



**Direzione Manutenzioni - Patrimonio**

**UFFICIO:  
Gestione Cascata delle Marmore**

***“Servizi di supporto ed assistenza turistico- logistica nell’area della  
Cascata delle Marmore e del comprensorio integrato di pregio”***

*CIG 79292521C0*

*CPV 75125000-8*

*CPV 90910000-9*

***Capitolato Speciale d’Appalto***

Progetto di servizio verificato e validato per rettifica in data 3.6.2019:

Il Responsabile Unico del procedimento,

*Geom. Paolo Neri*

# Indice

- Art. 1** - Oggetto dell'appalto
- Art. 2** - Ammontare e durata dell'appalto
- Art. 3** - Norme che regolano la gestione e l'affidamento del servizio
- Art. 4** - Servizi principali dell'appalto.
  - 4.a** – Assistenza, orientamento e vigilanza
  - 4.b** – Bigliettazione on-site e on-line
- 5** – Integrazione dei servizi di base per migliorare l'offerta turistica.
  - 5.1** - “Una Cascata da Vivere”.
    - 5.1a** Gestione rete CEA
    - 5.1b** Allestimento e gestione di una sezione espositiva dell'Opera della Cascata delle Marmore - Musei diffusi e itinerari tematici modulari
    - 5.1c** Promozione virtuale della Cascata delle Marmore e il suo territorio
    - 5.1.d** Promozione sport outdoor e sport avventura
  - 5.2** – Gestione dei servizi igienici
  - 5.3** - Marketing & merchandising dell'area parco
  - 5.4** – Guida turistica – Visite tematiche singole/gruppi
  - 5.5** – Camper service
  - 5.6** – Rete di integrazione dei poli turistici ternani (Carsulae – Cascata delle Marmore)
- Art. 6** – Iniziative di promozione ed eventi
- Art. 7** – Accordi di sussidiarietà – Reti di sistemi per l'interazione e la valorizzazione del territorio
- Art. 8** – Variazione dei servizi
- Art.9-** Condizione dell'appalto
- Art. 10-** Eccezioni del soggetto aggiudicatario
- Art 11** – Requisiti e vincoli riferiti all'organico impiegato
- Art. 12** – Responsabilità ed obblighi
- Art. 13** – Riservatezza
- Art. 14** – Ripartizione degli oneri
- Art. 15** – Pagamenti
- Art. 16** – Adeguamento dei prezzi
- Art. 17** – Penalità
- Art. 18-** Cessione e subappalto
- Art. 19** – Risoluzione del contratto
- Art. 21** – Recesso unilaterale
- Art. 22** – Controlli
- Art. 23** – Obblighi di sicurezza e coordinamento
- Art. 24** – Foro competente
- Art. 25** – Spese contrattuali, imposte e tasse

**Art. 26 – Tracciabilità dei flussi finanziari**

**Art. 27 – Norme Finali**

## **Art. 1 – Oggetto dell'appalto**

L'appalto ha per oggetto **“SERVIZI DI SUPPORTO ED ASSISTENZA TURISTICO – LOGISTICA NELL'AREA DELLA CASCATA DELLE MARMORE DEL COMPRESORIO INTEGRATO”**, secondo quanto specificato e nel rispetto delle disposizioni procedurali di cui al presente capitolato speciale d'appalto, con il corrispettivo indicati ai successivi articoli.

I servizi principali (di base) dell'appalto si dovranno garantire su tutta l'area indicata nella planimetria allegata e come meglio precisato nella relazione descrittiva, oltre per le parti meglio definite in relazione al progetto tecnico presentato in fase di gara.

## **Art. 2 – Ammontare e durata dell'appalto**

L'appalto ha per oggetto **“L’AFFIDAMENTO IN GESTIONE DI SERVIZI ED ATTIVITA’ DI SUPPORTO ED ASSISTENZA TURISTICO – LOGISTICA NELL’AREA DELLA CASCATA DELLE MARMORE E DEL COMPRESORIO INTEGRATO”**.

La durata del contratto d'appalto è pari a 3 anni.

L'ammontare dell'appalto pari ad € 1.771.827,36 di cui € 80.449,56 per prestazioni relative all'integrazione dei servizi di base, compresi gli oneri della sicurezza non soggetti a ribasso pari ad € 1.488,00.

Alla somma sopra riportata si aggiungeranno gli stessi importi annuali derivanti dalla eventuale applicazione delle opzioni previste dal disciplinare di gara.

Ai fini statistici l'affluenza dei visitatori negli anni 2015 -2016 – 2017 è stata in media pari a **368.402**, di cui:

- **185.753** media triennale di vendita dei biglietti interi;
- **132.432** media triennale di vendita dei biglietti ridotti;
- **50.217** media triennale di vendita di biglietti gratuiti;
- **318.185** media triennale di biglietti venduti (esclusi gratuiti);

La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata pari a 2 anni, per un importo ulteriore di € 1.180.226,24, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze. La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 60 giorni prima della scadenza del contratto originario.

Il contratto d'appalto potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice, utilizzando la somma che si renderà disponibile a seguito del ribasso d'asta, per l'esecuzione di un numero più elevato di interventi, su ordine di servizio del R.U.P., relativamente ai seguenti servizi:

- incremento fino al massimo del 10% delle prestazioni finalizzate a rendere più funzionali i servizi anche in relazione alla precisa domanda degli utenti analizzata dal RUP e/o per particolari attività logistiche che si rendano indispensabili per far fronte a situazioni impreviste che interessano un sito altamente vulnerabile;

- interventi migliorativi degli standard di funzionalità ed accessibilità del sito turistico o per progetti volti all'incremento dei visitatori a livello pilota per una spesa non superiore a € 20.000,00 l'anno;

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi – o più favorevoli – prezzi, patti e condizioni.

Il contratto d'appalto potrà essere modificato, senza una nuova procedura d'affidamento, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice, nei seguenti casi: necessità di sviluppare un incremento dell'offerta turistica territoriale mediante un sistema di biglietteria integrata, compresa l'attività di assistenza coordinata a livello centrale creando sistemi di rete tra la Cascata delle Marmore ed altri siti d'interesse turistico del territorio comunque solo con efficacia alla scadenza di eventuali contratti di gestione che confliggono con il modello gestionale. Tali modifiche, pertanto, non possono alterare la natura generale del contratto.

Ai sensi dell'art. 35, comma 4, del Codice, il valore stimato dell'appalto include tutte le somme derivanti dalle suddette clausole facoltative al netto dell'IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri di sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

### **Art. 3 – Norme che regolano la gestione e l'affidamento del servizio**

L'affidamento e la gestione del servizio sono regolati dalle seguenti disposizioni legislative e regolamentari:

- D.lgs. 18 aprile 2016 n° 50;
- D.M. trasporti 20/12/1991 nr. 448;
- D.Lgs. 30.04.1992, n. 285;
- D.Lgs. 286/2005;
- L.R. Umbria n° 8/2017 ;
- D.Lgs. 18 agosto 2000 n° 267;
- L.n° 154/2012;
- R.D. 23 maggio 1924 n° 827;

### **Art. 4 – Servizi principali dell'appalto.**

I servizi che formano oggetto del presente appalto possono riassumersi come appresso e sono localizzati nella planimetria che si allega, salvo più precise indicazioni che all'atto esecutivo potranno essere impartite dal personale preposto. La relazione generale del progetto indica gli indirizzi generali del piano di marketing operativo della Stazione Appaltante.

I servizi principali dell'appalto verranno definiti in fase di attuazione del servizio in base al modello organizzativo definito anche in relazione all'offerta tecnica presentata, dando atto che ai fini della determinazione del compenso annuale viene stimato un monte orario di manodopera di 30.945 con un compenso orario lordo di € 17,88.

#### **4.a – Assistenza, orientamento e presidio.**

Il servizio consiste nel mettere a disposizione dei visitatori, che accedono all' area mediante pagamento del biglietto d'ingresso, idonei servizi di orientamento per migliorare l'accoglienza del turista nel territorio che può essere integrata con il servizio integrativo dell'info point stagionale.

Il personale da adibire ad assistenza e orientamento deve avere le seguenti caratteristiche personali:

- conoscenza degli aspetti storici, ambientali, naturalistici, dell'area;

- ottima padronanza della lingue inglese e di una seconda lingua tra tedesco, francese e spagnolo in modo da avere un'offerta diversificata;

L'assistenza turistica e orientamento dovrà essere svolta da almeno 2 persone con le caratteristiche di cui sopra durante il periodo di affidamento del servizio.

Il personale da adibire al presidio del sito deve avere le seguenti caratteristiche personali:

- conoscenza dell'area;
- conoscenza applicativi, software e sistemi tecnologici evoluti;
- ottima padronanza della lingua inglese e di una seconda lingua tra tedesco, francese e spagnolo in modo da avere un'offerta diversificata;

Il personale di presidio del sito dovrà essere composto da almeno 4 persone con le caratteristiche di cui sopra per tutto il periodo di apertura dell'area (Postazione Specola, Postazione Accesso Byron (anche controllo montacarichi disabili) accesso ponte di ferro , Pennarossa) e di almeno 1 persona in più nei giorni di maggiore criticità su disposizione della stazione appaltante.

Per assistenza, orientamento e vigilanza si intende inoltre lo svolgimento dei seguenti servizi:

- Idonea regolamentazione dei flussi turistici all'interno dell'area, e presidio in caso di sovraffollamento delle zone più critiche individuate dalla Stazione Appaltante (S.A.) onde , prevedere situazioni di pericolo;
- Vigilanza continua su tutta l'area con segnalazione di eventuali situazioni di impraticabilità e/o pericolo (caduta rami, alberi, sassi, incendi, eventuali esondazioni, ecc.); comunicazione dei dati delle persone incidentate alla Stazione Appaltante;
- Applicazione di tutte le norme e procedure previste nell'ambito del piano della sicurezza (DUVRI);
- Definizione delle procedure per l'evacuazione dell'area;
- Compilazione schede di sinistro ed inoltro al RUP ed al DEC;
- Gestione reclami;
- Controllo varchi e ingressi: per garantire la funzionalità ed efficacia dei servizi dovrà essere garantito il collegamento continuo tra tutti i soggetti operanti nell'area (biglietterie, guide, controllo ingressi) mediante apparecchiature radio o altri sistemi idonei;
- Attività logistica per lo svolgimento di tutte le tipologie di eventi, manifestazioni o simili autorizzate dalla S.A. all'interno dell'area;
- Controllo del mantenimento della chiusura accesso ponte naturale.

#### **4.b – Bigliettazione on-site con e senza operatore e on –line**

Il servizio consiste:

- nella gestione delle casse elettroniche fisse e mobili e nella vidimazione dei biglietti ai varchi di accesso e/o introduzione di tornelli di accesso compatibili con la gestione dell'area (con particolare riguardo all'accesso al belvedere inferiore). In tale ambito dovrà essere assicurato il noleggio delle apparecchiature, secondo le caratteristiche approvate dalla S.A., tali da garantire la gestione contabile automatizzata e il controllo remoto della S.A. L'applicativo deve essere compatibile con i sistemi del Comune di Terni per consentire una agevole ed autonoma funzionalità dei sistemi di controllo. Il servizio consiste altresì nella vendita dei biglietti online e attraverso l'intermediazione di soggetti autorizzati dalla Stazione Appaltante;
- nel pagamento in contanti, carta di debito, carta di credito, voucher e altre forme indicate dall'Amministrazione anche in corso d'appalto;
- nella migrazione dei dati dalla precedente biglietteria alla nuova in gestione;
- emissione e stampa dei titoli di accesso dovrà essere conforme a tutte le normative vigenti in materia;

La tariffa dei biglietti relativa alle varie attività rientra tra i servizi a domanda individuale e sarà approvata ogni anno con deliberazione del Consiglio Comunale (Il DM 31.12.1983 precisa che ai sensi e per gli effetti dell'art. 6 del D.L. 28 febbraio 1983 n. 55, convertito con modificazioni nella Legge 26 aprile 1983, n. 131, le categorie dei servizi pubblici a domanda individuale sono tra altri: i giardini zoologici e botanici e servizi turistici diversi quali stabilimenti balneari, approdi turistici e simili).

L'attività di riscossione del servizio dovrà essere gestita attraverso specifiche funzionalità su di una piattaforma informatica, consultabile da remoto dalla Stazione Appaltante.

Con la vendita tramite sistemi remoti è possibile l'applicazione di diritti di prevendita sul biglietto nella misura massima che varia tra il 7% ed il 20% sul prezzo totale di vendita da indicare comunque nell'offerta tecnica.

Gli importi riscossi per il servizio dovranno essere versati mensilmente sul c/c della Tesoreria del Comune di Terni.

La disciplina dei servizi e dell'accesso è comunque definita dal regolamento amministrativo e contabile dell'area della Cascata delle Marmore;

Per lo svolgimento del servizio l'appaltatore dovrà garantirlo attraverso:

- a) n. 2 casse elettroniche fisse ubicate presso l'Infopoint Superiore e n°2 esso l'Infopoint di P.le Vasi;
- b) n. 2 casse elettroniche mobili, aggiuntive, installate nei periodi di maggior afflusso una presso Ponte Canale e l'altra sostitutiva d'emergenza per garantire sempre il servizio, le stesse dovranno essere collegate con la linea dati in modo da non creare disallineamento al sistema di bigliettazione elettronico;
- c) n. 1 cassa automatica posta a Piazzale Vasi e n. 1 cassa elettronica ubicata presso l'Infopoint P.le Vasi per la gestione dell'area attrezzata caravan e autocaravan della Cascata delle Marmore (messe a disposizione dalla S.A.);
- d) n. 2 casse elettroniche mobili, aggiuntive, per la vendita dei biglietti bus navetta, installate presso gli Uffici situati presso il Tourist Shop Inferiore e Superiore;
- e) sistema di bigliettazione integrata a fini della promozione turistica del territorio eventualmente proposta nell'offerta tecnica e sistema di bigliettazione servizi diversi tipo ad esempio (Cinema 6D, itinerari tematici, etc.).

Il servizio di biglietteria include il materiale di consumo a carico del gestore.

Il servizio di biglietteria con operatori dovrà essere garantito almeno mezz'ora prima e mezz'ora dopo gli orari del programma annuale di rilascio delle acque della Cascata delle Marmore.

Durante i periodi stagionali in cui sono presenti fasce di interruzione del rilascio dell'acqua, non è previsto il pagamento del compenso orario per gli operatori ma è obbligatorio dotare la biglietteria di un sistema di cassa automatica per gestire tali fasce orarie, avendo cura di garantire sempre il loro funzionamento.

- Il controllo dei ticket ai varchi d'accesso nei giorni festivi e prefestivi e comunque nel periodo di maggior afflusso deve essere assicurato a P.le Byron anche lato piattaforma elevatrice, Belvedere Pennarossa e Belvedere Superiore (E' necessario anche il controllo a Ponte di Ferro in quanto punto sensibile per il passaggio di pedoni, ciclisti e praticanti rafting).

La Stazione Appaltante concede la possibilità di far apporre sui biglietti d'ingresso nella misura di 1/3 dello spazio disponibile del biglietto e nell'area, le forme di pubblicità e di sponsorizzazione da parte soggetti terzi individuati dall'appaltatore in fase di gestione. Nel caso in cui verranno individuati forme di sponsorizzazione e pubblicità la S.A. deve procedere alla loro preventiva approvazione, previo invio delle schema di contratto e con l'obbligo a carico dell'appaltatore di acquisire tutte le autorizzazioni di legge e procedere al pagamento di tasse e tributi relativi. La S.A. si riserva la possibilità di non autorizzare forme di sponsorizzazione o di pubblicità. Non sono ammesse sponsorizzazioni in servizi. Sulla pubblicità e sulle sponsorizzazioni economiche alla S.A. spettano i diritti per la percentuale del

30%. Tale sistema di sponsorizzazione e pubblicità può essere dinamico e svolgersi comunque nel rispetto dell'immagine istituzionale degli enti proprietari del sito turistico e nel rispetto comunque dell'integrità e dell'immagine dell'area naturalistica e della componente storica e paesaggistica.

Il servizio deve essere garantito secondo l'orario di rilascio annuale delle acque della Cascata negli orari complessivi vigenti all'atto della pubblicazione della gara di appalto secondo la rimodulazione annuale che il Comune di Terni potrà definire con la soc. ERG Hydro srl.

Si precisa che nel mese di Gennaio l'appaltatore potrà definire con la Stazione Appaltante la chiusura dell'area escursionistica per decidere di limitare il servizio alle altre zone.

Il Comune di Terni si riserva dalla gestione complessiva le aree di sosta, che nell'ambito della sua autonomia potrà decidere anche di inserirle nei sistemi di sosta a pagamento.

## **5 – Integrazione dei servizi di base per migliorare l'offerta turistica.**

Per garantire l'attività di base dei "servizi d'integrazione dell'offerta turistica" della Cascata delle Marmore e il suo territorio la S.A. ha stabilito un compenso da € 80.449,56 (€26.816,52 ogni anno) a così come evidenziato nella tabella relativa ai costi del servizio.

Alla somma sopra riportata si aggiungeranno gli stessi importi annuali derivanti dalla eventuale applicazione delle opzioni previste dal disciplinare di gara.

Tenendo conto che il compenso è determinato a misura, i servizi per le attività integrative potranno essere autorizzati anche per soglie intermedie da quanto stabilito, la quota oraria per la definizione del compenso a misura è pari a € 17,88 per l'art. 5.1 lett.a ed € 15,21 per l'art. 5.2.

### **5.1 – “Una Cascata da Vivere”:**

#### **- 5.1.a – Gestione rete CEA**

Nell'ambito del territorio del Comune di Terni è stata resa operativa una rete dei Centri di Educazione Didattico – Ambientale denominata brevemente Rete C.E.A. L'immobile del Centro Servizi della Cascata delle Marmore costituisce la base operativa e Centro di Coordinamento delle attività.

Tale scelta è motivata dal fatto che il Centro Servizi:

- è in posizione centrale rispetto alle altre strutture della rete CEA, nonché facilmente raggiungibile con mezzi pubblici e privati;
- è ubicato all'interno dell'area naturalistica della Cascata delle Marmore dove ogni anno transitano migliaia di visitatori di cui circa il 10% è costituito da scolaresche;
- deve operare con personale qualificato e con attività continuativa durante tutto l'anno tale da supportare l'attività degli altri centri.

La Rete C.E.A. è costituita da:

- a) Centro di documentazione di Piediluco denominato “*Il Lago*”, ubicato presso la ex Scuola Secondaria di primo grado di Piediluco e accreditato dalla Regione dell'Umbria nella rete CRIDEA come centro di esperienza ambientale;
- b) Sezioni Museali Ornitologiche e Micologiche di Collestatte ubicate presso Palazzo Magalotti di Collestatte in Terni;

- c) Centro Direzionale Didattico del Giardino Botanico della Cascata delle Marmore ubicato presso l'area Turistico – escursionistica della Cascata delle Marmore, anche esso accreditato dalla Regione Umbria nella rete CRIDEA come centro di esperienza ambientale;
- d) Centro didattico del Parco Fluviale Urbano del Fiume Nera denominato “Tardioli” ed annesso giardino didattico;
- e) Ulteriore sviluppo della Rete C.E.A.

La finalità dei Centri della Rete dei C.E.A. è quella di creare proposte integrate di turismo educativo scolastico, sociale, di valorizzazione e sviluppo, del suo comprensorio territoriale di pregio turistico ed ambientale del Comune di Terni. Gli obiettivi sono quelli di realizzare un'unitarietà di progettazione e di attivazione di programmi didattici di qualità, finalizzati alla promozione culturale e allo sviluppo del territorio, nonché quello di favorire una crescita di conoscenze tecniche e sensibilità ambientale anche durante l'attuazione di particolari progetti di valorizzazione del comprensorio.

Il soggetto aggiudicatario dovrà assicurare, attraverso personale specializzato, il funzionamento della rete dei C.E.A. attraverso l'utilizzo di proprio personale e sulla base di programmi didattici, pacchetti di visita, ideazione di giornate tematiche, ecc. sotto il controllo della Stazione Appaltante.

Il soggetto aggiudicatario per quanto attiene il Parco Fluviale Urbano del Fiume Nera denominato “Tardioli” dovrà anche occuparsi dell'apertura e della chiusura dei cancelli presenti.

Le attività della Rete dei C.E.A. proposte annualmente dall'appaltatore dovranno essere coerenti con i programmi annuali approvati dalla Stazione Appaltante e le attività progettate, programmate, supervisionate dal Comune di Terni.

Per la gestione della rete C.E.A. l'Appaltatore dovrà stipulare accordi operativi con Associazioni del Territorio e patti di sussidiarietà, in particolare per Palazzo Magalotti in quanto trattasi di polo espositivo allestito in colla con il CIAV.

Il soggetto aggiudicatario dovrà individuare alla consegna del servizio un responsabile delle attività del Centro Servizi della Cascata delle Marmore che opererà nel rispetto del modello organizzativo ed operativo della Rete dei C.E.A.

La figura del Responsabile delle attività è obbligatoria in quanto dovrà partecipare ai lavori del Comitato tecnico scientifico cui sono affidati anche compiti di orientamento, consulenza e verifica per il funzionamento di tutta la rete collegata ed a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Formulazione di proposte di turismo educativo scolastico e sociale;
- Creazione di itinerari modulari;
- Formulazione di pacchetti didattico-scientifici specifici per gruppi informali, associazioni culturali, singoli utenti che vogliono accrescere le proprie conoscenze scientifiche;
- Realizzazione di percorsi formativi destinati a docenti, operatori ambientali, gruppi, associazioni e per il personale operante nei centri;
- Promozione e comunicazione;
- Ricerche e pubblicazioni;
- Attività culturali e ricreative per i residenti;
- Coordinamento delle attività afferenti i centri oggetto dell'accordo e progettazione di nuove proposte di educazione ambientale.

Il soggetto aggiudicatario dovrà garantire la presenza di personale altamente qualificato e preparato sulla base della frequenza di appositi corsi, seminari, esercitazioni botaniche ed escursioni. Dovrà essere previsto l'utilizzo di nr. 2 operatori specializzati laureati (scienze naturali e similari),

opportunamente formati nell'ambito delle conoscenze scientifiche, didattiche e botaniche delle Zone a Protezione Speciale e dei Siti d'interesse Comunitario del comprensorio Valnerina Marmore – Piediluco.

Le prestazioni verranno retribuite nel monte ore complessivo dell'art. 4.a in quanto le prestazioni di manodopera rientrano tra i servizi di assistenza.

Oltre le citate prestazioni di manodopera che si sostengono attraverso i servizi di base possono essere sviluppate attività che rientrano tra "i servizi d'integrazione dell'offerta turistica", l'attività del Centro Servizi della Cascata delle Marmore si potrà sostenere anche sull'offerta dei pacchetti turistici, visite guidate, svolgimento di giornate tematiche, merchandising, attività didattiche, convegnistica e attività similari che si potranno svolgere nei Centri CEA nei siti di pregio del territorio, in relazione alla peculiarità e alla unicità dei temi trattati dai singoli centri.

Il soggetto aggiudicatario deve far fronte alle minute spese di gestione, alla predisposizione di progetti, all'organizzazione delle attività culturali, sociali e turistiche promozionali, comprese quelle didattiche, proposte da un Comitato Tecnico Scientifico e nominato da parte della Stazione Appaltante.

Compete al gestore la manutenzione ordinaria e conservazione dei beni e la salvaguardia della collezione micologica ed ornitologica presente all'interno di Palazzo Magalotti.

Il soggetto aggiudicatario con la firma del contratto si impegna a collaborare e ad integrare le proprie attività con altri progetti futuri promossi dal Comune di Terni e dalla Regione dell'Umbria con l'attività della rete regionale dei centri accreditati CRIDEA (Centri di Esperienza Ambientale).

Alla stazione appaltante è riconosciuta una partecipazione percentuale degli introiti sulla vendita dei pacchetti turistici collegati alla Rete dei C.E.A. Gli importi dovranno essere certificati mensilmente alla stazione appaltante attraverso dichiarazione sostitutiva di atto notorio, mentre i versamenti non potranno eccedere i trenta giorni del mese successivo.

La Stazione Appaltante si riserva di finanziarie particolari iniziative a carattere promozionale o pilota nell'ambito del programma annuale delle attività, riserva per la quale il soggetto aggiudicatario non potrà accampare alcuna pretesa.

Anche in merito ai suddetti servizi, alla stazione appaltante è riconosciuta una partecipazione percentuale degli introiti sulla vendita dei pacchetti turistici collegati nella misura del 10%. Gli importi dovranno essere certificati mensilmente alla stazione appaltante attraverso dichiarazione sostitutiva di atto notorio, mentre i versamenti non potranno eccedere i trenta giorni del mese successivo.

#### **- 5.1.b – Allestimento e gestione di una sezione espositiva dell'Opera della Cascata delle Marmore - Musei diffusi e itinerari tematici modulari**

La Cascata appare oggi soprattutto come fenomeno naturale e paesaggistico, come sembra confermare il fatto che l'area è parte di due importanti siti d'interesse naturalistico della rete europea Natura 2000 ed è compresa all'interno dell'area naturale protetta del Parco Fluviale del Nera. In realtà è un sistema artificiale. La Cascata è infatti un'opera dell'uomo e parte di un grande sistema di opere idrauliche che coinvolge l'intero bacino del Nera – Velino e deve essere letta non solo come bene paesaggistico e naturale ma soprattutto come "bene culturale" e nello stesso tempo luogo d'Europa, parte importante, attraverso anche il Gran Tour, della cultura occidentale ed elemento significativo e costitutivo dell'identità Europea. Per "opera" della Cascata si può sviluppare un confronto con i più importanti cantieri delle cattedrali italiane, attraverso la storia degli interventi effettuati dall'uomo dai Romani ai nostri giorni. In questo senso la Cascata delle Marmore, può rientrare nella definizione di

*“patrimonio culturale immateriale” perché rientra nell’ambito delle “tradizioni ed espressione, incluso il linguaggio, intesi come veicolo del patrimonio culturale intangibile”*

Nell’ambito del sistema di gestione e coordinamento l’appaltatore potrà allestire in uno dei locali consegnati nell’ambito dell’appalto, anche una sezione espositiva dell’Opera della Cascata delle Marmore e proporre nell’offerta tecnica la gestione dei musei diffusi ed itinerari tematici modulari. Il sistema di gestione deriva dal progetto tecnico presentato in fase di gara e potrà prevedere il modello operativo degli accordi sussidiari di scopo.

Si fa presente che gli allestimenti vanno autorizzati dalla S.A. in fase di esecuzione e che gli stessi e i relativi contenuti, se realizzati in seguito all’appalto dovranno essere devolti in maniera liberale al Comune di Terni al termine della gestione, così come approvati e realizzati e comunque nello stato d’uso derivante dal verbale di consistenza.

Anche in merito ai suddetti servizi, alla stazione appaltante è riconosciuta una partecipazione percentuale degli introiti sulla vendita dei pacchetti turistici collegati come definito dall’offerta tecnica presentata nella misura minima del 10%. Gli importi dovranno essere certificati mensilmente alla stazione appaltante attraverso dichiarazione sostitutiva di atto notorio, mentre i versamenti non potranno eccedere i trenta giorni del mese successivo.

#### **- 5.1.c – Promozione virtuale della Cascata delle Marmore e il suo territorio.**

La quasi totalità dei visitatori della Cascata delle Marmore conosce solo parte dell’intero sistema di offerta che ruota intorno a questa singolarità. In realtà la Cascata delle Marmore si presenta come *“evento spettacolare”* che si manifesta solo in alcuni orari prestabiliti, marginali temporaneamente rispetto alla sua gestione idraulica. Ciò rende l’apertura un evento a cui assistere e che produce stupore. Nel tempo che separa una chiusura da una nuova apertura, i visitatori possono fruire dell’ambiente naturale che costituisce una sorta di sintesi finale di tutto il sistema idrografico della Valnerina che è costellato da testimonianze storiche che producono una offerta turistica irripetibile.

Per rendere evidente al pubblico questa ricchezza è necessario dotarsi degli strumenti più efficaci per mostrarla e raccontarla.

Uno di questi strumenti è l’audiovisivo che è in grado di rappresentare in pochi minuti la parte più emozionale di un racconto articolato che può essere declinato ad esempio in schede multimediali consultabili in rete attraverso diversi dispositivi, compresi gli smartphone. Per poter iniziare la ricerca dei contenuti si può avviare una prima esperienza diretta ed immersiva nel territorio e lo strumento più efficace oggi a disposizione è ad esempio il Cinema 6D, un sistema di audio guide, e simili.

La gestione di tali attività si può svolgere anche attraverso gli accordi sussidiari di scopo.

Anche in merito ai suddetti servizi, alla stazione appaltante è riconosciuta una partecipazione percentuale degli introiti sulla vendita dei pacchetti turistici nella misura del 10%. Gli importi dovranno essere certificati mensilmente alla stazione appaltante attraverso dichiarazione sostitutiva di atto notorio, mentre i versamenti non potranno eccedere i trenta giorni del mese successivo.

#### **- 5.1.d – Promozione sport outdoor e sport avventura.**

Sulla base E-ONE (European Outdoor Network Experience), progetto europeo del programma ERASMUS + - Collaborative Partnership in the Sport field (G.A. 2014–3140/020-001) attuato dal Comune di Terni come soggetto capofila di una rete europea di partner, il progetto tecnico in fase di

gara potrà prevedere lo sviluppo di attività da svolgere all'interno del parco naturalistico denominato "UNA CASCATA DA VIVERE".

L'obiettivo primario è quello di diffondere la pratica degli sport e delle attività fisiche ed avventura all'aria aperta a livello non agonistico ed il concetto di "Sport per tutti".

Si potrà promuovere la funzione fondamentale e strategica che tale tipologia di sport e attività assumono nell'ambito di un approccio multi-settoriale ed integrato. Salute, attività fisica, benessere e qualità della vita si potranno integrare e si potranno completare reciprocamente attraverso la pratica degli sport "Outdoor" migliorando ed aumentando le opportunità e le possibilità di sviluppo e di crescita personale, sociale, economica e culturale. In questa prospettiva diventano funzionali e complementari alcune tematiche-chiave, ad esempio: il rispetto e la tutela dell'ambiente, l'adozione di "concept" innovativi, la ricerca di una corretta e sana alimentazione, la creazione di aree e di servizi pubblici e privati connessi allo svolgimento dell'attività fisica "non-organised" e/o sport avventura, la garanzia di pari opportunità nell'accesso e nella pratica degli sport "Outdoor" con conseguente attenzione verso le categorie più svantaggiate, l'educazione dei giovani ai valori e all'importanza dello sport e dell'attività fisica, anche attraverso la componente ludica e aggregativa.

Anche in merito ai suddetti servizi, alla stazione appaltante è riconosciuta una partecipazione percentuale degli introiti sulla vendita nella misura del 10%. Gli importi dovranno essere certificati mensilmente alla stazione appaltante attraverso dichiarazione sostitutiva di atto notorio, mentre i versamenti non potranno eccedere i trenta giorni del mese successivo.

## 5.2 – Gestione dei servizi igienici

Nell'area dovranno essere operativi quattro gruppi di servizi Wc, così localizzati:

- n.1 Piazzale Vasi (Tourist shop e altro);
- n.1 area escursionistica;
- n.1 area Campacci;
- n.1 sentiero antico passaggio.

Il servizio consiste nel custodire ciascun gruppo Wc mediante presenza di personale idoneo, nel mantenimento costante di un ottimale livello di igiene e pulizia, nella loro manutenzione ordinaria che dovrà comprendere anche il sistema di scarico fino al primo pozzetto di ispezione e nella fornitura del materiale di consumo oltre quello occorrente per la pulizia, precisando che le forniture dovranno avere l'etichetta ambientale e per quanto riguarda salviette per le mani e la carta igienica dovranno essere di colore bianco. Il soggetto aggiudicatario dell'appalto potrà prevedere che l'accesso al servizio avvenga mediante un corrispettivo fino al massimo di € 1,00 in tal caso sarà obbligatorio il presidio costante degli stessi.

Il presidio di ciascun gruppo di Wc dovrà essere garantito da almeno un'ora prima dell'apertura del Parco e sino alla sua chiusura, la prima igienizzazione deve essere effettuata almeno un'ora prima dell'apertura del parco.

All'interno dei servizi igienici dovrà essere presente un foglio dal quale si vinca la data, l'ora e l'operatore che ha effettuato l'igienizzazione.

I servizi andranno igienizzati almeno ogni ora durante l'apertura ai visitatori del sito, prevedendo un'eventuale pulizia extra degli stessi in caso di necessità nell'arco della giornata. Nel corso dell'igienizzazione dei Wc gli stessi dovranno essere riforniti di materiale di consumo se necessario.

## 5.3 – Marketing & merchandising e attività di somministrazione

Al soggetto aggiudicatario è consentita la facoltà di svolgere autonome azioni di promozione e di marketing turistico, anche avvalendosi degli strumenti on-line, per la valorizzazione dell'area e dei propri servizi così da concorrere all'incremento dei flussi turistici.

A tal fine potrà essere sviluppata e venduta una autonoma linea di merchandising per la realizzazione di gadgets, souvenir turistici e prodotti editoriali, nonché la vendita di produzioni tipiche umbre che e ne valorizzino le attività nel complesso. Inoltre potrà essere realizzato un brand di prodotto, il cui marchio se realizzato dovrà essere registrato a nome del Comune di Terni.

Il progetto relativo alla suddetta linea di prodotti e di marchio sarà oggetto di valutazione.

Tali autonome azioni di promozione e di marketing turistico dovranno avere svolgimento all'interno delle strutture conferite:

- Immobile Info Vasi (biglietteria inferiore);
- Immobile ex Casa Montesi (biglietteria superiore);
- CDD Cascata delle Marmore;
- Centro Ristoro Area Escursionistica;
- Ex Casa Custode Carbuco;
- Attività compatibili anche in altri immobili previa autorizzazione dell'ente.

La proposta di tali autonome azioni di promozione e di marketing turistico sono soggette all'approvazione preventiva della Stazione Appaltante, nessun prodotto potrà essere commercializzato senza la previa autorizzazione.

Nell'area escursionistica è presente un punto ristoro all'interno di una struttura in legno di tipo prefabbricato di dimensioni 6x9 per una superficie coperta di 54mq avente tetto a padiglione con pareti esterne riveste in legno.

All'interno del prefabbricato è presente un vano ad uso bar e tre locali adibiti a servizi (locale preparazione, spogliatoio e w.c. e bagno disabili).

Il punto ristoro verrà consegnato all'aggiudicatario privo degli allestimenti necessari all'esercizio, pertanto l'aggiudicatario potrà provvedere a propria cura e spese all'allestimento.

Il punto di ristoro va messo in esercizio 30 giorni dalla consegna del servizio.

E' riservata alla Stazione Appaltante la facoltà di svolgere azioni di marketing turistico.

Alla stazione appaltante è riconosciuta una partecipazione sulla vendita dei prodotti nella misura del 10%. Gli importi dovranno essere certificati mensilmente alla stazione appaltante attraverso dichiarazione sostitutiva di atto notorio, mentre i versamenti non potranno eccedere i trenta giorni del mese successivo.

#### **5.4 – Guide- Visite tematiche singole/gruppi**

Il soggetto aggiudicatario può ideare, organizzare, promuovere e svolgere visite guidate a tema prevedendole nel progetto tecnico presentato in fase di gara, del tipo visite notturne, visite didattiche, visite speleologiche, visite botaniche etc, o comunque altrimenti denominate o affini, in area escursionistica parco Cascata delle Marmore e in aree attigue attinenti al bacino idrografico Nera Velino, quali a titolo esemplificativo Valnerina, Marmore, Piediluco.

Il soggetto aggiudicatario dovrà comunque garantire lo svolgimento del modello organizzativo delle visite tematiche nella tipologia di quelle già operative nell'area che qualificano l'offerta turistica, secondo l'elenco tipologico contenuto nella deliberazione del 2018 che approva le tariffe a domanda individuale del Comune di Terni. Le denominazione e il numero delle attività non è vincolante ma solo la loro tipologia. I contenuti vanno comunque indicati in fase di gara e potranno essere incrementati in fase di esecuzione previa approvazione da parte della S.A.).

Per guida turistica è necessaria l'iscrizione agli albi regionali per guide turistiche (\*);

(\*)per le attività dei servizi integrativi l'operatore economico può prevedere anche l'utilizzo di guide botaniche, escursionistiche speleologiche, purchè in possesso dei requisiti previsti dalla L. 4/2013. Tali requisiti non sono obbligatori in quanto tale utilizzo è definito dall'appaltatore v nell'ambito del progetto tecnico presentato in fase di gara (riferimento alla relazione dettagliata dei servizi di base per migliorare l'offerta turistica) e dell'organizzazione impresa nella fase di esecuzione.

Il personale da adibire al servizio deve avere le seguenti caratteristiche personali:

- conoscenza degli aspetti storici, ambientali, naturalistici, dell'area;
- ottima padronanza della lingua inglese di almeno una tra le seguenti lingue straniere per ogni guida in modo da coprire complessivamente la più ampia gamma (tedesco, francese, spagnolo, etc.);
- abilitazione per guida turistica;

Le modalità di fornitura del servizio di guida sono i seguenti:

- i gruppi dovranno essere composti di un massimo di 50 persone, e dovranno essere costituiti dando priorità ai soggetti che hanno effettuato la prenotazione on line almeno 24 ore prima della visita;
- nel periodo da maggio a settembre si dovranno prevedere 2 visite per ogni apertura e di conseguenza le guide in servizio dovranno essere in numero non inferiore a 2 unità;
- nel restante periodo le visite da prevedere dovranno essere in numero di 1. Il numero minimo di guide contemporaneamente in servizio dovrà essere pari a 1 unità.

Il compenso per 2 unità è compreso nella determinazione dell'importo del servizio principale, mentre il costo per potenziare e migliorare il servizio rientra nei compensi derivanti dall'attività integrativa.

Tali attività sono quelle proposte dal soggetto aggiudicatario nell'ambito dell'offerta tecnica. Per migliorare il servizio il soggetto appaltatore nel progetto tecnico potrà prevedere anche l'ausilio dell'audio guida.

Alla stazione appaltante è riconosciuta una partecipazione sulla vendita dei biglietti, secondo il prezzo offerto in sede di gara, nella misura del 10%. Gli importi dovranno essere certificati mensilmente alla stazione appaltante attraverso dichiarazione sostitutiva di atto notorio, mentre i versamenti non potranno eccedere i trenta giorni del mese successivo.

## 5.5 Camper service

Presso il belvedere inferiore è presente un'area camper avente la dotazione indicata nello specifico allegato progettuale.

Sono presenti due casse una automatica all'esterno della biglietteria inferiore ed una cassa presidiata all'interno della biglietteria dove sarà possibile pagare anche con pos, gli oneri a carico del soggetto aggiudicatario in merito all'area camper sono i seguenti:

- fornitura biglietti;
- manutenzione ordinaria dell'area e degli impianti presenti;
- reperibilità h24 per gestire le emergenze e i disservizi che si presentano.

Alla stazione appaltante è riconosciuta una partecipazione sulla vendita dei biglietti nella misura del 10%. Gli importi dovranno essere certificati mensilmente alla stazione appaltante attraverso dichiarazione sostitutiva di atto notorio, mentre i versamenti non potranno eccedere i trenta giorni del mese successivo.

## **5.6 – Rete di integrazione dei poli turistici ternani (Carsulae – Cascata delle Marmore)**

Tenendo conto di quanto previsto nella relazione generale del progetto di sintesi in fase di gara il concorrente potrà proporre nell'offerta tecnica anche un progetto di costruzione di una rete di integrazione tra i seguenti poli turistici di eccellenza del ternano (Carsulae – Cascata delle Marmore).

Nel caso in cui si attiverà tale modello di rete i servizi minimi che dovranno rientrarvi obbligatoriamente sono i seguenti:

### **OGGETTO DEL SERVIZIO:**

Per il loro svolgimento il Comune di Terni consegnerà il Centro Visita e Documentazione ubicato presso il sito archeologico di Carsulae e il Teatro Romano di Carsulae nei limiti e con le modalità definizione anche fase di esercizio.

E' escluso dall'eventuale gestione l'uso del Teatro Romano di Carsulae per 15 giorni all'anno, definiti nel programma stagionale in coerenza con gli obiettivi gestionali definiti dal progetto eventualmente presentato nell'offerta tecnica. Nei suddetti giorni si devono garantire i servizi di accoglienza.

Di seguito si elencano le prestazioni che dovranno essere rese:

#### **a) Servizi editoriali e di vendita**

Ai fini della produzione editoriale il Comune mette a disposizione senza oneri i beni in consegna e le loro immagini.

L'appaltatore può predisporre un piano editoriale per garantire un'adeguata offerta al pubblico per la migliore conoscenza e fruizione del patrimonio culturale.

L'appaltatore garantisce la disponibilità nel punto vendita del Centro di Visita e Documentazione di Carsulae di monografie, collane, guide, cataloghi, repertori, periodici, riviste e pubblicazioni didattiche e divulgative per i diversi livelli di formazione scolastica, con particolare riferimento all'infanzia.

L'appaltatore si impegna ad offrire al pubblico, sulla base di specifici accordi assunti di volta in volta con il Comune, materiale appartenente al Comune o dallo stesso fatto realizzare.

#### **b) Servizio di accoglienza al pubblico**

Il servizio di accoglienza al pubblico presso il Centro Visita e Documentazione di Carsulae consiste nella capacità di rispondere in modo adeguato alle richieste dei visitatori fornendo notizie generali in merito alle raccolte esposte, prestando particolare attenzione alle informazioni sulle iniziative e sulle attività ed essendo di ausilio all'utilizzo delle tecnologie informatiche e multimediali presenti nelle sale al fine di garantire la migliore valorizzazione del patrimonio museale.

L'appaltatore collabora con il Comune nella realizzazione delle attività didattiche rivolte alle scuole garantendo la messa a disposizione del personale adeguatamente formato per la realizzazione delle attività didattiche, l'uso degli spazi, nei quali le stesse vengono svolte, ed i materiali di consumo necessari.

Il servizio di accoglienza al pubblico presso il teatro romano di Carsulae consiste nella capacità di rispondere in modo adeguato alle richieste del pubblico fornendo notizie generali in merito agli spettacoli ed alle iniziative ospitate, alle modalità di rappresentazione degli spettacoli e delle iniziative, alla disposizione dei posti nelle sale e nello svolgimento dell'attività di controllo dei titoli d'ingresso.

#### **c) Servizio di presidio**

Il servizio di presidio comporta l'apertura e la chiusura degli spazi con particolare attenzione all'inserimento ed al disinserimento del sistema d'allarme, ove previsto, nel rigoroso rispetto degli orari di servizio, la custodia delle sale espositive, il controllo assiduo e diretto sulle opere, sui reperti e sui

materiali museali e il controllo sul comportamento dei visitatori affinché sia corretto e tale da evitare pericoli di danneggiamento e di furto.

Il servizio di presidio comporta inoltre un attivo controllo sui visitatori per prevenire e scoraggiare eventuali atti vandalici e, nel contempo, dare dimostrazione concreta dell'interesse e della disponibilità nei confronti degli utenti, tenendo un atteggiamento attento ma discreto ed adeguato alle loro esigenze di privacy.

Il servizio comprende inoltre l'uso degli impianti di allarme con gli interventi di controllo resi necessari dalla sua attivazione in qualunque ora del giorno e della notte e di monitoraggio microclimatico collocati, se previsto, nelle sale, nonché la gestione operativa degli adempimenti relativi alla sicurezza dei visitatori, ed in particolare:

- la tenuta del registro dei controlli;
- il rispetto delle prescrizioni contenute nel certificato di prevenzione incendi e nel piano di emergenza in materia di controllo dell'accesso agli spazi;
- la verifica della funzionalità dei presidi di sicurezza antincendio;
- la verifica della funzionalità dei sistemi di allarme;
- l'esecuzione della formazione e delle esercitazioni sul piano di emergenza;
- la copertura del servizio per l'intero periodo di apertura degli spazi.

Il personale è tenuto a rispettare scrupolosamente le indicazioni fornite dal Comune in merito ad aspetti che riguardano la conservazione delle opere e degli oggetti esposti, in particolare osservando le indicazioni sull'apertura e sulla chiusura delle finestre, sull'illuminazione e sulle condizioni climatiche degli ambienti.

Il personale è tenuto a segnalare prontamente eventuali malfunzionamenti di strutture espositive e/o esplicative, di impianti ed attrezzature.

Il servizio di vigilanza include il servizio di assistenza tecnica agli allestimenti, agli spettacoli ed alle manifestazioni ospitate nello spazio teatrale.

Il gestore è responsabile della gestione della sicurezza. Sono imputati al gestore gli obblighi e le responsabilità in materia di sicurezza sia in relazione alle disposizioni vigenti sia a quelle che entreranno in vigore fino al termine della concessione. Il gestore adotta le misure prescritte dagli organismi competenti in materia di sicurezza tra cui i Vigili del Fuoco e la Commissione Comunale di Vigilanza sui Locali di Pubblico Spettacolo.

#### **d) Servizio di bigliettazione**

Il servizio di biglietteria comporta l'emissione e la vendita dei biglietti per l'accesso, il controllo degli accessi. Il modello di rete nel caso in cui verrà previsto deve prevedere una integrazione con l'attività di vendita prevista nei servizi principali svolti alla Cascata delle Marmore.

Il servizio, pertanto, in coerenza con quanto sopra prevede:

- Emissione e vendita  
L'appaltatore garantisce il servizio di biglietteria. Il servizio comprende l'emissione, la distribuzione e la vendita dei biglietti.
- Controllo accessi  
L'appaltatore garantisce con proprio personale il controllo degli accessi.
- Adempimenti contabili  
Il gestore garantisce la tenuta della contabilità riguardante l'entrate con predisposizione del relativo rendiconto mensile, nonché il versamento dell'eventuale dell'IVA proveniente dalla vendita dei biglietti nei tempi e nei modi previsti dalle disposizioni vigenti.

Il gestore provvede al versamento al Polo Museale dell'Umbria della propria quota di competenza.

- **Prezzi dei biglietti**

I prezzi dei biglietti sono ad oggi così determinati:

- a) biglietto intero sito archeologico di Carsulae: € 5,00;
- b) biglietto ridotto di tipo A del sito archeologico di Carsulae: € 3,50;
- c) biglietto ridotto di tipo B del sito archeologico di Carsulae: € 2,50;

Hanno diritto al biglietto ridotto di tipo A, sito archeologico di Carsulae e biglietto integrato, i cittadini dell'Unione Europea di età compresa tra i 18 ed i 25 anni, i docenti con incarico a tempo indeterminato nelle scuole statali ed i gruppi turistici composti da almeno 15 persone; hanno diritto al biglietto ridotto di tipo B, sito archeologico di Carsulae e biglietto integrato, i cittadini dell'Unione Europea che non abbiano compiuto il diciottesimo o che abbiano superato il sessantacinquesimo anno di età; i gruppi di studenti delle scuole italiane e degli altri stati dell'UE, accompagnati dagli insegnanti; docenti o studenti delle facoltà di architettura, conservazione dei beni culturali, scienze della formazione, lettere e filosofia (corsi di laurea in lettere con indirizzo archeologico o storico-artistico) e delle accademie di belle arti; tutti gli altri soggetti o categorie di soggetti previsti dalla normativa statale vigente.

Hanno diritto al biglietto gratuito i cittadini residenti nel Comune di Terni, i disabili ed i loro accompagnatori, gli accompagnatori turistici, le guide e gli interpreti turistici nell'esercizio dell'attività professionale, il personale del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

La determinazione dei prezzi dei biglietti d'ingresso compete al Comune di Terni ed al Polo Museale dell'Umbria.

L'appaltatore garantisce l'accesso gratuito nelle giornate di apertura gratuita stabilite dal MIBAC e applicherà le gratuità richieste dagli Enti.

**e) Servizio di pulizia.**

Il servizio prevede gli interventi di riassetto e di pulizia dei locali e degli ambiti assegnati.

L'appaltatore provvede con diversa frequenza e grado di accuratezza, periodicamente o quando se ne ravvisi la necessità, con diversa metodologia e strumenti a seconda della conformazione e dell'uso dei locali alla pulizia:

- ordinaria quotidiana di tutti i locali assegnati;
- generale mensile di tutti i locali assegnati e comprendente il lavaggio dei vetri e dei telai delle finestre e dei corpi illuminanti e la spolveratura, interna ed esterna, dei mobili;
- periodica, quando se ne ravvisi la necessità, del pavimento delle sale con lavaggio e ceratura.

L'appaltatore provvede anche alla spolveratura semestrale delle opere esposte sotto il controllo diretto del Comune.

Il gestore provvede direttamente a tutte le indicazioni previste utilizzando mezzi ed attrezzature in propria dotazione. L'impiego degli attrezzi e delle macchine, la loro scelta e le loro caratteristiche tecniche devono essere compatibili con l'uso delle strutture, non devono essere rumorose, devono essere tecnicamente efficienti e mantenute in perfetto stato, inoltre devono essere dotate di tutti quegli accessori atti a proteggere ed a salvaguardare l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni. Tutte le macchine devono essere conformi a quanto previsto dalle normative infortunistiche vigenti sia in Italia che nella UE. Il concessionario è inoltre responsabile della custodia sia delle proprie attrezzature tecniche sia dei prodotti utilizzati.

**DOTAZIONE MINIMA DI PERSONALE DA ADIBIRE ALLO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI**

Per i servizi di cui sopra l'appaltatore garantisce la presenza di un numero minimo di addetti tale da consentire il corretto espletamento dei servizi secondo gli orari di apertura al pubblico del Centro Visita e Documentale di Carsulae, da indicare nell'offerta tecnica.

I concorrenti dovranno altresì indicare nell'offerta tecnica il grado di flessibilità dell'organizzazione del lavoro necessario all'adeguamento del personale qualora intervengano eventi particolari ed imprevisti.

### **ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO**

L'orario di apertura del Centro Visita e Documentazione di Carsulae è il seguente:

Aprile-settembre, tutti i giorni per massimo 9 ore.

Ottobre-marzo, dal martedì alla domenica per massimo 6 ore;

Chiusura nei giorni: Capodanno, I° Maggio e Natale

Il Comune in accordo con il Polo Museale dell'Umbria ha facoltà di modificare gli orari di apertura.

Gli orari di apertura dell'area archeologica di proprietà del Polo Museale dell'Umbria sono in corso di definizione.

L'orario di apertura del teatro romano di Carsulae invece è definito in relazione alle necessità di ogni singolo spettacolo e manifestazione ospitata.

### **PROVENTI DALLA GESTIONE DEI SERVIZI**

Costituiscono proventi dalla gestione dei servizi gli incassi derivanti dalla vendita dei biglietti di ingresso, gli incassi derivanti dalla concessione a terzi dell'uso del teatro romano di Carsulae e gli incassi dei servizi editoriale e di vendita.

Gli incassi derivanti dalla vendita dei biglietti di ingresso, sono introitati al netto dell'I.V.A. dal gestore nella seguente misura:

- a) biglietto intero del sito archeologico di Carsulae per il 50%;
- b) biglietto ridotto di tipo A del sito archeologico di Carsulae per il 50%;
- c) biglietto ridotto di tipo B del sito archeologico di Carsulae per il 100%;
- d) biglietto ingresso area archeologica di Carsulae per evento per 100%;

La quota degli incassi derivanti dalla vendita dei biglietti di cui alle lettere a), b) e d) del comma precedente viene versata dal gestore al Polo Museale dell'Umbria entro il quindici del mese successivo all'incasso.

### **LINEE CULTURALI**

Il Centro Visita e Documentazione di Carsulae ha come mission la promozione e la valorizzazione del patrimonio archeologico del Comune di Terni. Il Centro collabora con il Polo Museale dell'Umbria, proprietario del sito di Carsulae, nella gestione ordinaria e nella progettazione e realizzazione di attività specifiche di promozione dello stesso. Il Centro Visita e Documentazione di Carsulae negli ultimi anni è diventato un luogo importante per la rete dell'associazionismo ternano che trova nel Centro e nella collaborazione con il gestore un partner disponibile alle proprie attività culturali, turistiche ed ambientali.

Gli importi dovranno essere certificati mensilmente alla stazione appaltante attraverso dichiarazione sostitutiva di atto notorio.

## **Art. 6 – Iniziative di promozione ed eventi.**

E' nella facoltà del soggetto aggiudicatario proporre con congruo anticipo almeno 30 gg prima dell'iniziativa e/o evento a proprio carico previa autorizzazione di promozione dell'area della Cascata delle Marmore, la cui realizzazione sarà soggetta ad apposito assenso da parte della Stazione Appaltante. Nell'ambito delle attività si possono realizzare attività attraverso accordi operativi e/o di sussidiarietà, previo assenso della Stazione Appaltante.

## **Art.7 – Accordi di sussidiarietà – Reti di sistemi per l'integrazione e la valorizzazione del territorio**

Come previsto dal modello operativo definito dal piano di marketing il soggetto appaltatore potrà stipulare accordi di sussidiarietà, previa approvazione della S.A. in linea con i principi strategici contenuti nella relazione illustrativa del progetto, al fine di costruire una rete di integrazione dei servizi per migliorare l'accoglienza turistica e promuovere le eccellenze del territorio.

All'interno di tale ambito potranno essere previste in fase di attuazione del contratto alcune delle seguenti attività (a titolo semplificativo ma non esaustivo):

- mobilità terrestre (collegamento dedicato ai fini turistici per integrare l'esperienze e costruire un sistema relazionale dei flussi turistici all'interno del polo di eccellenza e verso altri poli da valorizzare)

Tale accordo potrà essere attivato alle condizioni pattuite con la S.A. e solo se trattasi di servizi non in appalto da parte del Comune o della Provincia di Terni.

Nel caso si stipulino accordi relativi al trasporto terrestre (navette) il prezzo del biglietto verrà approvato dal Comune di Terni nell'ambito dei servizi a domanda individuale per una soglia che va da € 1,70 a € 2,00 e sarà comprensivo del viaggio di andata e di ritorno.

Alla stazione appaltante è riconosciuta una partecipazione sulla vendita dei biglietti, nella misura del 10%. Gli importi dovranno essere certificati mensilmente alla stazione appaltante attraverso dichiarazione sostitutiva di atto notorio, mentre i versamenti non potranno eccedere i trenta giorni del mese successivo.

- Piediluco : sistemi atti ad incrementare la visita al lago di Piediluco.

Nel caso l'accordo riguardi l'attivazione del servizio di navigazione nel rispetto della normativa vigente pertanto provvisto di tutte le autorizzazioni necessarie e dovrà essere preventivamente approvato dalla Stazione Appaltante .Il biglietto verrà approvato dal Comune di Terni nell'ambito dei servizi a domanda individuale per una soglia che va da € 5,50 a € 6,00.

Alla stazione appaltante è riconosciuta una partecipazione sulla vendita dei biglietti non inferiore al 10%. Gli importi dovranno essere certificati mensilmente alla stazione appaltante attraverso dichiarazione sostitutiva di atto notorio, mentre i versamenti non potranno eccedere i trenta giorni del mese successivo.

Per gli accordi facenti capo all'art. 5 del presente capitolato si applicano le regole previste per le singole lettere.

## **Art.8 - Variazione dei servizi**

E' facoltà della Stazione Appaltante, richiedere al soggetto aggiudicatario di introdurre variazioni nella organizzazione dei servizi richiesti nel rispetto di quanto previsto dalla legge di settore ed entro i limiti indicati dal disciplinare di gara.

Il contratto di appalto potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice, solo nei seguenti casi: integrazione dell'offerta turistica territoriale da attuare attraverso un modello operativo di biglietteria integrata e di assistenza coordinata a livello centrale dalle prestazioni di servizio principali da svolgere presso la biglietteria della Cascata delle Marmore. Tali modifiche, pertanto, non possono alterare la natura generale de contratto e vanno preventivamente autorizzati dalla S.A.

## **Art. 9- Condizione dell'appalto**

Nell'accettare le prestazioni oggetto del contratto ed indicate nel presente capitolato, il soggetto aggiudicatario dichiara:

1. di aver svolto sopralluoghi nell'intera area del parco e di aver accertato le condizioni generali della viabilità, della rete sentieristica, degli accessi, nonché degli impianti, delle opere e degli accessori esistenti;
2. di aver valutato tutte le circostanze ed elementi che hanno determinato a formare l'offerta proposta dallo stesso;
3. di disporre di tutti i mezzi necessari per assolvere alle prestazioni previste nel contratto di servizio.
4. di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nel capitolato speciale d'appalto ed allegati, nonché in tutti i rimanenti elaborati relativi all'appalto.
5. di accettare le condizioni di esecuzioni previste dal capitolato speciale di appalto.

## **Art.10 - Eccezioni del soggetto aggiudicatario**

Eventuali eccezioni potranno essere formulate con le modalità previste dalla legge.

## **Art 11 - Requisiti e vincoli riferiti all'organico impiegato**

Il soggetto aggiudicatario dopo la firma del contratto dovrà inoltrare al committente l'elenco del personale utilizzato, indicando i relativi curricula che dovranno contenere l'aggiornamento dei documenti inviati in sede di offerta.

L'affidatario ha l'obbligo di assorbire ed utilizzare prioritariamente nell'espletamento del servizio, qualora disponibili, i lavoratori che vi erano adibiti quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario, a condizione che il numero dei lavoratori e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa della ditta aggiudicataria e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste.

Il personale impiegato dall'aggiudicatario per lo svolgimento dei servizi deve obbligatoriamente essere in possesso almeno dei seguenti requisiti minimi:

- esperienza nel settore dell'accoglienza turistica, per il personale specializzato per lo svolgimento dei servizi attinenti che sono previsti nel presente capitolato;
- conoscenza del territorio, con particolare riguardo del Comprensorio della Valnerina - della Cascata delle Marmore e di Piediluco;
- capacità di relazione e comunicazione con il pubblico;
- comprovate conoscenze naturalistiche e contabili in genere;

- titolo di studio attinente alla mansione da svolgere per garantire le attività di base previste sia per i servizi principali che per i servizi integrativi della offerta turistica;
- buona conoscenza della lingua inglese per tutti gli operatori, la seconda tra francese, tedesco, spagnolo ecc. in modo da assicurare la più ampia gamma di assistenza in lingua, che può essere integrata nell'offerta tecnica ;
- buona capacità di utilizzo del PC e dei principali software in ambiente Windows, inclusi i sistemi di navigazione Web.

Qualora il soggetto aggiudicatario, durante lo svolgimento delle prestazioni, dovrà essere costretto a sostituire uno o più componenti dell'organico, dovrà formulare specifica comunicazione alla Stazione Appaltante, indicando i nominativi e le referenze dei componenti che intende proporre in sostituzione di quelli indicati.

Al riguardo si precisa che tali nuovi componenti dovranno avere requisiti equivalenti o superiori a quelli posseduti dai componenti da sostituire, motivo per cui dovrà essere fornita, in sede di richiesta, la documentazione comprovante il possesso dei requisiti suddetti.

Il soggetto aggiudicatario dovrà specificare dopo la stipula del contratto il tipo di vestiario degli operatori, che dovranno indossare nell'esercizio delle loro mansioni, al fine di renderli riconoscibili nell'esercizio delle diverse funzioni, tenuto conto che sarà compito della Stazione Appaltante valutare l'idoneità del vestiario proposta dal soggetto aggiudicatario in sede di gara e di variarla nel caso in cui non fosse ritenuta adatta alla funzione. Il vestiario dovrà essere studiato secondo una linea decorosa e caratterizzante per i servizi resi e per il luogo. Dovrà rappresentare un elemento di riconoscimento. Dovrà contenere il logo della Stazione Appaltante in coerenza con il manuale di immagine coordinata del Comune di Terni ed segno grafico distintivo preventivamente approvato dalla Stazione Appaltante.

E' a carico del soggetto aggiudicatario dovrà fornire ad ogni addetto il vestiario (invernale ed estiva comprensiva di calzature idonee) nonché un tesserino di riconoscimento.

La Stazione Appaltante si riserva in qualsiasi momento la facoltà di svolgere colloqui di verifica del possesso dei requisiti da parte del personale impiegato dall'aggiudicatario e nel caso in cui uno o più addetti risultino inadeguati, il soggetto aggiudicatario dovrà procedere alla immediata sostituzione su richiesta della Stazione Appaltante.

## **Art. 12 - Responsabilità ed obblighi**

Il soggetto aggiudicatario si impegna a rispettare tutti gli obblighi derivanti da leggi, regolamenti, contratti collettivi ed integrativi aziendali in materia di rapporti di lavoro, nei confronti del personale a vario titolo utilizzato.

A garanzia delle somme riscosse, prima della stipula del contratto l'appaltatore dovrà sottoscrivere idonea copertura assicurativa per un importo di € 150.000,00 derivante dal rischio di furto/rapina sia durante la custodia che durante il trasporto giornaliero. Tale copertura dovrà includere anche l'infedeltà dei propri dipendenti.

La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficiario della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 secondo comma del c.c. , nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 gg, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

Si precisa che nel caso in cui la Stazione Appaltante dovesse incamerare parzialmente o totalmente la cauzione per le motivazioni di cui sopra, quest'ultimo entro 20 gg (venti) dalla data di notifica della comunicazione attestante tale evenienza, dovrà provvedere al reintegro della medesima.

Sarà responsabilità dell'Appaltatore la gestione del contante fino al versamento degli incassi sul conto corrente dell'Amministrazione.

L'affidatario è tenuto , prima della stipulazione del contratto , a costituire una cauzione definitiva, secondo quanto indicato dall'art. 103 del D.lgs. 50/16, mediante fidejussione bancaria o

polizza assicurativa, la stessa avrà durata pari a quella del contratto e dovrà essere presentata alla Stazione Appaltante prima della sottoscrizione del contratto.

La cauzione inoltre è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto.

Nel caso di raggruppamenti temporanei si applica l'art. 103 comma 10 del D.lgs. n°50/2016smi;

I soggetti abilitati al rilascio della cauzione sono quelli previsti dall'art. 93 comma 3 del Dlgs. 50/2016 smi.

La cauzione definitiva deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficiario della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 secondo comma del c.c. , nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 gg, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

Si precisa che nel caso in cui la Stazione Appaltante dovesse incamerare parzialmente o totalmente la cauzione per inadempimento dell'aggiudicatario, quest'ultimo entro 20 gg (venti) dalla data di notifica della comunicazione attestante tale evenienza, dovrà provvedere al reintegro della medesima.

La mancata costituzione della garanzia determina la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte della Stazione Appaltante.

La polizza deve garantire anche l'ipotesi di mancato o ritardato versamento dei proventi mensili.

Almeno 10 giorni prima dell'inizio del servizio l'aggiudicatario è tenuto a produrre una copertura assicurativa in relazione al servizio da espletare (per l'intero periodo contrattuale), che tenga indenne la Stazione Appaltante da eventuali danni a cose o a terzi causati direttamente o indirettamente dal personale nel corso dell'esecuzione di ogni attività, per un massimale non inferiore ad € 5.000.000,00;

Il soggetto aggiudicatario altresì si obbliga:

- a versare mensilmente entro 7 giorni dalla chiusura del mese l'incasso dei biglietti venduti sul c/c di tesoreria del Comune di Terni, quindi **non è previsto/consentito che l'appaltatore trattenga, oltre i termini stabiliti dal presente capitolato, l'incasso del servizio, in caso contrario verrà incamerata la cauzione definitiva;**

- a raccogliere i dati degli utenti secondo le modalità stabilite dalla Stazione Appaltante e del Regolamento europeo 2016/679. I dati dovranno essere inseriti in un form on line. Tali dati resteranno di proprietà della Stazione Appaltante non potranno essere né utilizzati dal soggetto aggiudicatario, né ceduti a terzi dallo stesso;

- a garantire il rispetto degli orari dei servizi;

- ad individuare, per lo svolgimento dei servizi, minimo 2 persone di fiducia in possesso di adeguate titoli e competenze professionali, che garantiscano la corretta e continuativa esecuzione dei servizi e che dovranno fungere da soggetti coordinatori, responsabili o referenti della Stazione Appaltante;

- ad assicurare in caso di astensione dal lavoro di personale continuativamente impiegato, il soggetto aggiudicatario dovrà comunque assicurare la continuità e la regolarità delle prestazioni, sostituendo immediatamente il personale assente con altro di medesima qualifica.

- a provvedere al riordino dei locali e degli arredi;

- a provvedere alla pulizia dei locali affidati con l'appalto;

- a provvedere alla manutenzione ordinaria degli immobili e degli impianti;

- a segnalare al R.U.P. ed al DEC competente eventuali disfunzioni alla struttura o agli impianti;

- a raccogliere richieste e osservazioni dei visitatori e segnalarle agli Uffici competenti;

- ad adottare gli accorgimenti atti a garantire il razionale e corretto uso delle strutture, delle attrezzature e degli impianti compresi tutti gli adempimenti in ordine alla sicurezza e alla valutazione dei rischi interferenti in tutta l'area oggetto delle attività;

- ad adempiere alle prestazioni richieste da appositi Ordini di Servizio del R.U.P. o del Direttore dell'esecuzione del contratto che si rendono necessari in corso di esecuzione dell'appalto;

- ad attuare tutte le misure di sicurezza e di evacuazione dell'area in attuazione al piano stralcio di protezione civile approvato dal Comune di Terni;

–A garantire la manutenzione ordinaria e la pulizia quotidiana e straordinaria se necessaria di tutti i locali di servizio gestiti all'interno del Parco che nello specifico corrispondono a quelli elencati:

- Tourist point superiore ed inferiore;
- Due box Tourist shop Inferiore;
- Due box Tourist shop Superiore;
- Ex casa del Custode Carbuco;
- Centro servizi area escursionistica e aree di pertinenza (terrazza e corte di accesso);
- Palazzo Magalotti di Collestatte;
- Il Centro Didattico di Piediluco;
- Il Centro Didattico in Loc. San Martino e area verde di pertinenza;
- Centro Ristoro Area Escursionistica – Orto Botanico;
- Centro elaborazione dati sentiero denominato “la rupe e l'uomo”;

L'appaltatore provvede con diversa frequenza e grado di accuratezza, quotidianamente o quando se ne ravvisi la necessità, con diversa metodologia e strumenti a seconda della conformazione e dell'uso dei locali di cui sopra alla pulizia:

- quotidiana di tutti i locali assegnati compreso svuotamento dei cestini, spolveratura dei mobili, riordino dei locali, spazzatura dei pavimenti ed eventuale lavaggio secondo necessità, rimozione di macchie ed impronte da superfici orizzontali e verticali;
- generale mensile di tutti i locali assegnati e comprendente il lavaggio dei vetri e dei telai delle finestre e dei corpi illuminanti, la de ragnatura si soffitti e pareti;

- a realizzare un idoneo sito internet tematico sull'area parco della Cascata e sui servizi offerti anche con tecnologie integrate di vendita online nonché strumenti e applicativi mobili. La realizzazione delle piattaforme digitali dovrà essere preventivamente approvata dalla Stazione Appaltante, sviluppato secondo specifiche che verranno concordate con l'Ente con possibilità d'integrazione con il portale istituzionale. Quanto sviluppato nell'ambito del contratto come codice sorgente, contenuti realizzati (video, foto), eventuali domini web acquisiti dovranno rimanere di proprietà dell'Ente.

- I cartelli informativi e di orientamento o ogni altro elemento di tipo digitale ed informatico deve essere compatibile e coerente con il manuale di immagine coordinata del Comune di Terni, l'installazione dei segnali di avviso ed orientamento o ai fini della sicurezza sono di competenza dell'appaltatore;

- a comunicare a richiesta della committenza tutti i dati statistici in proprio possesso attinenti le attività svolte presso l'area escursionistica nonché quelli relativi agli accessi del sito internet di cui al punto precedente, tali dati sono di proprietà dell'Ente e non possono essere utilizzati dal soggetto aggiudicatario né ceduti a terzi dallo stesso;

- l'installazione di terminali POS presso le casse e ne assume anche i costi di gestione e le relative commissioni, in caso di mal funzionamento l'appaltatore deve comunicare immediatamente all'S.A. tale fattispecie ed i tempi di risoluzione;

- a migrare i dati afferenti le vendite dei biglietti dal precedente gestore;

- a rendere disponibile la migrazione dei dati al termine del contratto;

- compilazione del registro dei corrispettivi;

- postazioni di lavoro previste per il servizio biglietteria di cui all'art. 4b comprensive di Pc, stampante biglietti, tastiera, mouse, periscopio (dispositivo applicato alle casse che permette al visitatore di leggere l'importo totale dell'acquisto dei biglietti) e rilevatore di banconote false;

- l'hardware per le postazioni di lavoro di ultima generazione in modo da garantire le operazioni di bigliettazione in modo tempestivo conforme alle specifiche tecniche definite dal D.M. dell'Ambiente pubblicato in G.U. del 17/01/2014;
- il software di ultima generazione adeguatamente dimensionato per la gestione del servizio;
- il sistema di vendita dei servizi deve essere consultabile da remoto dalla Stazione Appaltante ;
- la manutenzione degli hardware e software forniti per la gestione del servizio;
- l'aggiudicatario dovrà eleggere il proprio domicilio, per tutta la durata dell'appalto, presso il Comune di Terni;

Sono a carico della Stazione Appaltante:

- le spese straordinaria manutenzione degli immobili e degli impianti;
  - gli oneri e le spese per la fornitura di energia elettrica, dell'acqua, del riscaldamento ad esclusione delle spese telefoniche e della gestione e funzionamento dei sistemi elettronici di cassa, di controllo, di contabilità, nonché i beni di consumo (compreso guide, opuscoli e/o materiale divulgativo, prodotti per pulizia, salviette e carta igienica), beni mobili, cancelleria, etc. che rimangono a carico del soggetto aggiudicatario dell'appalto.

A titolo di partecipazione alle spese generali viene stabilito un compenso a corpo di € 10.000,00.

## **Art. 13 – Riservatezza**

Il soggetto aggiudicatario del servizio deve impegnarsi formalmente a dare istruzioni al proprio personale affinché tutti i dati e le informazioni patrimoniali, statistiche, anagrafiche e/o di qualunque altro genere, di cui verrà a conoscenza, per i servizi resi, vengano considerati riservati e come tali trattati.

Il personale che svolgerà i servizi dovrà rispettare i doveri di comportamento e contegno dignitoso tale da non ledere l'immagine della Stazione Appaltante.

## **Art. 14 - Ripartizione degli oneri**

La Stazione Appaltante metterà a disposizione i locali concedendoli in comodato d'uso, all'atto di sottoscrizione del contratto.

Per lo svolgimento delle attività oggetto del presente appalto la Stazione Appaltante garantirà all'aggiudicatario l'utilizzo degli arredi, attrezzature e in generale dei beni mobili di proprietà della Stazione Appaltante presenti all'interno dei locali che verranno individuati mediante stesura d'idoneo verbale di consegna. Nell'utilizzo di detti beni l'aggiudicatario è soggetto agli obblighi previsti per il comodatario ai sensi degli artt. 1803 e ss. del codice civile. Sono a carico dell'aggiudicatario le spese relative ai locali eventualmente messi a disposizione come servizi aggiuntivi.

## **Art. 15 – Pagamenti**

I pagamenti da parte della Stazione Appaltante sono vincolati alla presentazione da parte del soggetto aggiudicatario della seguente documentazione:

- il resoconto di biglietti venduti con l'indicazione della categoria (intero, ridotto e gratuito) nonché il totale degli incassi del mese, entro la prima settimana del mese successivo a quello di riferimento. Tale adempimento è necessario indipendentemente dalle forme di controllo che potrà mettere in campo la Stazione Appaltante anche attraverso sistemi telematici con consultazione remota;
- il resoconto delle attività didattiche svolte con la specifica dei soggetti richiedenti, entro la prima settimana del mese successivo a quello di riferimento;

- il resoconto del materiale venduto, entro la prima settimana del mese successivo a quello di riferimento;
- tutti i report e le informazioni aggiuntive che potranno essere richieste dal R.U.P. e/o dal Direttore dell'esecuzione del contratto, in fase di gestione dell'appalto.

Verrà corrisposto all'appaltatore mensilmente a misura in relazione alle ore (art.4) effettivamente prestate e rilevabili da marcatempo (di tipo informatico) e presente su dispositivi portatili depurato dal ribasso offerto in sede di gara. Per i servizi integrativi il compenso verrà corrisposto a misura con le medesime modalità sopra indicate. Entro l'ultima settimana di ogni mese deve pervenire al DEC il programma afferente i turni del personale che sarà impiegato il mese successivo.

Il DEC del contratto entro il termine di 30 giorni solari, previo accertamento, confermato dal RUP, delle prestazioni effettuate in termini di qualità e qualità, rispetto alle prescrizioni dei documenti contrattuali, calcola l'importo del corrispettivo dovuto, effettuando la trattenuta dello 0,5% di cui all'art. 30 comma 5 del D.Lgs. 50/2016 smi e provvede all'emissione del certificato di pagamento. Tale certificato di pagamento o il SAL verrà rilasciato a verifica di avvenuto versamento dei proventi o a recupero dei modi di legge.

Il termine di pagamento della prestazione è di 30 giorni solari decorrenti dalla data di emissione del certificato di pagamento da parte del DEC, previa acquisizione della fattura e dell'acquisizione d'ufficio della documentazione attestante la regolarità contributiva dell'operatore, su conto corrente segnalato dallo stesso, che dovrà rispettare le disposizioni di cui all'art. 3 della legge n° 136/2010.

Il suddetto termine resta sospeso in caso di contestazione formale del servizio prestato o in caso di irregolarità del DURC di cui al D.M. 24/10/07 e s.m.i e integrazioni.

Le ritenute dello 0,50% (art. 30 c. 5 bis del dlgs. 50/2016 smi) potranno essere svincolate soltanto in sede di liquidazione del saldo finale, dopo l'emissione del certificato di verifica di conformità e previa acquisizione del DURC.

La fattura dovrà essere completa dei dati di copertura finanziaria oltreché del codice identificativo di gara(CIG ) e del conto corrente bancario /postale dedicato

La ditta aggiudicataria **mensilmente**, dovrà provvedere ad effettuare i versamenti al Comune di Terni come riportato nei precedenti articoli derivanti d'attività laboratoriali, biglietti d'ingresso, visite guidate e altre attività promozionali se e in quanto incassati, proventi spettanti alla Stazione Appaltante ai sensi dell'art. 4 del presente capitolato;

Per il versamento tardivo delle somme dovute al Comune di Terni verrà applicato l'interesse legale corrente.

## **Art. 16 - Adeguamento dei prezzi**

Il corrispettivo annuale risultante dalla gara resta invariato fino alla scadenza, comprese le opzioni, salvo la revisione del prezzo nel rispetto di quanto previsto dalle leggi di settore.

## **Art. 17 – Penalità**

L'aggiudicatario è civilmente e penalmente responsabile dei danni causati a persone e/o cose nello svolgimento della propria attività.

Qualora il RUP e/o il Direttore dell'esecuzione del contratto riscontrassero inadempienze degli obblighi contrattuali assunti ovvero violazioni di disposizioni contenute nel presente capitolato, provvederanno alla formale contestazione per iscritto all'aggiudicatario. Questo potrà far pervenire le proprie controdeduzioni entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento della contestazione. Ove, a giudizio del RUP le

controdeduzioni risultassero insoddisfacenti o nel caso in cui l'aggiudicatario non contro deduca nel termine assegnato, sarà applicata una penale.

L'Appaltatore è tenuto al pagamento della penale di entità variabile in rapporto alla gravità dell'inadempienza o della recidività, secondo quanto previsto dal presente articolo.

Le penali non potranno essere comunque complessivamente superiori al 10% del valore complessivo del contratto.

Le penali applicate saranno graduate in base all'entità e alla frequenza di ripetizione degli inadempimenti/violazioni. A tal fine si riporta la tabella "A" per la violazione dell'entità dell'inadempimento, da applicare a tutti i casi elencati nella successiva Tabella "B", salvo dove diversamente indicato.

Se un inadempimento o violazione si ripete per più di 2 volte nel corso degli ultimi 30 giorni, l'Amministrazione può riservarsi di applicare la penalità "Alta" anche per violazioni di minore entità.

| <b>Tabella A</b>                  |   |  |
|-----------------------------------|---|--|
| <b>Entità degli inadempimenti</b> |   |  |
| <b>Valutazione entità</b>         | <b>Descrizione</b>  | <b>Importo Penale per singola inadempienza</b> |
| GRAVE                             | Assenza/mancata esecuzione integrale della prestazione  | € 3.000,00                                     |
| NOTEVOLE                          | Violazione e/o inadempimento che comporta la prestazione del servizio in modo sostanziale o che reca grave danno materiale o immateriale all'Amministrazione                                      | Da € 1.000 ad € 1.999,00                       |
| ALTA                              | Violazione e/o inadempimento che può avere rilevanti effetti a cascata sistematici sull'esecuzione di altri servizi o che reca un consistente danno materiale o immateriale all'Amministrazione   | Da € 701,00 ad € 1000,00                       |
| MEDIA                             | Violazione e/o inadempimento che comporta un abbassamento delle condizioni per corretta operatività e per il confort degli utenti o che reca un danno materiale o immateriale all'Amministrazione | Da € 251,00 ad € 700,00                        |
| BASSA                             | Violazione e/o inadempimento con impatto lieve sull'operatività o sul confort degli utenti o che reca un lieve danno materiale o immateriale all'Amministrazione                                  | Da € 101,00 ad € 250,00                        |
| MARGINALE                         | Violazione e/o inadempimento con un impatto molto lieve sull'operatività o sul confort degli utenti   | Fino ad € 100,00                               |

|                  |
|------------------|
| <b>Tabella B</b> |
|------------------|

### Elenco inadempimenti

Le penali possono essere applicate ripetutamente e cumulativamente nel corso di tutta la gestione del contratto.

| Servizi   | Livelli di servizio  | Inadempimento/violazione   | Penali / valutazione entità vedi tab. A  |
|---|--|--|--|
| <b>Biglietteria on site</b>                                     | Regolare e puntuale funzionamento delle biglietterie on-site   | Non erogazione   | Grave entità, per frazione di giornata verrà calcolata in maniera proporzionale  |
|   | Pagamento con carte di debito, carte di credito e comunque nelle forme indicate dall'Amministrazione         | Non erogazione di una delle modalità alternative al pagamento in contanti  | Entità marginale   |
|   | Verifica del possesso dei requisiti di titoli / requisiti per avere diritto a biglietti ridotti e/o gratuiti | Mancata verifica   | Entità bassa   |
|   | Abbigliamento e riconoscibilità del personale  | Abbigliamento non conforme all'offerta tecnica presentata e mancanza di visibilità del tesserino di riconoscimento corredato di foto | Entità bassa, si applica ad ogni singolo operatore trovato non conforme  |
|   | Corretta tenuta dei locali concessi per uso biglietteria   | Cura e pulizia non adeguate rilevata dalla S.A.  | Entità alta  |
| <b>Biglietteria on line ed altri sistemi evoluti collegati.</b> | Regolare funzionamento del sistema on line H24 e 7 giorni su 7   | Non erogazione per una o più giornate  | Grave entità in caso di sospensione del servizio per frazioni di giornata, la penale sarà calcolata in maniera proporzionale |
|   | Possibilità di pagamento con carta di debito, carte di credito   | Non erogazione di una o più modalità   | Entità media   |
| <b>Servizio assistenza, orientamento e vigilanza</b>            | Regolare funzionamento del servizio di assistenza clienti  | Non erogazione per una o più giornate  | Grave entità, per sospensione del servizio per frazioni di giornate la penale sarà calcolata in maniera proporzionale        |

|                         |  |  |   |
|-------------------------|--|--|---|
|                         | Regolare presidio dei varchi   | Non erogazione   | Grave entità , la penale sarà calcolata anche per frazioni di giornata in maniera proporzionale alla mancata custodia del varco |
| <b>Immagine</b>         | Abbigliamento e riconoscibilità del personale  | Abbigliamento non conforme all'offerta tecnica presentata e mancanza di visibilità del tesserino di riconoscimento corredato di foto | Entità bassa , si applica ad ogni singolo operatore trovato non conforme  |
| <b>Aspetti generici</b> | Mancata pulizia e riordino degli immobili affidati   | Cura e pulizia non adeguate rilevata dalla S.A.  | Entità Alta   |
|                         | Mancato versamento dei corrispettivi derivanti dall'appalto nei tempi e modi previsti dall'art. 15             | Non erogazione   | Entità Grave  |
|                         | Mancata trasmissione report previsti dall'art. 15  | Non erogazione   | Entità Alta   |
|                         | Riservatezza dei dati raccolti e cura nella gestione delle comunicazioni da parte del gestore e dei dipendenti | Divulgazione dei dati a soggetti non autorizzati   | Entità alta   |
|                         | Comunicazione di informazioni richieste dall'Amministrazione in base ad esigenze specifiche                    | Mancato invio  | Entità alta   |
|                         | Abbigliamento e riconoscibilità del personale  | Abbigliamento non conforme all'offerta tecnica presentata e mancanza di visibilità del tesserino di riconoscimento corredato di foto | Entità bassa , si applica ad ogni singolo operatore trovato non conforme  |
|                         | Mancato utilizzo di DPI  | Non conforme   | Entità alta   |
|                         | Insufficiente vigilanza sui beni affidati in merito all'appalto  | Danneggiamento per mancanza di vigilanza   | Entità grave  |
|                         | Personale insufficiente rispetto ha quello richiesto dal CSA ed offerto in sede di gara                        | Non conforme   | Entità alta   |
|                         | Mancate comunicazioni  | Non conforme   | Entità alta   |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | dei nominativi del personale adibito all'appalto ed aggiornamenti in caso di recessi contrattuale   |   |  |
|  | Danneggiamento del materiale ornitologico e micologico presente presso Palazzo Magalotti  | Non conforme anche in caso di un reperto rovinato o distrutto | Entità alta  |
|  | Altre irregolarità in seguito ad ordini di servizio non rispettati, compreso il mancato rispetto del progetto di riassorbimento presentato in fase di gara. |   | Definite dalla S.A. in corso d'appalto e con i criteri della Tabella A |

Resta salva la facoltà della Stazione Appaltante di risolvere il contratto e di richiedere il risarcimento dell'eventuale maggiore danno subito.

Gli importi addebitati a titolo di penale o per il risarcimento di danni e spese saranno recuperati mediante ritenuta diretta sui corrispettivi maturati mensilmente ovvero sul deposito cauzionale; in questo ultimo caso la cauzione dovrà essere reintegrata entro i 15 giorni successivi alla data del prelievo.

## Art. 18 - Cessione e subappalto

Ai sensi dell'art. 105 c. 1 D.Lgs. 50/2016 è vietata la cessione del contratto anche parziale da parte dell'Appaltatore fatto salvo quanto previsto dall'art. 106, comma 1 lettera d del D.lgs. n°50/2016 smi.

E' fatto divieto assoluto di sub-appaltare, in tutto o in parte, la gestione del servizio in oggetto, senza la preventiva autorizzazione dell'Amministrazione appaltante nei modi e nei termini di legge.

## Art. 19 - Risoluzione del contratto

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di risolvere il contratto, oltre che nel caso previsto dal presente capitolato, anche al verificarsi di adempimenti inesatti o parziali delle prestazioni contrattuali, previa diffida ad adempiere da comunicarsi con raccomandata A.R..

La Stazione Appaltante ha il diritto di procedere alla risoluzione del contratto o alla esecuzione d'ufficio dei servizi a spese dell'aggiudicatario, avvalendosi della clausola risolutiva espressa ai sensi dell' art. 1456 del Codice Civile, nei seguenti casi:

- gravi e/o ripetute violazioni agli obblighi contrattuali non eliminate in seguito a diffida formale;
- arbitrario abbandono o sospensione non dipendente da cause di forza maggiore, di tutti o parte dei servizi oggetto del contratto, da parte dell'aggiudicatario;
- cessazione o fallimento dell'aggiudicatario.

Costituisce clausola di risoluzione contrattuale l'inadempienza accertata dell'appaltatore di applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti condizioni non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro della categoria di riferimento e della zona.

Nell'ipotesi di risoluzione del contratto la Stazione Appaltante ha il diritto di incamerare la cauzione definitiva, a titolo di penale senza pregiudizio delle ulteriori azioni alle quali l'inadempimento degli obblighi assunti dall'aggiudicatario possa dar luogo.

## **Art. 20 - Recesso unilaterale**

E' facoltà della Stazione Appaltante recedere, ex art. 1671 Codice Civile, unilateralmente dal contratto di incarico in qualunque momento, anche se è già stata iniziata la prestazione del servizio, fatto salvo l'obbligo di corrispondere al soggetto aggiudicatario un indennizzo relativo alle spese sostenute, e al mancato guadagno.

## **Art. 21 – Controlli**

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di effettuare controlli ai fine di verificare il buon andamento ed il corretto svolgimento del servizio, nonché la rispondenza della qualità dello stesso alle prestazioni richieste con il presente capitolato ed al progetto tecnico presentato dall'aggiudicatario in sede di gara.

In relazione ai controlli effettuati verrà redatto apposito verbale.

Il Rup o altro funzionario preposto dell'Amministrazione, avrà sempre libero accesso al sito e potrà esaminare gli atti di gestione per controllare l'andamento della medesima.

La Stazione Appaltante si riserva inoltre la facoltà di individuare modalità di valutazione e di gradimento della qualità dei servizi offerti da parte dei visitatori e dell'utenza.

Le risultanze dello stesso sono comunicate al soggetto aggiudicatario, il quale è tenuto a porre in essere ogni possibile accorgimento atto a migliorare la qualità del servizio.

## **Art. 22 - Obblighi di sicurezza e coordinamento**

Il documento unico di valutazione dovrà essere allegato al contratto di appalto e va adeguato in funzione dell'evoluzione dei servizi, in ottemperanza a quanto previsto dall'art.26 comma 3 del D.Lgs.81/2008.

Il soggetto aggiudicatario si obbliga a integrare, in cooperazione con la committenza ed eventualmente anche con soggetti terzi datori di lavoro in ambito scolastico, il Documento di valutazione dei rischi interferenziali, allegati al presente Capitolato, in adempimento dell'obbligo previsto del D.lgs 81/08, nei casi in cui ci siano interferenze durante l'espletamento del servizio.

In particolare, esso costituisce lo strumento del Datore di Lavoro comunale della sede nella quale verranno svolte le attività contrattuali dell'appalto finalizzato a promuovere la cooperazione e il coordinamento per:

- individuare e attuare le misure di protezione e prevenzione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto;
- coordinare gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori;
- informare reciprocamente in relazione a tali misure al fine di eliminare o, ove non possibile, ridurre al minimo i rischi dovuti alle interferenze all'espletamento dei servizi oggetto dell'appalto.

Il documento contiene anche le informazioni sui rischi specifici esistenti presso ciascuna sede in cui verranno svolte le attività in appalto, a norma dell'art.26 comma 1 lett.b) del D.lgs. 81/2008.

Preliminarmente alla stipula del contratto e, comunque prima del concreto inizio della attività in appalto, il Datore di Lavoro (o suo Dirigente delegato) promuoverà la cooperazione ed il coordinamento di cui all'art.26 comma 3 del D.lgs. 81/2008, mediante la redazione, in contraddittorio con la Ditta aggiudicatrice dell'appalto, del "Verbale di sopralluogo preliminare congiunto e di coordinamento" presso ciascuna sede oggetto dell'appalto stesso, sottoscritto dal datore di lavoro comunale (o suo

dirigente delegato) dal Responsabile della sede, dal Datore di lavoro della ditta appaltatrice e dal R.S.P.P.

I contenuti del suddetto verbale potranno in qualsiasi momento, essere integrati con le eventuali ulteriori prescrizioni o procedure di sicurezza (individuata per eliminare o ridurre i rischi da interferenza determinati dalla presenza di altre ditte presso le medesime aree del presente appalto), contenute in uno o più “verbali di coordinamento in corso d’opera” sottoscritti da tutte le ditte man mano interessate.

Il “Verbale di sopralluogo preliminare congiunto e di coordinamento” e gli eventuali successivi “verbali di Coordinamento in corso d’opera” costituiscono parte integrante del D.U.V.R.I. che verrà custodito in copia originale agli atti della Stazione Appaltante.

Copia di tale documento, compilato in ogni sua parte e debitamente sottoscritto, verrà consegnato al soggetto aggiudicatario e al Responsabile che sovrintende e vigila sulla osservanza delle prescrizioni e dei divieti eventualmente contenuti nel D.U.V.R.I., esercitando anche una azione attiva di controllo nei confronti del soggetto aggiudicatario, al fine di informare tempestivamente il Datore di Lavoro (o suo Dirigente delegato) su “ogni condizione di pericolo che si verifichi durante il lavoro”.

## **Art. 23 - Foro competente**

Il foro competente per ogni controversia che derivi dall’interpretazione o dall’applicazione del presente contratto sarà esclusivamente quello di Terni.

## **Art. 24 - Spese contrattuali, imposte e tasse**

Sono a carico dell’aggiudicatario tutte le spese relative e conseguenti la stipula del contratto d’appalto, le imposte o tasse collegate secondo la normativa vigente, nonché tutti gli oneri relativi all’esecuzione delle prestazioni in esso previste, ivi comprese le spese per l’acquisto di materiali di consumo per l’effettuazione delle attività didattiche.

L’amministrazione comunale si riserva ai sensi dell’art. 302 c. 2 Dpr 207/10, di richiedere l’avvio della prestazione anche in pendenza della stipula del contratto con aggiudicazione definitiva.

## **Art. 25 - Tracciabilità dei flussi finanziari**

a) L’aggiudicatario si impegna, a pena di nullità assoluta del contratto, ad assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall’art. 3 della legge 13/8/2010, n. 136 e successive modifiche ed integrazioni, ed in particolare ad utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali accessi presso banche o presso la Società Poste Italiane spa dedicati, anche non in via esclusiva alle commesse pubbliche, effettuando tutti i movimenti finanziari relativi all’appalto sui conti correnti dedicati mediante bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, riportanti il codice identificativo di gara (CIG) indicato dall’Ente, fatto salvo quanto previsto all’art. 3, comma 3, della legge citata;

b) ai sensi art.3, comma 7 legge 136/2010, l’aggiudicatario si obbliga a comunicare, nei tempi previsti, eventuali integrazioni o modifiche relative ai dati trasmessi;

c) l’aggiudicatario si impegna ad inserire nel contratto con i subappaltatori e i sub-contraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessati alla fornitura in oggetto, a pena di nullità assoluta, un’apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata L. 136/10.

## **Art. 26-Norme Finali**

Comune di Terni - ACTRA01

**GEN 0083947** del 04/06/2019 - Uscita

Firmatari: **Neri Paolo (152806567239396202026328649934668753759)**

Impronta informatica: d53869aab001e86203fb22a367a4a16c3441bb698abf080d0ca6ddb3d1873510

*Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di originale firmato digitalmente*

Per tutto quanto non previsto nel presente capitolato, sono applicabili le disposizioni contenute nella legge e nei regolamenti vigenti in materia.