

REGIONE SICILIANA



**Assessorato Regionale dei Beni Culturali e dell'I.S.
Dipartimento Regionale dei Beni Culturali
e dell'Identità Siciliana**

Via delle Croci,8 - 90139 Palermo

URP - Tel 091 7071736 - Fax 091 6090676;

Sito Internet www.regione.sicilia.it/beniculturali

**CAPITOLATO SPECIALE PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DELLA
GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI PER IL PUBBLICO DI CUI ALL'ART. 117
D.LGS. N. 42/2004.
SITI PROVINCIA DI TRAPANI**

PREMESSA

L'Articolo 117 del D.Lgs. 42/2004 e s.m.i consente di istituire negli istituti, e nei luoghi della cultura indicati all'art. 101 del medesimo decreto, servizi per il pubblico.

Nel presente capitolato sono indicati i servizi per il pubblico che l'Assessorato Regionale dei beni Culturali e dell'I.S. intende affidare relativamente ai siti della Provincia di **TRAPANI** e che devono essere garantiti per la pubblica fruizione del bene e sono indicate le norme che regolano i rapporti con i concessionari delle attività affidate in concessione mediante il contratto di servizio.

ARTICOLO 1 - SEDI E ORARI DI ESERCIZIO

I servizi oggetto del presente capitolato dovranno essere svolti presso i siti culturali indicati nel bando i cui dati, necessari per l'offerta (orari di apertura al pubblico, costo biglietto di ingresso, istituto di appartenenza, indirizzo e contatti) sono pubblicati sul sito web di questo Dipartimento alla pagina:

<http://www.regione.sicilia.it/beniculturali/dirbenicult/info/Bandigestioneintegrata.html>

Prima dello svolgimento della gara i concorrenti dovranno prendere visione dei locali e degli spazi o **aree libere** che saranno messi a disposizione per lo svolgimento dei servizi di ospitalità per il pubblico previo appuntamento con l'Amministrazione competente, a nulla valendo nello svolgimento del contratto alcuna contestazione riguardante la mancata conoscenza di alcune o tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono avere influito o influire sia sulla esecuzione del servizio, sia sulla determinazione della propria offerta e di giudicare, pertanto, remunerativa l'offerta economica presentata.

Gli orari di ingresso potrebbero subire delle variazioni da parte dell'Amministrazione Regionale.

Gli eventuali ampliamenti o riduzioni di tali orari da parte del concessionario

dovranno essere adeguatamente motivati e saranno oggetto di autorizzazione dell'Amministrazione Regionale.

Nell'ottica della realizzazione di una fruizione reticolare tra siti culturali e di un forte collegamento territoriale con le altre realtà produttive, il Concessionario potrà prevedere che i servizi oggetto della concessione vengano svolti anche in insediamenti allocati in aree esterne rispetto a quelle di pertinenza dell'Amministrazione, purché conformi alla normativa vigente, adiacenti al sito culturale, adeguatamente collegati allo stesso ed idonei allo svolgimento dei servizi. Il Concessionario potrà a tale scopo stipulare accordi con i terzi proprietari delle aree (privati, associazioni, fondazioni, enti pubblici, ecc.), fermo restando la totale responsabilità dello svolgimento dei servizi che resta a suo esclusivo carico. Resta inteso che l'eventuale messa a disposizione di tali aree esterne da parte di privati e/o altri enti pubblici avviene del tutto gratuitamente e senza alcun impegno, onere o corrispettivo alcuno a carico dell'Amministrazione e ad esclusivo servizio della migliore fruizione del sito culturale. Tale previsione, che dovrà essere dettagliatamente illustrata nel "Piano di gestione generale dei servizi", sarà oggetto di valutazione tecnica secondo i criteri ed i parametri indicati nell'art. 18 del bando di gara e dovrà contenere l'indicazione dei servizi da svolgervi e delle modalità di erogazione degli stessi, dei titoli e delle condizioni di disponibilità dei luoghi, di eventuali convenzioni e/o accordi con soggetti terzi, di piantine e planimetrie, e di ogni elemento utile alla valutazione dell'offerta anche con riferimento al piano economico-finanziario ed al modello organizzativo.

Resta espressamente escluso da tale disposizione il servizio di biglietteria che non potrà in ogni caso essere svolto in siti esterni rispetto a quelli di pertinenza dell'Amministrazione.

ARTICOLO 2 - LOGHI

E' vietato l'uso del logo del Concessionario nonché l'esibizione anche a fini pubblicitari di insegne o marchi di qualsiasi genere e tipo fatto salvo quelli di titolarità dell'Amministrazione o da questa espressamente autorizzati.

ARTICOLO 3 - CONTENUTO MINIMO DEI SERVIZI

Di seguito si indicano le tipologie dei servizi minimi che dovranno essere assicurati.

a) Servizio Editoriale

I - Pianta generale dei singoli siti culturali con particolare riguardo ai percorsi visitabili, e con indicazioni in almeno quattro lingue, dei servizi igienici, aree di sosta e attrezzate, vie di esodo e di quanto possa essere utile al visitatore.

II - Bollettino informativo, annuale, riguardante le attività svolte dall'Istituto competente da pubblicarsi ogni anno per la vendita (tiratura minima 5.000 copie).

III - Guide brevi di descrizione del sito, in almeno 4 lingue straniere (inglese, francese, tedesco e spagnolo), (tiratura minima 10.000 copie).

Delle suddette guide dovranno essere fornite gratuitamente alla Amministrazione n. 100 copie per ciascuna tiratura.

Le stesse dovranno riportare la menzione “© Regione Siciliana”, nonché l’espressa avvertenza del divieto di duplicazione con qualsiasi mezzo.

IV - Editoria didattica. Dovranno essere realizzati opuscoli didattici (tiratura minima 10.000 copie).

Le stesse dovranno riportare la menzione “© Regione Siciliana”, nonché l’espressa avvertenza del divieto di duplicazione con qualsiasi mezzo

Costituisce elemento di valutazione, l’offerta di prodotti editoriali per l’infanzia. Per ogni tipo di opuscolo il Concessionario dovrà fornire gratuitamente ad ogni Istituto n.100 opuscoli di ciascun tipo.

V - Editoria multimediale. Dovranno essere realizzate guide interattive (CD ROM in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo) sugli stessi argomenti che hanno riguardato e/o riguardano le pubblicazioni a stampa.

Le stesse dovranno riportare la menzione “© Regione Siciliana”, nonché l’espressa avvertenza del divieto di duplicazione con qualsiasi mezzo

b) Servizio di libreria e vendita

Si indicano i campi di specializzazione:

- architettura e storia dell’architettura;
- architettura del paesaggio contemporaneo;
- archeologia e storia dell’archeologia;
- giardini storici e arte dei giardini;
- storia dell’arte, dell’arte decorativa e dell’arte applicata;
- storia dell’arte antica, moderna e contemporanea;
- storia, geografia e tecnologia antiche;
- storia del collezionismo;
- museologia e museografia;
- argomenti di tutela, di catalogazione, conservazione e restauro dei beni culturali con particolare riferimento alla editoria della Regione siciliana
- atti di convegni italiani e stranieri nonché cataloghi di mostre sulle materie sopradette;
- libri rari e fuori edizioni sulle materie sopradette;
- editoria multimediale (video CD-ROM anche per uso didattico) sulle materie sopradette;
- libri e materiali sulle materie sopradette in edizioni straniere;
- testi di approfondimento sulla storia del sito;
- cataloghi delle mostre promosse dalla Amministrazione Regionale.

Almeno l’8 % (otto per cento) delle pubblicazioni poste in vendita dovrà essere rivolto in modo specifico all’infanzia e ai ragazzi in età scolare.

Il Concessionario in caso di diffusione di prodotti realizzati per l'Amministrazione anche al di fuori del punto vendita interno, anche se editi non dal Concessionario stesso, si impegna a corrispondere il relativo canone percentuale sul fatturato.

c) Servizio oggettistica e merchandising.

A questa materia viene attribuita particolare importanza, costituendo uno dei veicoli di maggior diffusione dell'immagine dei luoghi culturali ove vengono acquistati.

Come avviene in gran parte dei musei e luoghi culturali internazionali, anche per l'insieme dei siti della Provincia regionale di **TRAPANI** è auspicabile la vendita di oggetti originali, che dovranno essere connotati da una linea grafica ispirata alla storia e alla cultura dei luoghi.

La vendita dovrà, in ogni caso, comprendere :

- oggettistica di cartoleria: segnalibri , lapis, blocchi note, quaderni, magneti, porta penne, calendari, posters, cartoline ecc.
- accessori: magliette, borse cappellini, sciarpe ecc.
- complementi per la casa (biancheria in tessuto e in carta) e di arredo (tazze, piatti, vasi, posacenere ecc.)
- giochi, giocattoli, anche ispirati ai giochi dell'antichità, puzzle, ecc.

Quanto indicato sopra costituisce la richiesta di base.

Resta nella facoltà del concorrente ampliare l'offerta di base richiesta nel presente capitolato.

L'Istituto competente autorizza il Concessionario alla riproduzione dei beni in consegna, senza gli oneri di cui all'art. 108 del Decreto Legislativo n. 42 /2004 e s.m.i., ai fini della commercializzazione di una linea di oggetti che dovrà comunque essere preventivamente approvata dall'Amministrazione che resta proprietaria della linea stessa, ed è fatto divieto agli eventuali fornitori del Concessionario di commercializzarli in proprio anche parzialmente.

L'Amministrazione ha facoltà di consentire o di vietare la vendita di alcuni oggetti. Ogni esemplare dovrà essere accompagnato dall'indicazione dell'opera originaria. Lo stesso dovrà riportare la menzione "© Regione Siciliana", nonché l'espressa avvertenza del divieto di duplicazione con qualsiasi mezzo.

E' richiesto che una linea specifica di oggetti, da realizzare nel rispetto della normativa vigente, venga indirizzata all'infanzia e all'età scolare.

Il Concessionario in caso di diffusione di prodotti realizzati per l'Amministrazione anche al di fuori del punto vendita interno, si impegna a corrispondere il relativo canone percentuale sul fatturato.

d) Servizio di accoglienza, guida, assistenza didattica e informazione

Fermo l'ambito di competenza riservato dalla legge alle guide turistiche il concessionario si impegna ad assicurare l'offerta dei seguenti servizi:

- **servizio di informazione**, sia in front-office sia a distanza.

Per *servizio in front office* si intende la creazione di un punto informativo presso lo spazio biglietteria per fornire notizie sull'accesso, orari e tariffe, modalità di acquisto dei biglietti, indicazioni su come raggiungere i siti, etc.

E' richiesto personale plurilingue. Nell'ambito di questo servizio, deve essere prevista la predisposizione e la distribuzione di materiale informativo gratuito.

Per *servizio a distanza* si intende:

1. Attraverso lo strumento WEB, mediante l'inserimento e l'aggiornamento di una o più pagine nel sito Internet ufficiale della Amministrazione Regionale dedicate ai servizi effettuati dal concessionario, ai dettagli di fruizione (notizie sull'accesso, orari e tariffe e servizi attivati in tutti i siti), alle pubblicazione di news e offerte.

2. Affissione di cartellonistica informativa in luoghi di particolare importanza (aeroporti, stazioni ferroviarie, etc.), anche usufruendo di spazi dedicati alle informazioni turistico-culturali già esistenti.

Qualora si preveda di instaurare rapporti con soggetti terzi per l'espletamento di quanto proposto, occorre allegare al progetto gli appositi atti di impegno preliminari.

Il piano costituirà elemento di valutazione.

Il dettaglio delle attività da porre in essere nell'ambito dei servizi di informazione e comunicazione sarà oggetto di un piano esecutivo annuale che il Concessionario dovrà elaborare di comune accordo con la Amministrazione. Ogni eventuale modifica dovrà preventivamente essere autorizzata dalla Amministrazione stessa .

e) Guida e assistenza didattica

Fermo restando l'ambito di competenza delle guide turistiche, è intendimento di questa Amministrazione sviluppare tali servizi, indirizzandoli in maniera particolare verso le seguenti categorie di visitatori:

- le scuole di ogni ordine e grado
- il turismo, organizzato o individuale

Il Concessionario dovrà assicurare il servizio di noleggio di audioguide in lingua italiana, inglese, tedesco e francese

Le scuole

Per quanto riguarda i servizi rivolti a tale tipologia di visitatore, il concorrente dovrà presentare un **piano di attività didattiche** da attuare nel quadriennio.

Il piano, che costituirà elemento di valutazione, dovrà contenere necessariamente singole schede relative a visite didattiche, laboratori e percorsi illustrativi per scolaresche di diverso ordine e grado sia nelle aree archeologiche sia negli altri complessi oggetto del presente avviso. Sono previste modifiche allo svolgimento annuale delle attività indicate nelle singole schede, purché autorizzate dalla Amministrazione.

Le attività di guida e di assistenza didattica devono essere svolte da personale in possesso delle qualificazioni professionali nonché di adeguate e comprovate esperienze professionali. I riferimenti alle qualificazioni e alle esperienze professionali dovranno essere indicate dal concorrente nell'offerta di gara.

Il Concessionario dovrà nominare al suo interno un responsabile (il c.d. “*Responsabile didattico*”), che dovrà occuparsi dell’organizzazione del servizio di guida e assistenza didattica, assegnando i turni agli operatori incaricati, fissando le date e gli orari delle visite guidate etc.). Il *curriculum vitae* di tale figura dovrà essere allegato in sede di offerta di gara.

Per la scuola, su richiesta dell’utente, e in aggiunta alle attività di cui sopra possono essere attivati i due seguenti servizi:

- organizzazione della visita con assistenza didattica a pagamento e dotazione del materiale editoriale prodotto;
- organizzazione della visita con assistenza didattica a pagamento su itinerari formativi concordati.

Il Turismo organizzato e individuale

Può rappresentare una quota consistente delle presenze nei siti archeologici e nei musei della Provincia di **TRAPANI**.

Il concorrente ha la facoltà di presentare un “**Piano di promozione turistica**” finalizzato alla crescita del numero di visitatori legati al turismo organizzato e individuale che costituirà elemento di valutazione. La proposta del concorrente dovrà concentrarsi soprattutto sulle possibilità offerte da “pacchetti” e da accordi specifici stipulati con operatori professionali del settore che favoriscano anche la visita dei siti minori e che, in linea generale, favoriscano una maggiore permanenza presso tutti i siti della Provincia di **TRAPANI**.

Costituirà elemento di ulteriore valutazione la proposta documentata di accordi di collaborazione con soggetti terzi in grado di incrementare tale tipologia di turismo (tour operators, associazioni, organizzazioni di settore, soggetti gestori di mezzi di trasporto, etc.).

f) Servizio di trasporto dei visitatori all'interno dei siti culturali

Per i siti culturali di maggior ampiezza il Concessionario ha la facoltà di predisporre un “**Piano per il servizio di trasporto**” all'interno del sito stesso.

Il Piano sarà oggetto di valutazione tecnica.

I servizi dovranno essere svolti nei giorni di apertura dei siti attraverso mezzi, ove possibile, ecologici. L’organizzazione delle corse dovrà garantire la massima funzionalità, in relazione al numero dei visitatori.

Obblighi del Concessionario

Il Concessionario è obbligato ad utilizzare mezzi in numero sufficiente a garantire un servizio adeguato all’effettiva affluenza dei visitatori e personale in possesso di tutti i requisiti previsti dalla legge per l’esercizio del trasporto pubblico nonché della conoscenza di base della lingua inglese, ed in regola con le norme sull’assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla circolazione di veicoli a motore. L’assicurazione per i veicoli destinati al trasporto di persone ad uso pubblico dovrà comprendere anche la responsabilità per i danni causati alle persone qualunque sia il titolo. I mezzi dovranno essere sempre in perfetta efficienza (meccanica, estetica e pulizia).

Orario di Servizio

Il servizio dovrà essere svolto durante l'orario di apertura del sito al pubblico, salvo eventuali cambiamenti che saranno comunicati, preventivamente, al concessionario dalla Amministrazione.

Tariffa del servizio di trasporto

La tariffa comprenderà il viaggio di andata e ritorno, con possibilità di discesa e risalita durante il percorso. L'esazione della tariffa sarà curata direttamente dal personale del Concessionario. Dovrà essere garantito a titolo gratuito il trasporto del personale dipendente in servizio e dei portatori di handicap.

Dovrà essere prevista anche l'erogazione di un biglietto cumulativo d'ingresso (sito + mezzo).

Eventuali variazioni di tariffa dovranno essere approvate dall'Amministrazione.

Pubblicità

L'eventuale pubblicità sui mezzi deve essere sottoposta preventivamente al vaglio della Amministrazione, alla quale dovrà essere riservato comunque gratuitamente un 50% dello spazio disponibile per avvisi relativi alle proprie manifestazioni.

ARTICOLO 4- SERVIZIO DI BIGLIETTERIA

1) Caratteristiche tecniche e modalità del servizio.

Le modalità di attuazione del servizio dovranno essere - a pena di risoluzione del contratto - quelle adottate dall'Amministrazione regionale.

I biglietti di ingresso potranno essere interi, ridotti o gratuiti secondo le disposizioni dell'Amministrazione

Ai fini statistici, dovrà essere possibile qualificare i visitatori per nazionalità o per altre categorie indicate dall'Amministrazione, e dovranno essere distribuiti e raccolti modelli statistici di valutazione e customer satisfaction.

Le eventuali anomalie di funzionamento dell'hardware fornito dovranno essere tempestivamente comunicate all'Amministrazione e dovrà, in ogni caso, essere predisposto dal Concessionario un registro di emergenza dove saranno riportati i dati essenziali della fruizione.

2) Gestione controllo accessi.

Il Concessionario sarà responsabile del controllo degli accessi al sito culturale con il proprio personale. L'Amministrazione si riserva la possibilità di implementare i sistemi di controllo mediante l'installazione di tornelli di cui il Concessionario dovrà curare la gestione e la manutenzione ordinaria.

3) Divieto di prenotazione e prevendita dei biglietti.

Non sono consentite al Concessionario le attività di prenotazione e prevendita dei biglietti e/o delle visite che restano a cura dell'Amministrazione.

Allo stesso spetterà comunque la percentuale di cui all'art. 8 lett.C del bando sui biglietti venduti on-line dall'Amministrazione mediante il sistema centralizzato.

4) Gestione del servizio.

L'emissione dei biglietti tramite sistema informatizzato centrale sarà consentita previo acquisto degli stessi da parte del Concessionario.

Il Concessionario dovrà preventivamente versare all'Amministrazione l'importo del corrispettivo a favore della stessa relativo al numero e tipologia di biglietti che intende emettere.

In ogni caso, a garanzia dell'adempimento, il Concessionario dovrà costituire un fondo di deposito presso la Tesoreria della Regione Siciliana pari al 10% degli introiti di cui alla Tabella A allegata al presente Capitolato e comunque nel limite massimo di 200.000,00 euro (duecentomila euro).

Da tale fondo l'Amministrazione si riserva di attingere per garantire la continuità del servizio e fino ad esaurimento dello stesso fondo.

Si precisa che l'insufficienza dello stesso costituisce inadempimento contrattuale suscettibile, pertanto, di risoluzione del contratto di concessione.

ARTICOLO 5 - SERVIZI DI CAFFETTERIA E RISTORAZIONE

I servizi saranno garantiti nei giorni di apertura e negli orari delle varie sedi di cui all'art.1.

Dovranno essere garantiti i requisiti igienico - sanitari di cui all' O.M. 3 aprile 2002 (G U 17 maggio 2002 n 114) e il servizio dovrà essere di livello qualitativo elevato.

Il Concessionario si obbliga a rilasciare a tutti i clienti gli scontrini, le fatture e/o comunque tutti i documenti fiscalmente previsti dalla normativa vigente, utilizzando gli strumenti e i moduli di legge.

L'Amministrazione si riserva il diritto di controllare le tariffe applicate dal Concessionario. Dovrà essere predisposta dal Concessionario la possibilità di effettuare i pagamenti dei servizi e dei prodotti con carte di credito o pago bancomat.

ARTICOLO 6 - RAPPORTI CON L'AMMINISTRAZIONE .

Il Concessionario preventivamente all'attivazione del servizio dovrà sottoporre all'approvazione della Amministrazione un preciso modello organizzativo che descriva le risorse impiegate distinte per competenza e qualifica, per numero, per responsabilità, per collocazione, per tipologia di rapporto, e dovrà attenersi alle indicazioni e/o correzioni che perverranno dalla Amministrazione

Il Concessionario dovrà fornire alla Amministrazione, anche a fini statistici mese per mese, entro il quinto giorno non festivo del mese successivo a quello di riferimento, l'andamento della propria attività di biglietteria con la indicazione del numero visitatori, della loro nazionalità ed età, della tipologia dei biglietti emessi a titolo oneroso o gratuiti, degli incassi giornalieri, dell'incasso totale, secondo la modulistica che sarà fornita dall'Amministrazione .

La Struttura Intermedia designerà un referente dei servizi per il pubblico con il quale il Concessionario dovrà interfacciarsi per la migliore conduzione dei servizi.

Il Concessionario dovrà indicare al momento dell'attivazione del servizio, la persona che svolgerà le funzioni di responsabile dei servizi dati in concessione e la persona che dovrà sostituirla nel periodo di assenza.

ARTICOLO 7 - MODALITA' DI ALLESTIMENTO E VALORIZZAZIONE

Premesso che i locali saranno resi disponibili dotati di impiantistica base e provvisti di finiture architettoniche, si precisa che per ogni sede l'eventuale arredo fornito sarà oggetto di apposito verbale di consegna sottoscritto dalle parti.

Il Concessionario dovrà predisporre a proprie spese la soluzione distributiva e allestitiva che meglio può soddisfare le esigenze di valorizzazione del servizio, fermo restando l'approvazione da parte dell'Amministrazione. Sia per l'allestimento che per il sistema di illuminazione dovrà essere garantita da parte del Concessionario la manutenzione ordinaria e la pulizia

Nelle sedi sprovviste degli arredi il progetto esecutivo redatto dal Concessionario, riguardante l'arredamento dovrà essere preventivamente approvato dalla Amministrazione e realizzato in conformità alle normative vigenti in materia di sicurezza e prevenzione incendi. La realizzazione sarà a carico del Concessionario.

ARTICOLO 8 - PROGETTO DI SVILUPPO DELLE ATTIVITÀ DI VALORIZZAZIONE, MOSTRE ED EVENTI CULTURALI

Rientrano in questa categoria programmi di conferenze, presentazioni di libri, concerti, aperture straordinarie a tema, e ogni altra manifestazione o evento aperti al pubblico, che dovranno essere sottoposti con congruo anticipo al previo apprezzamento dell'Amministrazione.

Per quanto attiene al progetto generale e alle attività afferenti a tale settore, la Amministrazione regionale ritiene che particolare attenzione debba essere posta, in linea generale, alla qualità delle proposte ed entità delle risorse economiche e di personale allocate, al coinvolgimento di qualificate istituzioni museali e/o culturali, alla qualità dei responsabili scientifico-culturali non dipendenti dalla Amministrazione regionale.

Un "**Piano delle attività di valorizzazione, mostre ed eventi culturali**" verrà redatto dal concessionario in sede di gara e in seguito all'attivazione della concessione a cadenza annuale, anche sulla base di apposite indicazioni fornite dalla Amministrazione competente e vagliate e approvate dalla stessa.

Contestualmente con la presentazione del programma potrà altresì essere proposto dal concorrente all'Amministrazione l'eventuale aumento del costo del biglietto ordinario d'ingresso in concomitanza con l'allestimento degli eventi, ovvero il costo di biglietto specifico per le manifestazioni culturali o le altre iniziative.

Al termine di ogni evento, il Concessionario dovrà rendicontare le spese sostenute, corredate dalle fatture quietanzate.

Resta salva la facoltà dell'Amministrazione di realizzare, anche al di fuori della progettazione concordata con il concessionario, mostre, manifestazioni culturali o di espletare attività di valorizzazione anche gratuita nei medesimi siti oggetto della concessione. La realizzazione di tali eventi dovrà essere affidata in prima istanza al Concessionario, con il quale l'Amministrazione stipulerà appositi

accordi relativi alla ripartizione dei costi, alle modalità organizzative ed alla ripartizione degli utili.

In caso di motivato rifiuto del concessionario, l'Amministrazione potrà rivolgersi al libero mercato a condizioni non migliorative di quelle offerte al Concessionario.

Il **Piano delle attività di valorizzazione, mostre ed eventi culturali** costituirà elemento di valutazione in sede di gara e dovrà contenere l'indicazione delle attività con relativo piano finanziario con specificazione di luoghi, costi, investimenti ed un piano di comunicazione per tutte le attività sopra elencate. Contestualmente con la presentazione dell'offerta in sede di gara dovrà altresì essere indicato dal concorrente, per ogni singola iniziativa, l'eventuale costo del biglietto se si tratta di iniziativa a pagamento, ovvero del costo del biglietto integrato se l'iniziativa viene proposta nell'ambito della visita alla struttura museale ospitante.

ARTICOLO 9 - ATTIVITA' PROMOZIONALI E DI COMUNICAZIONE

Il Dipartimento regionale dei Beni Culturali e dell'Identità Siciliana ritiene che debba essere maggiormente e più efficacemente promossa l'immagine dei siti culturali anche all'interno di unico polo culturale, prima di tutto con la **creazione del logo** e di un'immagine coordinata che d'ora in poi identifichi il messaggio che si intende veicolare.

Pertanto il concorrente dovrà produrre e costituirà elemento di valutazione, il progetto grafico del logo e relative immagini coordinate che contraddistingueranno prodotti e attività del Polo culturale.

Per una migliore diffusione dell'immagine il concorrente è tenuto ad esibire specifico impegno a partecipare alle principali iniziative di settore (Borse del Turismo nazionali e internazionali).

Costituisce elemento di valutazione l'esistenza di accordi, adeguatamente documentati, di carattere turistico-economico con operatori specializzati nel settore turistico (es. tour operators, compagnie di navigazione) o con strutture quali aeroporti, centri congressuali che gravitando nell'area ove sono concentrati i siti possono costituire con le loro attività potenziali bacini di utenza.

Il **Piano delle attività promozionali e di comunicazione**, che dovrà essere presentato dal concorrente in sede di offerta, dovrà contenere:

- lo sviluppo delle indicazioni relative alla promozione della nuova immagine del Polo culturale e alla creazione del logo con relativo piano finanziario;
- una serie organica di proposte di promozione e sviluppo dei siti culturali, compresi gli itinerari turistico culturali e un progetto pubblicitario e promozionale destinato alla diffusione regionale e nazionale specificando costi, investimenti, piano finanziario, tempi di realizzazione.

ARTICOLO 10 - INDIVIDUAZIONE E COLLABORAZIONE CON SPONSOR

Per la realizzazione dei progetti e delle attività di cui, in particolare, agli articoli 8 e 9, il concorrente ha la facoltà di individuare e attivare eventuali sponsorizzazioni, salva la verifica di compatibilità da parte dell'Amministrazione, così come previste dall'art. 120 del D.Lgs. 42/2004 e s.m.i.

Qualora il concorrente sia in grado di documentare in sede di offerta la presenza di un determinato sponsor per un determinato intervento e per un determinato importo, tale documentata presenza sarà ritenuta oggetto di valutazione. Rimane fermo che, qualora la presenza dello sponsor dovesse venire meno, rimane a carico del concessionario la realizzazione dell'intervento/evento cui la sponsorizzazione era dedicata.

ARTICOLO 11 - SICUREZZA

Nessuna responsabilità ad alcun titolo potrà essere attribuita alla Amministrazione in caso di incidenti, di ogni natura e genere, eventualmente accaduti al personale impiegato dal Concessionario o ai clienti del servizio.

Il Concessionario dovrà prendere tutti i provvedimenti necessari perché l'esecuzione dei servizi, contrattualmente previsti, si svolgano in condizioni permanenti di igiene e sicurezza, nel pieno rispetto delle norme vigenti emanate o comunque applicabili nel territorio nazionale nonché delle eventuali norme interne della Soprintendenza in materie di prevenzione degli infortuni e igiene del lavoro.

ARTICOLO 12 - RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'Amministrazione si riserva la facoltà di raccogliere con mezzi, personale e procedure proprie, le valutazioni di customer satisfaction dei clienti sulle prestazioni del Concessionario. Il Concessionario si obbliga di informare l'Amministrazione di tutte le osservazioni, i reclami e i suggerimenti presentati sotto qualsiasi forma, dai clienti del servizio; il Concessionario si obbliga anche a corredare l'informazione con rapporti scritti contenenti spiegazioni, giustificazioni, proposte utili. Le osservazioni i reclami e i suggerimenti che perverranno alla Amministrazione saranno trasmessi al Concessionario, che fornirà obbligatoriamente e per iscritto, alla Amministrazione le spiegazioni e le giustificazioni del caso.

ARTICOLO 13 - ASSICURAZIONI

Il Concessionario è l'unico responsabile di tutti i danni causati o subiti nell'esercizio delle sue attività e assumerà in proprio ogni responsabilità impegnandosi a tener indenne la Amministrazione anche in sede giudiziale, per infortuni o danni subiti da parte di persone o cose in dipendenza della prestazione oggetto del presente atto.

ARTICOLO 14 - VIGILANZA SULLA GESTIONE E CONTROLLO DI QUALITA'

La vigilanza sulla gestione di tutti i servizi in concessione è svolta dall'Assessorato Regionale BB.CC e Identità Siciliana e per esso dalla pertinente Struttura Intermedia che provvederà anche al controllo della qualità dei servizi.

Il Concessionario è tenuto a presentare annualmente il bilancio di esercizio aggregato e diviso per sito delle attività espletate oltre al servizio di biglietteria ai fini del computo delle quote percentuali dei canoni .

L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere in ogni momento ad ispezioni, verifiche, accessi o quanto altro utile, al fine di accertare la buona conduzione dei servizi e la piena applicazione, da parte del Concessionario, di tutte le norme vigenti con particolare attenzione a quelle in materia di lavoro, di sicurezza e di igiene ambientale, senza che dall'esercizio di tale diritto possa sorgere pretesa alcuna di indennità o risarcimento da parte del Concessionario.

Al fine di supportare l'attività di vigilanza e, più in generale, al fine di implementare un compiuto processo di monitoraggio e controllo indipendente dell'attività del concessionario e dei livelli di soddisfacimento dell'utenza - anche in funzione delle esigenze di verifica contrattuale legate alla eventuale conferma della concessione dopo i primi quattro anni - il Dipartimento regionale dei beni culturali potrà individuare uno specifico sistema di monitoraggio e controllo da affidare ad un soggetto terzo scelto mediante apposita procedura competitiva.

ARTICOLO 15 - OBBLIGHI ED ONERI DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario si obbliga a conformarsi a tutte le leggi e regolamenti in vigore che disciplinano le attività del servizio oggetto del presente capitolato. Il Concessionario si obbliga ad ottenere tutte le autorizzazioni e rispettare tutte le formalità amministrative necessarie allo svolgimento del servizio.

Fatti salvi gli obblighi e gli oneri di cui a tutti gli articoli del presente Capitolato, è fatto obbligo al Concessionario di:

- procedere a tutti gli adempimenti di legge per lo svolgimento dei servizi;
- provvedere alle licenze e autorizzazioni previste dalla normativa vigente per lo svolgimento dei servizi;
- provvedere a tutte le previdenze necessarie al fine di evitare nel corso dell'attività incidenti e danni alle persone, alle strutture, ad altri servizi ed a quant'altro esistente nelle zone di lavoro nonché delle zone limitrofe;
- regolamentare l'entrata e l'uscita del personale e dei fornitori
- mantenere in perfette condizioni d'uso, mediante periodici interventi di manutenzione ordinaria, impianti, attrezzature, arredi, materiali e prodotti forniti;
- provvedere a tutti gli interventi di manutenzione straordinaria che si rendessero necessari, per il sopraggiungere di eventi non previsti, al di fuori dei programmi definiti di manutenzione ordinaria, e che dovranno essere preventivamente comunicati dal Concessionario alla Amministrazione , che li autorizzerà di volta in volta;
- non alterare l'attuale struttura degli immobili;
- assumersi il rischio di imprevisti e difficoltà esecutive, a fronte delle quali non potrà, pertanto, richiedere alcun compenso;
- non cedere o subappaltare in tutto o in parte il servizio;
- assumere integralmente ogni onere presente e futuro, relativo a imposte, diritti, tasse ecc. stabilite dallo Stato, dalla Regione, dagli Enti Locali in relazione a qualsiasi aspetto dello svolgimento dei servizi e degli spazi concessi;

- assumersi integralmente tutti gli oneri relativi a danneggiamenti di qualsiasi natura e al degrado intervenuti, dopo l'avvio del servizio, sui locali concessi, sulle loro adiacenze, ad eccezione dei danni determinati da cause estranee ai servizi prestati e all'occupazione dei locali, pur restando anche in questo caso a carico del Concessionario l'onere della prova;
- indicare, prima dell'attivazione del servizio gli indirizzi (postali, telefonici, fax, e-mail) cui indirizzare le comunicazioni di servizio che si rendessero eventualmente necessarie;
- qualsiasi modifica agli impianti esistenti dovrà essere approvata preventivamente dalla Amministrazione.
- una copia delle chiavi dei locali dati in concessione dovrà essere depositata, in busta sigillata e vidimata dal Concessionario, per eventuali interventi urgenti da parte della squadra antincendio o dei VV.FF.;
- garantire la riservatezza delle informazioni, conoscenze e procedure;
- il Concessionario è obbligato ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti condizioni retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro vigenti nelle località e nel tempo in cui si svolgono i lavori, anche nel caso in cui egli non sia aderente alle associazioni stipulanti;
- il personale occupato dall'impresa appaltatrice deve essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. I lavoratori sono tenuti ad esporre detta tessera di riconoscimento. Tale obbligo grava anche in capo ai lavoratori autonomi che esercitano direttamente la propria attività nel medesimo luogo di lavoro, i quali sono tenuti a provvedervi per proprio conto.

ARTICOLO 16 - MODALITA' DI PAGAMENTO DI CANONI E CORRISPETTIVI

Il canone fisso annuo di concessione per lotto dovrà essere versato anticipatamente entro il 31 gennaio di ogni anno; per il primo anno l'ammontare del suddetto canone verrà pagato pro-rata in relazione agli effettivi mesi di efficacia; sempre per il primo anno l'ammontare del suddetto canone sarà versato entro 60 giorni dalla stipula del contratto di concessione.

- La quota percentuale per lotto da riconoscere all'Amministrazione calcolata sul fatturato annuo, al netto di IVA, conseguito dal concessionario nella gestione dei servizi dovrà essere versata in unica soluzione entro tre mesi dalla chiusura dell'anno solare, previa trasmissione del bilancio di esercizio secondo le modalità di cui all'art.14 del presente capitolato.
- La quota percentuale per lotto da riconoscere all'Amministrazione sugli introiti annui dei biglietti di ingresso dovrà essere versata secondo le modalità di cui all'art.4 punto 4 del presente capitolato.
- L'ulteriore quota percentuale per lotto calcolata sul fatturato annuo, al netto di IVA, di eventuali corrispettivi aggiuntivi per le prestazioni di servizi per manifestazioni o eventi straordinari dovrà essere versata in unica soluzione

entro tre mesi dalla chiusura dell'anno solare, previa trasmissione del bilancio di esercizio secondo le modalità di cui all'art.14 del presente capitolato.

ARTICOLO 17 - INADEMPIENZE E PENALI

Il Concessionario, in caso di inadempienza nel compimento delle prestazioni oggetto di obbligazione contrattuale, nonché delle disposizioni in seguito impartite dalla Amministrazione è tenuto a sottostare a penali pecuniarie.

Quando l'inadempienza non rappresenti un caso grave tale da prevedere la risoluzione "de iure" del contratto, si applicano le seguenti penalità:

1. € 100,00 per ogni giorno lavorativo supplementare di ritardo in caso di mancato rispetto, per cause estranee alla Amministrazione, dei tempi garantiti per l'attivazione da parte del Concessionario, di ciascuno dei servizi previsti dal presente Capitolato a decorrere dal 31° giorno dalla consegna dei locali;
2. € 50,00 per ogni infrazione contestata dalla Amministrazione competente in caso di infrazione rilevata dalla stessa, anche se compiuta da una sola persona, relativa al rispetto degli oneri ed obblighi gravanti sul personale;
3. € 100,00 per ogni giorno di ritardo in caso di ritardato versamento dei canoni;

Nessun indennizzo, a nessun titolo, verrà riconosciuto dalla Amministrazione al Concessionario in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti della medesima Amministrazione.

ARTICOLO 18 - DURATA DELLE CONCESSIONI

La concessione ha durata quadriennale e può essere rinnovata, per una sola volta e per la stessa durata, mediante la procedura prevista dall'art 57 del D.Lvo163/2006 previa verifica dell'avvenuto adempimento del concessionario a tutti gli oneri derivanti dalla concessione e secondo le modalità dell'art. 7 del Bando.

Il Concessionario verrà informato della decisione almeno 60 giorni prima della scadenza.

ARTICOLO 19 - CESSAZIONE

Alla scadenza o cessazione della concessione il Concessionario dovrà lasciare gli arredi di proprietà della Amministrazione in condizioni ottimali. Potrà liberamente disporre degli allestimenti e di tutti i supporti di sua proprietà utilizzati nella conduzione dell'attività senza alcun obbligo per l'Amministrazione di riscattarli o corrispondere indennizzi, rimborsi o compensi a qualunque titolo.

ARTICOLO 20 - DECADENZA

Comportano la decadenza della concessione per colpa del Concessionario, previo accertamento della Amministrazione e constatazione da parte della medesima:

1. la mancata attivazione dei servizi entro i termini stabiliti nell'atto di concessione senza giustificato motivo;
2. la mancata costituzione della cauzione nei termini assegnati;

3. il mancato pagamento di un'annualità del canone fisso di concessione o di una rata **[semestrale]** dei canoni percentuali, qualora siano inutilmente trascorsi 30 giorni dal termine di scadenza;
4. le ripetute violazioni delle modalità di svolgimento dei servizi;
5. la grave violazione degli obblighi di conservazione e tenuta dei libri contabili,;
6. la dichiarazione di insolvenza, la messa in liquidazione, la cessazione di attività del concessionario;
7. il passaggio in giudicato di sentenze di condanna del concessionario per delitti finanziari che incidano sulla moralità professionale;
8. l'inadempimento da parte del Concessionario degli obblighi assicurativi anche a favore di terzi nonché relativi al pagamento delle spettanze dei lavoratori e dei contributi previdenziali ed assistenziali o loro favore;
9. l'inadempimento degli obblighi relativi al pagamento delle imposte e delle tasse relative alle attività di gestione dei servizi affidati;
10. la mancata o insufficiente costituzione del fondo di cui all'art.4 del presente capitolato.

La decadenza comporterà, in ogni caso, l'incameramento, di diritto, della cauzione.

Non spetterà al Concessionario, in caso di decadenza dell'appalto, alcun indennizzo, per nessun titolo, neppure sotto il profilo di rimborso spese.

In tutti i casi di risoluzioni del contratto per colpa del Concessionario, esso ha l'obbligo di effettuare il pagamento di quanto dovuto fino a quel momento ed è tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dall'inadempimento, causa della risoluzione, fra cui il rimborso di maggiori costi derivanti alla Amministrazione dalla stipula di nuovo contratto o comunque, della necessità di provvedere in altro modo alle prestazioni oggetto del medesimo contratto.

In caso di inadempimento totale o parziale degli obblighi contrattuali, la Amministrazione comunicherà per iscritto al Concessionario le inadempienze riscontrate, ingiungendogli di adeguarsi con immediatezza, alle prescrizioni impartite per la corretta esecuzione del contratto.

Il Concessionario potrà esporre le proprie ragioni o eliminare le cause di decadenza entro venti giorni successivi alla contestazione.

Trascorso inutilmente tale termine sarà dichiarata la decadenza.

ARTICOLO 21 - CONTROVERSIE

Per ogni controversia non risolta in via stragiudiziale sarà competente il Foro di Palermo. E' in ogni caso escluso l'arbitrato.

IL DIRIGENTE GENERALE
Arch. Gesualdo CAMPO