



COMUNE DI BUSSETO

Provincia di Parma

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. ATTO 131 ANNO 2019

SEDUTA DEL 10/10/2019 ORE 15:00

**OGGETTO: GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI TURISTICI E MUSEALI -
AFFIDAMENTO A TERZI MEDIANTE CONCESSIONE PER IL
TRIENNIO 2020/2022 – APPROVAZIONE PROGETTO DI SERVIZIO.**

L'anno duemiladiciannove il giorno dieci del mese di ottobre alle ore 15:00 nella sede comunale, previo esaurimento delle formalità prescritte dalla Legge e dallo Statuto, si è riunita sotto la presidenza del Vice Sindaco Gianarturo Leoni, la Giunta Comunale.

All'Appello Risultano

ASSESSORI	PRESENTI	ASSENTI
CONTINI GIANCARLO		ASSENTE
LEONI GIANARTURO	PRESENTE	
CAPELLI STEFANO	PRESENTE	
GUARESCHI ELISA	PRESENTE	
MARCHESI MARZIA	PRESENTE	

Totale presenti: n. 4

Totale assenti : n. 1

Partecipa all'adunanza Il Vice Segretario Stellati Dott.ssa Elena, il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti Il Vice Sindaco Gianarturo Leoni assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopraindicato



COMUNE DI BUSSETO

Provincia di Parma

OGGETTO: GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI TURISTICI E MUSEALI - AFFIDAMENTO A TERZI MEDIANTE CONCESSIONE PER IL TRIENNIO 2020/2022 - APPROVAZIONE PROGETTO DI SERVIZIO.

LA GIUNTA COMUNALE

RICHIAMATI:

- la determinazione n. 37 del 29/1/2014 avente ad oggetto **AFFIDAMENTO A TERZI MEDIANTE CONCESSIONE DELLA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI TURISTICI E MUSEALI** – PERIODO 1/2/14 - 31/12/16 - AGGIUDICAZIONE DITTA PARMA INCOMING SRL DI PARMA;
- il **contratto** avente ad oggetto CONCESSIONE DELLA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI TURISTICI E MUSEALI DALL' 1/02/2014 AL 31/12/2016, perfezionato con atto pubblico stipulato in data 16/3/15 e registrato al n. 221 del Rep. C.le;
- la deliberazione GC n. 170 del 13/12/2016 avente ad oggetto: CONCESSIONE DELLA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI TURISTICI E MUSEALI - **RINNOVO AFFIDAMENTO A DITTA PARMA INCOMING SRL DI PARMA** - PERIODO 1/1/17 - 30/11/19 – ATTO DI INDIRIZZO;

PRESO ATTO che tra gli obiettivi dell'Area Cultura e Turismo per l'anno 2019 è previsto, alla scadenza del contratto succitato, l'affidamento a terzi mediante concessione della gestione integrata dei servizi turistici e museali, stante l'impossibilità di procedere alla gestione diretta dei servizi mediante assunzione di personale dipendente;

VISTA la nota inoltrata in data 2/10/19 al prot. 12527 con cui la ditta Parma Incoming srl comunica la disponibilità alla proroga tecnica del contratto per un ulteriore mese, ovvero fino al 31/12/2019, onde consentire il completamento delle procedure di gara per l'individuazione del futuro concessionario;

RITENUTO, onde procedere all'affidamento di che trattasi, di esprimere atto di indirizzo, come di seguito descritto, al fine di:

- 1) affidare in concessione la gestione del servizio di Informazioni e Accoglienza Turistica (**IAT**), da svolgersi in osservanza della L.R. n.4/16 e della DGR n. 956/2005, presso il locale già attualmente adibito a tale scopo;
- 2) affidare in concessione il servizio di visita ai **luoghi museali** quali il Teatro G. Verdi e la Casa Natale a Roncole Verdi, da attuare applicando i prezzi dei biglietti come periodicamente deliberati dalla Giunta Comunale;
- 3) concedere alla ditta l'utilizzo del portale web turistico – culturale di titolarità dell'Ente **www.bussetolive.com**, quale veicolo strategico di promozione dei luoghi verdiani e degli eventi culturali del territorio oltre che di comunicazione con la cittadinanza. La



COMUNE DI BUSSETO

Provincia di Parma

ditta dovrà provvedere all'aggiornamento costante del sito e predisporre periodiche newsletter;

- 4) richiedere un'adeguata attività di **promozione** e valorizzazione delle peculiarità artistiche, culturali, paesaggistiche e gastronomiche del territorio, finalizzata allo sviluppo dei flussi turistici, ovvero all'incremento del n. di presenze a Busseto e dintorni in qualità sia di visitatori dei luoghi verdiani sia di "consumatori" per tutti gli operatori economici locali, catalizzando positive ricadute sull'indotto dell'intero territorio. A tale scopo dovrà essere perseguito lo sviluppo di strategie di rete territoriale, in collaborazione con gli altri servizi turistici e museali, con le Associazioni culturali, con gli addetti alla ricettività e con gli operatori economici in genere;
- 5) consentire alla ditta di promuovere e commercializzare, in qualità di agenzia viaggi legalmente riconosciuta, **pacchetti turistici** imperniati sulla visita dei luoghi di Verdi, dei luoghi di Guareschi e del patrimonio artistico locale, sulla partecipazione a eventi culturali e lirico-musicali o a manifestazioni ricreative di rilevante interesse, sulla conoscenza dei prodotti tipici e delle eccellenze gastronomiche del territorio, oltre che sulle risorse paesaggistiche;
- 6) richiedere alla ditta affidataria la **collaborazione** con gli Assessorati alla Cultura e al Turismo del Comune di Busseto per azioni, iniziative, interventi e progetti finalizzati alla promozione turistico-culturale della città di Busseto, obiettivo strettamente correlato e finalizzato a valorizzare e a promuovere i servizi oggetto di concessione;
- 7) concedere alla ditta affidataria l'utilizzo del Teatro Verdi e di altri immobili artistici in disponibilità dell'Ente come prestigiosa location per l'organizzazione di **eventi culturali** e concerti lirico musicali oltre che convegni finalizzati alla promozione turistica del territorio, previo consenso dell'Amministrazione Comunale sulla tipologia di evento. L'utilizzo sarà concesso alle medesime condizioni economiche applicate alle Associazioni di volontariato di Busseto;
- 8) consentire alla ditta la gestione presso lo IAT del servizio di **biglietteria** per eventi e spettacoli organizzati dal Comune o da terzi;
- 9) consentire alla ditta aggiudicataria di esercitare l'attività di vendita di articoli di promozione turistica (**merchandising**), onde veicolare simbolicamente i valori culturali del nostro territorio;

CONSIDERATO che:

- 1) il periodo della concessione decorre dal 1° gennaio 2020 con validità fino al 31 dicembre 2022 (36 mesi), eventualmente rinnovabile per un ulteriore triennio;
- 2) il valore presunto della concessione per il periodo 1/1/2020 – 31/12/2022 ammonta complessivamente per il triennio ad € 390.000,00. La stima si basa da un lato principalmente sui dati relativi alle visite museali dell'ultimo quadriennio, dall'altro sul potenziale incremento dei flussi turistici dovuti all'implementazione della promozione e di



COMUNE DI BUSSETO

Provincia di Parma

nuove strategie di rete miranti ad attrarre nuovi mercati stranieri, sfruttando anche le opportunità presentate da importanti rassegne internazionali;

3) la controprestazione a favore del concessionario consiste nel diritto di gestire funzionalmente e di sfruttare economicamente i servizi in concessione;

CONSIDERATO altresì che il concessionario sosterrà gli oneri per il personale, il materiale promozionale, le spese d'ufficio e per le utenze telefoniche di IAT e Casa Natale, mentre restano a carico del Comune le spese per le utenze di acqua, luce, riscaldamento, pulizia, manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali concessi in uso, manutenzione straordinaria degli strumenti multimediali presso Casa Natale;

CONSIDERATO infine che la scelta del concessionario sarà effettuata mediante la valutazione di requisiti qualitativi e quantitativi ed espletata ai sensi del D. Lgs 50/2016 e s.m. e i.;

VISTO il PROGETTO DI SERVIZIO, allegato alla presente deliberazione per costituirne parte integrante e sostanziale, predisposto dal Responsabile dell'Area Cultura e Turismo, costituito dai seguenti documenti di gara:

- Allegato 1) Relazione illustrativa del contesto in cui sono inseriti i servizi
- Allegato 2) Capitolato prestazionale
- Allegato 3) Piano degli oneri e valore della concessione
- Allegato 4) Procedura di gara e criteri per l'aggiudicazione

RITENUTO di approvare il suddetto PROGETTO DI SERVIZIO, dando atto che il Responsabile del Servizio Cultura e Turismo potrà in essere ogni successivo e conseguente adempimento connesso con la procedura in parola, ivi compresi l'indizione della gara, i procedimenti per l'affidamento e la stipula del relativo contratto;

DATO ATTO che la spesa annua a carico dell'Ente per utenze, servizi di pulizia ed assistenza multimediale in riferimento ai locali oggetto della concessione di che trattasi, quantificata presuntivamente in € 12.000,00, trova copertura sul bilancio pluriennale alla missione 1 programma 2 del Bilancio di Previsione 2019/2021;

VISTO il D. Lgs.vo n. 267/2000 e s. m.;

DATO ATTO che sulla proposta della presente deliberazione sono stati espressi, ai sensi dell'art. 49 del D. Lvo 18.08.2000 n. 267 e s.m., i seguenti pareri:

- favorevole, da parte del Responsabile dei Servizi alla Persona, Cultura, Turismo e Sport, Dr.ssa Roberta Curtarelli, in ordine alla regolarità tecnica;
- favorevole, da parte del Responsabile dei Servizi Finanziari Dr.ssa Elena Stellati, in ordine alla regolarità contabile;

CON VOTI unanimi favorevoli espressi in forma palese ai sensi di legge,

DELIBERA



COMUNE DI BUSSETO

Provincia di Parma

1) DI ESPRIMERE atto di indirizzo al fine di procedere all'affidamento a terzi mediante concessione della gestione integrata dei servizi turistici e museali del Comune di Busseto, per il periodo 1/1/2020 – 31/12/2022, eventualmente rinnovabile per un ulteriore triennio, per le motivazioni di cui in premessa;

2) DI APPROVARE il PROGETTO DI SERVIZIO, allegato alla presente deliberazione per costituirne parte integrante e sostanziale, costituito dai seguenti allegati:

- Allegato 1) Relazione illustrativa del contesto in cui sono inseriti i servizi
- Allegato 2) Capitolato prestazionale
- Allegato 3) Piano degli oneri e valore della concessione
- Allegato 4) Procedura di gara e criteri per l'aggiudicazione

3) DI DARE ATTO che il Responsabile del Servizio Cultura e Turismo potrà in essere ogni successivo e conseguente adempimento connesso con la procedura in parola, ivi compresi l'indizione della gara, i procedimenti per l'affidamento e la stipula del relativo contratto, con le indicazioni desumibili dal presente atto e dai suoi allegati;

4) DI PROROGARE, nelle more dell'espletamento della gara, il contratto di cui alla propria deliberazione n. 170/2016 fino al 31/12/2019;

5) DI DARE ATTO altresì che la spesa annua a carico dell'Ente per utenze, servizi di pulizia ed assistenza multimediale in riferimento ai locali oggetto della concessione di che trattasi, quantificata presuntivamente in € 12.000,00, trova copertura sul bilancio pluriennale alla missione 1 programma 2 del Bilancio di Previsione 2019/2021;

6) DI DARE ATTO infine che ai sensi dell'art.5 della L.n. 241/90 e s. m. il responsabile del procedimento in oggetto risulta essere l'istruttore direttivo D.ssa Roberta Curtarelli;

7) DI DICHIARARE il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D. Lgs. vo n. 267/2000 e s. m..



COMUNE DI BUSSETO

Provincia di Parma

Il presente verbale viene letto e sottoscritto come segue.

Il Vice Sindaco
Gianarturo Leoni

Il Vice Segretario
Stellati Dott.ssa Elena



COMUNE DI BUSSETO

Provincia di Parma

VISTO DI REGOLARITA' TECNICA

(art 49 comma 1 del T.U.E.L. D.Lgs 267/2000)

Proposta di delibera di Giunta avente per oggetto:

GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI TURISTICI E MUSEALI - AFFIDAMENTO A TERZI MEDIANTE CONCESSIONE PER IL TRIENNIO 2020/2022 – APPROVAZIONE PROGETTO DI SERVIZIO.

Il sottoscritto, responsabile di servizio esprime **parere favorevole** in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione in oggetto, precisando che sono state osservate le procedure preliminari di legge e dei regolamenti.

Busseto, lì 10/10/2019

Il Responsabile del Servizio
Roberta Curtarelli / INFOCERT
SPA



COMUNE DI BUSSETO

Provincia di Parma

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

(art. 49 comma 1 del T.U.E.L. D.Lgs 267/2000)

PROPOSTA DI DELIBERA DI GIUNTA AVENTE PER OGGETTO:

GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI TURISTICI E MUSEALI - AFFIDAMENTO A TERZI MEDIANTE CONCESSIONE PER IL TRIENNIO 2020/2022 – APPROVAZIONE PROGETTO DI SERVIZIO.

VISTO DI REGOLARITA' CONTABILE

per quanto attiene la regolarità contabile del presente atto, ai sensi dell'art. 49 del Decreto Legislativo 267/2000 il Responsabile dei Servizi Finanziari **esprime parere favorevole.**

Busseto, lì 10/10/2019

Il Responsabile del Servizio Finanziario
Elena Stellati / INFOCERT SPA



COMUNE DI BUSSETO

Provincia di Parma

Deliberazione di Giunta Comunale

N. 131

DEL 10/10/2019

**OGGETTO: GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI TURISTICI E MUSEALI -
AFFIDAMENTO A TERZI MEDIANTE CONCESSIONE PER IL TRIENNIO 2020/2022 –
APPROVAZIONE PROGETTO DI SERVIZIO.**

RELATA DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto

visti gli atti d'ufficio

ATTESTA

Che la presente deliberazione:

- viene pubblicata nell'Albo On Line di questo Comune per 15 giorni consecutivi dal 16/10/2019 al 31/10/2019

Busseto li 16/10/2019

L' addetto

Stefania Macchidani / INFOCERT SPA

ALLEGATO 1



COMUNE DI BUSSETO AREA CULTURA E TURISMO

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

RELAZIONE ILLUSTRATIVA DEL CONTESTO IN CUI SONO INSERITI I SERVIZI

1) CONTESTO NORMATIVO REGIONALE

- a) Competenze degli Enti
- b) Uffici di informazione turistica

2) LUOGHI DI ESPLETAMENTO DEI SERVIZI

- a) Ufficio Informazione e Accoglienza Turistica (IAT)
- b) Teatro Giuseppe Verdi
- c) Casa Natale di G. Verdi – Museo Multimediale

4) GESTIONE SERVIZI TURISTICI E MUSEALI: PERIODO 2016/2019

- a) Affidamento dei servizi
- b) Prezzi biglietti d'ingresso ai luoghi verdiani
- c) Attività svolta dal 2016 a giugno 2019
- d) Visitatori: numero e nazionalità

1) CONTESTO NORMATIVO REGIONALE

- c) Competenze degli Enti
- d) Uffici di informazione turistica

Competenze degli Enti

Legge regionale n. 4 del 25 marzo 2016

Ordinamento turistico regionale – sistema organizzativo e politiche di sostegno alla valorizzazione e promocommercializzazione turistica. Abrogazione della legge regionale 4 marzo 1998, n.7 (organizzazione turistica regionale – interventi per la promozione e la commercializzazione turistica)

Alla **Regione** vengono riservati i compiti primari afferenti le attività normative, di programmazione, di indirizzo, di sostegno finanziario ai soggetti pubblici e privati che operano nell'ambito del sistema dell'organizzazione turistica regionale.

APT Servizi srl è lo strumento regionale di promozione e valorizzazione turistica, con prevalente incidenza sui mercati esteri, per la realizzazione di “progetti di marketing e promozione turistica di prevalente interesse per i mercati internazionali”.

Alle **Province** è riconosciuto il ruolo di ente intermedio di programmazione e di coordinamento.

La legge n. 4/2016 prevede l'**area vasta a finalità turistica**, inteso come ambito territoriale omogeneo sul quale programmare ed attuare le azioni di valorizzazione e promo-commercializzazione, individuando la **Destinazione turistica** quale nuova struttura organizzativa deputata alla realizzazione degli interventi sul territorio.

Si tratta di una organizzazione con autonoma personalità giuridica nella quale sono chiamati ad operare, in modo sinergico e coordinato, gli Enti Locali cointeressati alle attività di valorizzazione turistica di un medesimo territorio, al fine di definire, in un'ottica di collaborazione pubblico-privata, le specifiche azioni di promozione.

Alle Destinazioni turistiche la Legge regionale affida la realizzazione del Programma Turistico di Promozione Locale (PTPL), quale unica proposta relativa al territorio di riferimento e delle Province ivi comprese.

Ai **Comuni** e alle **Unioni dei Comuni** compete la valorizzazione dell'economia turistica del proprio territorio.

Nell'ambito di tali funzioni:

- assicurano i servizi turistici di base relativi alla accoglienza turistica ed in particolare assistenza ai turisti e informazione a carattere locale;
- organizzano o partecipano a manifestazioni di intrattenimento o altre iniziative di animazione e promozione turistica di interesse locale.

Uffici di informazione turistica

La Regione fissa gli standard logistici e funzionali e le attività consentite al loro interno. Sulla base di questi standard, gli uffici ottengono il riconoscimento di una qualifica differenziata e l'autorizzazione ad adottare il relativo marchio, con la seguente classificazione:

- Uit (Ufficio informazioni turistiche)
- Iat (Informazione ed accoglienza turistica),
- Iat-R cioè Iat che effettua il servizio di prenotazione (R reservation).

Tutti gli standard logistici e funzionali sono tutt'oggi definiti nella Deliberazione di Giunta Regionale 20/06/2005, n. 956 *Definizione standard minimi e degli standard di qualità dei servizi di accoglienza ed informazione turistica*.

>>><<<

2) LUOGHI DI ESPLETAMENTO DEI SERVIZI

- d) Ufficio Informazione e Accoglienza Turistica (IAT)
- e) Teatro Giuseppe Verdi
- f) Casa Natale di G. Verdi – Museo Multimediale

Ufficio Informazioni e Accoglienza Turistica

L'Ufficio informazioni e accoglienza turistica di Busseto (**IAT**) ubicato in Piazza Verdi possiede le caratteristiche comprensive degli standard minimi e degli standard di qualità previsti dalla DGR 956/2005 *Definizione standard minimi e degli standard di qualità dei servizi di accoglienza ed informazione turistica*.

Al fine di una corretta e aggiornata informazione al turista lo IAT provvede ad una costante raccolta, trattamento e diffusione delle informazioni turistiche, a carattere locale o inserite nel Sistema Informativo regionale per il turista, con distribuzione gratuita di informazioni e materiali al turista in loco o via email, telefono, posta.

Lo IAT di Busseto mette a disposizione del turista materiali per la ricerca della disponibilità ricettiva ed effettua su richiesta dell'utente, iscrizioni, prenotazioni, verifica di disponibilità per la partecipazione ad eventi, spettacoli, laboratori e visite guidate su specifica richiesta del turista.

Lo IAT provvede all'aggiornamento del sito **www.bussetolive.com**, sito ufficiale di informazioni turistiche, nonché del social network facebook **Busseto Terra di Verdi**

L'ufficio IAT può effettuare la prenotazione gratuita del pernottamento in forma di last minute per le strutture ricettive del territorio comunale di competenza con le modalità previste dalla DGR 956/2005.

Presso lo IAT sono inoltre disponibili in vendita materiali quali guide turistiche, libri a carattere storico artistico e gadget vari.

Ai fini dell'inoltro all'Autorità competente l'ufficio raccoglie le schede reclami, come da DGR956/2005, per eventuali disservizi ed offre assistenza al turista per la compilazione.

Teatro G. Verdi

Il Teatro intitolato a Giuseppe Verdi sorge in Piazza Verdi sul luogo di un preesistente teatro dove il Maestro si esibì in gioventù dirigendo la sinfonia de *Il Barbiere di Siviglia*. Il nuovo teatro fu realizzato tra il 1859 e il 1864 ed inaugurato il 15 agosto 1868 con due opere verdiane, *Un ballo in maschera* e *Rigoletto*, senza la presenza del Maestro, che riteneva il nuovo teatro "di troppa spesa e inutile nell'avvenire".

Nei suoi circa 150 anni di vita vi sono state rappresentate quasi tutte le opere verdiane, che hanno visto l'esibizione dei più famosi artisti lirici del panorama internazionale.

La struttura, la platea, gli ordini dei palchi, gli stucchi, i decori e i medaglioni del soffitto, oltre al ridotto ed al fumoir, ne fanno un piccolo gioiello, una bomboniera per prestigiosi concerti e rappresentazioni liriche ma anche un luogo di visita suggestivo ed evocativo.

Il percorso di visita prevede sia la descrizione degli elementi architettonici ed artistici del teatro che significativi episodi di vita ed interessanti aneddoti legati alla vita del Maestro, oltre al richiamo ad importanti eventi culturali e a personaggi illustri esibitisi sul prestigioso palcoscenico.

Casa Natale di G. Verdi – Museo Multimediale

www.casanataleverdi.it

Nel 2014, parallelamente alla realizzazione del progetto per il restauro e il consolidamento della Casa Natale di Giuseppe Verdi, è stato creato un nuovo percorso museale multimediale finalizzato alla valorizzazione dell'immobile e della figura del giovane Verdi, capace di restituire ai visitatori il clima, il contesto e la cultura del mondo dell'infanzia del Maestro.

Il percorso si basa sull'utilizzo di tablet, attraverso i quali il visitatore può:

- a) visitare gli ambienti della casa in modo autonomo, servendosi del tablet dotato di cuffie che, attraverso un software ideato appositamente per il museo, lo guida alla scoperta della casa e degli episodi della vita del piccolo Giuseppe Verdi;
- b) ascoltare un'audioguida che gli consente di conoscere gli spazi della casa e metterlo a conoscenza di aneddoti su Giuseppe Verdi;
- c) prendere visione di proiezioni negli spazi della casa;
- d) accedere a contenuti aggiuntivi sui luoghi verdiani, tramite uno schermo touch screen collocato all'ingresso della casa.

Vedere le stesse scene che avrebbe potuto vedere Verdi da bambino, ascoltare la sua voce che racconta la storia della propria famiglia e scorgerne l'ombra sui muri: la guida in questo Museo è Giuseppe Verdi.

La multimedialità nel Museo consiste nelle seguenti tecnologie:

- suono binaurale - una speciale tecnica di ripresa del suono nello spazio in grado di riprodurre l'audio in modo tridimensionale;
- proiezioni - ombre e immagini che interagiscono con gli oggetti reali e animano i muri della casa;
- app dedicata - un'applicazione studiata appositamente per un'esperienza di visita inedita e coinvolgente;
- video-ricostruzioni storiche - brevi filmati girati negli spazi della Casa Natale per offrire una plausibile ricostruzione della quotidianità ottocentesca.

>>>><<<<<<

4) GESTIONE SERVIZI TURISTICI E MUSEALI – PERIODO 2016/2019

- e) Affidamento dei servizi
- f) Prezzi biglietti d'ingresso ai luoghi verdiani
- g) Attività svolta dal 2016 a giugno 2019
- h) Visitatori: numero e nazionalità

a) Affidamento dei servizi

Il Comune di Busseto ha affidato in concessione la gestione integrata dei servizi turistici e museali alla ditta Parma Incoming s.r.l. di Parma per il periodo 1/2/2014 – 31/12/2016, rinnovata successivamente fino al 30/11/2019 (termine presumibilmente da prorogare fino al 31/12/2019 nelle more del completamento delle operazioni di gara per l'individuazione del nuovo concessionario).

Sono stati affidati in concessione:

- il servizio di Informazioni e Accoglienza Turistica (IAT), presso il locale adibito a tale scopo in Piazza Verdi;
- il servizio di visita ai luoghi museali quali il Teatro G. Verdi e la Casa Natale a Roncole Verdi;
- il servizio di biglietteria per eventi e spettacoli organizzati dal Comune o da soggetti terzi presso il Teatro Verdi;
- l'attività di vendita di articoli di promozione turistica (gadgets).

Contestualmente veniva richiesto di fornire al Comune la collaborazione con gli Assessorati alla Cultura e al Turismo per azioni, iniziative, interventi e progetti finalizzati alla promozione turistico-culturale della città di Busseto, ovvero un'attività di consulenza strettamente correlata e funzionale ai servizi oggetto di concessione.

Si richiedeva altresì un'adeguata attività di promozione e valorizzazione delle peculiarità artistiche, culturali, paesaggistiche e gastronomiche del territorio, e si concedeva pertanto l'opportunità di promuovere e commercializzare, in qualità di agenzia viaggi legalmente riconosciuta, pacchetti turistici imperniati sulla visita dei luoghi di Verdi, dei luoghi di Guareschi e del patrimonio artistico locale, sulla partecipazione a eventi culturali e lirico-musicali o a manifestazioni ricreative di rilevante interesse, sulla conoscenza dei prodotti tipici e delle eccellenze gastronomiche del territorio, oltre che sulle risorse paesaggistiche.

b) Prezzi biglietti d'ingresso ai luoghi verdiani

La Giunta Comunale di Busseto con deliberazione n. 92 del 12/9/14 ha approvato i prezzi dei biglietti di ingresso ai luoghi verdiani come di seguito indicato:

Target	Casa Natale	Teatro G. Verdi	Cumulativo 1: Casa Natale, Teatro G. Verdi e Casa Barezzi
Biglietto individuale intero	€ 5,00	€ 4,00	€ 10,00
Biglietto ridotto "A" previsto per • gruppi di 20 o più persone • ragazzi dai 6 ai 14 anni compiuti • adulti oltre i 65 anni • soci Touring Club • possessori di Busseto Tourist Card • possessori del biglietto ingresso del Museo del Violino di Cremona	€ 4,00	€ 3,00	€ 8,50
Biglietto ridotto "B" previsto per: • cittadini residenti a Busseto • gruppi scolastici	€ 3,00	€ 2,00	€ 6,50
Ingresso gratuito previsto per: • disabili e un accompagnatore • insegnanti con gruppi scolastici • guide turistiche abilitate con visitatori • bambini inferiori a 6 anni • giornalisti con tesserino valido	SI	SI	SI
Target	Cumulativo 2: Casa Natale, Casa Barezzi e Museo del Violino		Cumulativo 3: Teatro G. Verdi, Museo Tebaldi e Museo del Violino
Biglietto individuale per gruppi scolastici	€ 10,00		€ 10,00

Target	Cumulativo 4 per 5 luoghi: Casa Natale, Teatro G. Verdi, Casa Barezzi, Museo Tebaldi, Museo del Violino (CR)
Biglietto individuale per gruppi di almeno 15 persone	€ 18,50

La Giunta Comunale di Busseto con deliberazione n. 169 del 27/12/18 ha approvato i prezzi dei biglietti di ingresso ai luoghi verdiani **con decorrenza 1/1/19** come di seguito indicato:

Target	Casa Natale	Teatro G. Verdi	Cumulativo 1: Casa Natale, Teatro G. Verdi e Casa Barezzi
Biglietto individuale intero	€ 5,00	€ 4,00	€ 11,00
Biglietto ridotto "A" previsto per - gruppi di 20 o più persone - ragazzi dai 6 ai 14 anni compiuti - adulti oltre i 65 anni - soci Touring Club - possessori di Busseto Tourist Card - possessori del biglietto ingresso del Museo del Violino di Cremona	€ 4,00	€ 3,00	€ 9,50
Biglietto ridotto "B" previsto per: - cittadini residenti a Busseto - gruppi scolastici	€ 3,00	€ 2,00	€ 6,50
Ingresso gratuito previsto per: - disabili e un accompagnatore - insegnanti con gruppi scolastici - guide turistiche abilitate con visitatori - bambini inferiori a 6 anni - giornalisti con tesserino valido	SI	SI	SI
Target	Cumulativo 2: Casa Natale, Casa Barezzi e Museo del Violino		Cumulativo 3: Teatro G. Verdi, Museo Tebaldi e Museo del Violino
Biglietto individuale per gruppi scolastici	€ 10,00		€ 10,00

Target	Cumulativo 4 per 5 luoghi: Casa Natale, Teatro G. Verdi, Casa Barezzi, Museo Tebaldi, Museo del Violino (CR)
Biglietto individuale per gruppi di almeno 15 persone	€ 18,50

C) Attività svolta dal 2016 a giugno 2019

SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

L'ufficio IAT di Busseto ha osservato i seguenti orari:

- 09.30-13.00 / 14.30 -17.30 nei mesi di Gennaio, Febbraio e Marzo.
- 09.30-13.00 / 15.30 -18.30 nei mesi da Aprile a Ottobre
- 09.30-13.00 / 14.30 - 17.30 nei mesi di Novembre e Dicembre

Garantendo la presenza di due addetti parlanti almeno due lingue straniere, sono state svolte le seguenti attività:

- Distribuzione in 4 lingue dei dépliant dei musei dei luoghi verdiani (Casa Natale, Casa Barezzi, Teatro Verdi, Museo Nazionale Verdi, Museo Tebaldi) e distribuiti anche presso Iat di Parma o altri Iat
- Distribuzione di materiale informativo riguardante il territorio, le strutture ricettive e ristorative, attività commerciali di vendita di prodotti tipici, brochure relative ad aree di interesse culturale, enogastronomico e naturalistico, eventi, mostre, manifestazioni (nelle principali lingue europee: italiano, inglese, francese e tedesco)
- Gestione della biglietteria e delle visite guidate al Teatro Verdi di Busseto in italiano, inglese, tedesco e francese
- Promozione e gestione attività didattiche e "Visita incanto"
- Elaborazione dati delle statistiche dei contatti mensili suddivise per tipologie
- Promozione servizio Verdi Tourist Card
- Noleggio bici presso Iat di Busseto
- Promozione dei Luoghi Verdiani attraverso l'aggiornamento costante del sito www.bussetolive.com e la pagina Facebook "Busseto Terra di Verdi". Invio di newsletter periodiche
- Elaborazione comunicati stampa per gli eventi ed inserimento sui siti specializzati.
- Promozione di eventi legati al territorio
- Collaborazione ed interazione con Touring Club, in quanto il Comune di Busseto è "Bandiera Arancione", oltre che con i "Castelli del Ducato" e con le "Case della Memoria", in quanto il Comune di Busseto è socio di entrambi
- Servizio prevendita/vendita spettacoli organizzati da Comune di Busseto; dal 2018 attivazione del sistema di biglietteria elettronica TLITE
- Servizio prevendita spettacoli organizzati da enti esterni
- Promozione e informazione attraverso materiale cartaceo, sito internet e social delle rappresentazioni liriche presso il Teatro Verdi durante il Festival Verdi

- Promozione e informazione attraverso materiale cartaceo, sito internet e social del "Busseto Festival Guareschi" presso il Teatro Verdi a partire da Novembre 2018
- Promozione e informazione attraverso materiale cartaceo, sito internet e social della Stagione di Prosa
- Predisposizione di tutti gli strumenti atti a registrare e catalogare, secondo le indicazioni del Comune di Busseto, tutti gli abbonati e gli acquirenti dei singoli spettacoli secondo le varie tipologie e peculiarità per rendere più efficiente e organizzata la gestione delle comunicazioni, delle relazioni e delle necessità degli spettatori
- Assistenza e servizio prevendita spettacoli relativi al Concorso Voci Verdiane (fino al 2016)
- Vendita di gadget.

SERVIZI MUSEALI

Visite Teatro Verdi

Le visite all'interno del Teatro sono state svolte direttamente dal personale dello Iat, sono state sempre assicurate in Italiano e Inglese e, quando possibile, anche in Tedesco e Francese. In caso di clientela di diverse nazionalità, la visita viene svolta in inglese, in Italiano se la maggioranza sono italiani. Per rendere più fruibile il servizio gli ospiti possono usufruire di descrizioni cartacee disponibili in inglese, tedesco, francese e spagnolo.

Nel mese di Aprile 2018 è stato lanciato il progetto "Visita Incanto", che permette ai visitatori di scoprire il Teatro Verdi accompagnati da cantanti liriche come guide d'eccezione, rendendo in tal modo l'offerta museale di Busseto più ricca e variegata.

Visite Casa Natale

Dall'avvio del Museo Multimediale, la visita può essere effettuata con quattro modalità:

- con guida propria
- con tablet
- con sfogliabile plastificato
- per scuole o gruppi particolarmente anziani con la tradizionale visita guidata.

Per agevolare l'operatività complessa della gestione dei tablet, le visite per gruppi vengono effettuate ogni 40 minuti.

La Casa Natale di Giuseppe Verdi ha osservato i seguenti orari:

09.30 – 13.00 / 14.30 – 17.00 Sabato, Domenica, Festivi e su prenotazione gruppi in Gennaio e Febbraio

09.30 - 13.00 / 14.30 - 17.30 da Martedì a Domenica nel mese di Marzo.

09.30 - 13.00 / 14.30 - 18.00 da Martedì a Domenica da Aprile a Ottobre

09.30 – 13.00 / 14.30 – 17.00 Sabato, Domenica, Festivi e su prenotazione gruppi in Novembre e Dicembre

Soprattutto nel periodo invernale, sono state effettuate aperture straordinarie su prenotazione per gruppi di visitatori.

COMUNICAZIONE WEB

Portale www.bussetolive.com: il sito è puntualmente aggiornato con lo scopo di promuovere il territorio fornendo informazioni di carattere culturale e turistico.

Sono state inviate mensilmente varie newsletter promozionali degli eventi in doppia lingua.

Aggiornamento costante della pagina facebook "Busseto Terra di Verdi" grazie ad un piano redazionale con contenuti fotografici, informativi e promozionali. Costante condivisione e scambio delle notizie del Teatro Regio di Parma soprattutto di quelle inerenti le opere liriche e il Festival Verdi; condivisione di link e notizie relative a manifestazioni di Busseto e dintorni; promozione e collegamento con link e pagine relative ad eventi svolti presso il Teatro Verdi.

Condivisione di varie pagine promozionali turistiche di enti del territorio.

Campagne promozionali a pagamento su Facebook

ATTIVITA' DI MARKETING TERRITORIALE

Durante tutto il periodo in esame il gestore Parma Incoming ha promosso la destinazione Busseto in numerosi appuntamenti che vedono la partecipazione di Tour Operator internazionali, Agenzie MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions) italiane ed estere, Associazioni, Aziende e Giornalisti.

Di seguito l'elenco delle fiere internazionali a cui ha partecipato:

ANNO 2016

10 – 14 Febbraio: FREE Monaco – Presentazione Festival Verdi
10 – 12 Febbraio: fiera BIT- Milano
29 Febbraio: Italian Golf Show - Parma
8 Marzo: Workshop e Presentazione Festival Verdi - Berlino
9 – 11 Marzo: fiera ITB - Berlino
18 – 20 Marzo: Children's tour – Modena
5 Aprile – Presentazione Festival Verdi Tour Operator/Giornalisti Austriaci – Vienna
8/9 Aprile – Workshop Aziende Italiane – Comacchio
22 Aprile – Buy Emilia Romagna T.O. Esteri – Bologna
9 Maggio – Presentazione Festival Verdi – Londra
13 Maggio – Workshop Tour Operator Est Europa – Ferrara
24 Maggio – Turismo Religioso – Bologna
10 Giugno – Workshop Mercato Scandinavo – Bologna
24 Giugno – Workshop Mercato UK - Modena
Settembre: Busseto - educational con 5 giornalisti tedeschi presso i luoghi verdiani
7 Ottobre: Workshop Good - Rimini
13 – 15 Ottobre: Fiera TTI – TTG – Rimini
28 Ottobre: Workshop Bus Operator –Rimini
7 – 9 Novembre: Fiera WTM – Londra
2 Dicembre: Workshop Mercato Francofono - Parma

ANNO 2017

12 – 15 Febbraio: NEW YORK: Presentazione Festival Verdi 2017
21 – 23 Febbraio: MONACO: Presentazione Festival Verdi 2017
7 – 10 Marzo: BERLINO: ITB (Fiera Internazionale del Turismo)

22 – 24 Marzo: LONDRA: Presentazione Festival Verdi 2017
 13 – 16 Marzo: STOCCOLMA: Presentazione Festival Verdi 2017
 3 – 4 Aprile: MILANO: BIT (Borsa internazionale del Turismo)
 4 – 8 Aprile: BOLOGNA: Workshop Buy Emilia-Romagna 2017
 5 Aprile 2017: Educational Buy Emilia-Romagna – 13 Tour Operator stranieri
 11 – 12 Maggio: LIONE: Workshop MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions)
 20 Maggio: BOLOGNA: "100 Città d'arte" Workshop Internazionale
 11 Giugno 2017: Educational STAMPA TEDESCA – 1 giornalista e 1 fotografo
 21 Giugno – FIDENZA VILLAGE – FORUM RUSSIA (aziende)
 PUBBLICAZIONE NUOVO CATALOGO DI PARMA INCOMING 2017/2018
 27 Settembre - "Eine Schlemmerroute durch Norditalien" WORKSHOP FRANCOFORTE
 12 – 14 Ottobre – TTG/TTI Fiera e Workshop - Rimini
 19 Ottobre – Educational Giornalisti ALICE TV
 30 Ottobre – Good Italy Workshop – Bologna
 12 Novembre – Fiera del Tartufo di Alba – Alba
 6 – 8 Novembre – WTM – Londra
 1 – 2 Dicembre – Art Cities Exchange – Roma

ANNO 2018

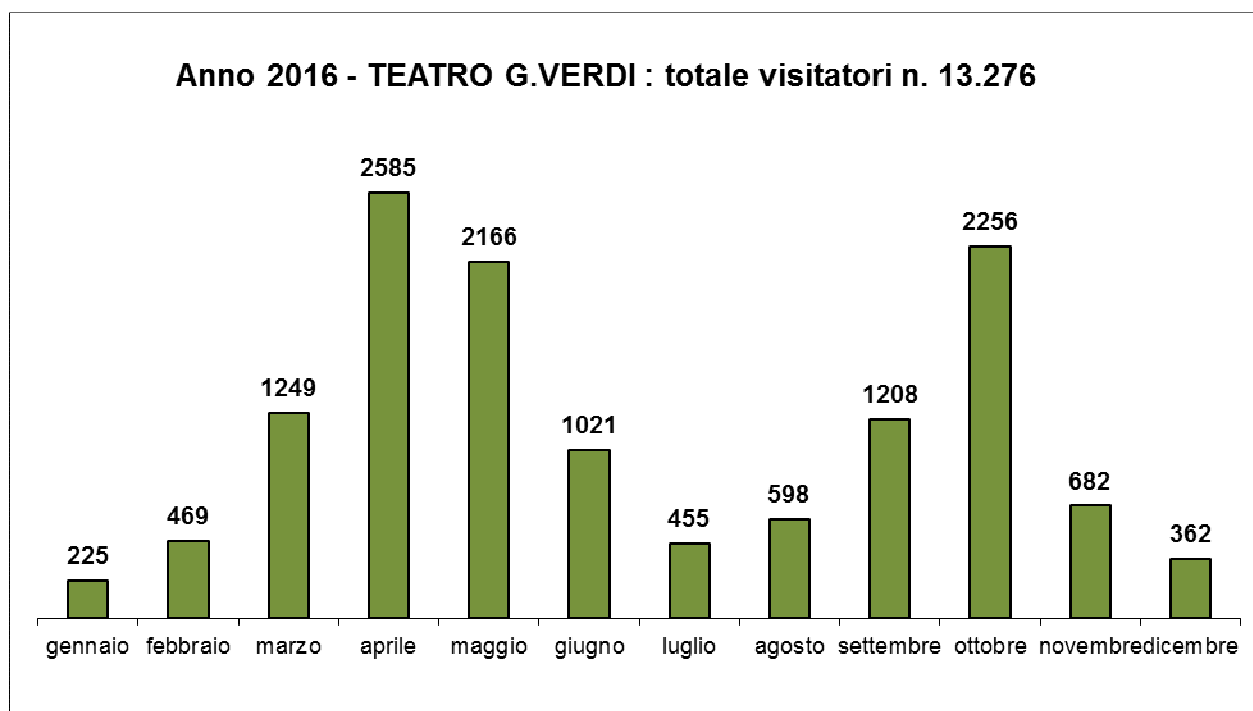
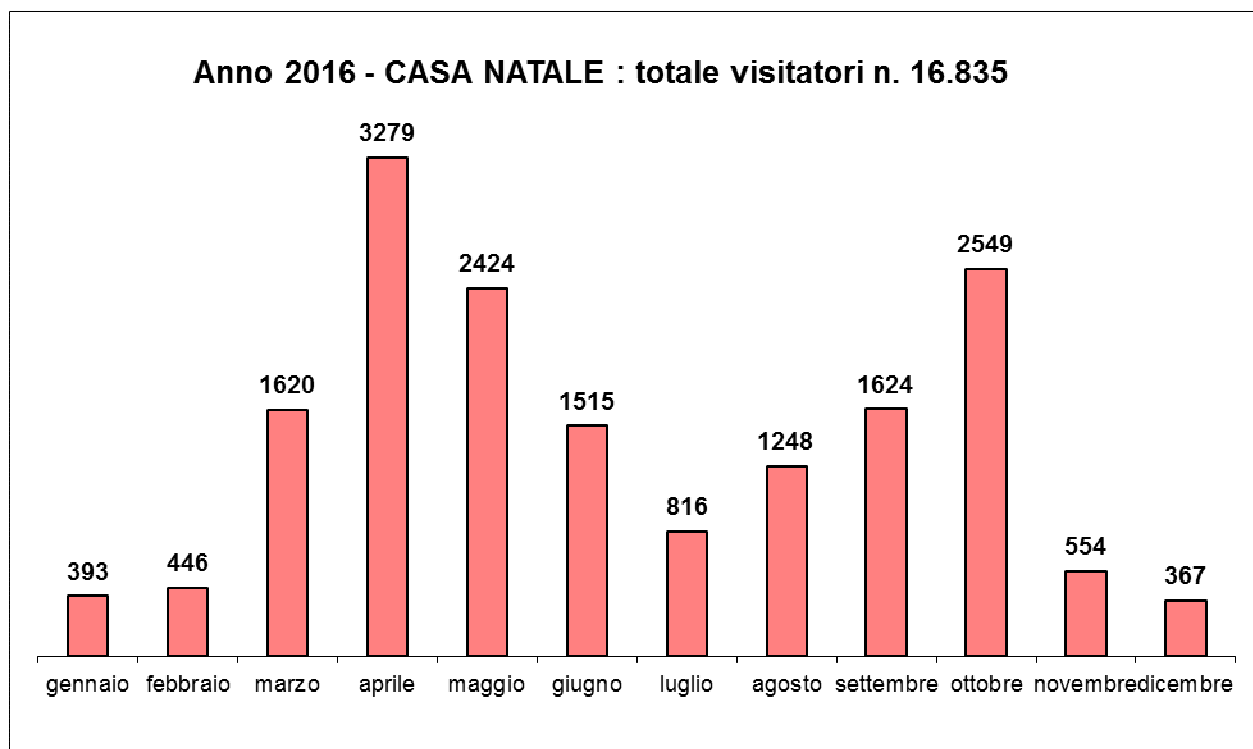
1 – 4 febbraio: Salone Des Vacances - Bruxelles
 11 – 13 febbraio: MILANO – BIT
 15-18 febbraio: Fiera Outdoor TEO - Parma
 22 febbraio: Workshop a NEW YORK
 1 – 7 marzo: BERLINO: ITB (Fiera Internazionale del Turismo)
 23 – 25 marzo: BMT Napoli
 18 Aprile 2018: Buy Emilia Romagna a Bologna
 20 Aprile 2018: Educational Buy Emilia Romagna
 16 settembre 2018: Partecipazione al Salone del Camper di Parma con personale dello IAT.
 10 – 12 Ottobre 2018: TTG/TTI Rimini
 29 Ottobre 2018: Good Italy Modena
 1 – 3 Novembre 2018: ITALY AT HAND Bologna
 5 – 7 Novembre 2018: WTM Londra
 20 – 23 Novembre 2018: Workshop ENIT Copenaghen
 27 – 29 Novembre 2018: IBTM Barcellona

ANNO 2019

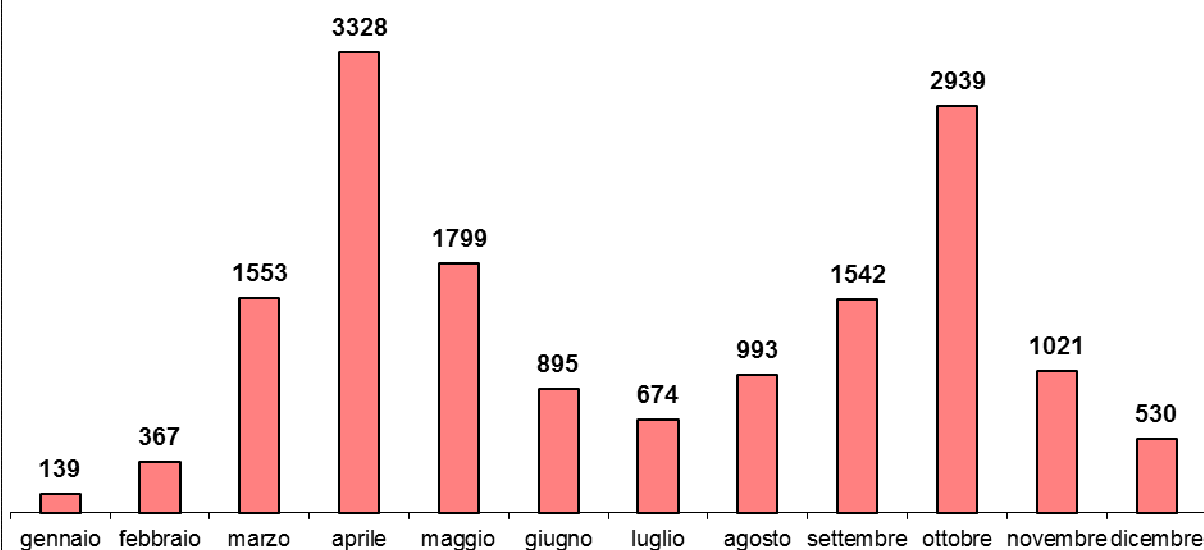
22-27 gennaio – Fitur – Madrid – fiera e workshop
 2 febbraio – Educational operatore Hong Kong
 10-12 febbraio – BIT Milano – Fiera con agenda
 16 Febbraio, dalle 14.30 alle 18.00, Travel Outdoor Fest 2019 – Fiere di Parma
 6-8 marzo – ITB Berlino – Fiera e workshop
 22 marzo – Parma Destinazione Mice 2019 – Workshop ed educational
 Aprile, educational Buy Emilia Romagna con 14 operatori stranieri nelle terre verdiane
 19 maggio, educational con n. 10 giornalisti stranieri (USA)

d) Visitatori: numero e nazionalità

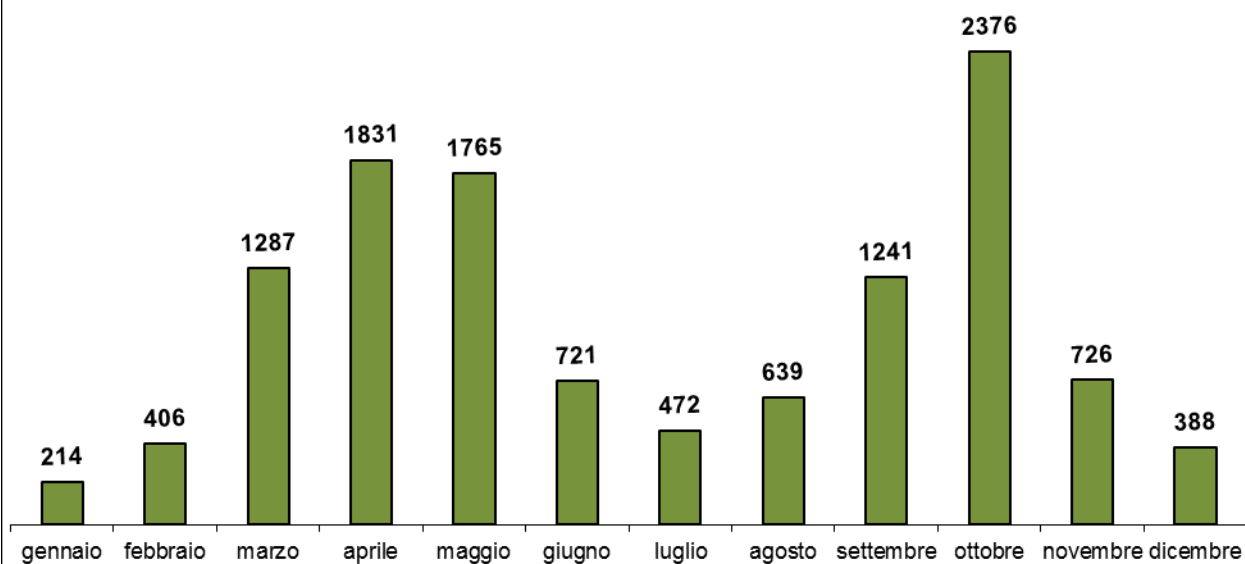
N° VISITATORI



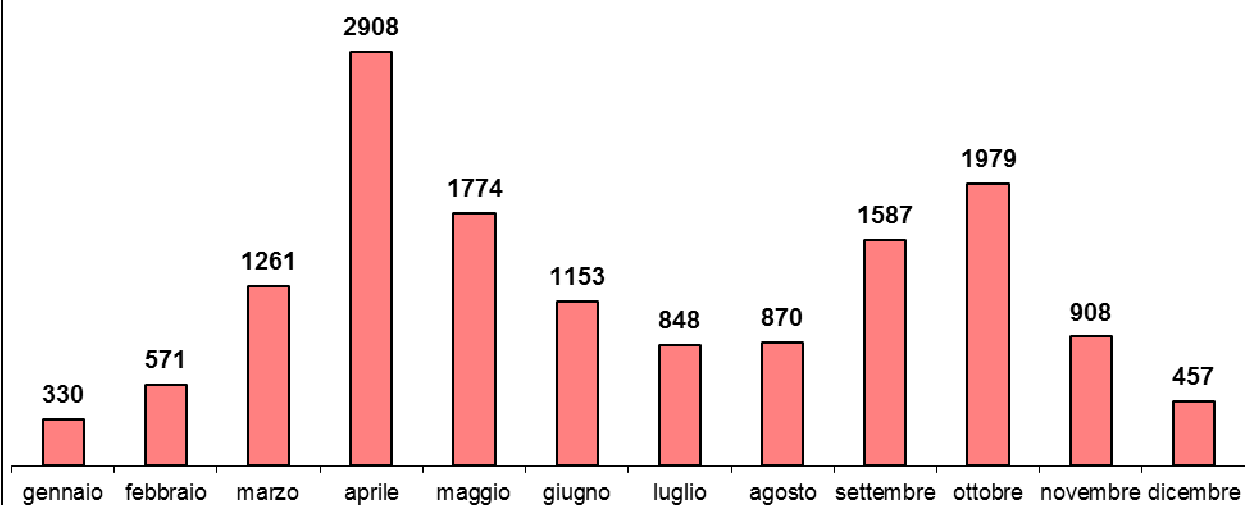
Anno 2017 - CASA NATALE : totale visitatori n. 15.780



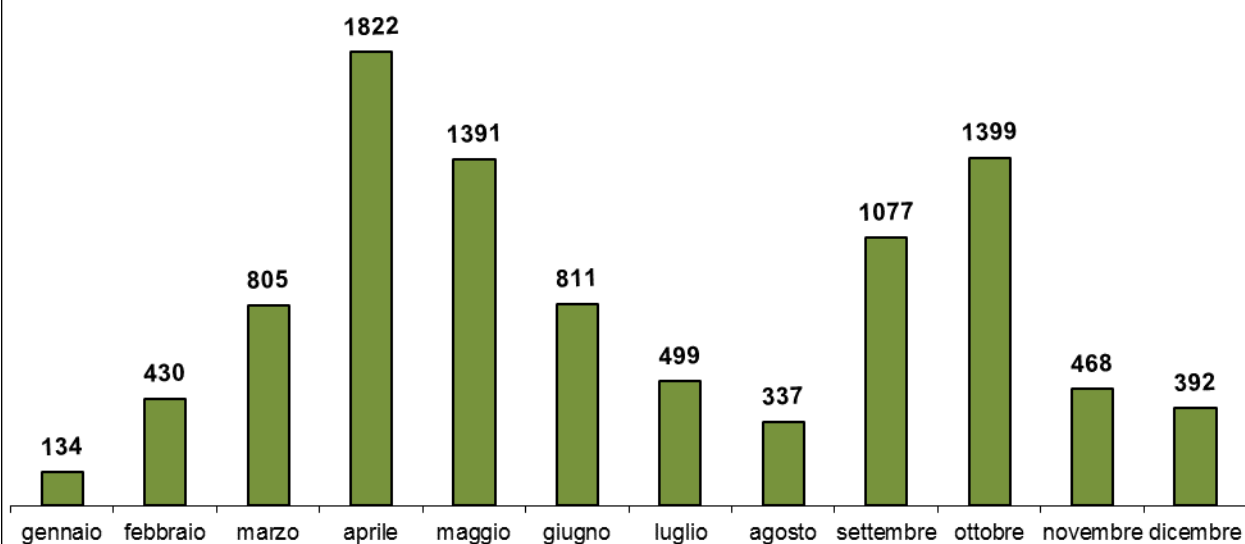
Anno 2017 - TEATRO G. VERDI : totale visitatori n. 12.066

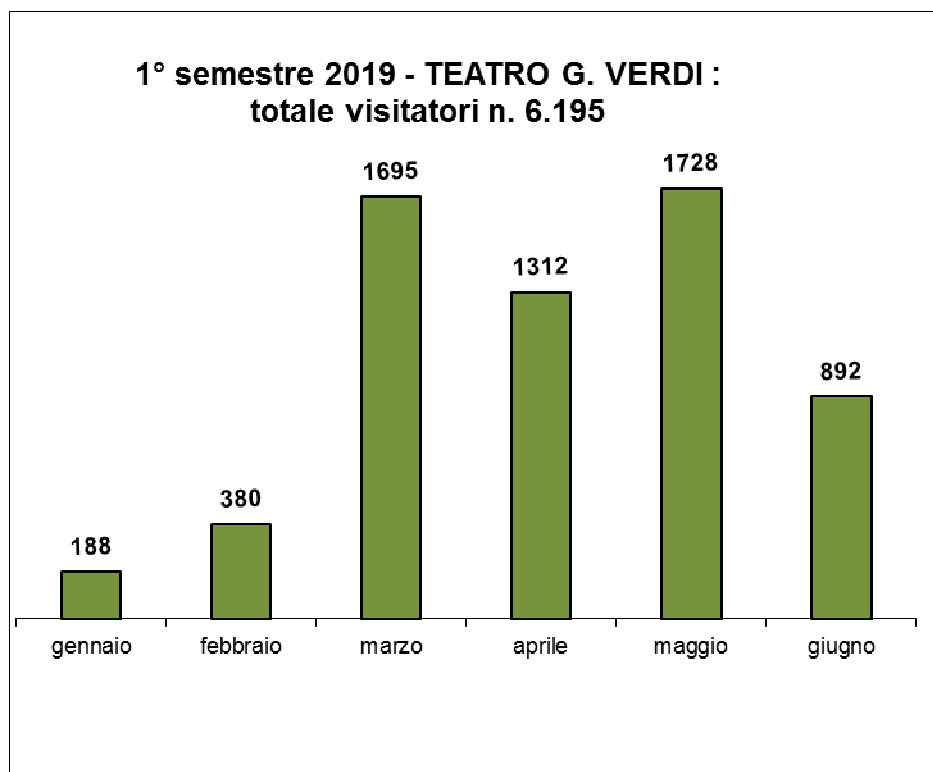
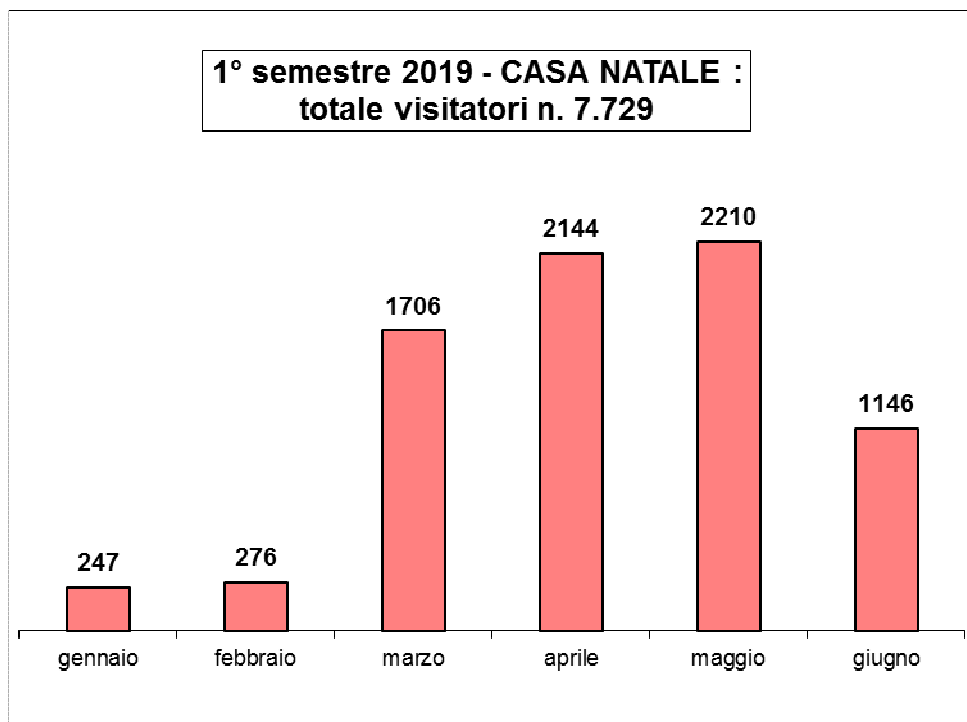


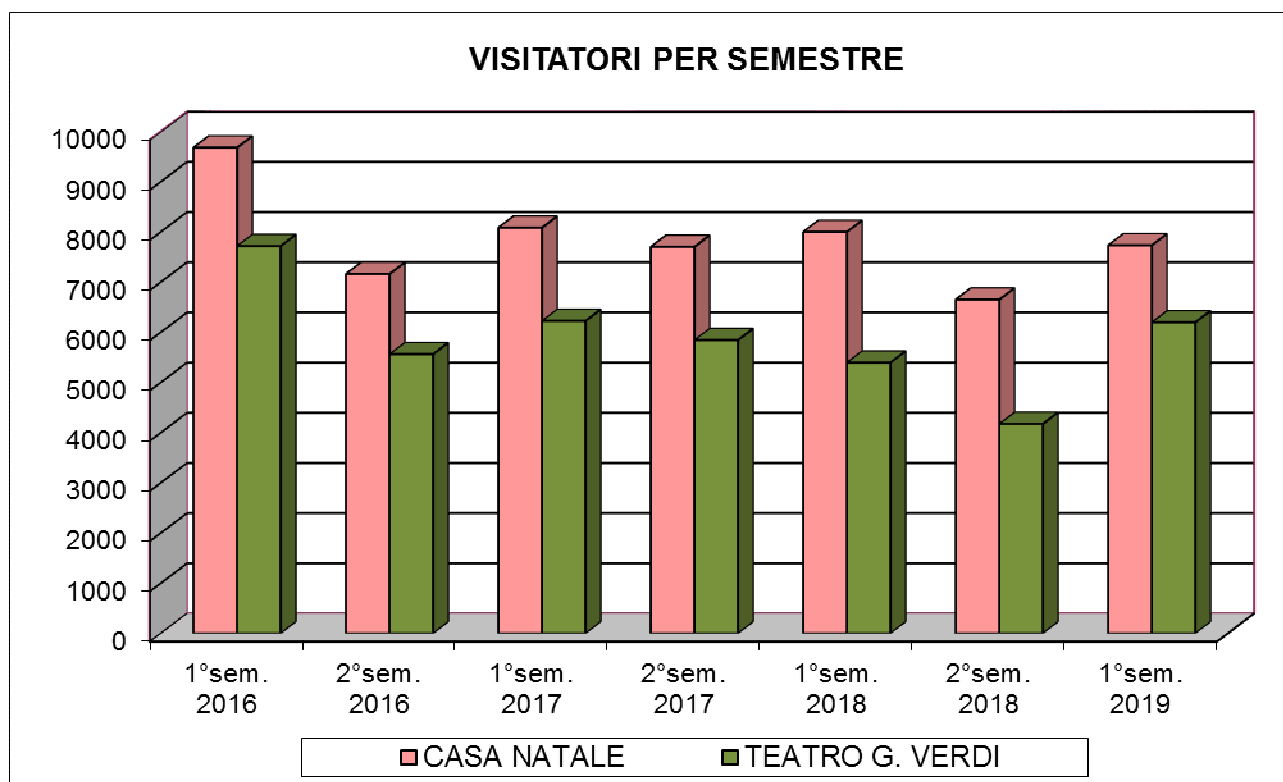
Anno 2018 - CASA NATALE : totale visitatori n. 14.646



Anno 2018 - TEATRO G. VERDI : totale visitatori n. 9.565

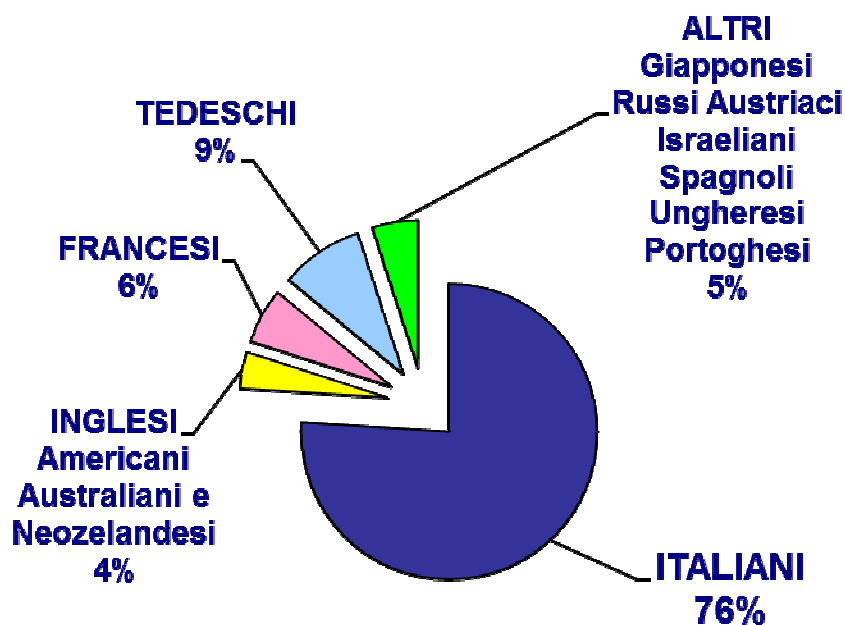




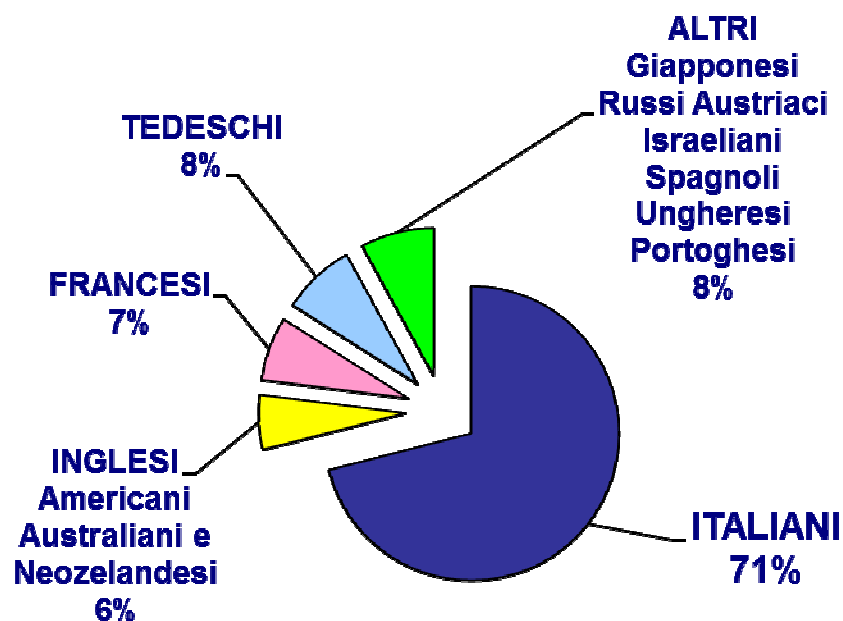


NAZIONALITA' VISITATORI

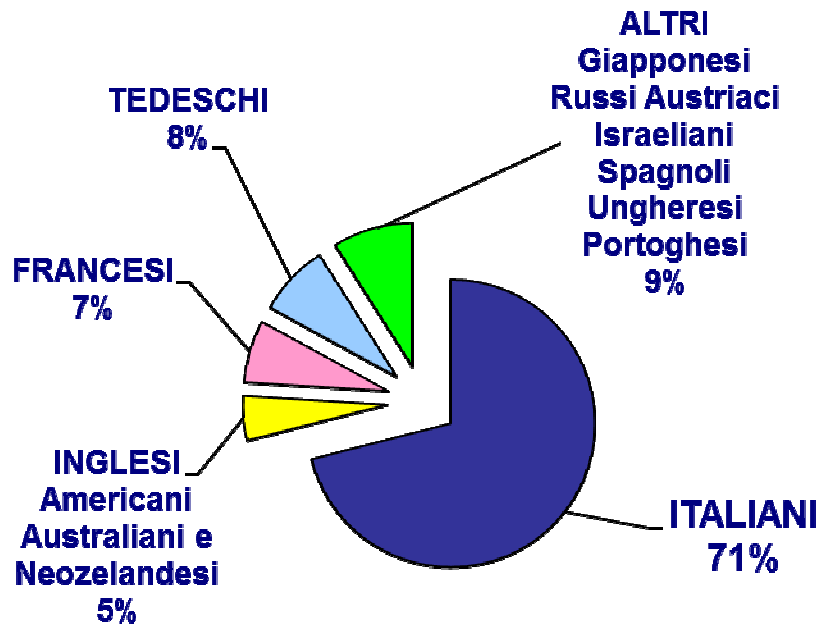
NAZIONALITA' VISITATORI 2016



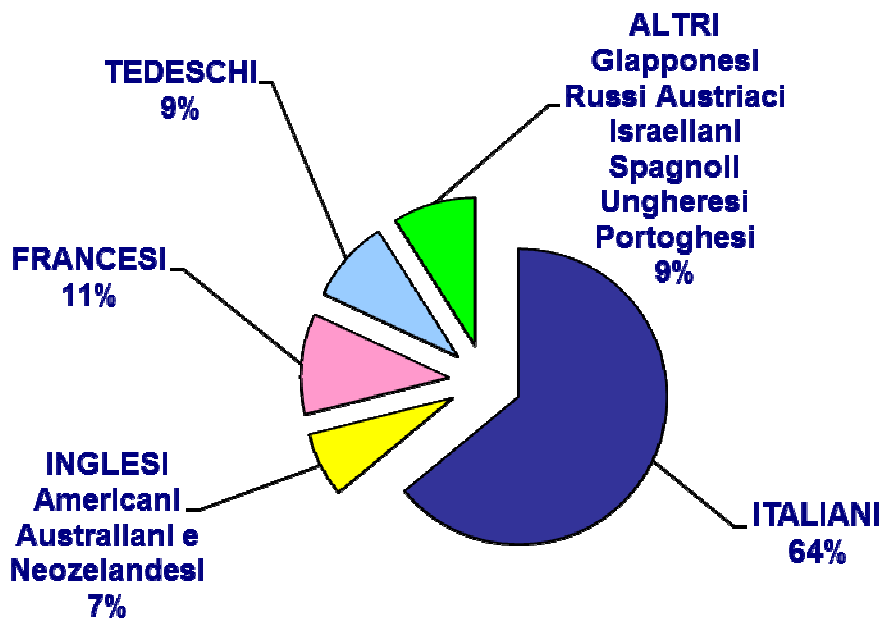
NAZIONALITA' VISITATORI 2017



NAZIONALITA' VISITATORI 2018



NAZIONALITA' VISITATORI 1° SEMESTRE 2019



ALLEGATO 3



COMUNE DI BUSSETO AREA CULTURA E TURISMO

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

PIANO DEGLI ONERI E VALORE DELLA CONCESSIONE

ONERI DELL'ENTE LOCALE

Ai fini della gestione integrata dei servizi turistici e museali, il Comune di Busseto mette gratuitamente a disposizione del concessionario:

- IAT – locale e arredi ivi contenuti per le attività dell'Ufficio di Informazioni e Accoglienza Turistica e correlate attività commerciali;
- Teatro G. Verdi per le visite guidate di turisti
- Casa Natale di Roncole Verdi e le attrezzature ivi contenute correlate al percorso di visita multimediale
- Hosting siti web turistici (www.bussetolive.com , www.casanataleverdi.it)

Il Comune, per i locali e le attrezzature concessi in uso, provvede agli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Provvede altresì alle utenze di acqua, energia, riscaldamento e al servizio di pulizia.

ONERI DEL CONCESSIONARIO

Ai fini della gestione integrata dei servizi turistici e museali, la ditta affidataria dovrà sostenere tutte le spese di personale come indicato al successivo paragrafo "Costi del personale".

Presso il locale adibito a Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) la ditta dovrà fornire le attrezzature informatiche (due computers, stampante, scanner, fotocopiatrice), un registratore di cassa, apparecchi e utenza telefonica n. 0524

92487, utilizzo del POS per i pagamenti on line, oltre che le spese varie d'ufficio e di biglietteria.

Presso la Casa Natale sono a carico della Ditta le spese per la fornitura delle attrezzature informatiche (un computer, stampante, scanner, fotocopiatrice), un registratore di cassa, una cassaforte, apparecchi e utenza telefonica n. 0524 97450, utilizzo del POS per i pagamenti on line, oltre che le spese varie d'ufficio e di biglietteria.

Sono inoltre a carico della ditta:

- Materiale promozionale turistico
- Spese per partecipazione a fiere e workshop
- Articoli di merchandising
- Spese generali di amministrazione
- Fornitura e riparazione biciclette

Costi del personale

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

A tal fine si precisa che il personale occupato al momento della presente gara è di 3 unità come di seguito indicato:

Operatore A – CCNL Terziario - III livello - Coordinatore front office – Contratto a tempo indeterminato

Operatore B – CCNL Terziario - IV livello - Operatore front office – Contratto a tempo determinato

Operatore C – CCNL Terziario - V livello - Operatore front office – Contratto a tempo determinato

Il valore della concessione più oltre indicato comprende anche il costo della manodopera che è stato stimato essere pari a circa il **73%** del valore.

Trattandosi di concessione e di attività non quantificabili dettagliatamente da parte della stazione appaltante in quanto la modalità di gestione delle stesse è rimessa all'offerta tecnica del concorrente, detta percentuale è una stima presunta non impegnativa per il concorrente

VALORE STIMATO DELLA CONCESSIONE

Ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. vv) del D.Lgs. n.50/2016 il corrispettivo per il concessionario è costituito nel diritto di gestire i servizi oggetto di affidamento, con assunzione in capo al concessionario del rischio operativo legato alla gestione degli stessi.

A tal fine al Concessionario sono riconosciuti i proventi derivanti da:

- visite museali (Teatro G. Verdi, Casa Natale)
- vendita articoli merchandising
- prevendita biglietti spettacoli
- noleggio biciclette
- vendita laboratori didattici e pacchetti turistici

Si tratta di concessione e di attività non quantificabili dettagliatamente da parte dell'Ente concedente in quanto la modalità di gestione delle stesse è rimessa all'offerta tecnica del concorrente.

Tuttavia il valore economico stimato ai sensi dell'art. 167 del D.Lgs. 50/2016 e smi della concessione per il **periodo 1/1/2020 – 31/12/2022** ammonta ad e 130.000,00 annui e complessivamente per il triennio ad **€ 390.000,00**.

La stima si basa principalmente sui dati relativi alla gestione dell'ultimo quadriennio, con un'**entrata media annua** come di seguito calcolata:

Entrate derivanti da vendita dei biglietti d'ingresso con visita guidata di Teatro Verdi e Casa Natale;	€ 100.320,00
Entrate derivanti da vendita di articoli turistici, quali libri, CD, DVD e gadget vari;	€ 13.000,00
Entrate derivanti da prevendita dei biglietti per gli spettacoli allestiti presso il Teatro Verdi, organizzati dal Comune o da terzi;	€ 3.000,00
Entrate derivanti da noleggio biciclette, vendita di servizi e pacchetti turistici e organizzazione laboratori didattici.	€ 1.680,00
Vantaggio economico relativo agli oneri (utenze dei locali) non corrisposti dal concessionario ma sostenuti dal concedente	€ 12.000,00
TOTALE	€ 130.000,00

Nel valore della concessione si considerano interamente compensate tutte le prestazioni, le spese ed ogni altro onere espresso e non dalla presente stima, compresi i contributi previdenziali, inerenti l'esecuzione dei servizi medesimi.

La stima ha carattere puramente indicativo e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti per il Concessionario, che assume interamente a proprio carico il rischio di impresa inerente la gestione dei servizi affidati in concessione.

ALLEGATO 4



COMUNE DI BUSSETO AREA CULTURA E TURISMO

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

PROCEDURA DI GARA E CRITERI PER L'AGGIUDICAZIONE

ART. 1 - PROCEDURA DI GARA

La gara per l'affidamento in concessione della gestione integrata dei servizi turistici e museali del Comune di Busseto (sotto soglia comunitaria) verrà gestita mediante procedura aperta e ai sensi degli artt. 164 ss. del D.Lgs. 50/2016.

Tale procedura verrà espletata dalla Centrale Unica di Committenza "Bassa Ovest" ("CUC") per conto del Comune di Busseto, come da Convenzione sottoscritta fra la predetta CUC ed il suddetto Comune.

Per l'espletamento della presente gara, la Centrale di Committenza si avvale del Sistema per gli Acquisti Telematici dell'Emilia-Romagna (SATER), accessibile dal sito <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>

ART. 2 - CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

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

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

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

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

Per quanto riguarda la valutazione degli elementi di natura qualitativa, il punteggio verrà assegnato da ciascun componente della Commissione giudicatrice in ragione

dell'esercizio della propria discrezionalità, seppur adeguatamente motivata, con riferimento a una scala costituita da cinque livelli di giudizio:

A ogni giudizio corrispondono i punteggi di seguito indicati:

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

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

	ELEMENTI DI NATURA QUALITATIVA	PUNTI
1	Gestione servizi Progetto di organizzazione dell'Ufficio Informazioni e Accoglienza Turistica (<i>escludendo i requisiti di base per la gestione di uno IAT previsti dalla normativa, indicare azioni, modalità, accorgimenti per ottimizzare l'accoglienza del turista – max due facciate A4</i>)	Max punti 10
2	Piano di comunicazione Proposte innovative per la diffusione delle informazioni turistiche e della promozione di eventi culturali. Progetto di sviluppo della comunicazione anche tramite social network (<i>descrivere sinteticamente le azioni previste – max due facciate A4</i>).	Max punti 12
3	Partenariati e sviluppo Strategie di rete territoriale tra gli operatori del settore e proposte per lo sviluppo del sistema turistico locale (<i>indicare sinteticamente le azioni concrete previste – max due facciate A4</i>)	Max punti 12
4	Turismo di settore Azioni di promozione turistica previste, con particolare riferimento al turismo straniero, al turismo in ambito musicale e nel settore enogastronomico (<i>indicare sinteticamente le azioni concrete previste – max due facciate A4</i>)	Max punti 10
5	Eventi e manifestazioni Progetto per l'organizzazione e/o vendita di eventi con finalità di promozione turistica e/o economica del territorio, da realizzare anche presso il Teatro Verdi (<i>indicare sinteticamente un programma di massima di eventi da attuarsi nei primi 18 mesi della concessione – max due facciate A4</i>)	Max punti 8

6	Azioni di marketing Partecipazione a fiere e workshop sia in Italia che all'estero negli ultimi 5 anni (<i>fornire elenco con allegata la <u>documentazione probatoria</u></i>)	Max punti 10
7	Attività di <i>incoming</i> nella provincia di Parma svolta negli ultimi cinque anni (<i>illustrare sinteticamente l'attività svolta - max due facciate A4 - e il catalogo dei pacchetti turistici</i>)	Max punti 10
8	Capacità commerciale Promo-commercializzazione negli ultimi due anni di eventi culturali (musica lirica, altri spettacoli dal vivo, mostre). (<i>Indicare l'elenco degli eventi specificando per ciascuna delle tre categorie il n. complessivo dei biglietti venduti, allegando la documentazione probatoria del n. di spettatori paganti. Saranno valutati con maggior favore gli eventi lirico musicali</i>).	Max punti 8

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

	ELEMENTI DI NATURA QUANTITATIVA	PUNTI
1	Gestione servizi Gestione continuativa di un ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica e/o di servizi museali nell'ultimo anno o negli ultimi tre / cinque anni (<i>indicare i riferimenti e gli estremi del/i contratto/i di affidamento</i>)	- negli ultimi 5 anni: punti 8 - negli ultimi 3 anni : punti 6 - nell'ultimo anno: punti 2
2	Capacità finanziaria Importo del fatturato di impresa relativo ai servizi analoghi a quelli da affidare in regime di concessione e gestiti negli ultimi tre esercizi finanziari (2016-2017-2018) a favore di enti pubblici o di soggetti privati (<i>produrre dichiarazione sostitutiva; in caso di aggiudicazione tali dati dovranno essere comprovati da estratti di bilancio dell'ultimo triennio</i>). Viene valutata la quota di fatturato triennale eccedente il valore della concessione.	Max punti 10 <i>Vedi nota 1</i>
3	Ingressi gratuiti Concessione ingresso gratuito ai luoghi comprensivo di visita guidata, su richiesta preventiva dell'Amministrazione Comunale, oltre ai 400 annui complessivamente tra visite in Teatro e visite a Casa Natale previsti dal capitolato (<i>indicare il numero</i>)	Max punti 2 <i>Vedi nota 1</i>

Nota 1

Il punteggio verrà assegnato mediante comparazione tra i valori indicati dai vari concorrenti secondo la seguente formula: $\text{valore indicato} / \text{valore indicato più alto} \times \text{punteggio massimo}$

Precisazioni relative alle offerte

Il Comune si riserva la facoltà di non affidare la concessione ad alcuno dei concorrenti qualora nessuna delle offerte presentate risulti idonea in relazione all'oggetto del contratto, ovvero non abbia raggiunto complessivamente almeno punti 60/100. Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, se ritenuta congrua e conveniente.

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

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

Si sottolinea che quanto offerto in sede di gara, in relazione agli elementi qualitativi indicati nel presente capitolato contrassegnati dai n. 1, 2, 3, 4, 5 e all'elemento quantitativo contrassegnato dal n. 3, costituisce obbligo contrattuale a tutti gli effetti di legge. In particolare l'elemento qualitativo n. 5 dovrà essere realizzato almeno nella misura del 70% rispetto a quanto offerto in sede di gara.

ALLEGATO 2



COMUNE DI BUSSETO AREA CULTURA E TURISMO

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

CAPITOLATO PRESTAZIONALE

ART. 1 - AMMINISTRAZIONE CONCEDENTE

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

ART. 2 - OGGETTO, DURATA E VALORE DELLA CONCESSIONE

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

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

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

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

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

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

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

ART. 3 - PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE

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

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

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

ART. 4 - REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

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

Requisiti di idoneità professionale e capacità tecnico professionale:

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

ART. 5 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI

A) SERVIZI TURISTICI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A.2) Azioni di Promozione Turistica

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B) SERVIZI MUSEALI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C) ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE INTEGRATA

C.1) Piano di comunicazione

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

Il piano di comunicazione dovrà in ogni caso garantire:

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

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

C.2) Obbligo di informazione verso l'Ente

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

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

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

D) SINERGIA CON L'ENTE LOCALE

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

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

ART. 6 - UTILIZZO DI LOCALI

A) LOCALI PER SERVIZI TURISTICI

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

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

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

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

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

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

B) LOCALI PER SERVIZI MUSEALI

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

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

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

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

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

C) CONSEGNA DEI LOCALI

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

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

D) RISCHI DA INTERFERENZA – DUVRI

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

E) CONCESSIONE DEGLI IMMOBILI ARTISTICI PER EVENTI

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

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

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

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

ART. 7 – PERSONALE

A) Personale addetto ai servizi turistici e museali

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

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

Gli addetti ai servizi turistici e museali dovranno possedere:

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

Il personale dovrà inoltre:

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

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

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

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

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

B) Obblighi del concessionario

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

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

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

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

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

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

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

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

ART. 8 - POLIZZA ASSICURATIVA

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

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

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

ART. 9 - GARANZIA DEFINITIVA

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

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

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

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

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

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

ART. 10 - CESSIONE DEL CONTRATTO

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

ART. 11 - DECADENZA E REVOCA DELLA CONCESSIONE

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

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

ART. 12 - CLAUSOLA PENALE

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

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

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

ART. 13 – TRATTAMENTO DEI DATI

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

ART. 14 - DISPOSIZIONI FINALI

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