



**COMUNE DI BUSSETO  
AREA CULTURA E TURISMO**

**AFFIDAMENTO A TERZI MEDIANTE CONCESSIONE DELLA  
GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI TURISTICI E MUSEALI  
CAPITOLATO SPECIALE**

**ART. 1 - DURATA DELLA CONCESSIONE**

La concessione della gestione integrata dei servizi turistici e museali di Busseto decorrerà dal 1° febbraio 2014 con validità fino al 31 dicembre 2016 (35 mesi).

**ART. 2 - 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. 7/98 e s.m. 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 emergenze 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/o guareschiani, riportante il marchio registrato "Busseto Terra di Verdi" o sue declinazioni e coordinato all'immagine adottata dal comune di Busseto. 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 e tedesca.

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 articoli turistici e gadget. In caso di espletamento del servizio di book shop, la ditta dovrà garantire la vendita della linea di gadgets caratterizzati dal marchio registrato "Busseto, Terra di Verdi", fatta salva la possibilità per la ditta affidataria di acquisire e vendere altro materiale previo accordo con l'Amministrazione Comunale.

Alla ditta affidataria competerà inoltre, su specifica richiesta dell'Amministrazione comunale, l'espletamento presso i locali utilizzati per lo IAT del servizio di biglietteria per eventi e manifestazioni organizzati dal Comune. 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.

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 locale 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.
- 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".

- 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 monumenti e di visite guidate dovrà essere espletato negli stessi orari di apertura dell'ufficio di informazione ed accoglienza turistica.

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. 18 del 4/2/2013 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 (Museo di Casa Barezzi, Museo G. Verdi sito in Villa Pallavicino, Villa Verdi sita in S. Agata e altri percorsi di visita in allestimento), confermando gli accordi e le convenzioni esistenti e ricercandone di nuovi, al fine di una sempre maggiore integrazione dei percorsi esistenti.

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 Turismo del Comune, i quali lo conserveranno a puro scopo d'archivio escludendone qualsiasi commercializzazione.

La ditta affidataria si impegna a partecipare e valorizzare, di concerto con l'Assessorato al Turismo, tutte le iniziative divulgative promosse dal Ministero per le Attività e i Beni Culturali (a mero titolo di esempio La Notte dei Musei, le Giornate del Patrimonio ecc.)

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 dell'Istituto Comprensivo di Busseto, alle scolaresche della scuola dell'obbligo afferenti i plessi di Busseto e Roncole Verdi, per 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 registrato "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](http://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](http://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;
- 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.

La Ditta potrà altresì ricorrere alle tecnologie informatiche delle applicazioni web (app) per la telefonia di nuova generazione quali strumenti principe per la valorizzazione del territorio e la veicolazione degli eventi.

A tale scopo il Comune potrà concedere alla Ditta l'uso del marchio registrato "Busseto, Terra di Verdi" affinché la medesima realizzi eventualmente un'applicazione mobile finalizzata alla promozione e fruizione turistica, coerentemente con i contenuti del portale web.

In caso di realizzazione, l'app turistico-culturale dovrà:

- essere utilizzabile sia con smartphone che tablet dotati di sistema operativo Android, IOs per iPad o iPhone ed, eventualmente, Windows Phone;
- essere realizzata in italiano e in inglese;
- presentare efficacia del format e del progetto grafico, qualità, dettaglio e chiarezza espositiva;
- essere gradevole, semplice ed intuitiva da utilizzare da parte dell'utente finale.

### **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 trimestrale.

#### **d) SERVIZIO DI PROMOZIONE CULTURALE**

La Ditta dovrà fornire al Comune il servizio di promozione culturale, da considerarsi strettamente correlato e funzionale ai servizi turistici e museali, indi finalizzato a valorizzare e a promuovere i servizi oggetto di concessione.

Il servizio di che trattasi consiste in particolare in:

- collaborazione con gli Assessorati alla Cultura e al Turismo per azioni, iniziative, interventi e progetti finalizzati alla promozione turistico-culturale della città di Busseto;
- collaborazione con l'Ente per la realizzazione e la promozione di spettacoli ed eventi culturali organizzati direttamente dal Comune, destinati a spettatori del territorio e/o al turismo musicale internazionale e di cui la Ditta, tra l'altro, potrà espletare il servizio di biglietteria;
- funzione di Segreteria del Concorso Internazionale di Voci Verdiane, rassegna annuale per giovani talenti provenienti da tutto il mondo. Il richiamo internazionale che conduce a Busseto circa 150 cantanti lirici unita alla promozione dei due concerti finali costituiscono elemento di valorizzazione culturale con positive ricadute sul turismo e sull'economia del territorio.

### **ART. 3 - 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 (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 l'utenza telefonica n. 0524 92487 e per l'utilizzo del POS per i pagamenti on line, oltre che le spese varie d'ufficio.

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.

Restano a carico della Ditta le spese per l'utenza telefonica di Casa Natale n. 0524 97450.

Si fa presente che alla data di pubblicazione del presente capitolato la Casa Natale è chiusa al pubblico, in quanto oggetto di interventi strutturali di consolidamento, e vedrà successivamente l'allestimento di un nuovo percorso museale-musicologico multimediale. Pertanto le visite guidate all'interno della Casa Natale potranno riprendere nel mese di aprile 2014.

L'Amministrazione potrà richiedere alla ditta affidataria la disponibilità del Teatro Verdi per l'organizzazione diretta di eventi o manifestazioni.

L'utilizzo del luogo da parte del Comune potrà avvenire contestualmente all'espletamento delle visite guidate della ditta 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.

A tale scopo, al fine di codificare l'uso "esclusivo" oppure "condiviso" del Teatro durante gli orari di visita, potrà essere stilato tra le parti un breve protocollo operativo sulle modalità di espletamento delle visite guidate durante gli eventi, prevedendo opportuni accorgimenti tali da consentire l'uso condiviso del luogo senza arrecare danno o disturbo alle attività di entrambe le parti.

#### **b.1) Concessione d'uso del Teatro per eventi**

Il Comune concede alla Ditta l'uso del Teatro Verdi 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 il Teatro Verdi.

Gli Assessorati alla Cultura e al Turismo potranno autorizzare a proprio insindacabile giudizio la realizzazione di quanto presentato, approvando la data e la tipologia di evento se consona al luogo.

L'uso occasionale del Teatro per gli scopi sopradescritti, comprensivo dell'uso delle attrezzature ivi presenti, delle utenze di luce e riscaldamento e del servizio di pulizia, sarà concesso alla Ditta dietro corresponsione di una tariffa agevolata in deroga al tariffario per l'uso occasionale del teatro come deliberato dal Comune con atto di Giunta Comunale n. 6 del 15/1/2013.

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

#### **c ) LOCALI PER SERVIZI CULTURALI**

L'affidataria, per l'espletamento del servizio di promozione culturale, potrà utilizzare i locali e le attrezzature informatiche messi a disposizione dal Comune presso la Sede Municipale.

## ART. 4 – 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. Almeno uno di essi dovrà avere conoscenza della lingua tedesca;
- buona attitudine alle relazioni con il pubblico;
- approfondita conoscenza del territorio e dei monumenti di Busseto (informazioni storico-artistiche, naturalistiche, ristorazione, accoglienza alberghiera e extra-alberghiera, trasporti, ogni servizio rivolto al turista) nonché una buona e completa disponibilità delle informazioni riguardanti la Provincia di Parma e la Regione Emilia Romagna e l'intero sistema turistico italiano con particolare riferimento alle Regioni più prossime;
- 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) Personale addetto ai servizi culturali**

L'adeguato espletamento del servizio di promozione culturale presuppone la presenza, durante tutto l'orario di apertura degli uffici comunali, di almeno un addetto presso la Sede Comunale.

L'unità di personale dovrà 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
- comprovata esperienza in ambito di valorizzazione delle risorse turistiche e culturali ovvero in attività di comunicazione e di promozione culturale
- 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;

Il personale addetto dovrà:

- garantire la messa in atto di tutte le operazioni necessarie a garantire la migliore gestione del servizio, mantenendo sempre un contegno decoroso ed irreprensibile, professionale, riservato, corretto e disponibile nei riguardi dell'utenza e degli uffici comunali, segnalando al Comune eventuali lamentele e/o disfunzioni;
- garantire la riservatezza su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

## **c) Obblighi del concessionario**

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. 5 - CONDIZIONI ECONOMICHE**

Il valore presunto della concessione per il periodo 1/2/2014 – 31/12/2016 ammonta complessivamente per il triennio ad € 420.000,00.

La stima si basa da un lato principalmente sui dati relativi alle visite museali dell'ultimo quadriennio, dall'altro sul potenziale incremento dei flussi turistici dovuti all'implementazione della promozione e di nuove strategie di rete miranti ad attrarre nuovi mercati stranieri, sfruttando anche le opportunità presentate da importanti rassegne internazionali.

La controprestazione a favore del concessionario consiste nel diritto di gestire funzionalmente e di sfruttare economicamente i servizi in concessione.

Il Comune riconosce infatti alla ditta la titolarità degli introiti derivanti da:

- vendita dei biglietti d'ingresso con visita guidata di Teatro Verdi e Casa Natale;
- vendita articoli turistici, quali libri, CD, DVD e gadget vari;
- vendita servizi e pacchetti turistici;
- organizzazione laboratori didattici;
- prevendita dei biglietti per gli spettacoli organizzati dal Comune;
- incasso derivante dagli eventi organizzati dalla ditta presso il Teatro Verdi.

## ART. 6 – CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

Al fine di valutare le offerte pervenute, si procederà per ciascun concorrente ad attribuire un punteggio agli elementi di natura qualitativa e un punteggio agli elementi di natura quantitativa.

Risulterà aggiudicatario il concorrente la cui offerta avrà ottenuto il punteggio complessivo più elevato (determinato dalla sommatoria dei punteggi degli elementi di natura qualitativa e quantitativa).

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

- a) Elementi di natura qualitativa: max punti 70 /100
- b) Elementi di natura quantitativa: max punti 30 /100

Per quanto riguarda la valutazione degli elementi di natura qualitativa, il punteggio verrà assegnato da ciascun componente della Commissione giudicatrice in ragione dell'esercizio della propria discrezionalità, con riferimento a una scala costituita da cinque livelli di giudizio:

A ogni giudizio corrisponde i punteggi di seguito indicati:

- 1) Ottimo: 100 % del punteggio massimo assegnabile;
- 2) Più che adeguato: 75 % del punteggio massimo assegnabile;
- 3) Adeguato: 50 % del punteggio massimo assegnabile;
- 4) Parzialmente adeguato: 25 % del punteggio massimo assegnabile;
- 5) Inadeguato: 0 % del punteggio massimo assegnabile.

L'attribuzione dei punteggi relativi agli elementi di natura qualitativa avverrà mediante valutazione dei requisiti di seguito indicati:

	<b>ELEMENTI DI NATURA QUALITATIVA</b>	<b>PUNTI</b>
<b>1</b>	Progetto di organizzazione dell'Ufficio Informazioni e Accoglienza Turistica ( <i>escludendo i requisiti di base per la gestione di uno IAT previsti dalla normativa, indicare azioni, modalità, accorgimenti per ottimizzare l'accoglienza del turista – max due facciate A4</i> )	Max punti 8
<b>2</b>	Partecipazione a fiere e workshop sia in Italia che all'estero negli ultimi 5 anni ( <i>fornire elenco con allegata la <u>documentazione probatoria</u> ritenuta idonea</i> )	Max punti 10
<b>3</b>	Attività di <i>incoming</i> della provincia di Parma svolta negli ultimi cinque anni ( <i>illustrare sinteticamente l'attività svolta e il catalogo dei pacchetti turistici – max tre facciate A4</i> )	Max punti 10
<b>4</b>	Strategie di rete territoriale tra gli operatori del settore e proposte per lo sviluppo del sistema turistico locale ( <i>indicare sinteticamente le azioni concrete previste – max tre facciate A4</i> )	Max punti 12
<b>5</b>	Azioni di promozione turistica previste, con particolare riferimento al turismo straniero e/o al turismo musicale ( <i>indicare sinteticamente le azioni concrete previste e calendarizzate – max tre facciate A4</i> )	Max punti 12
<b>6</b>	Proposte tecnologicamente innovative per l'informazione e la comunicazione. Azioni migliorative del portale web. Disponibilità alla creazione di un app di promozione turistica ( <i>descrivere</i> )	Max punti 8

	<i>sinteticamente le azioni previste – max tre facciate A4).</i>	
<b>7</b>	Progetto di uso occasionale del Teatro Verdi per l'organizzazione di eventi con finalità di promozione turistica e/o economica del territorio ( <i>indicare sinteticamente un programma di massima di eventi da attuarsi nei primi 18 mesi della concessione – max tre facciate A4</i> )	Max punti 10

L'attribuzione dei punteggi relativi agli elementi di natura quantitativa avverrà sulla base della griglia di seguito riportata:

	<b>ELEMENTI DI NATURA QUANTITATIVA</b>	<b>PUNTI</b>
<b>1</b>	Gestione continuativa di un ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica e/o di servizi museali nell'ultimo anno o negli ultimi tre / cinque anni ( <i>indicare i riferimenti e gli estremi del/i contratto/i di affidamento</i> )	- negli ultimi 5 anni: punti 8 - negli ultimi 3 anni : punti 6 - nell'ultimo anno: punti 2
<b>2</b>	Importo del fatturato di impresa relativo ai servizi analoghi a quelli da affidare in regime di concessione e gestiti negli ultimi tre esercizi finanziari (2010-2011-2012) a favore di enti pubblici o di soggetti privati ( <i>produrre dichiarazione sostitutiva; in caso di aggiudicazione tali dati dovranno essere comprovati da estratti di bilancio dell'ultimo triennio</i> )	Max punti 8 <i>Vedi nota 1</i>
<b>3</b>	Organizzazione negli ultimi 2 anni di eventi lirico musicali rivolti principalmente a turisti in qualità di spettatori paganti ( <i>indicare per ogni evento: data, titolo, una frase descrittiva, target dei destinatari e n. effettivo di spettatori paganti, allegando la <u>documentazione probatoria</u> in particolare per il n. di spettatori paganti</i> ).	Max punti 8 <i>Vedi nota 2</i>
<b>4</b>	Apertura dei servizi museali in concessione su preventiva richiesta dell'Amm. in orari diversi e/o aggiuntivi rispetto a quelli stabiliti in via ordinaria e/o nella giornata di chiusura settimanale ( <i>indicare il numero di ore annue</i> ).	Max punti 4 <i>Vedi nota 1</i>
<b>5</b>	Concessione ingresso gratuito ai luoghi comprensivo di visita guidata, su richiesta preventiva dell'Amministrazione Comunale, oltre ai 400 annui complessivamente tra visite in Teatro e visite a Casa Natale previsti dal capitolato ( <i>indicare il numero</i> ).	Max punti 2 <i>Vedi nota 1</i>

#### **Nota 1**

Il punteggio verrà assegnato mediante comparazione tra i valori indicati dai vari concorrenti secondo la seguente formula:

$$\text{valore indicato} / \text{valore indicato più alto} \times \text{punteggio massimo}$$

#### **Nota 2**

Eventi con:

- meno di 100 spettatori paganti : max punti 1

- almeno 100 spettatori paganti : max punti 4
- almeno 150 spettatori paganti : max punti 6
- almeno 200 spettatori paganti : max punti 8

Di seguito, il punteggio verrà assegnato mediante comparazione tra i valori indicati dai vari concorrenti secondo la seguente formula:

valore indicato / valore indicato più alto x punteggio massimo

### **Precisazioni relative alle offerte**

Il Comune si riserva la facoltà di non affidare la concessione ad alcuno dei concorrenti qualora nessuna delle offerte presentate risulti idonea in relazione all'oggetto del contratto, ovvero non abbia raggiunto complessivamente almeno punti 45/100.

Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, se ritenuta congrua e conveniente.

In caso di offerte che abbiano riportato uguale punteggio complessivo, l'appalto verrà aggiudicato al concorrente la cui offerta abbia ottenuto il maggior punteggio relativamente all'offerta di natura qualitativa.

Qualora anche i punteggi attribuiti all'offerta di natura qualitativa dovessero risultare uguali, si procederà all'aggiudicazione ai sensi dell'art. 77 del R.D. n. 827 del 23 maggio 1924.

**Si sottolinea che quanto offerto in sede di gara, in relazione agli elementi qualitativi indicati nel presente capitolato contrassegnati dai n. 1, 4, 5, 6 e 7 e agli elementi quantitativi contrassegnati dai n. 4 e 5, costituisce obbligo contrattuale a tutti gli effetti di legge.** In particolare l'elemento qualitativo n. 7 dovrà essere realizzato almeno nella misura del 70% rispetto a quanto offerto in sede di gara.

## **ART. 7 - 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. 8 - DEPOSITO CAUZIONALE**

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 un deposito cauzionale pari al 10% del valore contrattuale, pena la revoca dell'affidamento, con incameramento della cauzione provvisoria dal medesimo prestata.

Gli importi della garanzia fidejussoria sono ridotti del 50 per cento per le imprese alle quali venga rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, la certificazione di

sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI EN ISO 9000 (art. 40 – comma 7 del D.Lgs. 163/2006). Al riguardo, in caso di R.T.C., l'importo potrà essere ridotto del 50% solo nell'ipotesi in cui tutti i componenti il R.T.C. siano in possesso di certificazione di sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI EN ISO 9000 o della dichiarazione di cui sopra.

Il deposito cauzionale è prestato mediante fideiussione bancaria, emessa da istituto di credito o banca autorizzata a svolgere l'attività di cui all'art. 10 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. 9 - CESSIONE DEL CONTRATTO**

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

#### **ART. 10 - STIPULA DEL CONTRATTO**

La stipula del contratto è subordinata:

- all'accertamento dei requisiti previsti dalla vigente normativa antimafia in capo all'aggiudicataria;
- all'acquisizione della dichiarazione unica di regolarità contributiva;
- alla prova documentale di tutti i requisiti previsti per l'accesso alla gara e precedentemente autocertificati;
- alla costituzione della cauzione definitiva;
- al versamento delle spese contrattuali;
- alla presentazione di eventuali autorizzazioni necessarie per l'esecuzione del contratto di cui al presente capitolato;
- alla presentazione delle polizze assicurative previste nella concessione e delle relative quietanze.
- alla dichiarazione relativa al conto corrente dedicato per le commesse pubbliche.

La documentazione richiesta per la stipula del contratto in questione andrà presentata, a pena di decadenza dall'aggiudicazione, entro il termine indicato nella comunicazione a cura dei servizi comunali competenti.

Costituiscono parti integranti del contratto:

- il presente capitolato firmato per accettazione;
- il progetto offerta presentato in sede di gara.

#### **Il contratto sarà stipulato in forma pubblico- amministrativa**

Tutte le spese di contratto, di registrazione ed ogni altra spesa accessoria e dipendente, sono a carico della Ditta aggiudicataria.

## **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 inadeguato 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 - DISPOSIZIONI FINALI**

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

**Il/la sottoscritto/a**

\_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

nella sua qualità di legale rappresenta/titolare di

\_\_\_\_\_

con sede in \_\_\_\_\_

via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

COD. FISCALE/PARTITA IVA n. \_\_\_\_\_

**dichiara di aver preso visione integrale del presente capitolato e di accettare senza eccezione alcuna tutte le condizioni e clausole ivi contenute**

(luogo e data) \_\_\_\_\_

(firma) \_\_\_\_\_