macchinari e delle attrezzature;
- la manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti fissi ivi presenti;
- la manutenzione ordinaria e straordinaria degli arredi, dei macchinari, delle attrezzature e di quant'altro necessario per l'espletamento del servizio;
- l'approvvigionamento, preparazione e somministrazione di alimenti e bevande come di seguito precisato;
- l'elaborazione ed esposizione del listino prezzi dei prodotti offerti e del menu giornaliero. Entrambi i documenti devono essere sia in lingua italiana sia inglese;
- la gestione del ciclo dei rifiuti prodotti in conformità alle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia;
- l'esecuzione di qualunque operazione, non esplicitamente indicata nel presente documento, utile a fornire un servizio puntuale ed efficiente;
- al termine della concessione, il ripristino dei locali alla situazione in cui gli stessi sono stati consegnati al momento della sottoscrizione del Verbale di presa in consegna.

La Concessione prevede la somministrazione di bevande fredde e calde ed alimenti tramite servizio al banco e/o ai tavoli posti all'interno degli spazi affidati in concessione.

E' vietato l'utilizzo di piani cottura a gas e l'utilizzo di fiamme vive.

In particolare, il servizio di caffetteria dovrà prevedere un'offerta modulata in funzione dei diversi momenti della giornata, che dovrà essere in linea con le varie esigenze della clientela che s'intende intercettare.

Sarà cura del Concessionario definire l'offerta gastronomica da proporre durante le differenti fasce orarie. Questa deve comunque rispettare le prescrizioni riportate nel presente Capitolato.

Data la peculiarità e l'elevato interesse storico culturale del luogo che ospita i servizi, è richiesta al Concessionario una cura particolare nello svolgimento delle attività previste, che dovranno essere eseguite con un livello qualitativo di eccellenza e con personale qualificato e nel generale rispetto della dignità dei luoghi e delle attività istituzionalmente ivi svolte.

Il servizio dovrà offrire una pluralità diversificata di offerta giornaliera che comprenda colazione, brunch, pranzo (piatti caldi e freddi), merenda e aperitivi.

La gestione dovrà avvenire secondo le seguenti caratteristiche:

il servizio consiste nell'attività di caffetteria con possibilità di preparazione in loco di vivande semplici, mediante lavorazioni di base che non richiedano attività di cottura complessa.

- i prodotti in vendita, alimenti e bevande, confezionati o sfusi, dovranno essere sempre freschi o di recente acquisto;

- analoga diligenza deve essere esercitata, circa il deterioramento e le relative date di scadenza, per i prodotti sfusi/aperti;

- il Concessionario potrà applicare i prezzi di libero mercato. Rimane diritto dell'Amministrazione valutare la congruità dei prezzi dei prodotti offerti affinché gli stessi siano in linea con quelli medi di mercato (Napoli);

- il Concessionario dovrà provvedere direttamente a tutte le fasi costituenti l'attività e, in particolare, ad acquisire, custodire, conservare gli alimenti e provvedere alla loro somministrazione;

- l'esercizio dovrà offrire uno sconto pari almeno al 20% ai prezzi di listino di tutte le referenze in favore del personale dell'Amministrazione;

- negli spazi, in accordo con il Concedente, è possibile realizzare eventi di carattere gastronomico o culturale (es: workshop gastronomici, incontri tematici su arte, creatività, cibo, letture poetiche, ecc.);

- al Concessionario potrà essere richiesto di effettuare prestazioni aggiuntive a pagamento, quali buffet per ricevimenti, servizi catering, coffee-break e simili;

- il Concessionario, inoltre, dovrà provvedere alla gestione delle scorte e delle eccedenze ed alla raccolta e trattamento dei rifiuti ordinari e speciali, con procedure atte a ridurre lo spreco alimentare;

- il servizio dovrà essere effettuato da personale idoneo e professionalmente adeguato all'incarico ricoperto.

Con riferimento agli eventi che potranno essere organizzati dal Concessionario si ritiene opportuno specificare

che le modalità e le tempistiche dovranno essere concordate con la Direzione.

Il Concessionario avrà il diritto di esclusiva per il servizio di catering per qualsiasi evento organizzato dall'Amministrazione all'interno dell'Istituto.

L'allestimento degli eventi potrà avvenire anche durante gli orari di apertura al pubblico, ma solo dopo aver concordato con la Direzione le modalità e assicurando sempre che le operazioni non intralcino il regolare percorso di visita. Gli eventi organizzati dal Concessionario, sia negli spazi destinati al servizio ordinario di caffetteria sia negli ulteriori

spazi messi a disposizione dall'Amministrazione, dovranno essere preventivamente concordati con l'Amministrazione, con richiesta del Concessionario da presentare almeno con 30 gg solari di anticipo rispetto alla data dell'evento.

7.3.1. Offerta gastronomica della caffetteria e del catering

Le modalità di presentazione e somministrazione, dovranno garantire il rispetto delle norme di legge sulla presentazione, igiene e sicurezza dei prodotti.

L'etichettatura dei singoli prodotti (e/o i cartelli/menu) dovrà riportare, almeno in lingua Italiana ed Inglese, l'elenco di tutti gli ingredienti presenti, a partire dall'ingrediente più rappresentativo e via via di quelli presenti in minori quantità, preferibilmente, e laddove possibile, indicando anche le % relative dei principali ingredienti.

In particolare, dovranno essere indicate le preparazioni contenenti ingredienti allergizzanti, glutine, latte e suoi derivati, ingredienti di origine animale e derivati.

L'offerta gastronomica della caffetteria e del catering deve essere formulata considerando l'utilizzo di materie prime di alta qualità e di stagione per gli alimenti di origine vegetale, in special modo prodotti biologici e/o a km0, e prodotti in possesso di marchi di qualità (DOP, IGP, STG), prestando anche attenzione alla potenziale clientela internazionale e alle ultime tendenze nell'ambito della ristorazione.

L'attività della caffetteria e del catering prevede, oltre le bevande, la preparazione e il confezionamento di alimenti anche composti quali, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo: panini, toast, tramezzini, insalate, ecc..

Il servizio dovrà rispettare i seguenti principi:

- impiego prevalente di ingredienti freschi e di ortaggi di stagione¹;
- somministrazione di solo pane fresco;
- fornire unicamente frutta fresca e di stagione² di prima scelta;
- limitare l'utilizzo di prodotti congelati/surgelati. L'utilizzo deve essere evidenziato nell'elenco degli ingredienti. Per questi prodotti deve essere rispettata la c.d. "catena del freddo";
- Limitato utilizzo di prodotti industriali e a lunga conservazione.

La proposta gastronomica della caffetteria e del catering dovrà risultare sempre conforme a quanto indicato nell'offerta tecnica ed agli eventuali aggiornamenti/cambiamenti concordati con l'Amministrazione.

Gli orari di apertura e i prezzi dovranno essere sempre esposti al pubblico in modo ben visibile.

¹Il calendario di stagionalità cui fare riferimento è presente all'interno dell'opuscolo "Ortaggi" redatto dal Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali, nell'ambito della campagna "Sai quel che mangi, qualità e benessere a tavola" e consultabile all'interno del sito www.politicheagricole.it.

²Il calendario di stagionalità cui fare riferimento è presente all'interno dell'opuscolo "Frutta" redatto dal Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali, nell'ambito della campagna "Sai quel che mangi, qualità e benessere a tavola" e consultabile all'interno del sito www.politicheagricole.it.

Dovranno essere sempre presenti nel menu: portate per vegani, vegetariani, celiaci e healthy food.

Sarà considerato elemento migliorativo l'offerta di prodotti biologici e prodotti in possesso di marchi di qualità (DOP, IGP, STG) *“Menu della caffetteria (proposta gastronomica)”*, *“Menu per clientela gluten free”*, *“Menu per clientela vegana”*, *“Menu per clientela vegetariana”*, *“Menu per bambini”*, *“Sostenibilità ambientale e qualità dei prodotti”*.

In caso di mostre/esposizioni/installazioni/anteprime ospitati temporaneamente nell'Archivio, il Concessionario potrà studiare menu ad esse ispirate, al fine di ampliare l'esperienza culturale, visiva e sensoriale dell'utente della caffetteria.

7.3.2. Approvvigionamento delle merci

Il carico e lo scarico della merce, e comunque di ogni materiale riguardante l'espletamento dei servizi, dovranno avvenire in orari concordati con l'Amministrazione.

Il Concessionario si obbliga a:

- l'acquisto, il trasporto e lo stoccaggio dei generi alimentari (con l'impegno a non accantonare presso il deposito eccessive quantità di derrate), dei prodotti necessari alla pulizia dei locali, delle attrezzature e degli arredi e al lavaggio delle stoviglie, del vasellame, della posateria, etc.;
- nel caso in cui il Concessionario si avvalga di un laboratorio esterno per la preparazione delle pietanze, il confezionamento delle stesse, il relativo trasporto e le modalità di gestione delle stesse devono essere effettuati in accordo alla normativa vigente;
- adottare tutte le misure atte a non danneggiare i pavimenti, le vernici, i mobili e ogni altro bene all'interno del sito. Il Concessionario in ogni caso dovrà provvedere senza indugio a proprie spese alla riparazione e/o sostituzione delle parti o degli oggetti danneggiati per colpa propria o dei suoi dipendenti e, in difetto, al risarcimento del danno;
- rimuovere dai locali scatole, imballaggi, nastri adesivi e ogni altro materiale connesso al trasporto dei prodotti alimentari e delle bevande;
- ottenere le eventuali licenze, permessi e autorizzazioni, necessarie per la corretta esecuzione di tutte le prestazioni oggetto della presente Concessione.

7.3.3. Pulizia, manutenzione e gestione dei rifiuti

Il Concessionario dovrà mantenere nel massimo ordine, e in perfetta pulizia, i locali e gli spazi messi a disposizione dall'Amministrazione e i relativi impianti, macchinari, attrezzature, arredi, rivestimenti, infissi, pareti e vetrate, nonché le stoviglie, il vasellame, la posateria e la biancheria, e tutto quanto necessario all'espletamento del servizio, nel rispetto delle vigenti norme igienico-sanitarie e delle procedure di autocontrollo, secondo il sistema HACCP. Al riguardo, dovrà eseguire a proprie cure e spese, anche mediante l'utilizzo di personale specializzato nel campo delle pulizie e delle sanificazioni ambientali, le pulizie giornaliere e periodiche, nonché quelle straordinarie da effettuarsi in occasione di eventi imprevedibili (es. lavori di imbiancatura o muratura, raccolta acque per allagamenti, ecc.) o a seguito di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria.

In particolare, Il Concessionario dovrà provvedere:

- alla pulizia delle sale, degli arredi, delle attrezzature, delle suppellettili, delle stoviglie e accessori; particolare cura dovrà essere rivolta alla pulizia delle stoviglie: dovranno essere utilizzati gli appositi impianti e impiegati idonei prodotti detergenti, al fine di ottenere una

razionale pulizia e disinfezione del materiale stesso; pulizia degli spazi esterni, successivamente allo svolgimento degli eventi organizzati dal Concessionario;

- al lavaggio e sanificazione delle superfici verticali, comprese quelle vetrate, e orizzontali interne dei locali; dei pavimenti delle sale, del bancone e delle zone di servizio, dei rivestimenti, dei macchinari, delle superfici di lavoro, delle cappe di aspirazione, dei corpi illuminanti, degli infissi, ecc.;

- alla pulizia delle celle frigorifere e dei locali adibiti a dispensa e a immagazzinamento delle provviste;

- alla pulizia dei servizi igienici per i dipendenti, da tenere costantemente provvisti di sapone disinfettante e asciugamani a perdere e sgombri da materiali e/o attrezzi per le pulizie;

- alla pulizia dei servizi igienici per il pubblico, da tenere costantemente provvisti di sapone disinfettante e asciugamani a perdere e sgombri da materiali e/o attrezzi per le pulizie;

- allo spurgo e alla pulizia periodica degli scarichi, compresi i pozzetti degrassatori e fosse biologiche, a servizio del bancone e dei relativi servizi igienici, compresi gli interventi di prevenzione degli infestanti nelle caditoie e nei pozzetti;

- alla disinfestazione, derattizzazione e sanificazione periodica di tutti i locali oggetto della Concessione, comprese le aree esterne di pertinenza, attraverso idonea impresa provvista delle necessarie autorizzazioni di legge in materia;

- alla manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti tecnici (elettrici, di sicurezza, condizionamento, antincendio ecc.), secondo il piano di manutenzione e i manuali d'uso. Si precisa inoltre che tutti gli interventi manutentivi da effettuarsi su impianti rientranti nelle previsioni di cui al D.Lgs. 37/2008 e s.m.i. devono essere eseguiti da impresa a ciò abilitata, la quale è tenuta anche a rilasciare, a cura di personale abilitato ai sensi di legge, le prescritte certificazioni di conformità, ogni qualvolta si rendessero necessarie.

Il Concessionario dovrà assicurare che tutti i locali siano mantenuti costantemente puliti e ordinati anche durante le ore di servizio all'utenza.

In generale, durante le operazioni di preparazione, riscaldamento e distribuzione dei pasti e degli alimenti sarà

assolutamente vietato tenere nelle zone di lavorazione detersivi e ausili per le pulizie di qualsiasi genere e tipo.

Nessun sacchetto contenente rifiuti solidi urbani dovrà mai essere depositato, neanche temporaneamente, fuori dei locali. Qualunque onere relativo alla gestione e organizzazione dei rifiuti anteriormente al loro conferimento nei cassonetti (es. sacchetti, contenitori interni, ecc.) sarà a carico del Concessionario.

Sarà tassativamente vietato scaricare qualsiasi tipo di rifiuto negli scarichi fognari (lavandini, canaline di scarico, ecc.). Qualora si verificassero otturazioni o altri malfunzionamenti degli scarichi causati da presenza di rifiuti, imputabili al Concessionario, i costi per il ripristino degli scarichi saranno totalmente a carico del Concessionario. I rifiuti speciali provenienti dai locali in Concessione (oli e grassi alimentari esausti, residui alimentari di origine animale, ecc.) dovranno essere raccolti e trattati, a cura e spese del Concessionario, nei modi previsti dalla normativa vigente nazionale ed europea.

Le spese per il servizio di raccolta, trasporto, conferimento e trattamento dei rifiuti urbani e speciali saranno a totale carico del Concessionario, per cui l'Amministrazione sarà completamente sollevata da detti obblighi.

7.3.4. Manuale di autocontrollo e sistema HACCP

Il Concessionario dovrà provvedere, autonomamente e a proprie spese, alla predisposizione e alla gestione del programma di autocontrollo basato sui principi del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), riferito a tutte le fasi in cui si articolerà il servizio oggetto della Concessione.

Egli dovrà adottare misure adeguate per garantire le migliori condizioni igieniche del prodotto finale, analizzando e individuando i punti critici, mettendo in atto le procedure di controllo necessarie al corretto funzionamento del sistema, compilando tutta la modulistica prevista dal sistema HACCP, atta a dare evidenza della corretta esecuzione delle attività regolamentate.

Le eventuali irregolarità, accertate dal Concessionario nell'ambito del programma di autocontrollo, e i provvedimenti adottati dovranno essere segnalati all'Amministrazione che, qualora ritenesse insufficienti o inefficaci le misure correttive, potrà richiedere la modifica del programma di autocontrollo.

Il Concessionario, pertanto, dovrà presentare, in sede di sottoscrizione del Verbale di avvio il proprio Manuale di Autocontrollo redatto in conformità al Reg. CE n. 852/2004.

7.3.5. Criteri Ambientali Minimi (CAM)

Il Concessionario è tenuto al rispetto dei Criteri Ambientali Minimi applicabili al servizio di caffetteria-buvette e ristoro leggero, con particolare riferimento ai CAM per gli affidamenti relativi ai servizi di ristoro e alla distribuzione di acqua di rete a fini potabili, adottati con D.M. 9 aprile 2025, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 96 del 26 aprile 2025 ed entrato in vigore il 26 maggio 2025.

Il Concessionario dovrà conformarsi alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali applicabili, con particolare riguardo alla qualità e sostenibilità dei prodotti, alla riduzione degli imballaggi e della plastica monouso, alla gestione delle eccedenze alimentari, alla corretta gestione dei rifiuti, all'informazione agli utenti e alla formazione del personale.

Resta fermo il rispetto degli ulteriori CAM eventualmente applicabili alle prestazioni accessorie effettivamente comprese nella concessione, quali pulizia, arredi, carta, materiali informativi, eventi e cura del verde, nei limiti indicati nel presente Capitolato e nell'Allegato E.

7.4. SERVIZIO DI ORGANIZZAZIONE PROMOZIONE E COMUNICAZIONE RELATIVI ALLE ATTIVITA' OGGETTO DELLA CONCESSIONE

Il servizio riguarda l'ideazione, la progettazione e la realizzazione, a cura e spese del Concessionario, di iniziative di marketing e co-marketing, in via non esclusiva, aventi come fine ultimo quello di aumentare e diversificare i flussi di visitatori, valorizzando e promuovendo le attività dell'Archivio di Stato di Napoli, in collaborazione con il territorio.

Le attività dovranno essere calibrate in relazione alla specificità delle diverse sedi e sviluppate in sinergia con il territorio, rafforzando il legame con la comunità locale e incentivando la presenza di visitatori da fuori regione.

Esse potranno essere promosse:

- a livello regionale (Campania), in sinergia con il settore turistico, alberghiero, enogastronomico e agricolo;
- nell'area metropolitana di Napoli, quale principale bacino di utenza e snodo per i flussi turistici nazionali e internazionali;
- nelle regioni limitrofe, con una strategia sovraregionale di rete culturale.

A titolo esemplificativo, il Concessionario potrà proporre:

- accordi di co-marketing con agenzie turistiche, aziende di trasporto, tour operator e associazioni del territorio, per incentivare visite organizzate e percorsi tematici;
- pacchetti integrati con operatori alberghieri, ristorativi, enogastronomici, anche in collaborazione con aziende agricole e vitivinicole locali;
- iniziative legate all'esperienza (ad esempio trekking archeologici, itinerari urbani o naturalistici connessi ai siti museali, bike tour, percorsi tematici con guide specializzate);
- strumenti di comunicazione dedicati (slogan, loghi, materiali digitali e cartacei) volti a rafforzare l'identità e la visibilità delle sedi museali.

Queste attività, se sviluppate in maniera organica e coordinata, contribuiranno a rafforzare la visibilità e la capacità attrattiva dell'Archivio, con benefici diretti per la comunità e per la qualità complessiva dell'esperienza offerta ai visitatori.

Ogni iniziativa promozionale, compresa l'eventuale creazione di strumenti di comunicazione (slogan, loghi ecc.), dovrà essere preventivamente approvata dall'Amministrazione, che si riserva la facoltà di sospenderla o modificarla qualora non coerente con la propria immagine istituzionale e/o con gli obiettivi strategici dell'Archivio.

L'Archivio acquisisce in via definitiva e a titolo gratuito il diritto di utilizzo e di sfruttamento economico di eventuali slogan, loghi, disegni o altre opere dell'ingegno realizzate nell'ambito delle attività promozionali e di marketing.

Il Concessionario dovrà inoltre inviare una relazione semestrale con numero e tipologie delle attività svolte, in aggiunta ai report mensili di cui al Par. 8.5, da trasmettere all'Amministrazione entro il giorno 5 del mese successivo al semestre di riferimento.

Il Concessionario dovrà presentare all'Amministrazione, entro 30 giorni dalla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività, un piano dettagliato delle iniziative promozionali. Il servizio dovrà essere attivato entro i successivi 15 giorni dalla conclusione della fase di concordamento e, comunque, non oltre 45 giorni dalla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività. Il mancato rispetto delle attività approvate o eventuali ritardi ingiustificati nella loro realizzazione comporteranno l'applicazione della penale n. 8 prevista all'Art. 18.

Il Concessionario, nell'organizzazione delle attività di cui al presente paragrafo, è tenuto al rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per il *Servizio di organizzazione e realizzazione di eventi*, adottati con D.M. 19 ottobre 2022, n. 459 (G.U. n. 282 del 2 dicembre 2022), secondo quanto dettagliato all'Art. 16 del presente Capitolato.

7.5. SERVIZIO DI PRESIDIO FISSO E CONTROLLO ACCESSO DEL VARCO

Il Concessionario dovrà garantire il servizio di presidio del varco sito in Vico Monte di Pietà, nonché il controllo degli accessi e la vigilanza delle aree relative ai servizi oggetto di concessione.

In particolare:

- l'ingresso all'Archivio per l'utenza delle visite guidate, del bookshop e della caffetteria-buvette avviene esclusivamente dal varco ubicato in Vico Monte di Pietà;
- l'apertura e la chiusura del portone di accesso sono effettuate dal personale dell'Archivio;
- il Concessionario potrà gestire le attività oggetto di concessione all'interno dell'orario di apertura al pubblico dell'Archivio (Lunedì – Venerdì: 7:00 – 18:30; Sabato: 7:00 – 14:00; Domenica: chiuso salvo aperture straordinarie). In ogni caso, durante l'orario di svolgimento dei servizi dovrà assicurare la presenza continuativa di n. 1 unità di personale dedicata al presidio del varco di accesso;
- tale unità di personale avrà il compito di controllare e regolare gli accessi, verificando il regolare afflusso degli utenti e del personale autorizzato, fornendo le necessarie indicazioni e impedendo l'ingresso a soggetti non autorizzati, nel rispetto delle procedure e delle disposizioni impartite dall'Amministrazione;
- il presidio dovrà essere mantenuto senza soluzione di continuità durante tutto l'orario di svolgimento dei servizi oggetto di concessione, salvo i casi di sostituzione del personale, che dovranno comunque garantire la costante copertura del servizio;

- la vigilanza sulle aree circostanti e sugli accessi esterni, nonché ogni attività connessa al controllo e alla sicurezza del varco, sono a carico del Concessionario.

Il servizio dovrà essere svolto in modo da garantire un efficace controllo degli accessi, la tutela del patrimonio archivistico e la sicurezza degli utenti e del personale presente nella struttura.

7.6. SERVIZIO DI BOOKSHOP

Oggetto del servizio è l'organizzazione e la gestione, a cura e onere del Concessionario, delle attività di vendita al dettaglio dei prodotti editoriali articolate come segue:

- **gestione del punto vendita fisico** presso gli spazi indicati al Par. 7.6.3;
- **gestione del punto vendita online** tramite piattaforma e sito web dedicati (cfr. Art. 8);

Il servizio deve garantire un'offerta di elevata qualità, coerente con la missione istituzionale dell'Archivio di Stato di Napoli, orientata alla valorizzazione della cultura archivistica, storica e identitaria. L'obiettivo è assicurare un'immagine coordinata, riconoscibile e funzionale alla diffusione dei contenuti culturali dell'Istituto.

Il Concessionario riconosce al personale dell'Amministrazione uno sconto non inferiore al 15% sui prezzi di listino.

Il Concessionario, per le attività di cui al presente paragrafo, è tenuto al rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) applicabili, con particolare riferimento al D.M. 4 aprile 2013 (*Acquisto di carta per copia e carta grafica*) e al D.M. 23 giugno 2022, n. 254 (*Fornitura di nuovi arredi per interni*), secondo le specifiche tecniche e le clausole contrattuali dettagliate all'Art. 16 del presente Capitolato.

7.6.5. CATALOGO DEI PRODOTTI

Il Catalogo dei prodotti editoriali e di oggettistica dovrà essere sufficientemente ampio da consentire a tutte le tipologie di pubblico di acquisire un ricordo della visita, configurandosi al contempo come strumento di valorizzazione culturale e promozione dell'Archivio.

In sede di gara, il concorrente dovrà presentare una proposta preliminare di Catalogo dei prodotti che intende porre in vendita presso il bookshop e tramite il canale online. Tale proposta dovrà indicare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le principali tipologie di prodotti editoriali e di oggettistica, le linee tematiche e i materiali utilizzati, nonché una prima indicazione delle fasce di prezzo. La proposta sarà oggetto di valutazione nell'ambito dell'offerta tecnica, al fine di verificarne la qualità culturale, la coerenza con l'identità dell'Archivio e l'adeguatezza rispetto al pubblico di riferimento.

Il Catalogo dovrà articolarsi almeno nelle seguenti sezioni:

- **Generale**, con prodotti editoriali e oggettistica di ampia diffusione e accessibili a tutte le fasce di pubblico;
- **Libreria scientifica**, con un'ampia offerta di titoli di arte, archeologia, architettura, design, storia e cultura locale e nazionale;
- **Dedicata all'infanzia**, con libri e prodotti educativi rivolti a bambini, bambine, ragazzi e ragazze;

Il Concessionario ha l'obbligo di garantire in ogni momento la disponibilità e la completezza dell'assortimento previsto a catalogo, provvedendo a organizzarsi con un sistema di approvvigionamento adeguato e con scorte minime di magazzino tali da assicurare continuità di servizio. L'inosservanza di tale obbligo comporterà l'applicazione della penale n. 9 di cui all'Art. 18 del presente Capitolato.

Il Catalogo definitivo dovrà essere sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione prima dell'Avvio delle Attività (Art 11) ed essere successivamente aggiornato, almeno con cadenza annuale o a richiesta dell'Amministrazione. Ogni integrazione proposta dal Concessionario dovrà essere preventivamente approvata dall'Amministrazione, che potrà rifiutare prodotti ritenuti non coerenti o non idonei.

È fatto divieto di mettere in vendita prodotti non inclusi nel Catalogo approvato; in caso contrario, si applicherà la penale n. 21 di cui all'Art. 18.

7.6.6. SERVIZIO DI VENDITA FISICO E ONLINE

Il punto vendita fisico, liberamente accessibile al pubblico durante gli orari di apertura delle sedi (cfr. Art. 4), è destinato alla vendita di:

- **prodotti editoriali**, finalizzati a migliorare la conoscenza e la fruizione del patrimonio culturale, comprendenti almeno: monografie, collane, guide, cataloghi, libri, saggi, repertori, notiziari, riviste, pubblicazioni di interesse locale, guide fotografiche, cataloghi museali e di mostre (attuali e passate), studi scientifici tematici (es. archeologia, storia, architettura, arte, botanica, scoperte, Mammut), art book, fotografia, cinema, narrativa selezionata, libri didattici per l'infanzia e l'età scolare, edizioni in lingue straniere;
- **oggettistica varia** comprendente ad esempio: design, artigianato locale, cartoleria (quaderni, biglietti, stampe, calendari, cancelleria varia), gioielleria/bigiotteria, giochi didattici ed educativi, piccolo arredamento (tazze, bicchieri, vasi), riproduzioni di beni culturali, oggetti collegati alle mostre ed eventi temporanei, altri prodotti richiesti dall'Amministrazione.

All'interno dei locali assegnati per il bookshop oggetto della Concessione e nel punto vendita online è consentita la vendita esclusivamente dei prodotti indicati nel Catalogo di cui al Par. 7.6.1, in mancanza si applica la penale n. 21 di cui all'Art. 18.

Si specifica che non sono previsti, per il Concessionario, locali magazzino all'interno dell'Archivio, ad eccezione di piccoli spazi da ricavarsi nelle aree di vendita, sufficienti a soddisfare le esigenze di stoccaggio necessarie per assicurare la continuità del servizio tra due rifornimenti successivi.

Su richiesta dell'Amministrazione, il servizio dovrà essere garantito anche oltre l'orario ordinario (es. eventi serali, visite speciali), senza diritto ad alcun compenso aggiuntivo, con preavviso minimo di 48 ore. In ogni caso, le aperture straordinarie non potranno protrarsi oltre le ore 24.00.

Il Concessionario dovrà garantire almeno la presenza di 1 unità fissa al bookshop e integrare la postazione con personale aggiuntivo, rispetto ai minimi di cui all'Art. 4, in caso di elevate affluenze.

Atteso che i locali destinati ai servizi di biglietteria e bookshop non risultano attualmente allestiti, resta a carico del Concessionario il completo allestimento funzionale degli spazi, comprensivo degli arredi e delle attrezzature necessari allo svolgimento delle attività. Gli allestimenti dovranno essere coerenti con l'offerta proposta e conformi agli standard qualitativi e funzionali dell'Archivio, nonché compatibili con il contesto archeologico di riferimento, secondo quanto già previsto al Par. 4.2.

Per la gestione contabile, il Concessionario dovrà dotarsi di registratori di cassa a norma di legge. È inoltre facoltà del Concessionario installare sistemi di antitaccheggio, previa autorizzazione dell'Amministrazione.

Tutte le casse dei punti vendita fisici e del canale online dovranno consentire il pagamento mediante strumenti elettronici e accettare almeno le seguenti modalità:

- Carte di debito;
- Carte di credito dei circuiti: Visa, Mastercard, Maestro, Diners, American Express, JCB, Alipay, China Union Pay;
- PayPal;
- Satispay;
- Google Pay;
- Apple Pay.

Il punto vendita online, integrato all'eventuale sito web (cfr. Par. 8.2), è destinato alla vendita dei prodotti editoriali e di oggettistica di cui sopra, o di una loro selezione.

Il Concessionario potrà applicare i prezzi di libero mercato. L'Amministrazione mantiene il diritto di verificare la congruità dei prezzi applicati, affinché risultino allineati ai valori medi di mercato (Napoli).

L'attivazione del servizio di bookshop fisico dovrà avvenire contestualmente alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. Art. 11). L'attivazione del punto vendita online dovrà invece essere completata entro 45 (quarantacinque) giorni dall'Avvio dell'Esecuzione delle Attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio, sia fisico che online, si applica la penale n. 10 di cui all'Art. 18.

Nel corso della Concessione, l'Amministrazione potrà richiedere modifiche agli allestimenti per lo spostamento, la dislocazione o l'utilizzo di spazi diversi, così come l'estensione delle superfici destinate alla vendita. Tutte le spese derivanti da tali modifiche resteranno ad esclusivo onere del Concessionario.

Al termine della Concessione, oppure in caso di revoca o risoluzione del Contratto, l'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere la rimozione di tutti o parte degli arredi installati a spese del Concessionario, oppure di trattenerli riconoscendo al Concessionario l'eventuale costo fiscalmente non ancora ammortizzato.

Il Concessionario dovrà inoltre inviare una relazione mensile con andamento delle vendite per tipologia di prodotto (editoria, premium, infanzia), suddivisione per canale (fisico, online, *Fuori Book*), con evidenza delle percentuali di sconto applicate e delle giacenze minime, come previsto nel Par. 8.5, da trasmettere all'Amministrazione entro il giorno 5 del mese successivo al mese di riferimento.

7.7. SERVIZIO DI BIGLIETTERIA PER LE VISITE GUIDATE

La biglietteria costituisce lo strumento mediante il quale vengono emessi e venduti al pubblico i titoli di accesso alla sede centrale dell'Archivio di Stato di Napoli esclusivamente per la fruizione delle visite guidate. I servizi di caffetteria - buvette e bookshop presso la sede centrale dell'Archivio di Stato di Napoli sono aperti al pubblico e accessibili senza necessità di acquisto del biglietto per le visite guidate.

La gestione del servizio di biglietteria dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente. Le modalità di organizzazione e erogazione del servizio dovranno essere pienamente compatibili con gli standard adottati dall'Amministrazione a livello nazionale, pena l'applicazione delle

misure previste dal presente Capitolato e dal Contratto, ivi inclusa la risoluzione nei casi più gravi.

Il servizio ha come obiettivo:

- facilitare l'accesso e la fruizione da parte del pubblico;
- incentivare l'utilizzo dei canali di vendita *off-site* al fine di ridurre le code;
- garantire un sistema di emissione integrato, sicuro e trasparente.

Il Concessionario non potrà imporre costi o servizi aggiuntivi ai visitatori senza preventiva autorizzazione dell'Amministrazione. In particolare, il Concessionario sosterrà integralmente gli oneri di attivazione e quelli relativi alle commissioni per l'utilizzo dei pagamenti elettronici, senza applicare alcuna maggiorazione o commissione aggiuntiva ai visitatori.

Il servizio comprende:

- Gestione delle postazioni fisiche *on-site* (biglietteria presidiata dal personale del Concessionario);
- Vendita online se prevista dal Concessionario;
- Gestione e verifica delle gratuità e delle agevolazioni e servizio di controllo accessi (con sistemi di validazione QR code e monitoraggio ingressi).

Il servizio deve inoltre prevedere:

- emissione, distribuzione, vendita, prenotazione e annullamento (anche parziale) dei titoli di accesso;
- gestione degli incassi e dei flussi amministrativi;
- rendicontazione chiara, tracciabile e trasparente verso l'Amministrazione.

I prezzi dei titoli di accesso sono concordati con l'Amministrazione. Possono essere previste riduzioni per gruppi e scuole ed eventuali titoli integrati o interistituzionali.

I titoli devono essere conformi alle normative fiscali e includere tutti gli elementi identificativi (logo, tipologia, prezzo, validità, QR code, ecc.), in formato cartaceo o digitale.

L'Amministrazione si riserva di:

- stipulare convenzioni con associazioni, enti locali, aziende, stabilendo eventuali prezzi agevolati e biglietti cumulativi per i titoli di ingresso. Il Concessionario avrà la facoltà di

proporre analoghe convenzioni, sottoposte a preventiva valutazione e approvazione dell'Amministrazione;

- istituire, in accordo con il Concessionario, agevolazioni e politiche di ticketing integrate. Il dettaglio operativo di tali eventuali politiche sarà definito di volta in volta tra le parti nel corso dell'esecuzione del contratto.

Tutti i titoli emessi, indipendentemente dal canale di vendita, devono riportare:

- logo dell'Amministrazione e del MiC;
- canale di vendita (cassa, online, ecc.);
- data e ora di emissione;
- data e fascia oraria di ingresso e/o di prenotazione;
- validità temporale;
- tipologia di titolo;
- prezzo applicato (con eventuali supplementi evidenziati);
- numero progressivo di serie;
- QR code o codice a barre univoco;

I biglietti potranno essere emessi:

- cartacei (similari agli attuali, con spazio per banner o sponsor);
- *print@home* (coerenti con l'identità visiva e il logo dell'Archivio);
- in formato elettronico con sistemi sicuri (QR code o codice a barre univoco).

Il Concessionario deve sottoporre all'Amministrazione formato e grafica dei biglietti almeno 7 giorni prima dell'avvio delle attività. L'Amministrazione potrà richiedere fino a due modifiche l'anno senza oneri aggiuntivi.

Tutte le attività di biglietteria potranno essere integrate nella piattaforma informatica di cui all'Art. 8.

Il Concessionario dovrà inoltre adottare sistemi di crittografia per i QR code al fine di impedire contraffazioni. È tenuto a rilasciare scontrini, fatture e ogni documento fiscale previsto dalla legge, tramite registratori di cassa conformi.

L'Amministrazione si riserva il diritto di controllare in qualsiasi momento prezzi, tariffe e correttezza dei servizi resi, anche verificando presso i visitatori la corrispondenza tra i prezzi applicati e i servizi effettivamente ricevuti.

Ferme restando le prescrizioni minime, il servizio di biglietteria dovrà essere svolto in coerenza con il progetto offerto in sede di gara, garantendo un sistema integrato, trasparente e inclusivo, capace di favorire la fruizione dell'Archivio da parte di un pubblico ampio e diversificato.

Il Concessionario, per le attività di cui al presente paragrafo, è tenuto al rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) applicabili, con particolare riferimento al D.M. 4 aprile 2013 (*Acquisto di carta per copia e carta grafica*) e al D.M. 23 giugno 2022, n. 254 (*Fornitura di nuovi arredi per interni*), secondo le specifiche tecniche e le clausole contrattuali dettagliate all'Art. 16 del presente Capitolato.

7.7.5. VENDITA FISICA PRESSO LA BIGLIETTERIA

Il servizio di biglietteria deve essere garantito in forma fisica presso i locali individuati nell'Art. 4.

Il Concessionario potrà organizzare il servizio di biglietteria tutti i giorni, entro la fascia temporale di apertura della sede centrale.

Il personale del Concessionario, impiegato presso le postazioni indicate nell'Art. 4, è tenuto a svolgere almeno le seguenti attività:

- emissione e vendita di tutte le tipologie di titoli di accesso (singoli, integrati, abbonamenti, *membership card*, biglietti cumulativi, card turistico-culturali e simili), inclusi quelli eventualmente introdotti dall'Amministrazione nel corso della Concessione;
- rimborso, ove necessario e concordato con l'Amministrazione, del costo del titolo di accesso o di altri servizi in caso di cause imputabili al Concessionario o all'Amministrazione. Tale attività di rimborso potrà riguardare anche biglietti cumulativi, con possibilità di storno parziale dei titoli acquistati (ad esempio per singoli componenti di un gruppo). I rimborsi dovranno essere effettuati, ove tecnicamente possibile, con il medesimo metodo di pagamento utilizzato dall'utente, a garanzia della massima trasparenza e tracciabilità delle operazioni;

La cassa dovrà consentire il pagamento mediante strumenti elettronici e accettare almeno le seguenti modalità:

- Carte di debito;
- Carte di credito dei circuiti: Visa, Mastercard, Maestro, Diners, American Express, JCB, Alipay, China Union Pay;

- Paypal;
- Satispay;
- Google Pay;
- Apple Pay.

Il Concessionario ha l'onere di dotarsi di apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio, tra cui:

- PC di ultima generazione;
- stampanti per titoli cartacei e ricevute, stampante per tessere PVC, stampante laser b/n;
- POS e casseforti per denaro contante;
- rilevatore di banconote false;
- lettori ottici per QR code e codici a barre;
- telefono VoIP;
- apparati per garantire continuità elettrica (UPS, accumulatori, batterie) con almeno 3 ore di autonomia;
- connessione Internet stabile con linea di backup.

Il Concessionario dovrà provvedere, entro i tempi concordati con l'Amministrazione, alla realizzazione o all'attivazione delle connessioni dedicate e assumendone integralmente gestione, manutenzione e oneri economici.

Il Concessionario dovrà inoltre assicurare un servizio di assistenza tecnica, volto a garantire il tempestivo ripristino del collegamento in caso di guasti, interruzioni o malfunzionamenti delle infrastrutture di rete e connettività. L'intervento risolutivo dovrà essere effettuato entro 4 ore lavorative dalla segnalazione o, comunque, nel più breve tempo tecnicamente possibile, pena l'applicazione della penale n. 13 (cfr. Art. 18)

Per quanto concerne il servizio di biglietteria e la vendita dei titoli di accesso alle visite guidate, il Concessionario dovrà garantire la massima continuità operativa dei sistemi informatici e di cassa. Dovranno essere previste procedure che assicurino il corretto funzionamento delle postazioni di biglietteria anche in caso di temporanea assenza di connessione al server, indipendentemente dalla causa. In caso di guasti o malfunzionamenti che comportino l'interruzione o l'impossibilità di emissione dei biglietti, il ripristino del servizio dovrà avvenire con la massima tempestività e comunque non oltre 4 ore, pena l'applicazione della penale n. 14 (cfr. Art. 18). Nelle more della risoluzione delle problematiche suddette, il Concessionario è

tenuto a garantire l'emissione dei titoli di ingresso on site con modalità alternative a quelle ordinarie.

Il Concessionario dovrà mantenere costantemente attive almeno le seguenti postazioni di biglietteria:

- n. 1 postazione, fatto salvo l'obbligo per il Concessionario di incrementare il personale in servizio in relazione ai flussi di pubblico, ai picchi di affluenza o ad eventi che possano determinare un forte incremento dei visitatori.

Le postazioni sopra indicate rappresentano la dotazione minima garantita. Il Concessionario è tenuto ad adeguare, potenziare e integrare il numero di postazioni e di personale in servizio in relazione ai flussi di pubblico. A tal proposito, in caso di picchi di affluenza o di eventi che possano determinare un forte incremento dei flussi di pubblico, il Concessionario è tenuto ad adeguare l'organizzazione del servizio (ad esempio incrementando il personale in servizio o predisponendo postazioni aggiuntive o postazioni mobili di vendita) in modo da garantire tempi di attesa contenuti e standard di qualità del servizio conformi a quanto richiesto dal presente Capitolato. È inoltre facoltà del Concessionario concordare con l'Amministrazione l'apertura parziale delle postazioni nei periodi di minore affluenza.

Il Concessionario ha l'obbligo di esporre in modo permanente, ben visibile e con modalità concordate con l'Amministrazione:

- l'orario di apertura e chiusura al pubblico;
- gli orari e i turni di visita;
- i prezzi dei titoli di accesso alle visite guidate e le tariffe degli altri servizi in vendita;
- le modalità di acquisto anche tramite i canali *off-site*.

Il personale addetto alla biglietteria e al controllo accessi:

- deve essere immediatamente riconoscibile, tramite badge identificativo e/o abbigliamento uniforme concordato con l'Amministrazione;
- deve possedere una conoscenza della lingua inglese almeno a livello B2 QCER, comprovata da certificazione linguistica rilasciata da enti autorizzati o da documentazione equivalente; il requisito non è richiesto per personale madrelingua;
- deve mantenere un comportamento cortese, professionale e non conflittuale;
- deve prestare assistenza immediata in caso di difficoltà con i titoli di accesso o le tecnologie di validazione;

- deve segnalare tempestivamente all'Amministrazione eventuali anomalie relative a biglietti falsi, tentativi di elusione o malfunzionamenti;
- deve adottare procedure di gestione delle situazioni critiche o di emergenza in coordinamento con l'Amministrazione e con il responsabile ATAV dell'Archivio.

Il servizio di biglietteria fisica dovrà essere attivato contestualmente alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (Art. 11). In caso di ritardo si applicherà la penale n. 12 di cui all'Art. 18.

7.7.6. VENDITA ONLINE

Oltre alla vendita fisica, la gestione dei titoli di accesso e dei servizi per il pubblico potrà avvenire anche attraverso eventuale canale online e sito web di cui al Par. 8.2.

Il Concessionario qualora attivasse tale canale online è tenuto a gestire per tutta la durata della Concessione tale portale, assicurandone il costante aggiornamento, il corretto funzionamento e la piena integrazione con i sistemi di biglietteria fisica, così da garantire la disponibilità in tempo reale dei dati di vendita e dei titoli emessi.

I titoli acquistati con diritto a riduzioni o gratuità saranno comunque sottoposti a verifica da parte del personale deputato al controllo accessi (cfr. Par. 7.7.4)

La piattaforma dovrà supportare le seguenti modalità di gestione dei titoli di accesso alle visite guidate:

- **Vendita online:** comporta il pagamento del titolo con eventuale servizio richiesto e l'invio diretto all'utente, tramite e-mail, del biglietto in modalità *print@home* o digitale (fruibile su smartphone o tablet). Tali titoli, recanti codice a barre o QR code, permettono l'accesso diretto al percorso di visita senza la necessità di passare dalla cassa, ma previa validazione da parte del personale incaricato del controllo accessi;
- **Gestione dei titoli agevolati o gratuiti:** acquistati online, con obbligo di verifica successiva dei requisiti da parte del personale deputato al controllo accessi (cfr. Par. 7.7.4)

Il sistema di acquisto online dovrà inoltre permettere al visitatore di scegliere la fascia oraria o il turno di ingresso già in fase di acquisto.

Entro la data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. Art. 11), il Concessionario è tenuto a sottoporre all'Amministrazione il layout e la struttura grafica dell'eventuale sito web (cfr. Art. 8), nonché a eseguire un test di accettazione per simulare e verificare tutte le funzionalità di

acquisto, prenotazione e pagamento online. La messa online del portale dovrà essere contestuale all'Avvio dell'Esecuzione delle Attività.

7.7.7. GESTIONE E VERIFICA DELLE GRATUITÀ E DELLE AGEVOLAZIONI E SERVIZIO DI CONTROLLO ACCESSI

Il Concessionario è tenuto ad adottare tutte le misure necessarie affinché le gratuità e le agevolazioni tariffarie previste dal D.M. 11 dicembre 1997, n. 507 e successive modifiche, nonché da ogni altra disposizione normativa vigente, siano fruite esclusivamente dai soggetti aventi diritto.

A tal fine, il Concessionario, in accordo con l'Amministrazione, dovrà:

- verificare in sede di emissione del titolo la sussistenza dei requisiti richiesti, mediante idonea documentazione presentata dai visitatori che intendono usufruire delle agevolazioni o della gratuità;
- adottare in ogni caso tutte le misure di controllo utili a prevenire abusi o utilizzi impropri delle agevolazioni e delle gratuità.

Il Concessionario dovrà inoltre assicurare un servizio di validazione degli accessi con l'obiettivo di garantire l'ingresso ai visitatori muniti di titolo valido, in particolare quelli acquistati online e/o in prevendita.

Il personale addetto al controllo accessi dovrà avere i requisiti indicati nell'Art. 15.

8. PIATTAFORMA TELEMATICA

Il Concessionario può prevedere l'attivazione di una piattaforma telematica centralizzata, integrata e nativamente *web-based*, a supporto dei servizi di biglietteria, prenotazione e prevendita, bookshop (limitatamente ai canali *off-site*) e controllo accessi e ai connessi servizi di gestione, conduzione e manutenzione, nonché di assistenza all'Amministrazione per tutte le problematiche inerenti alla piattaforma stessa.

8.1. REQUISITI GENERALI

L'eventuale piattaforma telematica dovrà prevedere contenuti almeno in lingua italiana e inglese, e consentire la gestione integrata dei seguenti servizi:

- biglietteria fisica (emissione, vendita e gestione amministrativa dei titoli di accesso alle visite guidate);
- biglietteria online (prenotazione e prevendita);

- sito web di vendita, (con *redirect* dal portale istituzionale dell'Archivio);

La soluzione dovrà essere configurata e personalizzata in base ai servizi affidati, dovrà essere pienamente accessibile all'Amministrazione per tutta la durata della Concessione e ricevere aggiornamenti costanti in caso di:

- nuove disposizioni legislative e regolamentari in materia di bigliettazione e fiscalità;
- modifiche gestionali o tariffarie introdotte dall'Amministrazione;
- richiesta di inserimento di ulteriori contenuti o funzionalità (ad esempio banner, mappe interattive, avvisi urgenti, *advertising* autorizzato).

Il portale dovrà garantire standard elevati di:

- **sicurezza dei dati e delle transazioni online** e continuità del servizio, tramite protocolli protetti SSL/HTTPS con certificati EV così da assicurare la massima tutela dei dati personali e finanziari degli utenti;
- **privacy e protezione dei dati personali**, in conformità al Reg. (UE) 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs. 196/2003;
- **la massima compatibilità e accessibilità universale**, garantendo fruizione anche a persone con disabilità visive, uditive e cognitive, in conformità alle Linee Guida AGID e agli standard WCAG 2.1 livello AA;
- **interoperabilità**, garantendo l'integrazione con sistemi ministeriali e con eventuali piattaforme terze individuate dall'Amministrazione.

La piattaforma dovrà inoltre assicurare:

- **tracciabilità completa di vendite e incassi**, con registrazione per ciascun titolo di: data e ora di acquisto, canale utilizzato, eventuali modifiche/annullamenti, data e ora di validazione all'ingresso;
- **inibizione automatica della fruizione delle visite** con titoli già utilizzati, parzialmente utilizzati, annullati o modificati;
- **monitoraggio in tempo reale** dei visitatori presenti nel sito, anche per finalità statistiche e gestionali;
- produzione di **report dettagliati** e periodici, utili all'Amministrazione per attività di controllo contabile e gestionale.

8.2. SITO WEB DI VENDITA

Qualora il Concessionario sviluppi un sito web dedicato alla biglietteria e ai servizi collegati, ivi compreso il bookshop, dovrà rispettare i seguenti requisiti minimi:

- presenza del logo dell'Archivio; la denominazione e il logo del Concessionario saranno ammessi esclusivamente a fondo pagina, unitamente alle informazioni di legge relative all'hosting provider;
- disponibilità di una sezione dedicata ad avvisi e comunicazioni ufficiali dell'Amministrazione;
- possibilità di acquisto di più prodotti in un'unica transazione (bundle) e gestione di pagamenti elettronici, annullamenti e storni (anche parziali, es. per biglietti cumulativi o integrati);
- fruibilità in lingua italiana e inglese, con eventuale progressiva estensione ad altre lingue concordate con l'Amministrazione;
- compatibilità con i principali browser (Edge, Firefox, Chrome, Safari) e ottimizzazione per dispositivi mobili, garantendo piena fruizione da smartphone e tablet su tutti i principali sistemi operativi (iOS, Android, HarmonyOS, Windows Mobile) e versioni aggiornate;
- interfaccia responsive con adattamento automatico della visualizzazione ai diversi formati di schermo, così da assicurare fluidità di navigazione e semplicità d'uso anche su connessioni lente o reti mobili;
- rimando nell'URL ai riferimenti dell'Archivio di Stato di Napoli, e non del Concessionario;
- inclusione di una funzione di ricerca interna (biglietti, eventi, prodotti, informazioni utili);
- rispetto dei requisiti di accessibilità cognitiva, a beneficio di persone con disabilità visive, uditive e cognitive.

8.3. REPORTISTICA

Il Concessionario assume l'impegno di presentare all'Amministrazione la reportistica riguardante i seguenti principali indicatori, quali:

- numero di biglietti acquistati giornalmente e canali di vendita utilizzati;
- tipologia dei titoli emessi (interi, ridotti, gratuiti, integrati, cumulativi, abbonamenti, membership, ecc.);
- flussi di visitatori e loro distribuzione temporale (giorni, settimane, fasce orarie).

Tutti i dati relativi ai visitatori e ai biglietti venduti, suddivisi per canale di acquisto e per tipologia di titolo, dovranno essere elaborati secondo modelli di reportistica preventivamente concordati con l'Amministrazione, così da garantire uniformità, comparabilità e utilizzo immediato dei dati ai fini gestionali e di rendicontazione.

Sono obbligatori almeno i seguenti report periodici:

- **Report mensile biglietteria per le visite guidate:** riepilogo del numero, dell'importo unitario e complessivo dei titoli di accesso venduti e delle visite effettuate, tipologie di visite (tematiche, scolastiche, generali), lingue utilizzate, feedback raccolti, suddivisi per settimane, giorni della settimana, fasce orarie giornaliere, canali di acquisto (cassa, online, ecc.) e tipologie (intero, ridotto, gratuito, ecc.), eventuali rimborsi effettuati. Tali rendiconti mensili dovranno essere inviati all'Amministrazione entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione;
- **Report bimestrale flussi di visita:** percorsi seguiti, permanenza media, andamento prenotazioni e prevendite, anomalie riscontrate, con invio all'Amministrazione entro il giorno 5 del mese successivo al bimestre di riferimento;
- **Report semestrale iniziative promozionali:** iniziative di co-marketing e promozione territoriale attivate, strumenti di comunicazione realizzati (loghi, slogan, materiali digitali e cartacei), accordi di partenariato avviati e risultati stimati in termini di pubblico e visibilità.
- **Relazione mensile bookshop:** andamento delle vendite per tipologia di prodotto (editoria, premium, infanzia), suddivisione per canale (fisico, online, *Fuori Book*), con evidenza delle percentuali di sconto applicate e delle giacenze minime;
- **Resoconto mensile caffetteria – buvette (da consegnare all'Amministrazione entro 10 giorni dal termine del mese di riferimento):** numero di scontrini e relativi importi medi suddivisi per fascia oraria, giorno e mese di riferimento.

Tutti i report periodici, nonché le analisi realizzate in autonomia dal personale dell'Amministrazione, dovranno essere stampabili ed esportabili nei formati più comuni (Excel e PDF).

L'inadempimento degli obblighi di cui al presente articolo, comporta l'applicazione della penale n. 22 di cui all'Art. 18.

Entro 30 giorni prima della data di scadenza del Contratto, il Concessionario deve produrre un documento denominato "Resoconto finale della Concessione". Tale documento deve avere informazioni consuntive e aggregate dei dati già riportati nei singoli Resoconti trimestrali.

8.4. SICUREZZA, ACCESSIBILITÀ E CONTENUTI DEI SERVIZI

Il servizio di piattaforma informatica, qualora implementato dal Concessionario, dovrà essere pienamente conforme alla normativa vigente in materia di sicurezza delle informazioni, adottando soluzioni tecniche e organizzative che rispettino le direttive e le politiche dell'Amministrazione, nonché le loro evoluzioni.

La piattaforma dovrà garantire la piena accessibilità ai sensi delle Linee guida AGID, assicurando il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della Pubblica Amministrazione anche a soggetti disabili e/o svantaggiati.

8.5. MANUTENZIONE E ASSISTENZA

Il Concessionario è tenuto a garantire il corretto funzionamento della piattaforma attraverso attività di manutenzione ordinaria.

9. ALTRI OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

Nell'espletamento dei servizi oggetto del presente Capitolato, il Concessionario dovrà:

- assicurare il rispetto della normativa vigente in materia di tutela della Privacy (D.Lgs. 196/2003 e, ove applicabile, Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE – regolamento generale sulla protezione dei dati);
- garantire, a propria cura e spese, la manutenzione ordinaria e preventiva, la salvaguardia, la custodia e la pulizia e l'igienizzazione degli arredi, delle attrezzature strumentali, dei supporti alla visita e di quant'altro necessario per l'espletamento dei servizi, mantenendo costantemente il decoro complessivo dei luoghi, pena dell'applicazione della penale n. 20 di cui all'Art. 18;
- assicurare un servizio improntato a qualità, continuità e sicurezza, con personale adeguatamente formato e riconoscibile;
- attuare, ove applicabili, politiche di sostenibilità ambientale e sociale;
- rispettare tutte le disposizioni previste dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- garantire la corretta rendicontazione e trasparenza delle attività svolte, secondo le indicazioni dell'Amministrazione;

- osservare le specifiche tecniche e le clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) e, ogniqualvolta nell'espletamento dei servizi oggetto della Concessione sia previsto l'acquisto, la fornitura o la gestione di beni o servizi rientranti negli ambiti disciplinati dai CAM, conformarsi puntualmente alle disposizioni normative di riferimento, così come meglio specificato nell'Art. 16. In particolare:
 - CAM *Acquisto di carta per copia e carta grafica, inclusi i prodotti editoriali laddove applicabile* (adottati con DM 4 aprile 2013, pubblicati in G.U. n. 102 del 3 maggio 2013);
 - CAM *Fornitura di nuovi arredi per interni, per l'affidamento del servizio di noleggio di arredi per interni per l'affidamento del servizio di estensione della vita utile di arredi per interni* (adottati con DM 23 Giugno 2022 n. 254, pubblicati in G.U. n. 184 dell'8 agosto 2022);
 - CAM *Servizio di organizzazione e realizzazione di eventi* (adottati con DM 19 ottobre 2022 n. 459, pubblicati in G.U. n. 282 del 2 dicembre 2022).
 - CAM per gli affidamenti relativi ai *servizi di ristoro e alla distribuzione di acqua di rete a fini potabili*, adottati con D.M. 9 aprile 2025, pubblicato in G.U. n. 96 del 26 aprile 2025, ove applicabili al servizio di caffetteria-buvette e ristoro leggero.
 - CAM *Pulizia e sanificazione*, adottati con D.M. 29 gennaio 2021, ove applicabili alle attività di pulizia e sanificazione degli spazi affidati al Concessionario;
 - CAM *Verde pubblico*, adottati con D.M. 10 marzo 2020, n. 63, ove applicabili alle attività di cura e manutenzione delle aree verdi funzionali ai servizi oggetto della concessione.

10. STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO

Di seguito sono indicate le strutture e le figure professionali di cui l'Amministrazione e il Concessionario dovranno dotarsi per la gestione e l'esecuzione del Contratto.

Per l'Archivio di Stato di Napoli:

Il Responsabile del Contratto è individuato nella figura del RUP, il quale è referente unico dell'Amministrazione nei rapporti con il Concessionario:

- è responsabile della verifica e della vigilanza sul rispetto delle prescrizioni contrattuali, anche avvalendosi della collaborazione del Direttore dell'Esecuzione.

Al RUP sono demandate tutte le attività previste dall'art. 15 e dall'Allegato I.2 del D.Lgs. 36/2023 e dalla normativa vigente.

Il Direttore dell'Esecuzione può essere individuato dall'Amministrazione per coadiuvare il Responsabile del Contratto:

- svolge le attività previste in capo al medesimo dall'art. 31 All. II.14 al D.Lgs. 36/2023 e dalla normativa vigente;
- effettua verifiche continue sulla conformità e sulla rispondenza del servizio offerto rispetto al Capitolato Tecnico, al Contratto e all'Offerta tecnica del Concessionario, applicando, in caso di esito negativo, le penali previste, per le singole fattispecie, indicate all'Art. 18;
- può avvalersi di una Commissione di controllo e valutazione, istituita per l'espletamento delle attività di verifica dei servizi e di valutazione della qualità.

Per il Concessionario: il Gestore del Contratto è la persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti dell'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi.

Egli dovrà:

- farsi carico di accogliere richieste e segnalazioni da parte dell'Amministrazione e attuare tutte le misure necessarie alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato;
- garantire il corretto svolgimento di tutte le attività previste, inclusa la gestione del personale impiegato;
- individuare e risolvere i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi;
- supervisionare il processo di fatturazione;
- garantire il rispetto delle clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) indicati nell'Art. 16;
- programmare, organizzare, coordinare e controllare i servizi (inclusa la sostituzione tempestiva delle assenze, la gestione delle emergenze tecniche, la verifica della presenza e della puntualità del personale in turno);
- raccogliere e controllare le informazioni necessarie alla reportistica e alla gestione delle penali;
- gestire le richieste, le segnalazioni e le problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- garantire altre attività eventualmente indicate nell'Offerta tecnica.

Il Gestore del Contratto deve possedere un idoneo livello di responsabilità e ampia autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione.

Il Gestore del Contratto (ovvero suo delegato/sostituto per i periodi di ferie o temporanea assenza) dovrà essere sempre reperibile via telefono, durante l'orario di apertura dell'Archivio e comprese le eventuali aperture serali e straordinarie.

Con l'obiettivo di garantire continuità nella reperibilità, qualora il Concessionario modifichi in corso di esecuzione il soggetto individuato dovrà comunicarne tempestivamente all'Amministrazione il nominativo e i contatti, entro e non oltre 48 ore dall'intervenuta modifica.

Il Gestore del Contratto deve intercettare e porre rimedio a tutte le criticità che dovessero emergere nella gestione dei servizi, e provvedere alla tempestiva segnalazione al Direttore dell'Esecuzione di eventuali problematiche per le quali è richiesto l'intervento dell'Amministrazione stessa.

Il Concessionario deve inoltre nominare i *Responsabili di servizio*, ossia le persone fisiche che, per ciascun turno di lavoro, saranno i referenti dell'Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli e alla gestione operativa dei singoli servizi. I nominativi dei Responsabili di Servizio dovranno essere comunicati dal Concessionario all'Amministrazione nel *Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto* ed eventualmente aggiornati qualora necessario. I Responsabili di servizio dovranno assicurare, nel complesso, la loro presenza in loco negli orari di apertura al pubblico.

I recapiti del Responsabile del Contratto, del Direttore dell'Esecuzione e degli eventuali componenti della Commissione di controllo e valutazione devono essere indicati dall'Amministrazione nel *Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto* (cfr. Art. 11). Parimenti, i nominativi del Gestore del Contratto e dei Responsabili di Servizio devono essere comunicati dal Concessionario nello stesso Verbale.

11. AVVIO DELLE ATTIVITÀ

Il Concessionario è tenuto a svolgere i servizi secondo la tempistica di seguito specificata:

- Fase preliminare: intercorrente tra la data di stipula del Contratto e la data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività.
- Data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività: la particolarità della presente Concessione, ovvero l'avvio ex novo dei Servizi per il pubblico in forma integrata, comporta che l'avvio dei servizi oggetto della presente Concessione dovrà avvenire in tempi particolarmente contenuti e compatibili con le esigenze istituzionali dell'Amministrazione. La data di Avvio sarà formalmente comunicata con congruo preavviso mediante apposito Verbale di Avvio dell'Esecuzione; il Concessionario si impegna sin d'ora a garantire la piena operatività dei servizi entro i termini indicati

dall'Amministrazione, anche qualora la fase preliminare risulti temporalmente ridotta.

- Esecuzione delle attività, fase a regime: dalla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività fino al termine del Contratto.

Il Concessionario si obbliga al rispetto degli adempimenti indicati al richiamato Art. 11 del Capitolato nelle varie fasi di esecuzione del Contratto.

L'Archivio si riserva di dare avvio all'esecuzione del Contratto, anche prima della stipula, per motivate ragioni o in via d'urgenza.

11.1. FASE PRELIMINARE

Anteriormente alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività il Concessionario deve:

- realizzare/personalizzare l'eventuale piattaforma informatica di cui al Art. 8 secondo le specifiche descritte nel presente Capitolato Tecnico e nell'Offerta tecnica;
- provvedere ad installare gli arredi e le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni di accoglienza, informazione e orientamento on site, biglietteria on site e vendita di visite guidate, bookshop nonché provvedere ad allestire e configurare ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
- effettuare l'attivazione e la contestuale intestazione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi [utenze di acqua, energia elettrica, gas, telefonia e connettività Internet e servizio di smaltimento rifiuti (TARI)], secondo quanto esposto nell'Art. 4;
- sottoporre all'Amministrazione le divise del personale o altre forme di identificazione;
- sottoporre all'Amministrazione il formato e la grafica dei titoli di accesso;
- concordare con l'Amministrazione il dettaglio delle modalità di rimborso dei titoli di accesso;
- sottoporre all'Amministrazione il layout e la linea grafica dell'eventuale sito web (per pc, smartphone/tablet);
- sottoporre all'Amministrazione un test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dall'eventuale sito web;
- concordare con l'Amministrazione le caratteristiche della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
- concordare con l'Amministrazione eventuali modifiche ai progetti di allestimento presentati in sede di offerta;
- concordare con l'Amministrazione il prezzo al pubblico delle visite guidate;

- concordare con l'Amministrazione contenuti culturali e modalità espositive delle visite guidate;
- concordare con l'Amministrazione il prezzo del noleggio degli eventuali apparecchi *whisper*;
- svolgere la formazione prevista al proprio personale e a quello indicato dall'Amministrazione di cui al Par. 15.1;
- rilasciare, a favore del soggetto indicato dall'Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione di cui al successivo Art. 13. A tale scopo, il Concessionario fornisce a tale soggetto le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto al fine del controllo degli incassi;
- trasmettere all'Amministrazione l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
 - nominativi e dati anagrafici;
 - estremi dei documenti di lavoro e assicurativi;
 - *curricula vitae* delle risorse che renda evidenza della rispondenza ai requisiti minimi rappresentati nel presente Capitolato Tecnico o migliorativi eventualmente offerti;
 - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente Capitolato Tecnico e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
- trasmettere all'Amministrazione i riferimenti dei Responsabili dei servizi;
- concordare con l'Amministrazione il catalogo dei prodotti editoriali e di oggettistica complessivo dei prodotti posti in vendita presso il bookshop, con le relative quantità e tempistiche di produzione;
- consegnare all'Amministrazione tutta la documentazione attestante la conformità ai CAM come indicato nell'Art. 16 e il possesso dell'etichetta *Energy Star* o di altre certificazioni equivalenti riconosciute a livello europeo o internazionale, attestanti l'elevata efficienza energetica delle apparecchiature;
- consegnare all'Amministrazione copia della documentazione inerente ai criteri premianti, qualora presentati in sede di offerta;
- concordare con l'Amministrazione i contenuti di dettaglio del corso di formazione per il personale di cui al Par. 15.1.

Sarà cura dell'Amministrazione:

- fornire i dati del soggetto al quale rilasciare la procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione

- di cui al successivo Art. 13 a cui consegnare le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
- fornire al Concessionario eventuali prenotazioni relative a visite guidate calendarizzate nel periodo di gestione dei servizi al pubblico e della biglietteria da parte del Concessionario.

11.2. ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

All'atto della presa in consegna dei beni e dei locali da gestire, vale a dire almeno 10 giorni prima della data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività, salvo diverso accordo tra le parti determinate da ragioni di urgenza, il Concessionario redige, in contraddittorio con l'Archivio, il *Verbale di presa in consegna dei beni e locali dedicati ai servizi*, contenente l'attestazione della presa in consegna e la descrizione dello stato dei locali stessi.

L'eventuale ritardo nella presa in consegna dei beni e dei locali entro il suddetto termine, qualora imputabile all'operatore economico, costituisce tardivo avvio dell'esecuzione, e come tale causa di risoluzione del Contratto per inadempimento che viene senza indugio dichiarata dall'Amministrazione contraente e opera di diritto.

Il Concessionario, controfirmando per accettazione il suddetto Verbale, assume la custodia e la vigilanza sui beni e sui locali resi disponibili per l'esecuzione dei servizi in Concessione, esonerando l'Amministrazione da ogni e qualsiasi responsabilità a riguardo.

Alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività, il Concessionario attiva tutti i servizi richiesti nel presente Capitolato Tecnico e redige in contraddittorio con l'Amministrazione il *Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto*.

Tale Verbale deve contenere:

- l'attestazione dell'assolvimento degli adempimenti di cui alla precedente fase preliminare in capo al Concessionario e all'Amministrazione;
- i nominativi e recapiti del Direttore dell'Esecuzione, del Responsabile del Contratto e dei componenti della eventuale Commissione di controllo e valutazione;
- la descrizione degli spazi oggetto di Concessione e l'attestazione della presa in consegna degli stessi;
- i nominativi del Gestore del Contratto e dei Responsabili dei Servizi nominati dal Concessionario;
- il *Verbale di presa in consegna dei beni e dei locali dedicati ai servizi*;
- l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di: nominativi e dati anagrafici; estremi dei documenti di lavoro assicurativi; *curriculum vitae* delle risorse;

- originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente Capitolato Tecnico e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
- documentazione attestante il rispetto dei CAM.
 - Manuale di Autocontrollo redatto in conformità al Reg. CE n. 852/2004

Il Verbale dovrà essere redatto in duplice copia ed in contraddittorio tra il Gestore del Contratto e il Direttore dell'Esecuzione e dovrà recare la firma di entrambe le parti.

Il Responsabile del Contratto e il Direttore dell'Esecuzione mantengono in ogni caso la facoltà di accedere ai locali in qualsiasi momento, anche al di fuori dell'orario di apertura al pubblico, previa autorizzazione dell'Amministrazione.

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto, dovessero verificarsi delle variazioni riguardanti gli elementi sopra elencati, il Verbale dovrà essere di volta in volta aggiornato in contraddittorio tra le parti. Se le variazioni, da motivare adeguatamente, si riferiscono a prodotti/elementi per i quali è stato assegnato un punteggio migliorativo, il Concessionario resta obbligato a produrre documentazione idonea a comprovare che le variazioni intervenute garantiscono il mantenimento del punteggio migliorativo e, quindi, il Verbale dovrà dare conto del buon esito delle verifiche sulla nuova documentazione prodotta.

12. MODALITÀ DI UTILIZZO DEI BENI E DEI LOCALI DELL'AMMINISTRAZIONE

Gli spazi oggetto della Concessione e le relative pertinenze, attrezzature e beni mobili, saranno consegnati al Concessionario nello stato di fatto in cui si trovano all'atto della sottoscrizione del relativo *Verbale di presa in consegna dei beni e locali dedicati ai servizi*, con la firma del quale il Concessionario dichiarerà di averne constatata la consistenza e lo stato di funzionamento e conservazione.

I suddetti immobili dovranno essere utilizzati, secondo la propria destinazione, esclusivamente per le finalità di cui al presente Capitolato o per iniziative affini a tali finalità comunque compatibili con le strutture, nel pieno rispetto di tutte le normative e disposizioni vigenti in materia, tra cui in particolar modo quelle relative alla sicurezza di cui al D.Lgs. 81/2008 ss.mm.ii.

Gli interventi di modifica dei locali, degli impianti, degli arredi, delle strutture tecniche saranno concordate con l'Amministrazione. Si specifica altresì che sono a carico del Concessionario tutti gli oneri relativi alla manutenzione ordinaria dell'impiantistica, alla pulizia ordinaria dei locali (compresi i servizi igienici insistenti sul primo atrio) e alle utenze di acqua, energia elettrica e gas, servizio di smaltimento rifiuti (TARI), nonché quelle telefoniche ed Internet strettamente funzionali alle attività del Concessionario.

Nelle aree destinate ai servizi di caffetteria e ristorazione, il Concessionario garantisce la manutenzione ordinaria degli impianti elettrici e idraulici, assicurando il corretto funzionamento delle attrezzature e dei servizi igienici.

L'Amministrazione, per motivate esigenze connesse al miglioramento dei servizi, si riserva la facoltà di modificare l'articolazione e la dimensione dei locali e degli spazi concessi.

Il Concessionario dovrà provvedere alla segnalazione all'Amministrazione di tutti i danni, guasti e deterioramenti che possano interessare i locali, gli impianti, le attrezzature, i beni mobili, onde garantire un loro costante idoneo funzionamento e stato di conservazione.

Per quanto attiene all'uso delle risorse e alla gestione dei rifiuti solidi urbani inerenti alla conduzione dei locali nell'esercizio dell'attività gestionale, il Concessionario dovrà adottare criteri ispirati al rigore e al risparmio energetico nell'uso delle utenze museali, nonché conformi ai CAM.

Il Concessionario dovrà attenersi alle modalità di raccolta differenziata in vigore presso l'Istituto, assicurando che la separazione dei materiali avvenga in modo corretto, continuativo e conforme ai regolamenti comunali in vigore.

Restano invece a totale carico del Concessionario tutte le attività interne di gestione dei rifiuti connesse ai servizi oggetto della concessione, incluse la fornitura dei materiali di consumo necessari (sacchetti, contenitori interni, dotazioni per la raccolta).

Sono altresì a carico del Concessionario lo smaltimento e la gestione di eventuali rifiuti derivanti da attività di manutenzione ordinaria sugli arredi e sulle attrezzature di sua competenza, inclusi – ove applicabile – rifiuti ingombranti, imballaggi voluminosi o materiali da sostituzioni tecniche. Nel caso in cui, durante l'esecuzione dei servizi, si generino rifiuti classificati come RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche), oppure rifiuti con caratteristiche tali da richiedere modalità di smaltimento specifiche, il Concessionario sarà responsabile del loro corretto trattamento, trasporto e conferimento presso centri autorizzati, nel pieno rispetto della normativa vigente.

È fatto divieto assoluto di depositare, anche temporaneamente, sacchetti, contenitori o materiali di scarto all'esterno dei locali affidati al Concessionario o in aree non autorizzate dall'Amministrazione.

È severamente vietato lo smaltimento di qualsiasi tipo di rifiuto tramite gli scarichi fognari (lavandini, canaline, pozzetti, ecc.). Qualora si verificano otturazioni, guasti o altri

malfunzionamenti degli impianti imputabili al comportamento del Concessionario, i costi di ripristino saranno integralmente a suo carico.

Il servizio di pulizia deve essere svolto con modalità specialistiche, adeguate alla natura e alla destinazione degli ambienti dell'Archivio di Stato di Napoli, al fine di garantire sia la conservazione dei materiali archivistici sia elevati standard di igiene e decoro per il pubblico.

Gli interventi devono essere programmati e differenziati in base alle diverse aree, con utilizzo di prodotti e attrezzature idonei a preservare superfici, arredi e materiali sensibili.

Il Concessionario assicura la pulizia regolare degli spazi di ingresso, delle superfici vetrate e dei pavimenti mediante prodotti non aggressivi, nonché la costante rimozione della polvere da arredi, segnaletica ed elementi decorativi.

Per le aree di biglietteria e accoglienza e bookshop, è richiesta particolare attenzione alle superfici di contatto, che devono essere pulite e sanificate con frequenza, nonché alla corretta manutenzione degli spazi espositivi e delle scaffalature.

Nelle aree di caffetteria e ristorazione, il servizio deve essere svolto con elevata frequenza e accuratezza, assicurando la pulizia e sanificazione di superfici, arredi, attrezzature e pavimentazioni, in conformità alle normative igienico-sanitarie vigenti.

Il servizio nel suo complesso deve garantire continuità, efficacia e adeguati standard qualitativi, contribuendo alla tutela del patrimonio e al miglioramento dell'esperienza dei visitatori.

Il servizio di cura e manutenzione del verde presente negli spazi in cui si svolgono i servizi oggetto di concessione (come individuati nella planimetria) e negli spazi subito adiacenti deve essere svolto con modalità programmate e continuative, in relazione alle caratteristiche delle aree e alla loro destinazione d'uso. Il Concessionario assicura interventi periodici di potatura e pulizia, garantendo il mantenimento del decoro, della sicurezza e della fruibilità degli spazi.

13. REMUNERAZIONE DELL'ATTIVITÀ E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

13.1. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

Il Concessionario incassa:

- gli introiti derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso alle visite guidate al netto della Royalty da versare all'Amministrazione;
- gli introiti derivanti dalla caffetteria, dai prodotti del bookshop (anche *e-commerce* e *Fuori Book*), dagli strumenti di supporto alla visita, da eventuali servizi aggiuntivi correlati alle mostre e da eventuali iniziative promozionali, al netto della Royalty da versare all'Amministrazione.

Il Concessionario verserà all'Amministrazione:

- la Royalty sugli introiti derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso alle visite guidate, dalla caffetteria, dai prodotti del bookshop (anche eventuale *e-commerce* e *Fuori Book*), dagli strumenti di supporto alla visita, da eventuali servizi aggiuntivi correlati alle mostre e da eventuali iniziative promozionali;
- il Canone di Concessione derivante dall'utilizzo degli spazi nelle sedi indicate nell'Art. 4.

Il Concessionario è tenuto ad aprire un conto corrente dedicato in via esclusiva alla presente Concessione e sul quale andranno necessariamente e inderogabilmente versati tutti gli incassi relativi alla presente Concessione. Il Concessionario, contestualmente all'apertura, rilascia, a favore del soggetto indicato dall'Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto corrente dedicato; il Concessionario fornisce pertanto a tale soggetto le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online del conto stesso.

Si specifica inoltre che la convenzione con gli istituti di credito inerente ai terminali per i pagamenti elettronici (POS) dovrà prevedere l'afflusso del denaro esclusivamente verso il conto corrente dedicato.

Sono di competenza del Concessionario gli interessi maturati sul conto corrente. I costi di gestione del conto corrente e i costi relativi ai pagamenti elettronici (carte di credito, di debito, bonifici bancari, etc.) sono a carico del Concessionario.

13.2. PAGAMENTO DELLA ROYALTY

Il Concessionario trattiene l'intero incasso derivante dalla vendita dei servizi per il pubblico (visite guidate, strumenti di supporto alla visita, caffetteria e prodotti dei bookshop, anche *e-commerce* e *Fuori Book*, inclusi gli incassi relativi a eventuali servizi aggiuntivi correlati a mostre ed eventi ed eventuali iniziative promozionali), versando all'Amministrazione una Royalty espressa come percentuale sul monte incassi (al netto di IVA), derivanti dalla vendita dei summenzionati servizi/prodotti (il monte incassi è costituito dalla sommatoria delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse). Tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara, rialzato in sede di offerta.

Il versamento della Royalty dovrà essere effettuato sul conto corrente dell'Amministrazione indicato nel Contratto con periodicità quindicinale, sulla base della registrazione fiscale degli incassi:

- per la prima quindicina del mese (dal giorno 1 al giorno 15);
- per la seconda quindicina del mese (dal giorno 16 all'ultimo giorno del mese).

Il versamento degli importi riferiti a ciascuna quindicina dovrà avvenire non oltre il quinto giorno lavorativo successivo alla chiusura della quindicina di riferimento, con valuta in pari data ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo.

In caso di ritardo nel pagamento della Royalty all'Amministrazione, si applicherà la penale n. 16 di cui all'Art.18.

Contestualmente al versamento della Royalty il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto quindicinale. Il rendiconto, trasmesso anche in formato .xls, è redatto per tipologia di servizio e contiene il dettaglio delle fatture, degli scontrini e delle ricevute o di ogni altro documento probatorio dell'avvenuto incasso emessi nel periodo di riferimento, con l'indicazione degli introiti, sia al lordo che al netto di IVA, la Royalty, il netto del Concessionario e quanto di competenza dell'Amministrazione, e dunque il dettaglio degli importi sui quali è applicata la Royalty. In caso di ritardo nella trasmissione del rendiconto, si applica la specifica penale n. 22 di cui all'Art. 18 del presente Capitolato.

Non è previsto alcun aggio sui titoli di accesso, non essendo prevista una bigliettazione autonoma disgiunta dalle visite guidate tematiche e dai percorsi di valorizzazione.

13.3. VERSAMENTO DEL CANONE

Il canone concessorio è dovuto per l'uso degli spazi e per la gestione dei servizi affidati

Il canone concessorio è determinato in forma progressiva, in considerazione della fase di avvio delle attività e del graduale raggiungimento dei livelli di esercizio a regime ed è fissato nei seguenti importi annui posti a base di gara:

• Annualità	• Canone / criterio	• Osservazioni
• 1° anno	• € 15.000,00	• canone annuo
• 2° anno	• € 20.000,00	• canone annuo
• 3° anno	• € 20.000,00	• canone annuo
• 4° anno	• € 25.000,00	• canone annuo a regime
• 5° anno	• € 25.000,00	• canone annuo a regime

Il Canone è soggetto a rialzo in sede di offerta economica.

- **Pagamento:**

Il canone fisso annuo è corrisposto in due rate semestrali anticipate, secondo le modalità indicate negli atti di gara.

Il versamento del Canone dovrà essere effettuato sul conto corrente dell'Amministrazione indicato nel Contratto entro il quinto giorno lavorativo del primo mese del semestre di riferimento - ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, con valuta in pari data.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione del Canone si applicherà la penale n. 16 di cui all'Art. 18.

In nessun caso, il Concessionario potrà pretendere riduzioni degli importi da corrispondere, o rimborsi o indennizzi di alcun genere, per le eventuali minori entrate dovute a chiusure tecniche della sede dell'Archivio. Nessun indennizzo, a nessun titolo, verrà inoltre riconosciuto al Concessionario in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti dell'Amministrazione.

14. CLAUSOLA SOCIALE E CCNL APPLICABILE

Il Concessionario è tenuto ad applicare i meccanismi di clausola sociale in conformità a quanto previsto dall'art. 57 D.Lgs. 36/2023. Le assunzioni di personale dedicato alla gestione della Concessione in esame dovranno garantire il rispetto delle pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate. A tal fine, il Concessionario, prima di procedere alle assunzioni, si impegna a trasmettere alla Stazione appaltante una relazione con la quale si dà atto, alla luce delle proposte assunzioni, dell'equilibrio generazionale, di genere e di inclusione lavorativa delle persone con disabilità o svantaggiate. Resta facoltà della Stazione appaltante, verificato il non rispetto dei principi di cui sopra, chiedere l'assunzione di personale avente caratteristiche differenti e tali da garantire gli equilibri generazionali, di genere e di inclusione lavorativa.

Ai sensi dell'art. 11 comma 2 del D.Lgs. 36/2023 si specifica che i CCNL applicabili al personale dipendente impiegato nella Concessione sono il *CCNL Fedeculture* (T711) e il *CCNL Turismo e Pubblici Esercizi*. Gli operatori economici possono indicare nella propria offerta il differente contratto collettivo da essi applicato, purché garantisca ai dipendenti le stesse tutele di quello sopra indicato.

15. REQUISITI DEL PERSONALE OPERATIVO

Il Concessionario dovrà provvedere allo svolgimento dei servizi tramite una dotazione di personale in grado di assicurare il pieno rispetto di tutte le vigenti norme, in particolare quelle

in materia di tutela e valorizzazione dei beni culturali, nonché l'efficacia e l'efficienza dei servizi resi al pubblico previsti in Concessione. Per l'intera durata del contratto, la dotazione di personale in servizio dovrà essere correlata alla tipologia e all'entità dei beni culturali oggetto dei servizi erogati, al flusso dei visitatori, al rispetto delle norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, al numero e alla tipologia delle attività realizzate all'interno delle strutture e a qualunque altra variabile possa incidere sul perseguimento delle suddette finalità.

Il personale dedicato ai servizi dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese e la LIS, nonché ulteriori lingue eventualmente concordate con l'Amministrazione come specificato nel presente Capitolato e richiamato di seguito:

- Servizi di accoglienza, informazione e orientamento (Par. 7.1): è richiesto che il personale addetto sia in grado di svolgere le proprie funzioni oltre che in lingua italiana, anche in lingua inglese, con un livello minimo di conoscenza pari al B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue (QCER). Non è richiesta certificazione per il personale madrelingua;
- Visite guidate (Par. 7.2): tutte le tipologie di visita dovranno essere disponibili obbligatoriamente in lingua italiana e in lingua inglese (con livello minimo certificato C1 QCER), oltre che in LIS e nelle ulteriori lingue eventualmente concordate con l'Amministrazione in base ai dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al Par. 8.5. Non è richiesta certificazione per il personale madrelingua. Il personale dedicato dovrà inoltre possedere almeno una laurea specialistica o un dottorato in discipline umanistiche (archeologia, storia dell'arte antica, scienze della formazione, psicopedagogia, beni culturali, lettere – vecchio ordinamento) o titoli equipollenti, individuati in relazione alla tipologia di visita e al contesto di riferimento, a garanzia della qualità scientifica e didattica del servizio.
- Per le visite dedicate a persone con disabilità, gli operatori dovranno possedere comprovata formazione specifica. In occasione delle giornate istituzionali dedicate alla disabilità, tutte le visite guidate dovranno obbligatoriamente essere erogate anche in LIS;

I *curricula vitae* del personale dedicato ai servizi dovranno rendere evidenza della rispondenza ai requisiti minimi sopra indicati o migliorativi eventualmente offerti; allo stesso modo, gli originali o copie conformi agli originali delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente Articolo e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo, dovranno essere trasmesse all'Amministrazione anteriormente alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività, quindi nella fase preliminare, come esplicitato nel Par. 11.1. La succitata documentazione sarà successivamente allegata al *Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto* (Par. 11.2).

Il personale deve essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto del servizio e deve attenersi ai regolamenti, alle procedure di servizio e di sicurezza dell'Amministrazione.

Nell'espletamento delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico, il Concessionario dovrà ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. Il Concessionario dovrà inoltre essere in regola con il pagamento degli stipendi e dei versamenti dei contributi in favore del proprio personale e dovrà rispettare tutte le disposizioni previste dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Tutto il personale fisicamente presente deve essere dotato di divise e di tesserino di riconoscimento (corredato di fotografia e contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, da esporre durante lo svolgimento dei servizi) che ne consentano il chiaro riconoscimento da parte dei visitatori e che lo identifichino come addetto ufficiale. Le divise, sulle quali potrà essere esposto il logo dell'Archivio di Stato di Napoli, saranno sottoposte all'approvazione dell'Amministrazione.

Qualora le disposizioni indicate non dovessero essere rispettate, in tutto o in parte, l'Amministrazione si riserva la possibilità, a suo insindacabile giudizio, di chiedere la sostituzione del personale da essa ritenuto non idoneo allo svolgimento del servizio. Laddove l'Amministrazione dovesse formulare per iscritto rilievi riguardanti il decoro, l'igiene e la professionalità nell'esecuzione del servizio, il Concessionario dovrà assicurare la pronta sostituzione del personale oggetto del rilievo. In tal caso il Concessionario si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento, di pari esperienza e capacità, entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, ovvero da diverso termine eventualmente concordato con la stessa, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

Nel caso in cui il Concessionario intenda sostituire il personale addetto al servizio ne deve dare preventiva comunicazione all'Amministrazione, con l'invio del *curriculum vitae* della nuova risorsa. Il Concessionario si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali aventi requisiti non inferiori a quelli della/e risorsa/e da sostituire. In entrambi i casi, sia che la sostituzione venga richiesta dall'Amministrazione sia che venga decisa direttamente dal Concessionario, qualora la nuova risorsa proposta non rispetti le suddette caratteristiche, il Concessionario dovrà provvedere a sostituire la stessa entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione/data di invio del *curriculum vitae* della nuova risorsa, ovvero entro il

diverso termine eventualmente concordato tra le parti. In caso di inadempimento o ritardo, si applica la penale n. 17 dell'Art.18.

L'Amministrazione non sarà in alcun modo responsabile per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, infortuni relativi ai dipendenti e collaboratori del Concessionario.

15.1. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Ferma restando la formazione obbligatoria prevista dalle vigenti normative in materia di tutela del lavoro e della sicurezza sui luoghi di lavoro, con particolare riferimento al D.Lgs. 81/2008 ss.mm.ii., il Concessionario dovrà assicurare a tutto il personale in servizio un'adeguata e costante formazione nelle materie relative ai servizi oggetto della Concessione.

La formazione del personale dovrà avere caratteristiche di specificità, permanenza e durata lungo tutto il corso di vigenza del contratto e prevedere piani annuali di esecuzione.

Sarà richiesta un'attività di formazione del personale della durata di almeno 3 giornate lavorative di 8 ore ciascuna, da svolgersi e concludersi almeno entro la data di Avvio dell'Esecuzione delle attività (cfr. Art. 11), a cura ed onere del Concessionario e rivolta espressamente alla formazione delle seguenti figure operative:

- (i) operatori addetti ai servizi per il pubblico;
- (ii) operatori addetti al servizio di biglietteria;
- (iii) gestore del Contratto;
- (iv) responsabili amministrativi (appartenenti allo staff dell'Amministrazione);
- (v) personale tecnico (appartenente allo staff dell'Amministrazione).

Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 18 di cui all'Art. 18. I contenuti del corso, concordati tra il Concessionario e l'Amministrazione nel corso della fase preliminare (cfr. par. 11.1), dovranno avere ad oggetto, tra l'altro:

- a) Corso HACCP igiene alimentare per addetti dell'Autocontrollo nelle attività alimentari;
- b) Norme comportamentali da osservare durante lo svolgimento del servizio, tecniche di comunicazione e di servizio al cliente, oltre che al codice di comportamento adottato dal MiC per il personale del Concessionario;
- c) alla sicurezza e l'igiene del lavoro, i rischi presenti e le misure da adottare per il loro contenimento;
- d) alle nozioni di informatica e conoscenza dell'impiantistica tecnica necessari all'ordinario svolgimento dei servizi e all'utilizzo della dotazione hardware/software in uso e ai tool di elaborazione dati della piattaforma informatica;

- e) all'accoglienza dei visitatori diversamente abili (di concerto con l'Amministrazione che indicherà i contenuti di dettaglio prima della data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività);
- f) altro in base alle richieste dell'Amministrazione.

Il Concessionario sarà tenuto ad un aggiornamento semestrale del corso, pena l'applicazione della penale n. 19 dell'Art. 18.

16. APPLICAZIONE DEI CRITERI MINIMI AMBIENTALI (CAM)

Nell'esecuzione della presente Concessione, il Concessionario è tenuto a garantire la piena conformità ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) applicabili alle forniture e ai servizi oggetto del rapporto, come definiti dai decreti ministeriali di seguito indicati, e si obbliga al rispetto delle clausole contrattuali contenute nei decreti detti.

- D.M. del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 4 aprile 2013 – *Criteri ambientali minimi per l'acquisto di carta per copia e carta grafica*;
- D.M. del Ministero della transizione ecologica 23 giugno 2022, n. 254 – *Criteri ambientali minimi per la fornitura di arredi per interni, per il servizio di noleggio di arredi e per l'estensione della vita utile degli arredi*;
- D.M. del Ministero della transizione ecologica 19 ottobre 2022, n. 459 – *Criteri ambientali minimi per il servizio di organizzazione e realizzazione di eventi*.
- D.M. 9 aprile 2025, pubblicato in G.U. n. 96 del 26 aprile 2025 *Criteri ambientali minimi per gli affidamenti relativi ai servizi di ristoro e alla distribuzione di acqua di rete a fini potabili*.
- D.M. 29 gennaio 2021, *Criteri ambientali minimi Pulizia e sanificazione*.
- D.M. 10 marzo 2020, n. 63 *Criteri ambientali minimi Verde pubblico*.

Il Concessionario dovrà attenersi scrupolosamente alle specifiche tecniche, ai requisiti prestazionali, nonché alle prescrizioni ambientali e documentali stabilite dai suddetti decreti, così come riportati nei successivi paragrafi del presente Capitolato.

Il Concessionario è inoltre tenuto a fornire all'Amministrazione, su semplice richiesta, tutta la documentazione probatoria attestante la conformità ai CAM (certificazioni, schede tecniche, dichiarazioni del produttore, etichettature ambientali, rapporti di prova), nonché ogni ulteriore elemento utile ai fini delle verifiche di competenza.

La mancata osservanza delle prescrizioni CAM costituisce inadempimento contrattuale e comporta l'applicazione della penale n. 23 prevista dal presente Capitolato all'Art. 18. Nei casi di particolare gravità o reiterazione, essa potrà costituire motivo di risoluzione della Concessione, fatto salvo il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

16.1. CAM CARTA – DM 4 APRILE 2013

Tutti i materiali cartacei utilizzati o messi a disposizione dal Concessionario nell'ambito della concessione – inclusi carta per copia e stampa, biglietti cartacei, ricevute, modulistica, materiali informativi e promozionali, brochure, mappe, pubblicazioni e ogni prodotto editoriale connesso ai servizi affidati – dovranno essere conformi ai criteri ambientali minimi stabiliti dal D.M. 4 aprile 2013.

La carta dovrà essere realizzata secondo criteri di sostenibilità ambientale e rispondere a requisiti stringenti in merito alla composizione, ai processi produttivi, alle prestazioni di stampa e sugli imballaggi. In particolare, la carta dovrà essere prodotta con almeno il 70% di fibre riciclate post-consumo, garantendo così un significativo contributo alla riduzione dell'impatto ambientale; in alternativa, è ammesso l'impiego di fibre vergini provenienti da gestione forestale sostenibile, certificate FSC, PEFC o equivalenti e dotate di piena tracciabilità lungo la filiera. In ogni caso, i processi di produzione devono escludere l'uso di cloro elementare (ECF/TCF) e rispettare i limiti fissati dal CAM in materia di sostanze pericolose, coloranti e additivi, assicurando un basso impatto sulla salute umana e sugli ecosistemi.

La carta utilizzata dovrà inoltre garantire elevate prestazioni tecniche, in particolare in termini di opacità, resistenza, qualità di stampa e durabilità, risultando conforme alle norme applicabili (come la UNI EN 12281 per la carta da copia).

Particolare importanza riveste la sostenibilità degli imballaggi delle risme e dei prodotti cartacei: essi dovranno essere costituiti da materiali riciclati o riciclabili e, in ogni caso, privi di PVC. Gli imballaggi dovranno essere ridotti nella quantità e nel peso, ed essere progettati in modo da agevolare la raccolta differenziata, privilegiando l'uso di materiali monomateriali o facilmente separabili. Ove necessario l'impiego di componenti plastici, essi dovranno essere costituiti da materiali riciclati, riciclabili o compostabili conformi alla norma EN 13432.

È fortemente raccomandato l'utilizzo di carte e prodotti editoriali dotati di etichettature ambientali di tipo I (come EU Ecolabel, Blauer Engel, Nordic Swan o equivalenti), che garantiscono il rispetto di criteri più ampi relativi all'intero ciclo di vita del prodotto.

16.2. CAM ARREDI - DM 23 GIUGNO 2022 N. 254

Gli arredi e i complementi che il Concessionario fornirà, noleggerà o utilizzerà nell'ambito dei servizi oggetto della Concessione, compreso quelli forniti o noleggiati per sale didattiche,

bookshop, biglietterie, spazi di accoglienza e back-office ed elementi complementari (scaffalature, tavoli modulari, sedute, contenitori, espositori), dovranno essere pienamente conformi ai criteri ambientali minimi stabiliti dal D.M. 23 giugno 2022, n. 254. Tale conformità riguarda non solo i materiali e i processi produttivi, ma anche il ciclo di vita complessivo degli arredi, la loro durabilità, riparabilità e possibilità di disassemblaggio.

Tutti gli arredi dovranno essere realizzati con materiali sostenibili e a ridotto impatto ambientale. In particolare, il legno, il compensato e i pannelli impiegati dovranno provenire da foreste gestite in modo sostenibile, certificate FSC, PEFC o equivalenti, mentre i pannelli di legno riciclato dovranno rispettare rigorosi limiti sui contaminanti e sulle sostanze pericolose, come previsto dal D.M. Particolare attenzione dovrà essere prestata all'impiego di materiali plastici, che dovranno contenere quote rilevanti di materiale riciclato, essere riciclabili o compostabili a fine vita, e dovranno essere privi di PVC, salvo comprovata impossibilità tecnica debitamente motivata e autorizzata. Tutti i rivestimenti, le imbottiture, le vernici, le colle e i trattamenti superficiali dovranno rispettare le prescrizioni CAM relative alle sostanze pericolose, garantendo l'assenza di componenti tossici o nocivi.

Ai fini della tutela della salute e della qualità dell'aria negli ambienti museali, gli arredi dovranno rispettare i limiti sulle emissioni *indoor*, con particolare riferimento alla formaldeide, che dovrà essere inferiore al 50% del limite della classe E1, e ai composti organici volatili (COV), che dovranno essere contenuti entro i limiti previsti dal CAM. L'idoneità dovrà essere comprovata mediante rapporti di prova o certificazioni rilasciati da laboratori qualificati.

Gli arredi dovranno essere progettati in un'ottica di ecoprogettazione, risultando facilmente disassemblabili e composti da elementi separabili, così da consentire la manutenzione, la riparazione, la sostituzione dei componenti e il recupero dei materiali. Il Concessionario dovrà inoltre garantire che per ogni arredo siano disponibili ricambi per un periodo adeguato al mantenimento della funzionalità (minimo cinque anni). Gli imballaggi dovranno rispondere anch'essi a criteri di sostenibilità: dovranno essere ridotti al minimo indispensabile, realizzati con materiali riciclati o riciclabili e, in ogni caso, privi di PVC.

16.3. CAM EVENTI – DM 19 OTTOBRE 2022 N. 459

Tutte le attività culturali, didattiche, divulgative ed espositive organizzate e realizzate dal Concessionario nell'ambito della Concessione dovranno rispettare i criteri ambientali minimi stabiliti dal D.M. 19 ottobre 2022, n. 459. L'organizzazione degli eventi dovrà essere improntata a principi di sostenibilità ambientale, efficienza energetica, accessibilità universale e riduzione complessiva dell'impatto ambientale, interessando materiali, allestimenti, comunicazione, attrezzature, trasporti, gestione dei rifiuti e servizi accessori.

I materiali utilizzati per le attività e gli allestimenti dovranno essere caratterizzati da ridotto impatto ambientale, privilegiando l'impiego di materiali riciclati, riciclabili, riutilizzabili o provenienti da filiere certificate. È fatto divieto assoluto dell'uso di plastica monouso tradizionale; eventuali materiali plastici potranno essere impiegati esclusivamente se compostabili conformemente alla norma EN 13432 o se realizzati con materiale riciclato e integralmente riciclabile. Gli arredi e gli elementi allestitivi adottati per gli eventi dovranno essere modulari, durevoli e riutilizzabili, progettati per il disassemblaggio e per la separazione dei materiali al fine di facilitarne il riuso e il corretto smaltimento. Gli imballaggi dovranno essere ridotti al minimo indispensabile, costituiti da materiali riciclati, riciclabili o compostabili, ed essere comunque privi di PVC; dovranno inoltre essere progettati per agevolare la raccolta differenziata.

La comunicazione informativa e promozionale dovrà garantire criteri di leggibilità, chiarezza e accessibilità universale, nel rispetto dei principi del *design for all* e, ove applicabile, degli standard di accessibilità delle Linee guida AGID e delle WCAG 2.1; i materiali cartacei utilizzati dovranno essere conformi al CAM Carta. I gadget e gli eventuali materiali promozionali dovranno essere ridotti al minimo necessario e comunque realizzati con materiali sostenibili, biodegradabili, compostabili o riciclati, evitando articoli inutili o caratterizzati da un ciclo di vita molto breve.

La selezione del luogo dell'evento dovrà tenere conto della compatibilità ambientale degli spazi, privilegiando ambienti già predisposti o dotati di infrastrutture adeguate, così da evitare installazioni non necessarie o interventi con impatto rilevante. Gli allestimenti dovranno essere pienamente compatibili con gli spazi museali, archeologici e monumentali, senza arrecare alcuna alterazione o interferenza con le opere, le strutture e gli impianti presenti.

Per quanto riguarda trasporti e logistica, il Concessionario dovrà privilegiare la riduzione delle emissioni e l'ottimizzazione dei carichi, ricorrendo – ove possibile – a trasporti cumulativi, fornitori locali, mezzi a basso impatto ambientale o elettrici. Dovranno inoltre essere favorite, per il personale coinvolto, soluzioni di mobilità sostenibile, quali spostamenti a piedi, in bicicletta, con mezzi pubblici o con veicoli condivisi.

Le attrezzature tecnologiche adottate durante gli eventi – inclusi sistemi di illuminazione, proiettori, apparecchiature audio-video e strumenti ICT – dovranno essere caratterizzate da elevata efficienza energetica, con preferenza per dispositivi dotati di certificazione Energy Star o equivalenti e per tecnologie LED o a basso consumo. La configurazione degli impianti dovrà essere orientata alla riduzione dei consumi, mediante sistemi di regolazione, spegnimento automatico e ottimizzazione dei flussi luminosi.

Il Concessionario dovrà garantire un'adeguata gestione dei rifiuti e degli scarti prodotti durante gli eventi, assicurando la raccolta differenziata nel rispetto delle disposizioni comunali, la riduzione alla fonte dei rifiuti, l'eliminazione di materiali oxo-degradabili e la minimizzazione degli scarti derivanti dagli allestimenti. Qualora l'evento preveda servizi di catering, dovranno essere utilizzati prodotti biologici, locali o equosolidali; le stoviglie, le posate, i contenitori e gli imballaggi dovranno essere esclusivamente compostabili o riutilizzabili, conformi ai criteri CAM.

Infine, tutte le attività di pulizia e riordino dovranno essere svolte utilizzando prodotti ecologici conformi ai CAM relativi ai servizi di pulizia, preferibilmente certificati Ecolabel o equivalenti, e attrezzature a basso consumo di acqua ed energia. Il Concessionario dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione, in qualsiasi momento e su semplice richiesta, tutta la documentazione probatoria attestante la conformità ai CAM Eventi, incluse schede tecniche, certificazioni ambientali, attestazioni di riciclabilità e compostabilità, informazioni sui materiali utilizzati e report di gestione dei rifiuti.

16.4 CAM RISTORO - D.M. 9 aprile 2025

Il servizio di ristoro e le eventuali attività di somministrazione di alimenti e bevande svolte dal Concessionario nell'ambito della Concessione dovranno essere organizzati e gestiti nel pieno rispetto dei criteri ambientali minimi stabiliti dal D.M. 9 aprile 2025, adottando misure finalizzate alla riduzione degli impatti ambientali connessi all'approvvigionamento delle derrate alimentari, all'utilizzo di materiali e imballaggi, ai consumi energetici e idrici, alla gestione dei rifiuti e alla prevenzione dello spreco alimentare.

Il Concessionario dovrà privilegiare l'impiego di prodotti alimentari biologici, a filiera corta, locali, stagionali, DOP, IGP, STG, provenienti da produzioni integrate o da sistemi di qualità certificata, nonché prodotti del commercio equo e solidale nei casi previsti dalla normativa di settore. La composizione dell'offerta dovrà favorire la sostenibilità ambientale e nutrizionale, promuovendo un equilibrato utilizzo delle proteine vegetali e la riduzione dell'impatto climatico delle forniture alimentari.

Per la somministrazione di alimenti e bevande dovranno essere utilizzati esclusivamente stoviglie, posate, bicchieri, contenitori e materiali di consumo riutilizzabili oppure, ove ciò non sia possibile, prodotti compostabili conformi alla norma EN 13432. È fatto divieto dell'utilizzo di articoli in plastica monouso non consentiti dalla normativa vigente. Gli imballaggi dovranno essere ridotti al minimo indispensabile e privilegiare materiali riciclati, riciclabili o compostabili.

Il Concessionario dovrà adottare adeguate misure per la prevenzione e la riduzione dello spreco alimentare, attraverso una corretta programmazione degli approvvigionamenti, il monitoraggio dei consumi, la modulazione delle porzioni e, ove consentito dalla normativa, il

recupero delle eccedenze alimentari mediante donazione a enti del Terzo settore o altre organizzazioni autorizzate, nel rispetto delle disposizioni igienico-sanitarie vigenti.

La gestione del servizio dovrà essere improntata all'efficienza energetica e al contenimento dei consumi di acqua ed energia, privilegiando l'utilizzo di attrezzature ad alta efficienza energetica e di sistemi idonei a limitare gli sprechi. Le attività di pulizia e sanificazione degli ambienti, delle attrezzature e delle superfici dovranno essere effettuate con prodotti conformi ai CAM di settore, preferibilmente dotati di certificazione ambientale riconosciuta, e con procedure orientate alla riduzione dell'impiego di sostanze pericolose e del consumo di risorse.

Il Concessionario dovrà garantire una corretta gestione dei rifiuti prodotti dal servizio, assicurando la raccolta differenziata secondo le disposizioni comunali, il conferimento separato delle diverse frazioni merceologiche e l'adozione di misure finalizzate alla riduzione dei rifiuti alla fonte.

L'Amministrazione potrà richiedere in qualsiasi momento la documentazione comprovante il rispetto dei CAM Ristoro, incluse le certificazioni delle derrate alimentari, le schede tecniche dei materiali utilizzati, la documentazione relativa agli imballaggi, alle attrezzature, ai prodotti per la pulizia, nonché i registri o le evidenze delle misure adottate per la prevenzione dello spreco alimentare e per la corretta gestione dei rifiuti.

16.5. CAM PULIZIA – D.M. 29 GENNAIO 2021

Tutte le attività di pulizia, igienizzazione e sanificazione degli ambienti, delle pertinenze, degli arredi, delle superfici e delle attrezzature oggetto della Concessione dovranno essere svolte nel rispetto dei criteri ambientali minimi stabiliti dal D.M. 29 gennaio 2021, adottando modalità organizzative e operative finalizzate alla riduzione degli impatti ambientali e alla tutela della salute degli utenti e degli operatori.

Il Concessionario dovrà utilizzare, in via prioritaria, detergenti, disinfettanti e altri prodotti destinati alle operazioni di pulizia conformi ai CAM di settore e, ove previsto, in possesso di marchi di qualità ecologica riconosciuti a livello europeo o equivalenti. Dovrà essere limitato al minimo indispensabile l'impiego di sostanze pericolose, privilegiando prodotti concentrati, sistemi di dosaggio controllato e metodologie che consentano di ridurre il consumo di acqua, energia e prodotti chimici.

Le attrezzature e i macchinari utilizzati dovranno essere caratterizzati da elevata efficienza energetica e idrica, garantire basse emissioni acustiche e favorire il contenimento dei consumi e delle emissioni inquinanti. I materiali di consumo, quali panni, mop, spugne e altri dispositivi

analoghi, dovranno essere preferibilmente riutilizzabili, durevoli e, ove possibile, costituiti da materiali riciclati o riciclabili.

Il Concessionario dovrà adottare procedure operative orientate alla prevenzione della contaminazione ambientale e alla riduzione della produzione di rifiuti, assicurando la raccolta differenziata degli scarti derivanti dalle attività di pulizia e il corretto conferimento dei contenitori e degli imballaggi dei prodotti utilizzati, nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni comunali.

Il personale addetto ai servizi dovrà essere adeguatamente formato sulle corrette modalità di utilizzo dei prodotti e delle attrezzature, sulle misure di sicurezza e sulle procedure finalizzate alla riduzione degli impatti ambientali, assicurando l'applicazione di buone pratiche di sostenibilità durante l'esecuzione delle attività.

Il Concessionario dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione, in qualsiasi momento e su semplice richiesta, tutta la documentazione attestante la conformità ai CAM Pulizia, comprese le schede tecniche e di sicurezza dei prodotti impiegati, le certificazioni ambientali eventualmente possedute, le informazioni sulle attrezzature utilizzate e ogni altra evidenza utile a dimostrare il rispetto dei requisiti previsti dalla normativa di riferimento.

16.6 CAM VERDE PUBBLICO - D.M. 10 marzo 2020, n. 63

Le eventuali attività di manutenzione e gestione delle aree verdi comprese nell'ambito della Concessione dovranno essere svolte nel rispetto dei criteri ambientali minimi stabiliti dal D.M. 10 marzo 2020, n. 63, perseguendo obiettivi di sostenibilità ambientale, tutela della biodiversità, uso efficiente delle risorse naturali e valorizzazione del patrimonio vegetale.

Il Concessionario dovrà privilegiare l'impiego di specie vegetali autoctone o naturalizzate, coerenti con le caratteristiche climatiche e paesaggistiche del territorio, limitando l'utilizzo di specie invasive o che richiedano elevati apporti idrici e manutentivi. Le attività di manutenzione dovranno essere orientate alla conservazione della biodiversità e alla salvaguardia degli habitat naturali presenti.

La gestione delle aree verdi dovrà perseguire il contenimento dei consumi idrici mediante l'adozione di tecniche di irrigazione efficienti, l'utilizzo di sistemi di controllo dei consumi e, ove possibile, il ricorso a fonti di approvvigionamento idrico alternative. Dovranno inoltre essere favorite pratiche agronomiche sostenibili, limitando il ricorso a fertilizzanti e prodotti fitosanitari chimici e privilegiando metodi di prevenzione, controllo biologico e lotta integrata.

Le operazioni di potatura e manutenzione dovranno essere programmate in modo da ridurre gli impatti sull'ecosistema e sulla fauna, adottando modalità operative compatibili con i cicli biologici delle specie presenti e con le esigenze di tutela ambientale. I residui vegetali prodotti dovranno essere prioritariamente avviati a recupero, compostaggio o altre forme di valorizzazione previste dalla normativa vigente.

Le attrezzature e i macchinari impiegati dovranno essere caratterizzati da basse emissioni inquinanti e acustiche, privilegiando, ove tecnicamente possibile, l'utilizzo di mezzi elettrici o a ridotto impatto ambientale. Dovranno inoltre essere adottate misure organizzative finalizzate a ottimizzare gli spostamenti e a ridurre i consumi energetici connessi alle attività manutentive.

Il Concessionario dovrà garantire la corretta gestione dei rifiuti derivanti dalle attività di manutenzione del verde e mettere a disposizione dell'Amministrazione, su semplice richiesta, tutta la documentazione comprovante il rispetto dei CAM Verde pubblico, comprese le certificazioni dei materiali vegetali utilizzati, le schede tecniche dei prodotti impiegati, la documentazione relativa alla gestione dei residui vegetali e ogni altra evidenza attestante la conformità alle prescrizioni del D.M. 10 marzo 2020, n. 63.

17. LOGO E SEGNI DISTINTIVI

Al Concessionario è riconosciuto, per l'erogazione dei servizi oggetto della presente Concessione, l'utilizzo a fini commerciali del logo ufficiale dell'Archivio di Stato di Napoli, nonché degli altri eventuali marchi e segni distintivi che l'Amministrazione metterà a disposizione.

Il Concessionario si impegna a non esporre, negli spazi in cui gestisce i servizi, insegne, nomi, marchi o segni distintivi diversi da quelli dell'Archivio, se non previamente autorizzati dall'Amministrazione. Parimenti, non potrà utilizzare il logo dell'Archivio, né gli altri marchi e segni distintivi forniti dall'Amministrazione, per finalità pubblicitarie o commerciali diverse da quelle contemplate dal presente Capitolato.

Resta impregiudicata la facoltà dell'Archivio di Stato di Napoli di utilizzare il proprio logo, i marchi o gli altri segni distintivi per finalità istituzionali, nonché di autorizzarne l'uso ad altri soggetti per iniziative coerenti con i propri fini e con le proprie attività.

18. VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI

Nel corso della durata della Concessione, l'Amministrazione effettuerà verifiche di conformità volte a constatare il livello qualitativo del servizio e il rispetto di tutti gli obblighi assunti dal Concessionario con la stipula del Contratto, nonché di quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

Ferme le cause di risoluzione previste dalla legge, dal Disciplinare di gara e dal presente Capitolato nonché dal Contratto di Concessione, l'Amministrazione si riserva di applicare al Concessionario specifiche penali a fronte di inadempimenti o disservizi che non siano di gravità tale da compromettere la prosecuzione del rapporto concessorio. La valutazione della gravità è rimessa alla discrezionalità dell'Amministrazione che è tenuta, comunque, al rispetto di canoni di ragionevolezza, equità ed economicità del procedimento.

Le verifiche di conformità sugli adempimenti contrattuali saranno effettuate da parte del Direttore dell'Esecuzione oppure dal RUP, senza alcun preavviso e in contraddittorio con il Gestore del Contratto e/o con i Responsabili di servizio.

Gli eventuali inadempimenti che possono dar luogo all'applicazione delle penali dovranno essere contestati immediatamente al Gestore del Contratto e/o ai Responsabili di servizio e successivamente formalizzati per iscritto, comunque entro un termine non superiore a giorni 10 (dieci) dall'accertamento della violazione. In tal caso, il Concessionario dovrà comunicare, con le medesime modalità, le proprie deduzioni nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione delle contestazioni. Qualora tali deduzioni non siano accoglibili ovvero non vi sia stata risposta nel termine indicato, l'Amministrazione procederà all'applicazione delle penali.

L'Amministrazione procederà al recupero della penalità mediante comunicazione inviata tramite PEC al Concessionario, il quale si obbliga a saldare i valori contestati entro e non oltre 7 (sette) giorni lavorativi dalla avvenuta contestazione.

Nell'ipotesi di mancato pagamento da parte del Concessionario della somma corrispondente alla penale applicata, l'Amministrazione potrà rivalersi sulla garanzia definitiva prodotta, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario. In tale caso, il Concessionario è obbligato a reintegrare la garanzia.

Nel caso in cui il Concessionario non provvedesse al pagamento delle eventuali penali contestate, fermo restando l'escussione della garanzia definitiva, la Concessione potrà essere revocata ed il Contratto immediatamente risolto, senza alcun diritto per il Concessionario ad alcuna forma di risarcimento, fatto salvo il maggior danno causato al Concedente.

In particolare, in caso di inadempimento del Concessionario alle disposizioni del presente Capitolato Tecnico, l'Amministrazione potrà applicare al Concessionario le seguenti penali contrattuali:

Penale n.	Inadempimento	Importo Penale
------------------	----------------------	-----------------------

1	Mancata ottemperanza agli ordini di adeguamento dei servizi agli standard tecnici, numerici, quantitativi e qualitativi previsti dal Capitolato e/o dell'offerta tecnica	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo
2	Esito negativo della verifica sull'allestimento dei servizi	€ 500,00 per ciascuna difformità rilevata
3	Mancato rispetto degli orari ordinari di servizio previsti dal presente capitolato o mancato rispetto delle richieste di aperture straordinarie o serali	€ 500,00 per ogni evento
4	Ritardo nell'attivazione dei servizi di accoglienza, informazioni e orientamento <i>on site</i>	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo
5	Ritardo nell'attivazione dei servizi dedicati a famiglie con bambini	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo
6	Ritardo nell'attivazione del servizio di visite guidate per cause imputabili al Concessionario	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo
7	Mancata attivazione del servizio di visite guidate	€ 500,00
8	Ritardo nell'attivazione del servizio di organizzazione di iniziative promozionali	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo
9	Mancata corrispondenza tra il catalogo dei prodotti concordato con l'Amministrazione e l'assortimento presente nel punto vendita fisico (bookshop).	€ 200,00 per ogni difformità rilevata
10	Ritardo nell'attivazione del punto di vendita fisico e online	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo
11	Mancato rispetto di tiratura e tempistiche contenute nel Piano	€ 200,00 per ogni difformità rilevata

	Editoriale condiviso con l'Amministrazione	
12	Ritardo nell'attivazione del servizio di biglietteria fisica	€ 500,00 per ogni girono di ritardo
13	Ritardo nel ripristino del collegamento in caso di guasti, interruzioni o malfunzionamenti delle infrastrutture di rete e connettività	€ 50,00 per ogni ora di ritardo
14	Ritardo nel ripristino del servizio di biglietteria, a seguito di malfunzionamenti che comportino interruzioni e impossibilità di emissioni biglietti	€ 100,00 ogni ora di ritardo
15	Ritardo nel pagamento della Royalty e del Canone	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo
16	Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale ritenuto non idoneo da parte dell'Amministrazione	€ 100,00 per ogni giorno di mancata sostituzione
17	Ritardo nello svolgimento dei corsi di formazione al personale del Concessionario e dell'Amministrazione	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo
18	Ritardo nell'aggiornamento del corso di formazione al personale del Concessionario e dell'Amministrazione	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo
19	Mancata ottemperanza agli ordini di manutenzione degli arredi e/o di pulizia delle aree e/o di ripristino del decoro.	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo
20	Violazione del divieto di vendere esclusivamente i prodotti in catalogo	€ 200,00 per ciascun prodotto venduto
21	Ritardo nella trasmissione del rendiconto di cui ai Par. 13.2 e 13.3	€100,00 per ogni giorno di ritardo

22	Violazione dei CAM: • D.M. 4 aprile 2013 – <i>Criteri ambientali minimi per l'acquisto di carta per copia e carta grafica;</i> • D.M. 23 giugno 2022, n. 254 – <i>Criteri ambientali minimi per la fornitura di arredi per interni, per il servizio di noleggio di arredi e per l'estensione della vita utile degli arredi;</i> • D.M. 19 ottobre 2022, n. 459 – <i>Criteri ambientali minimi per il servizio di organizzazione e realizzazione di eventi.</i> • D.M. 9 aprile 2025, pubblicato in G.U. n. 96 del 26 aprile 2025 <i>Criteri ambientali minimi per gli affidamenti relativi ai servizi di ristoro e alla distribuzione di acqua di rete a fini potabili.</i> • D.M. 29 gennaio 2021, <i>Criteri ambientali minimi Pulizia e sanificazione.</i> • D.M. 10 marzo 2020, n. 63 <i>Criteri ambientali minimi Verde pubblico.</i>	€ 300,00 per ciascuna difformità rispetto ai CAM
----	--	---

In caso di recidiva per la medesima infrazione all'interno di ogni singolo anno, la penalità verrà raddoppiata. In ogni caso, anche in ipotesi di applicazione delle penali contrattuali, resta fermo il diritto dell'Amministrazione di agire per il risarcimento del maggior danno.

Nessuna delle Parti potrà essere ritenuta responsabile per il mancato o ritardato adempimento del presente Capitolato o di singole sue obbligazioni qualora l'inadempimento sia cagionato da eventi imputabili a forza maggiore, non dipendenti dalla volontà delle stesse né soggetti al loro controllo diretto e/o indiretto. La Parte che non può adempiere ad una o più obbligazioni a causa dell'evento di forza maggiore dovrà darne tempestiva comunicazione scritta all'altra non

oltre 48 ore dalla conoscenza dell'evento, dandone specifica indicazione. La Parte continuerà a tenere periodicamente informata l'altra Parte dell'evolversi della situazione operando con la massima diligenza e buona fede, al fine di attenuare gli effetti dell'evento di forza maggiore sulla regolare esecuzione della Concessione.

L'Amministrazione si riserva di richiedere, oltre alla penale di cui ai precedenti commi, il risarcimento dei danni imputabili al Concessionario e conseguenti a qualsivoglia inadempimento connesso alla mancata esecuzione dei servizi di cui alla presente Concessione, all'inesatto adempimento ovvero al ritardo nell'adempimento.

19. CESSIONE DELLA CONCESSIONE, DEL CONTRATTO E DEI CREDITI

È vietata la cessione anche solo parziale della Concessione.

In caso di violazione di tale divieto sarà disposta la revoca della Concessione e la risoluzione del Contratto per grave inadempimento del Concessionario.

È fatto divieto al Concessionario di conferire, in qualsiasi forma, procure all'incasso.

In caso di inadempimento da parte del Concessionario ai suddetti obblighi, la Concedente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto. Resta fermo quanto previsto in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.

20. RESPONSABILITÀ DEL CONCESSIONARIO ED ASSICURAZIONE CONTRO I DANNI

Il Concessionario dovrà provvedere, a propria cura e spese, alla completa osservanza delle disposizioni e prescrizioni previste dal presente Capitolato, nonché alla corretta esecuzione del contratto e di tutte le norme e disposizioni vigenti a questo applicabili.

Il Concessionario assume in proprio ogni responsabilità, per tutta la durata del contratto, per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto del Concessionario stesso quanto della Concedente e/o di terzi, nell'esercizio della propria attività in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

Il Concessionario sarà direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone, immobili, opere, affreschi e beni culturali in genere, arredi e attrezzature che, a giudizio dell'Amministrazione, risultassero causati dal personale dipendente del Concessionario medesimo, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi oggetto della presente Concessione.

Il Concessionario dovrà provvedere tempestivamente a proprie spese al risarcimento dei suddetti danni e, se possibile, alla riparazione e sostituzione delle parti distrutte o deteriorate.

A garanzia delle responsabilità di cui sopra, il Concessionario si obbliga a stipulare, a propria cura e spese, presso una Compagnia di primaria importanza, una polizza assicurativa Responsabilità Civile verso Terzi e degli Operai Prestatori di Lavoro (RCT/RCO) per un massimale non inferiore a € 3.000.000,00 per sinistro; copia conforme di tale polizza dovrà essere presentata all'Amministrazione prima dell'attivazione del servizio.

Essendo responsabile del denaro contante custodito nelle biglietterie, il Concessionario dovrà altresì stipulare un'apposita polizza assicurativa a copertura dei rischi connessi (furto, rapina, perdita, circolazione di denaro contraffatto, ecc.).

Resta ferma l'intera responsabilità del Concessionario anche per danni coperti o non coperti e/o per danni eccedenti i massimali assicurati dalle polizze di cui sopra.

L'Amministrazione, accertata in qualunque forma una responsabilità per dolo o colpa del Concessionario per danni e/o furti a opere, beni e arredi, potrà risolvere il contratto con diritto all'escussione della cauzione e al maggior danno.

Qualora nel corso della Concessione si rivelassero irregolarità, problematiche o altri inconvenienti di qualsiasi natura che potessero incidere negativamente sullo svolgimento del servizio, il Concessionario dovrà darne tempestiva comunicazione al Responsabile del Contratto o al Direttore dell'esecuzione del Contratto e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso.

Resta fermo che il Concessionario si impegna a consegnare, annualmente e con tempestività, alla Concedente, la quietanza di pagamento del premio, atta a comprovare la validità della polizza assicurativa prodotta per la stipula del Contratto o, se del caso, la nuova polizza eventualmente stipulata, in relazione alla presente Concessione.

21. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Nell'esclusivo interesse dell'Archivio di Stato di Napoli, il Contratto di Concessione si considererà automaticamente risolto ex art. 1456 cod. civ. nelle seguenti ipotesi:

- 1) violazione della normativa sulla sicurezza e sulla salute dei lavoratori di cui al Decreto Legislativo del 9 aprile 2008, n. 81;
- 2) intervenuta cessazione dell'Impresa o ne sia stato dichiarato con sentenza il fallimento;
- 3) inosservanza del divieto di cessione a terzi, anche solo parziale, dei diritti e delle obbligazioni assunte con la presente Concessione;

- 4) inosservanza del divieto di conferire, in qualsiasi forma, procure all'incasso;
- 5) mancata applicazione o sussistenza di gravi inosservanze delle disposizioni legislative e/o contrattuali che disciplinano il rapporto di lavoro con il personale dipendente del Concessionario;
- 6) inosservanza, per almeno due volte anche non consecutive, degli obblighi di apertura straordinaria o serale;
- 7) omessa/ritardata prestazione per almeno tre volte anche non consecutive dei servizi di biglietteria e/o di controllo accessi che determinano la chiusura e/o mancata apertura al pubblico delle sedi o di una delle sedi;
- 8) accertata inottemperanza e/o ritardo superiore a giorni 60 nell'ottemperanza agli ordini di adeguamento dei servizi agli standard e alle prescrizioni tecnici previsti dal Capitolato e/o dell'offerta tecnica;
- 9) qualora l'ammontare complessivo delle penali applicate al Concessionario superi il 2% del valore della Concessione;
- 10) violazione degli obblighi inerenti alla tracciabilità dei flussi finanziari;
- 11) sopravvenuta perdita dei requisiti generali di cui agli artt. 94 e 95 D.Lgs. 36/2023;
- 12) mancato adeguamento alle prescrizioni del Direttore dell'esecuzione e/o del RUP in merito al rispetto dei Criteri Minimi Ambientali;
- 13) violazione degli impegni anticorruzione assunti con la sottoscrizione del Protocollo di legalità;
- 14) in caso di provvedimento comunale che comporti il divieto di prosecuzione dell'attività.

In tutti i casi di risoluzione della Concessione è facoltà dell'Amministrazione richiedere al Concessionario uscente di garantire l'esecuzione del servizio fino al subentro di nuovo operatore economico.

In ogni caso, l'Archivio di Stato di Napoli procederà alla escussione della polizza di cui all'art. 117 D.Lgs. 36/2023 e all'incameramento delle relative somme, restando salvo il risarcimento del maggior danno.

22. RECESSO

La concedente ha diritto di recedere dal Contratto nei casi previsti dalla legge.

L'Amministrazione si riserva, in qualunque momento, la facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto, con preavviso di sessanta giorni e previa assunzione di provvedimento motivato, nel caso di:

- a) mutamento dei presupposti normativi di riferimento dei servizi concessi che incidano in misura sostanziale sulle condizioni di erogazione degli stessi;

- b) sopravvenuti motivi di opportunità derivanti dalla salvaguardia di un pubblico interesse;
- c) cessazione dell'attività da parte del Concessionario e, per cooperative sociali e consorzi, cancellazione dall'Albo vigente.

In caso di recesso si applicheranno le disposizioni dell'art. 190 del D.Lgs. 36/2023.

23. MODIFICHE E INTEGRAZIONI CONTRATTUALI E REVISIONE DEL CONTRATTO

Sono ammesse modifiche e/o integrazioni contrattuali ai sensi dell'art. 189 del D.Lgs. 36/2023 nell'esclusivo interesse dell'Amministrazione, purché non alterino il contenuto del negozio, qualora siano ritenute necessarie per la funzionalità dei servizi e/o per risolvere aspetti di dettaglio della Concessione.

24. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Il Concessionario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i, a pena di nullità del Contratto.

Tutti i movimenti finanziari relativi all'intervento per pagamenti a favore del Concessionario, o di tutti i soggetti che eseguono lavori, prestano servizi, forniscono beni in relazione all'intervento, devono avvenire mediante bonifico bancario o postale, ovvero altro mezzo che sia ammesso dall'ordinamento giuridico in quanto idoneo ai fini della tracciabilità. Tali pagamenti devono avvenire utilizzando i conti correnti dedicati.

Le prescrizioni suindicate dovranno essere riportate anche nei contratti sottoscritti con subappaltatori e/o subcontraenti a qualsiasi titolo interessati all'intervento.

Il Concessionario si impegna, inoltre, a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia ove ha sede la stazione appaltante, della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione ex art. 1456 Codice Civile del Contratto di Concessione.

25. CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

A conclusione del Contratto il Concessionario e l'Amministrazione dovranno redigere un *Verbale di Riconsegna dei beni e dei locali* concessi in uso dall'Amministrazione e di cui il Concessionario ha assunto la custodia e la vigilanza per l'esecuzione dei servizi in Concessione.

Il Concessionario si impegna, su richiesta dell'Amministrazione, con modalità e tempistiche da concordare con quest'ultima, a consentire ogni attività utile ai fini di una eventuale procedura per l'affidamento dei servizi integrati (quale, a titolo esemplificativo, l'espletamento di sopralluoghi da parte di soggetti terzi). Il Concessionario si impegna inoltre a collaborare con il futuro nuovo Concessionario per garantire il passaggio di consegne.

A conclusione del rapporto contrattuale, il Concessionario consegna all'Amministrazione la documentazione cartacea ed elettronica relativa ai servizi svolti e in particolare l'eventuale database contenente i dati storici sull'attività di vendita nei formati standard di esportazione (CSV, XLS) per i record e per i dati e come dump SQL per le tabelle delle basi di dati, nonché ogni ulteriore file o documento digitale associato ai dati gestiti nell'ambito dei servizi, indipendentemente dal formato (a titolo esemplificativo: PDF, immagini, allegati digitali caricati dagli utenti, documentazione attestante agevolazioni o titoli di accesso), in modo da garantire la completa trasferibilità e continuità operativa delle informazioni.

25.1. RICONSEGNA DEI LOCALI

Al termine della Concessione, il Concessionario è tenuto a riconsegnare all'Amministrazione i locali, nonché le attrezzature eventualmente avute in consegna, facendo riferimento ai contenuti del *Verbale di presa in consegna dei beni e dei locali dedicati ai servizi*. Gli spazi dovranno essere consegnati liberi da ogni arredo e attrezzatura di proprietà del Concessionario.

Eventuali danni riscontrati alla struttura e/o agli impianti, dovuti a imperizia, incuria o mancata manutenzione, saranno oggetto di valutazione economica; le spese per il ripristino saranno addebitate interamente al Concessionario, attraverso l'incameramento della garanzia fideiussoria prestata, fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento degli eventuali maggiori danni riscontrati.

Il Concessionario, inoltre, deve assicurare la propria disponibilità e collaborazione, finalizzata ad agevolare il passaggio delle consegne all'Amministrazione o a un terzo soggetto (persona fisica o giuridica) nominato dall'Amministrazione stessa, fornendo tutte le informazioni, i dati e le prestazioni nelle modalità che l'Amministrazione riterrà opportuno richiedere.

25.2. VERBALE DI RICONSEGNA

Il *Verbale di riconsegna* è il documento con il quale il Concessionario riconsegna formalmente i locali avuti in consegna, in perfetto stato di pulizia, di conservazione e manutenzione, salvo il loro normale deterioramento d'uso, vuoti e sgomberi da arredi, macchine e attrezzature per i quali l'Amministrazione non abbia esercitato il diritto di opzione, senza necessità di ulteriori atti e/o diffide da parte dell'Amministrazione.

Il documento deve essere redatto in contraddittorio tra le parti il giorno della data di scadenza della Concessione.

25.3. PROPRIETÀ DEL DATABASE

Alla scadenza del contratto la Concedente acquisisce il diritto di proprietà dell'eventuale database contenente tutte le informazioni di vendita, le anagrafiche e i profili del sistema, come descritto nel presente Capitolato.

Il menzionato diritto deve intendersi acquisito dalla Concedente in modo perpetuo, illimitato e irrevocabile.

Il Concessionario si obbliga espressamente a fornire alla Concedente tutta la documentazione e il materiale necessario all'effettivo sfruttamento di detto diritto di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i documenti necessari all'eventuale trascrizione di detto diritto a favore della Concedente in eventuali registri o elenchi pubblici.

26. AVVICENDAMENTO TRA I GESTORI

Il Concessionario è tenuto ad assicurare la continuità dei servizi oggetto della Concessione nel passaggio da un gestore e l'altro. A tal fine il Concessionario dovrà coordinarsi efficacemente nell'ipotesi di ingresso nell'attività da esercitare, e/o nell'uscita dalla stessa, dovuta a qualsivoglia causa, ragione, diritto, titolo, assicurando per quanto ragionevolmente possibile un agevole passaggio delle consegne.

Il Concessionario al termine della durata della Concessione, e/o del suo rinnovo, e/o a seguito di qualsivoglia ragione, titolo, diritto, che determini l'obbligo del rilascio degli spazi e/o aree concesse, dovrà adoperarsi in sinergia con l'Amministrazione e/o con l'eventuale nuovo gestore subentrante, a rilasciare gli spazi entro e non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi a decorrere dal termine della Concessione e/o dal entrata in vigore e/o esercizio di qualsivoglia differente ragione, titolo, diritto, obbligo di rilascio (liberazione/sgombero dei locali).

Ogni ed eventuale spesa di liberazione dei locali, onere, costo, danno, spesa di ripristino, anche delle parti edili, verrà verbalizzata, e sarà ad integrale carico del Concessionario.

Il Concessionario avrà altresì l'onere di chiudere e/o disallacciare e/o disattivare e/o terminare, ogni ed eventuale utenza di servizi a proprio carico e/o ogni altro servizio attivato, inclusi abbonamenti, sia con fornitori che verso terzi e/o Terze Parti.

Sarà onere e cura del Concessionario provvedere ad effettuare ogni ed eventuale comunicazione di attivazione e/o chiusura dell'attività presso i Competenti Organi, nonché attivare e/o terminare ogni servizio postale e/o di recapito, facendo presente che nessuna

comunicazione e/o recapito potrà essere, neppure temporaneamente appoggiata e/o domiciliata presso l'Amministrazione.

27. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali di cui al presente affidamento saranno trattati da parte dell'Amministrazione in conformità all'informativa pubblicata al link <https://archiviodistatonapoli.cultura.gov.it/informativa-privacy>.

Relativamente ai dati personali e alle informazioni necessarie allo svolgimento del servizio, per i quali il Concessionario definisca finalità e modalità del trattamento, lo stesso opererà come autonomo titolare del trattamento. Per i servizi oggetto di affidamento di cui al punto 7 del presente Capitolato che comportano il trattamento di dati personali per conto dell'Amministrazione, il Concessionario sarà nominato Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

Nella applicazione della citata normativa, il Concessionario dovrà adottare, garantendone il continuo aggiornamento, tutte le misure ed accorgimenti idonei a salvaguardare la riservatezza delle notizie e la sicurezza dei dati, compresa la massima informazione dei propri addetti, sollevando l'Amministrazione da qualsiasi onere di istruzione del personale incaricato.

L'Amministrazione non risponderà dei danni provocati dalla violazione degli obblighi di cui sopra.

28. GARANZIA DEFINITIVA

All'atto della stipulazione del Contratto, l'Aggiudicatario dovrà presentare la garanzia definitiva da calcolare sull'importo contrattuale (valore della concessione quale risultante dal PEF dell'aggiudicatario) in favore dell'Amministrazione., secondo le misure e modalità previste dall'art. 53 e dall'art. 117 del D.Lgs. 36/2023.

La garanzia definitiva copre le obbligazioni assunte con la presente Concessione e il risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle stesse obbligazioni, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso il Concessionario, nonché le obbligazioni assunte con il Patto di Integrità.

La Concedente ha inoltre il diritto di valersi della garanzia definitiva, nei limiti dell'importo massimo garantito: i) per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento delle prestazioni nel caso di risoluzione del Contratto disposta in danno del Concessionario; ii) per provvedere al pagamento di quanto dovuto dal Concessionario per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti

sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti nei luoghi dove viene eseguito il contratto e addetti all'esecuzione della Concessione.

La Concedente, inoltre, potrà rivalersi sulla garanzia definitiva per le somme dovute a titolo di penali contrattuali non pagate.

Il Concessionario si impegna a tenere valida ed efficace la garanzia, mediante rinnovi e proroghe, e tempestivi adeguamenti nell'ipotesi di variazioni anagrafiche o societarie, per tutta la durata del Contratto di Concessione e, comunque, sino al perfetto adempimento delle obbligazioni assunte in virtù del Contratto, pena la risoluzione di diritto del medesimo.

La Concedente richiederà al Concessionario la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla richiesta.

29. SPESE CONTRATTUALI

Sono a carico del Concessionario tutte le spese contrattuali, compresi i diritti di segreteria, le spese di registrazione del Contratto, gli oneri fiscali, nonché quelle eventuali per la consegna e la riconsegna dei beni oggetto della Concessione.

30. DOMICILIO

Per tutti gli effetti del Contratto (giudiziali ed extragiudiziali), l'Amministrazione elegge e mantiene, per tutta la durata del Contratto, domicilio legale presso la sede legale dell'Archivio di Stato di Napoli (Via del Grande Archivio, 5, Napoli).

Il Concessionario ha l'obbligo di indicare all'Amministrazione una propria sede operativa cui quest'ultimo possa fare riferimento per le comunicazioni.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzio, qualsiasi comunicazione trasmessa all'impresa mandataria o al consorzio presso il suddetto domicilio si intende rivolta a tutte le imprese che svolgono il servizio costituenti il raggruppamento temporaneo o il consorzio.

Ogni successiva variazione dovrà essere comunicata all'Amministrazione con un congruo preavviso mediante PEC o Raccomandata A/R.

31. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

Il Concessionario ha l'obbligo, pena la risoluzione del Contratto e fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni subiti dalla Concedente, di mantenere riservati, anche successivamente alla scadenza del contratto medesimo, i dati, le notizie e le informazioni in ordine alle attività svolte in adempimento del Contratto di Concessione, nonché fatti, stati e

condizioni relativi alle attività svolte dalla Concedente di cui sia, comunque, venuto a conoscenza nel corso di esecuzione del Contratto stesso.

Il Concessionario è responsabile per l'esatta osservanza, da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di riservatezza di cui al primo e secondo comma e, pertanto, si impegna a non eseguire e a non permettere che altri eseguano copie, estratti, note o elaborazioni di qualsiasi atto o documento di cui sia venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatole con il contratto.

32. FORO ESCLUSIVO

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti in relazione alla interpretazione, esecuzione e risoluzione della presente Concessione sarà competente in via esclusiva il Foro di Napoli.

33. DISPOSIZIONI GENERALI

Per quanto non espressamente richiamato, si rinvia alle norme di cui al D.Lgs. 36 del 2023, dal D.Lgs. 42 del 2004, dal Codice Civile e alle altre disposizioni in materia di contratti e alla normativa vigente.

ALLEGATI

Allegato A: Planimetria spazi relativi ai servizi dati in concessione;

Allegato B: Disciplina per le attività in conto terzi

Allegato C: Piano Economico e Finanziario

Allegato D: Codice di comportamento dipendenti Mic

Allegato E: DUVRI

**Per il Ministero della Cultura
Archivio di Stato di Napoli**

f.to Dott. Ferdinando Salemme

**Per L'Agenzia del demanio
Direzione Regionale Campania
Il Direttore Regionale**

f.to dott. Cristian Torretta