

ALLEGATO 2



COMUNE DI BUSSETO AREA CULTURA E TURISMO

AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DELLA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI TURISTICI E MUSEALI - PERIODO 01/01/2020 – 31/12/2022 –

CAPITOLATO PRESTAZIONALE

ART. 1 - AMMINISTRAZIONE CONCEDENTE

Comune di Busseto – P.zza G. Verdi, 10 – 43011 Busseto (PR) P. Iva 00170360341
sito web www.comune.busseto.pr.it - PEC protocollo@postacert.comune.busseto.pr.it

ART. 2 - OGGETTO, DURATA E VALORE DELLA CONCESSIONE

Ai sensi degli artt. 28 e 169 del D.Lgs. 50/2016, l'affidamento si configura quale "concessione" di servizi e, nello specifico, quale concessione della **gestione integrata di servizi turistici e museali**.

- CPV 63513000 – 8 Servizi di informazione turistica (prevalente)
- CPV 92520000 -2 Servizi di musei

La concessione non prevede la suddivisione in lotti aggiudicabili separatamente in quanto trattasi di un complesso di prestazioni costituenti un *unicum* funzionale, la cui corretta esecuzione ne rende opportuna la gestione unitaria e organica, a cura del medesimo operatore.

La concessione avrà durata di 3 (tre) anni, dal 01/01/2020 al 31/12/2022.

Le attività comprese nella concessione dovranno essere avviate anche in pendenza di stipulazione del contratto.

E' fatta salva la facoltà dell'Amministrazione di procedere al rinnovo, a scadenza, per una durata massima pari alla durata originaria, previa verifica e valutazione positiva dell'andamento della gestione integrata, se ammesso dalla normativa vigente al momento.

Il valore della concessione, calcolato ai sensi dell'art. 167 del D.Lgs. 50/2016, è stimato complessivamente per il triennio in € 390.000,00. Al riguardo, si rinvia all'Allegato 3) della documentazione di gara.

ART. 3 - PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione della concessione avverrà con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, mediante l'assegnazione di punteggi agli elementi di natura qualitativa e agli elementi di natura quantitativa indicati nell'offerta, come dettagliato nell'Allegato 4) della documentazione di gara.

L'attribuzione dei punteggi sarà effettuata in 100/100:

- a) Elementi di natura qualitativa: max punti 80 /100
- b) Elementi di natura quantitativa: max punti 20 /100

ART. 4 - REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Requisiti di ordine generale: assenza di cause di esclusione di cui all'art. 80 D. Lgs. n. 50/2016.

Requisiti di idoneità professionale e capacità tecnico professionale:

- a) iscrizione al registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura, per categoria di attività compatibile con le attività oggetto della concessione;
- b) autorizzazione all'esercizio dell'attività di Agenzia di Viaggio regolarmente pubblicata sul BURER (art. 6 all. A della DGR Emilia-Romagna n. 956 / 2005) con almeno tre anni di esercizio ininterrotto di attività decorrenti dalla data di pubblicazione del presente bando;
- c) idonea dichiarazione di n. 2 istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385, attestanti la capacità finanziaria ed economica dell'impresa (referenze rapportate all'ammontare del valore della concessione).

ART. 5 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI

A) SERVIZI TURISTICI

A.1) Gestione Ufficio Informazioni e Accoglienza Turistica (IAT)

La gestione dell'Ufficio di Informazioni e Accoglienza Turistica dovrà essere svolta nel rispetto delle indicazioni di cui alla L.R. n. 4/2016 e della Deliberazione della Giunta Regionale E-R n. 956/2005.

L'orario di apertura minimo dovrà essere il seguente: tutto l'anno (inclusi festivi ad eccezione del 25 dicembre e del 1 gennaio) dal martedì alla domenica,

- Ora solare: 9.30 – 13.00 e 14.30 – 17.30
- Ora legale: 9.30 – 13.00 e 15.00 – 18.30

In occasione di eventi culturali o manifestazioni in periodo serale, su specifica e puntuale richiesta dell'Amministrazione Comunale, l'apertura dello IAT dovrà essere garantita almeno fino all'orario di inizio di tali eventi o manifestazioni.

Durante tutto l'orario di apertura dell'ufficio dovrà essere garantita una completa informazione al turista, comprensiva di tutte le peculiarità storico culturali site nel territorio comunale anche se non di proprietà dell'Ente, con tutti gli strumenti disponibili (telefono, fax, e-mail, contatto diretto con il pubblico, distribuzione gratuita di materiali). Negli orari di chiusura dovrà essere attivo un telefono con segreteria

telefonica che comunichi gli orari di apertura ed eventualmente i contatti di altro ufficio a cui rivolgersi.

La ditta affidataria dovrà garantire la produzione di materiale informativo e promozionale in formato cartaceo e elettronico, in accordo e condivisione con l'Amministrazione, relativo in via esclusiva ai luoghi verdiani e guareschiani, riportante il marchio "Busseto Terra di Verdi". Detto materiale sarà distribuito ai turisti presso i luoghi di visita, fatta salva la facoltà dell'Amministrazione di procedere autonomamente alla produzione di altro materiale che la ditta affidataria provvederà a mettere a disposizione dei visitatori.

La ditta affidataria dovrà garantire che le suddette informazioni siano fornite, oltre che in italiano, nelle principali lingue straniere europee, con obbligo della lingua inglese.

Il personale addetto dovrà mettere a disposizione del turista strumenti e fornire informazioni per la ricerca di disponibilità ricettiva, effettuando, su richiesta dell'utente, anche prenotazioni last minute.

Tali informazioni dovranno essere erogate in maniera gratuita, trasparente ed imparziale, omettendo di esprimere suggerimenti, giudizi e indicazioni soggettive nei confronti di imprese che operano nel territorio.

Il personale effettuerà, su richiesta dell'utente, iscrizioni, prenotazioni, verifiche di disponibilità per la partecipazione a eventi, spettacoli, visite guidate, anche nei percorsi museali gestiti da altri soggetti nel territorio comunale e zone limitrofe.

Ai fini dell'inoltro all'autorità competente la ditta affidataria dovrà garantire la raccolta delle schede reclami per disservizi ed offrire assistenza al turista nella compilazione.

Per ogni richiesta effettuata dall'utente, la ditta affidataria dovrà garantire la compilazione della scheda contatti elaborata sulla base di quanto previsto nell'Allegato f) alla Delibera di Giunta Regionale Emilia - Romagna n. 956/2005 "Elenco delle informazioni obbligatorie da rilevare nelle schede contatti" e finalizzata anche all'elaborazione di statistiche annuali e raccogliere informazioni sugli utenti in indirizzari o archivi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali. La ditta affidataria potrà adottare strumenti di indagine facoltativi sulla soddisfazione dell'utente di tipo continuativo o una tantum.

La ditta affidataria potrà esercitare nei locali concessi l'attività di vendita di merchandising turistico (libri, cataloghi, pubblicazioni, cartoline, accessori, gadget ecc). In caso di espletamento di tale attività, la ditta dovrà garantire anche la vendita delle linee di merchandising caratterizzate dal marchio "Busseto, Terra di Verdi".

La ditta affidataria inoltre, su specifica richiesta dell'Amministrazione comunale o di soggetti terzi, presso i locali utilizzati per lo IAT potrà espletare il servizio di biglietteria per eventi e manifestazioni organizzati dal Comune o da terzi sul territorio comunale. L'Amministrazione si riserva la facoltà di affidare, in particolari situazioni, tale servizio ad altro soggetto.

A.2) Azioni di Promozione Turistica

La ditta affidataria dovrà attuare una efficace attività di promozione delle risorse turistiche cittadine e del territorio, con l'obiettivo di offrire al visitatore non

semplicemente un servizio o un pacchetto turistico bensì un vera e propria esperienza culturale, musicale e gastronomica.

L'attività dovrà essere finalizzata all'organizzazione e allo sviluppo dell'“incoming” anche in coerenza e a supporto delle strategie di promozione turistica operanti a livello provinciale e del territorio ricompreso nella Destinazione Turistica Emilia (DTE).

L'offerta turistico culturale, la promozione e la commercializzazione di proposte e pacchetti turistici dovranno prevedere:

- la visita ai beni artistici ed architettonici del territorio comunale tra cui spiccano i luoghi di Verdi;
- la conoscenza della vita e delle opere di Giuseppe Verdi, anche attraverso la vendita presso lo IAT di libri, CD, DVD e oggettistica dedicata;
- la conoscenza dei luoghi e dell'attività di Giovannino Guareschi
- la conoscenza della produzione di eccellenze gastronomiche;
- la proposta di un'adeguata ricettività, anche presso gli agriturismo per valorizzare le peculiarità paesaggistiche;
- la migliore gastronomia presso i ristoranti tipici;
- la partecipazione ad eventi culturali o concerti lirico musicali;
- eventuale possibilità di noleggio bici.

L'attività di intermediazione, produzione, organizzazione, vendita e distribuzione di “pacchetti” turistici o di singoli servizi turistici dovrà essere svolta da personale avente i requisiti previsti dalla normativa vigente e sotto la diretta responsabilità e operatività del Direttore Tecnico dell'Agenzia di Viaggio dell'aggiudicataria.

L'attività finalizzata allo sviluppo dei flussi turistici dovrà prevedere le seguenti azioni:

- Attivare strategie di marketing a partire dall'analisi del visitatore: tracciare profili utenti in modo da individuare la domanda su cui calibrare e migliorare l'offerta turistica.
- Coordinarsi e collaborare con tutte le risorse turistiche a livello sia locale che territoriale, in modo da sviluppare l'offerta turistica attraverso strategie di rete, con l'obiettivo di implementare ed alimentare una “cultura turistica diffusa” tra gli operatori, creando altresì una rete operativa per valorizzare e vendere il prodotto Busseto.
- Promuovere accordi di collaborazione per singole iniziative o progetti articolati da tradursi in azioni comuni con gli operatori economici addetti all'ospitalità e alla produzione delle eccellenze gastronomiche, con le guide turistiche e con le Associazioni culturali e musicali principalmente di Busseto oltre che dei territori limitrofi, sia al fine di rendere accogliente la visita fugace che di aumentare l'interesse al pernottamento, rendendo ricca, piacevole ed economicamente conveniente la permanenza di più giorni a Busseto.
- Partecipare di concerto con l'Assessorato al Turismo alle iniziative promosse dal Touring Club Italiano in relazione al marchio di qualità turistico-ambientale per l'entroterra Bandiera Arancione, di cui il Comune di Busseto è titolare.
- Presenziare con stand proprio (o con materiale presso altro stand idoneo alla valorizzazione del nostro territorio) a fiere del turismo italiane e internazionali.
- Partecipare a workshop, luoghi di incontro tra l'offerta turistica culturale e i buyer.
- Organizzare e promuovere educational tour rivolti a tour operator ma anche a responsabili di gruppi di interesse. Al fine di implementare la capacità di attrazione di Busseto per il turismo di gruppo, gli educational saranno creati su misura in base alle esigenze dei buyer interessati a programmare visite nel territorio.

- Attivare educational tour rivolti anche a docenti e dirigenti scolastici onde promuovere il turismo scolastico, cui affiancare l'organizzazione di laboratori didattici per le scolaresche.

Inoltre dovrà essere valutata la possibilità di organizzare eventi congressuali, meeting, convegni di soggetti pubblici e privati, Associazioni, Circoli e gruppi di interesse, avvalendosi del Teatro G. Verdi come prestigiosa location con le modalità indicate al successivo paragrafo "Utilizzo dei locali".

Parimenti la ditta potrà organizzare eventi lirico musicali mirati per target di turisti opportunamente individuati predisponendo il cartellone con largo anticipo per attrarre in modo particolare i buyer stranieri.

B) SERVIZI MUSEALI

Alla ditta affidataria compete l'apertura al pubblico e lo svolgimento di visite guidate dei monumenti di interesse storico artistico di proprietà e in disponibilità all'Amministrazione Comunale: il Teatro G. Verdi e la Casa Natale di G. Verdi.

Il servizio di apertura e di visite guidate del Teatro Verdi dovrà essere espletato negli stessi orari di apertura dell'ufficio di informazione ed accoglienza turistica.

Il servizio di apertura e di visite guidate della Casa Natale a Roncole Verdi dovrà essere espletato nei seguenti orari:

- da novembre a febbraio 9.30 – 13.00 e 14.30 – 17.30, solo sabato, domenica e festivi
- da marzo ad ottobre 9.30 – 13.00 e 14.30 – 18.00 da martedì a domenica

La ditta potrà modificare i suddetti orari di apertura in accordo con l'Amministrazione Comunale.

Alla ditta affidataria competerà l'espletamento del servizio biglietteria per le visite al Teatro G. Verdi e alla Casa Natale di G. Verdi sita in Roncole Verdi, e la tenuta e compilazione dei relativi registri fiscali. Le tariffe per l'accesso ai monumenti e le relative agevolazioni sono quelle previste dalla deliberazione G. C. n. 169 del 27/12/2018 e saranno periodicamente aggiornate dalla Giunta Comunale.

La ditta affidataria dovrà garantire la massima collaborazione con i responsabili e gli addetti ai percorsi museali del territorio comunale e zone limitrofe, confermando o modificando gli accordi e le convenzioni esistenti e ricercandone di nuovi, al fine di una sempre maggiore integrazione dei percorsi esistenti: Museo di Casa Barezzi, Museo G. Verdi sito in Villa Pallavicino, Museo Renata Tebaldi, Archivio G. Guareschi, Villa Verdi sita in S. Agata e altri percorsi di visita attuali e futuri.

La ditta affidataria dovrà garantire il mantenimento del circuito Tourist Card e delle relative tariffe agevolate e l'implementazione dello stesso, anche al di fuori dei confini comunali, per quanto riguarda l'inclusione sia di nuovi percorsi museali, sia di nuovi operatori privati dei settori del commercio, della ricettività e della ristorazione.

La Ditta consentirà a soggetti preventivamente accreditati l'ingresso gratuito in Teatro e in Casa Natale per realizzare brevi servizi fotografici o televisivi a scopo di promozione turistica, informando contestualmente il Comune. La Ditta richiederà a tali soggetti la trasmissione di copia del materiale prodotto da inviare sia allo Iat sia all'Ufficio Cultura e Turismo del Comune, i quali lo conserveranno a puro scopo d'archivio escludendone qualsiasi commercializzazione.

La ditta dovrà consentire l'accesso e la visita guidata al Teatro Verdi e alla Casa Natale gratuitamente:

- su richiesta dell'Amministrazione, ad ospiti di rilevanza istituzionale in n. di 10 componenti per ogni delegazione;
- su richiesta dell'Amministrazione, a n. 200 visitatori all'anno per ogni luogo;
- su richiesta delle istituzioni scolastiche, agli alunni delle scuole dell'infanzia e dell'obbligo presenti sul territorio comunale, con una visita di ogni classe una volta per ciascun anno scolastico.

C) ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE INTEGRATA

C.1) Piano di comunicazione

Il piano di comunicazione integrata dovrà essere strumentale ai servizi concessi, funzionale a garantire l'informazione e la promozione dei servizi turistici, museali e culturali del territorio, oltre che contraddistinto dal marchio "Busseto, Terra di Verdi". A tale scopo il Comune concede alla Ditta l'utilizzo del portale web turistico culturale di titolarità dell'Ente www.bussetolive.com. La Ditta potrà proporre modifiche sostanziali alla struttura o al layout del portale, l'inserimento di nuovi ambiti o l'integrazione con nuovi contenuti, previo assenso dell'Assessorato al Turismo.

Il piano di comunicazione dovrà in ogni caso garantire:

- la redazione e l'aggiornamento del portale www.bussetolive.com, nelle sezioni Arte e Cultura, Ambiente e Natura, Enogastronomia, Eventi, Ospitalità;
- l'invio periodico di newsletter a mailing list mirate sia rivolte agli iscritti che ad operatori e a gruppi di interesse;
- la promozione attraverso i vari canali offerti dai social network;
- elaborazione di comunicati stampa per gli eventi di richiamo turistico;
- interazione con l'addetto stampa incaricato dal Comune di Busseto;
- inserimento degli eventi su siti specializzati.

Il piano di comunicazione non potrà in alcun modo essere lesivo dell'immagine istituzionale del Comune di Busseto, anzi dovrà consentire una valorizzazione dell'istituzione medesima contestualmente alla promozione dell'attività svolta dalla Ditta.

C.2) Obbligo di informazione verso l'Ente

All'inizio di ogni anno la Ditta dovrà presentare al Comune di Busseto il piano annuale delle azioni promozionali miranti alla crescita dei flussi turistici.

A fine anno trasmetterà sempre al Comune una sintesi delle principali attività svolte nonché dei risultati qualitativi e quantitativi raggiunti.

In particolare dovrà indicare a puro scopo statistico i seguenti dati: il n. dei passaggi avvenuti presso l'Ufficio Turistico distinti per provenienza e nazionalità, il n. dei partecipanti alle visite museali suddivisi per tipologia di biglietto ingresso venduto, n. e tipologia di pacchetti turistici comprendenti i luoghi verdiani venduti in qualità di agenzia viaggi. I dati potranno essere richiesti anche con cadenza semestrale.

D) SINERGIA CON L'ENTE LOCALE

La Ditta dovrà garantire la collaborazione con gli Assessorati alla Cultura e al Turismo del Comune di Busseto, mediante incontri con cadenza almeno mensile, per ideare e

promuovere azioni, iniziative, interventi e progetti finalizzati allo sviluppo turistico-culturale della città di Busseto, obiettivo strettamente correlato a valorizzare i servizi oggetto di concessione.

ART. 6 - UTILIZZO DI LOCALI

A) LOCALI PER SERVIZI TURISTICI

L'Attività dell'Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) dovrà essere svolta nel locale ubicato in Piazza G. Verdi 10.

Il Comune fornisce gli arredi necessari per l'attività di informazione turistica assicurandone la manutenzione straordinaria.

La ditta predisporrà gli arredi e le attrezzature in modo funzionale per gli addetti ma accogliente per il turista, utilizzando altresì le strumentazioni multimediali che riterrà opportune (video, filodiffusione) al fine di creare un ambiente suggestivo ed evocativo per il visitatore verdiano.

In riferimento al locale utilizzato per l'Ufficio Informazioni e Accoglienza Turistica, il Comune sosterrà l'onere delle spese relative alle utenze di acqua, luce, riscaldamento, al servizio di pulizia, alla manutenzione ordinaria e straordinaria.

Restano a carico della Ditta le spese per la fornitura delle attrezzature informatiche, registratore di cassa, apparecchi e utenza telefonica n. 0524 92487, utilizzo del POS per i pagamenti on line, oltre che le spese varie d'ufficio e bookshop.

In ogni caso sarà fatto divieto alla ditta affidataria di contraddistinguere l'Ufficio IAT con denominazioni e simboli grafici che nella comunicazione visiva e verbale segnalino un'immagine dell'ufficio stesso diversa da quella istituzionale.

B) LOCALI PER SERVIZI MUSEALI

I servizi museali si svolgeranno presso il Teatro G. Verdi, ubicato in piazza Verdi a Busseto e presso la Casa Natale di G. Verdi sita in Roncole Verdi, entrambi beni patrimoniali e in disponibilità del Comune di Busseto.

In riferimento al Teatro Verdi e alla Casa Natale, il Comune di Busseto sosterrà l'onere delle spese relative alle utenze di acqua, luce, riscaldamento, al servizio di pulizia, alla manutenzione ordinaria e straordinaria.

Esclusivamente presso la Casa Natale restano a carico della Ditta le spese per la fornitura delle attrezzature informatiche, registratore di cassa, cassaforte, apparecchi e utenza telefonica n. 0524 97450, utilizzo del POS per i pagamenti on line, oltre che le spese varie d'ufficio, di biglietteria e bookshop.

L'Amministrazione comunale si riserva la disponibilità del Teatro Verdi per l'organizzazione diretta o da parte di terzi di spettacoli, concerti o eventi.

L'utilizzo del luogo per detti scopi da parte del Comune o di terzi potrà avvenire contestualmente all'espletamento delle visite guidate della ditta, prevedendo opportuni accorgimenti tali da non arrecare disturbo alle attività di entrambe le parti, oppure, ove si rendesse necessario, prevedendo la sospensione parziale o totale delle visite guidate durante la giornata, secondo modalità concordate di volta in volta tra le parti.

C) CONSEGNA DEI LOCALI

All'atto di consegna dei suddetti locali verrà predisposto e sottoscritto in contraddittorio tra Comune e Concessionario un verbale di consistenza e consegna degli arredi e delle attrezzature presenti. Tutto ciò che risulta da tale elenco rimarrà, alla scadenza del contratto, di proprietà del Comune. Al termine della gestione si procederà ad una ricognizione dello stato di consistenza, manutenzione e conservazione delle strutture e delle attrezzature, con stesura in contraddittorio di apposito verbale. Con la sottoscrizione di tale atto si potrà autorizzare lo svincolo della cauzione prestata o attivare, in caso negativo, le opportune azioni di rivalsa.

L'Affidatario sarà direttamente responsabile degli eventuali danni, arrecati dal personale impiegato, al locale, agli arredi e/o alle dotazioni strumentali consegnati per lo svolgimento del servizio e dovrà provvedere senza indugio e a proprie spese alle necessarie riparazioni e/o alle sostituzioni delle parti e dei beni danneggiati.

D) RISCHI DA INTERFERENZA – DUVRI

Non si rileva la necessità di predisporre il Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI) di cui all'art. 26, comma 3 del D.Lgs. 81/08, in quanto non sono presenti interferenze tra il personale del concessionario e personale del Comune di Busseto.

E) CONCESSIONE DEGLI IMMOBILI ARTISTICI PER EVENTI

Il Comune concede alla Ditta l'uso del Teatro Verdi e degli altri immobili artistici in disponibilità dell'Ente come prestigiosa *location* per l'organizzazione di convegni, meeting, eventi culturali e concerti lirico musicali se finalizzati alla promozione turistica ed alla valorizzazione del territorio. In caso la Ditta intenda avvalersi di tale opportunità, ogni semestre dovrà inoltrare richiesta formale al Comune presentando il calendario di programmazione degli eventi di cui si prevede la realizzazione presso gli immobili comunali.

La Giunta Comunale, mediante apposito atto deliberativo, approverà a proprio insindacabile giudizio la realizzazione di quanto presentato, valutando la data e la tipologia di evento se consona al luogo.

L'uso occasionale degli immobili artistici comunali per gli scopi sopradescritti, comprensivo dell'uso delle attrezzature ivi presenti, delle utenze di luce e riscaldamento, del servizio di pulizia, maschere e squadra di sicurezza, sarà concesso alla Ditta alle medesime condizioni economiche applicate alle Associazioni di volontariato di Busseto.

Resta esclusa la fornitura da parte del Comune di prestazioni di personale a titolo di facchinaggio, personale tecnico come elettricisti, macchinisti, tecnici audio-video, le quali resteranno in ogni caso a carico della Ditta.

ART. 7 – PERSONALE

A) Personale addetto ai servizi turistici e museali

Il corretto espletamento dei servizi in concessione presuppone la presenza, durante tutto l'orario di apertura, di almeno due addetti presso l'ufficio IAT, i quali alternativamente potranno svolgere attività di front-office, visite guidate al Teatro G. Verdi e back-office, e di almeno un addetto presso la Casa Natale di G. Verdi. Il

numero degli addetti potrà incrementare in funzione delle richieste dell'utenza e comunque nei periodi di maggior affluenza.

Gli addetti ai servizi turistici e museali dovranno possedere:

- titolo di studio non inferiore al diploma di scuola secondaria superiore;
- ottima e approfondita conoscenza della lingua inglese, scritta e parlata, e di almeno un'altra lingua straniera;
- buona attitudine alle relazioni con il pubblico;
- approfondita conoscenza del territorio e dei monumenti di Busseto (informazioni storico-artistiche, naturalistiche, ristorazione, accoglienza alberghiera e extraalberghiera, trasporti, ogni servizio rivolto al turista) nonché una buona disponibilità delle informazioni riguardanti la provincia di Parma e l'area ricompresa nella Destinazione Turistica Emilia;
- capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici (sistema Operativo Windows, programmi di gestione dell'applicativo Office, browser per il web e la posta elettronica) e abilità di web editing finalizzato alla comunicazione e alla promozione on line;
- competenza generale di organizzazione delle attività di ufficio e gestione dei compiti da svolgere.

Il personale dovrà inoltre:

- frequentare corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici per almeno 18 ore per persona annue;
- garantire la massima riservatezza su ogni aspetto delle attività e su ogni notizia relativa a cose e/o persone di cui sia venuto a conoscenza per lo svolgimento dei servizi;
- trattare i dati in osservanza della normativa sulla privacy;
- tenere un comportamento consono al ruolo e alla funzione rivestiti, un contegno rispettoso delle persone con cui verrà in contatto, oltre che un abbigliamento decoroso;
- astenersi dal commettere qualsiasi azione pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Comune.

In particolare, in riferimento ai servizi museali, il personale dovrà:

- ricevere e custodire le chiavi di accesso secondo le istruzioni, assolutamente riservate, fornite dal Comune;
- controllare che i visitatori non arrechino danni alla struttura, ai beni e/o alle attrezzature;
- rispettare e far rispettare i divieti segnalati dall'apposita cartellonistica;
- al termine del servizio controllare che nessun visitatore sia rimasto nei locali, che le porte e le finestre siano chiuse, le luci spente e gli ambienti in ordine;
- essere a conoscenza della collocazione e del funzionamento del sistema antincendio, del sistema di chiusura e apertura delle porte, della ubicazione e del funzionamento degli interruttori di luce, acqua, ecc.;
- ricevere dal Comune le informazioni e le istruzioni relative alla collocazione e al funzionamento dei dispositivi di sicurezza (impianti antintrusione, antincendio, antifurto, ecc.) e degli altri impianti presenti nelle strutture (riscaldamento, climatizzazione, illuminotecnica, ecc.) e controllarne il regolare funzionamento, rispettando l'obbligo della massima riservatezza;
- comunicare tempestivamente al Comune le eventuali disfunzioni degli impianti di sicurezza, illuminotecnico e le eventuali situazioni di pericolo per le opere esposte;
- essere a conoscenza delle disposizioni e delle procedure prescritte nel Piano di Emergenza, consegnato dal Comune e in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai locali;

- chiamare, nei casi di emergenza, il pronto intervento degli organi competenti (Polizia Municipale, Pronto Soccorso, Vigili del Fuoco, Polizia, Carabinieri) avvertendo nel contempo anche il Responsabile individuato dall'Amministrazione comunale.

Ai fini della verifica da parte dell'Amministrazione Comunale dello svolgimento dell'attività dell'Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica e dei servizi museali, la ditta affidataria dovrà nominare un Coordinatore preposto a curare i rapporti con l'Amministrazione Comunale, anche relazionando per vie brevi all'Assessore al Turismo e al Responsabile del Settore Turismo dell'Amministrazione Comunale.

B) Obblighi del concessionario

Ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs. 50/2016, il concessionario subentrante dovrà impegnarsi ad assumere (in via prioritaria) il personale operante alle dipendenze del concessionario uscente, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione di impresa prescelta dalla stessa ditta subentrante. In particolare dovrà essere garantito il mantenimento dell'anzianità maturata, nonché il riconoscimento di quella maturanda in termini di scatti economici, così come previsto dal CCNL e dalla normativa applicabili.

Il gestore dovrà utilizzare, nei limiti del possibile, per l'espletamento del servizio un gruppo costante di persone di fiducia, di comprovata moralità e adeguata professionalità. L'elenco nominativo del personale, completo della fotocopia di un documento d'identità di ciascun dipendente, dovrà essere fornito al Comune. Il gestore dovrà inoltre documentare al Comune gli estremi della posizione assicurativa e previdenziale di ciascun dipendente.

Il gestore deve garantire la presenza del personale necessario per la regolare esecuzione dei servizi, con l'obbligo di procedere all'immediata sostituzione degli addetti che risultassero assenti per qualsiasi motivo e di sostituire tempestivamente il personale ritenuto dall'Amministrazione comunale non adatto ad un corretto svolgimento dei compiti assegnati.

La Ditta aggiudicataria è tenuta al pieno e totale rispetto della normativa in materia di "Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", D.Lgs. 81 del 9 aprile 2008, nonché delle normative collegate, ed indica il proprio Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione che si dovrà coordinare con quello dell'Amministrazione.

Il gestore dovrà rispettare tutte le disposizioni relative alla tutela antinfortunistica del personale dipendente, all'assicurazione degli operatori e alla previdenza sociale. Compete pertanto al gestore attuare l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi e dai decreti relativi alla prevenzione ed assicurazione per infortuni sul lavoro, delle previdenze varie e di ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire durante l'affidamento del servizio per la tutela dei lavoratori.

Nell'esecuzione delle prestazioni oggetto della concessione, il gestore è obbligato ad attuare, nei confronti del personale dipendente, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di stipulazione del contratto, alla categoria nella Provincia di Parma, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria e applicabile nella località.

L'obbligo suddetto sussiste anche se il contraente non sia aderente alle associazioni di categoria stipulanti, ovvero se receda da esse, e permane anche dopo la scadenza dei contratti collettivi, fino al loro rinnovo. I diritti e le garanzie a tutela

del lavoro devono in ogni caso essere garantiti ad ogni prestatore d'opera a qualunque titolo associato all'impresa contraente.

ART. 8 - POLIZZA ASSICURATIVA

Durante il periodo di affidamento del servizio, la ditta aggiudicataria è direttamente Responsabile di tutti i danni di qualsiasi natura, diretti e indiretti, arrecati a persone, cose, opere e materiali, sia del Comune che di terzi, che siano conseguenza del comportamento del personale adibito ai servizi affidati, nel caso di danni provocati da dolo, colpa grave o semplice negligenza.

A tale scopo la Ditta dovrà stipulare idonea polizza assicurativa di Responsabilità civile verso terzi, valevole per tutta la durata dell'affidamento, consegnandone copia all'Amministrazione comunale prima della sottoscrizione del contratto.

Detta polizza dovrà avere un massimale minimo per sinistro di € 3.000.000,00 (tremilioni/00). Dalla polizza dovrà espressamente risultare che il Comune, i suoi beni ed il suo personale sono considerati terzi

ART. 9 - GARANZIA DEFINITIVA

Il gestore dovrà provvedere, nei modi e nei termini stabiliti dal Comune di Busseto, e, in ogni caso, prima di procedere alla stipulazione del contratto, alla costituzione di una garanzia, denominata "garanzia definitiva" a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'art. 93, C. 2 E 3, pari al 10% dell'importo contrattuale.

L'importo della garanzia può essere ridotto nelle percentuali indicate dall'art. 93, comma 7, del D.Lgs. 50/2016 qualora il concorrente sia in possesso dei requisiti prescritti dal medesimo comma 7.

Il deposito cauzionale è prestato mediante fideiussione bancaria, emessa da istituto di credito o banca autorizzata a svolgere l'attività di cui all'art. 107 del D.Lgs. n. 385/1993, o polizza assicurativa, emessa da compagnia assicuratrice abilitata al ramo cauzioni.

La fideiussione bancaria o polizza assicurativa dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia alla eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del codice civile e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta del Comune di Busseto.

La garanzia prevista dal presente articolo dovrà avere scadenza superiore di almeno 60 giorni rispetto alla scadenza contrattuale per consentire ai competenti organi del Comune di Busseto necessarie verifiche in ordine all'osservanza da parte del gestore delle obbligazioni a suo carico, anche con riferimento all'utilizzo degli spazi al medesimo assegnati.

Il deposito cauzionale sarà svincolato a seguito del positivo espletamento delle verifiche previste al precedente comma, sempre che non sussistano motivi di rivalsa per inadempienze contrattuali o per risarcimenti di danni, accertati e contestati al gestore.

ART. 10 - CESSIONE DEL CONTRATTO

Non è ammessa la cessione del contratto, a pena della sua nullità, né la sub concessione.

ART. 11 - DECADENZA E REVOCA DELLA CONCESSIONE

Il Comune ha diritto di promuovere, nel modo e nelle forme di Legge, la risoluzione del contratto nei seguenti casi, senza pregiudizio di ogni altra azione per rivalsa danni:

- abbandono della concessione, salvo che per cause di forza maggiore;
- quando ceda ad altri in tutto o in parte, sia direttamente che indirettamente per interposta persona, i diritti e gli obblighi inerenti al contratto;
- inosservanza di uno o più impegni assunti verso il Comune;
- quando il concessionario si renda colpevole di frode;
- affidamento dei servizi a personale inadeguato, o insufficiente, o privo dei requisiti prescritti dalle norme vigenti e dal presente Capitolato, o non iscritto agli istituti previdenziali ed antinfortunistici ai sensi delle norme vigenti;
- mancata sostituzione del personale ritenuto inidoneo nel termine prefissato;
- accertata violazione di norme e clausole contrattuali regolanti il rapporto con il personale adibito al servizio;
- ogni altra inadempienza, qui non contemplata, o fatto, che renda impossibile la prosecuzione della concessione, a termine dell'art. 1453 del Codice Civile.

ART. 12 - CLAUSOLA PENALE

Salva la risoluzione del contratto ed il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ed impreclusa l'eventuale responsabilità sancita dal diritto penale, il concessionario dovrà corrispondere le penali:

- a) di euro 100,00 per il ritardo negli orari di apertura dei locali per la visita ai turisti, oggetto del presente capitolato;
- b) di euro 200,00 per ogni giorno di mancata effettuazione o interruzione del servizio;
- c) da euro 50,00 ad euro 500,00 secondo la gravità dell'infrazione, per ogni altro inadempimento delle obbligazioni del presente Capitolato non comportante la risoluzione del contratto.

Il pagamento della penale dovrà essere effettuato entro trenta giorni dal ricevimento della contestazione, effettuata dal Committente, pena l'escussione della cauzione.

ART. 13 – TRATTAMENTO DEI DATI

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, e del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016, esclusivamente nell'ambito della gara regolata dal presente capitolato.

ART. 14 - DISPOSIZIONI FINALI

Per tutto quanto non previsto dal presente Capitolato, trovano applicazione le norme vigenti nelle materie che ne costituiscono l'oggetto.