



COMUNE DI NORCIA

Allegato sub B)

SCHEDA TECNICA

Servizio di gestione della Casa del Parco di Norcia e del Centro Tematico di Castelluccio.

ART. 1 – OGGETTO

L'affidamento ha per oggetto il servizio di gestione della Casa del Parco di Norcia e del Centro Tematico di Castelluccio.

ART. 2 - SERVIZI E PRESTAZIONI

I Centri, in quanto nodo funzionale di accoglienza turistica del Parco Nazionale dei Monti Sibillini, svolgono una funzione strategica nell'applicazione dei principi della Carta Europea del Turismo Sostenibile e nell'espletamento delle attività previste dalla Strategia che il Parco e i suoi Partner hanno elaborato in attuazione della suddetta Carta. Nell'anno in corso i Centri Visita, i punti informativi ed i Musei assumono altresì un ruolo strategico anche per le attività di informazione ed accoglienza nella fase post sisma.

L'impresa affidataria, attraverso gli operatori di gestione indicati in sede di affidamento eroga presso la Casa del Parco di Norcia i servizi di seguito dettagliatamente descritti:

1. informazione e promozione del territorio
2. organizzazione delle attività collegate al Centro
3. rete con gli altri Centri nell'ambito del sistema-Parco
4. rete con altre strutture di informazione turistica

1 - Servizi di promozione del territorio		
1	Azioni	Attività
A	Servizi di valorizzazione del territorio e dei servizi offerti dagli operatori turistici	1. Erogazione di servizi informativi aggiornati agli utenti, con particolare riferimento alle strutture ricettive (alberghi, agriturismi, BB, campeggi, ecc...) e di ristorazione presenti nel territorio. 2. Reperimento di informazioni e di materiale informativo sulle caratteristiche del territorio e sulle manifestazioni ed attività programmate per il periodo estivo.
B	Servizi di informazione ai visitatori sulle modalità e opportunità di fruizione del territorio dei Sibillini nonché sulle attività che possono essere svolte nell'area protetta con particolare riferimento alla fruizione del sistema dei Sentieri del Parco Nazionale dei Monti Sibillini soprattutto in relazione all'accessibilità consentita, come modificata in seguito agli eventi sismici del 2016.	1. Risposta alle richieste d'informazione pervenute alla casella di posta elettronica del Centro. 2. Erogazione del servizio Previsioni Meteo anche tramite esposizione giornaliera di bollettini. 3. Erogazione del servizio di messa a disposizione degli orari dei mezzi pubblici di trasporto locale e verso i principali nodi di accesso al territorio del Parco (stazioni ferroviarie e centri provinciali). 4. Reperimento di informazioni e di materiale informativo sulle modalità di fruizione del territorio (es. status percorsi e sentieri). E' in particolare





COMUNE DI NORCIA

		necessaria la messa a disposizione, per la consultazione, di tutte le pubblicazioni del Parco con particolare riferimento alle diverse Guide turistiche del Parco ed alla Carta dei Sentieri, oltre che i 15 Quaderni Scientifico-Divulgativi. 5. Vendita e/o distribuzione di pubblicazioni del Parco e altre case editrici specializzate nel settore, (guide naturalistiche, turistiche, carte topografiche...) utili ad una corretta fruizione del territorio.
C	Servizi di informazione riguardo le regole di comportamento da tenere con particolare riferimento alla disciplina contenuta nelle leggi regionali in vigore e nei regolamenti del Parco.	Erogazione di servizi informativi con particolare riferimento alle seguenti disposizioni del Parco: 1. Misure di conservazione dei Siti Natura 2000. 2. Disciplinare sull'uso dei fuochi all'aperto nel Parco Nazionale dei Monti Sibillini. 3. Disciplinare per lo svolgimento di attività sportive ed escursionistiche e di manifestazioni motoristiche nel territorio del Parco Nazionale dei Monti Sibillini. 4. Norme sulla conduzione dei cani.
D	Servizi di informazione riguardo il patrimonio storico, artistico, culturale, architettonico, peculiarità, usi e tradizioni dei Comuni.	Vendita compatibilmente con la normativa di settore vigente e/o distribuzione di pubblicazioni utili ad una migliore conoscenza del patrimonio del territorio di riferimento edito dal Parco e/o dagli enti locali e da altri soggetti attendibili e pubblicamente riconosciuti.
E	Servizio di vendita dei prodotti rientranti nella rete commerciale del Parco. I prezzi di vendita al pubblico sono fissati dal Parco e dal <i>licenziatario</i> .	Vendita, compatibilmente con la normativa di settore vigente, dei prodotti rientranti nella rete commerciale del Parco.
F	Servizi di monitoraggio dell'utenza.	1. Somministrazione di almeno 50 questionari, forniti dal Parco, volti a delineare il profilo degli utenti e del loro grado di soddisfazione. 2. Elaborazione dei dati sulle affluenze turistiche presso il Centro utilizzando il sistema SIGEVI. 3. Tenuta di un registro di presenze cartaceo.
2 - Servizi di organizzazione delle attività collegate ai Centri		
2	Azioni	Attività
A	Gestione della biglietteria e dei sistemi e/o apparecchiature tecnologiche e/o meccaniche eventualmente presenti nella Casa del Parco e nel Centro.	
3 - Servizi di rete con il sistema dei Centri Visita, dei Musei e dei Punti informativi del Parco e L'Ente Parco		
2	Azioni	Attività





COMUNE DI NORCIA

A	Scambio di informazioni costante con il Parco, gli enti locali, gli altri Centri del Parco e i Punti informativi al fine di aggiornare le informazioni riguardanti iniziative, eventi, disservizi, orari di apertura, o altre notizie di rilievo.	Principale strumento di comunicazione è la posta elettronica con la quale dovranno essere comunicate al Parco, agli altri Centri e agli enti locali le principali informazioni inerenti la Casa del Parco, le iniziative in corso, gli eventi di rilievo, i disservizi, le criticità. Le principali azioni, anche se non esaustive, sono: 1. Servizi di informazione sulle attività e i servizi offerti dagli altri Centri del Parco e dalle Guide del Parco. 2. Predisposizione, in rete con il Parco e con i soggetti gestori degli altri Centri, di un cartello informativo (visibile anche all'esterno) con gli orari di apertura e i recapiti telefonici degli altri Centri del Parco. 3. Collaborazione costante con il Parco e il Comune per la segnalazione di eventuali disservizi, aggiornamenti delle pagine web, manifestazioni, eventi...
B	Attivazione della casella di posta elettronica personalizzata e fornita dal Parco.	Gestione quotidiana della casella di posta elettronica compresa la risposta alle informazioni turistiche da rendere entro due giorni dalla richiesta.
4 - Servizi di rete con altre strutture di informazione turistica		
A	Collaborazione con eventuali altri sportelli informativi presenti nel territorio comunale (pro-loco, info-point, IAT...)	Attività utili ad attivare collaborazioni volte ad una maggiore efficacia delle iniziative di valorizzazione e promozione del territorio.
5 - Servizi di gestione ecosostenibile		
A	Il CENTRO / PUNTO INFORMATIVO rappresenta un esempio concreto di gestione eco-sostenibile. Esso pertanto è promotore di tale messaggio sia nei confronti dei fornitori sia con gli utenti.	1. Attività finalizzate al risparmio energetico e alla gestione sostenibile. 2. Adozione di misure volte a diminuire l'impatto ambientale del Centro (per esempio: uso di carta ecologica e/o riciclata, utilizzo di fonti di energia a basso consumo, raccolta differenziata).

I servizi di cui al punto n. 1 (Servizi di promozione del territorio) devono riferirsi a tutti i Comuni del Parco. Dovranno inoltre essere predisposti adeguati spazi, ove possibile anche esterni, dove collocare il materiale informativo o posto in vendita.

L'impresa affidataria garantisce altresì piccoli interventi di manutenzione/pulizia ordinaria sia all'interno che all'esterno dei Centri al fine di garantire il decoro della struttura.

ART. 3 – MISURAZIONE DEI RISULTATI

Per la misurazione dei risultati ottenuti in merito alle azioni e attività di cui al precedente articolo sono individuati i seguenti indicatori di risultato:

1 - servizi di promozione del territorio	n. degli utenti che hanno usufruito del servizio informativo n. strutture ricettive contattate n. enti locali contattati n. iniziative attivate (oltre alle 4 previste) n. partecipanti alle iniziative organizzate n. pubblicazioni del Parco vendute n. di gadget a marchio Parco venduti (per tipologia)
--	---





COMUNE DI NORCIA

	n. reclami n. dei questionari somministrati
2 - Servizi di organizzazione delle attività collegate al Centro	n. degli utenti che hanno visitato il Centro (biglietti staccati, ove disponibili)
3 - Servizi di rete con il sistema dei Centri Visita e dei Musei del Parco e/o con altre strutture di informazione turistica	n. risposte a richieste di informazioni evase per e-mail n. reclami n. altre strutture coinvolte nel servizio di accoglienza n. attività realizzate congiuntamente
4 - Servizi di gestione ecosostenibile	n. delle azioni attivate per il risparmio energetico n. di azioni attivate per la riduzione dell'impatto ambientale

ART. 4 - DURATA DEL CONTRATTO E APERTURA

Il periodo di attivazione del Centro come da progetto dell'Ente Parco, con apertura non continuativa, è **da Luglio (compatibilmente con i tempi tecnici necessari per l'affidamento) a ottobre 2021 come da calendario appositamente predisposto.**

L'apertura al pubblico dei centri è pertanto prevista per un totale di 123 giornate per la Casa del Parco di Norcia e il Punto Informativo di Castelluccio da effettuarsi secondo i seguenti orari:

- dal 03/07/2021 al 31/07/2021 (per 17 giorni di apertura) dalle ore 10:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30 (6 ore giornaliere);
- dal 1/08/2021 al 31/08/2021 (per 31 giorni di apertura) dalle ore 10:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30 (6 ore giornaliere);
- dal 04/09/2021 al 26/09/2021 (per 8 giorni di apertura) dalle ore 9:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30; (6 ore giornaliere);
- dal 02/10/2021 al 31/10/2021 (per 9 giorni di apertura) dalle ore 9:30 alle ore 12:30 (3 ore giornaliere);
- aperture in periodi differenti in relazione a iniziative e manifestazioni organizzate nel Comune per i quali è previsto afflusso di persone;
- tale calendario di apertura potrebbe essere rimodulato, per esigenze connesse alla tempistica di attivazione del servizio stesso e per garantire la massima apertura nei periodi di maggiore affluenza turistica.

ART. 5 - OPERATORI DI GESTIONE

La gestione della Casa del Parco nonché l'erogazione dei servizi e delle attività di cui al precedente art. 2 è affidata agli operatori di gestione individuati dall'impresa.

ART. 6 - RESPONSABILITA'

Il Comune è sollevato da ogni responsabilità civile e penale per qualsiasi evento dannoso che possa accadere al personale dell'impresa durante l'esecuzione dell'incarico di cui al presente capitolato.

L'impresa si impegna, altresì, a sollevare e tenere indenne il Comune da qualsiasi richiesta che, a qualunque titolo, sia avanzata nei propri confronti da soggetti terzi in relazione all'esecuzione dei servizi di cui al presente capitolato.

A garanzia dei rischi derivanti dalla predetta gestione l'impresa si impegna a stipulare, apposita assicurazione, ivi compresa la polizza assicurativa RCT per rischi derivanti dallo svolgimento dei servizi





COMUNE DI NORCIA

oggetto dell'affidamento, valida per la durata della gestione ed avente un massimale proporzionato ai rischi derivanti dall'uso della struttura.

ART. 7 – PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo per la fornitura del servizio in oggetto avviene in un'unica soluzione, alla completa effettuazione dei servizi richiesti, previa presentazione della fattura e della rendicontazione dell'attività svolta, da redigersi secondo linee guida che saranno fornite dal Parco. Entro trenta giorni dalla presentazione di tale documentazione il Comune provvede alla liquidazione previa verifica della regolare esecuzione delle attività.

ART. 8 - RISOLUZIONE

In caso di inadempimento tale da pregiudicare la corretta gestione della Casa del Parco e del Centro, il Comune si riserva la facoltà di risolvere il rapporto ed eventualmente di esigere il risarcimento del danno subito.

ART. 9 - OBBLIGHI

Sono a carico dell'Impresa, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, ed essa pertanto non potrà avanzare alcuna pretesa di compensi a tal titolo nei confronti del Comune, tutti gli oneri e i rischi relativi alle prestazioni delle attività e dei servizi oggetto del contratto nonché ogni attività che si rendesse necessaria o comunque opportuna per la prestazione degli stessi al fine di un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

L'Impresa affidataria si obbliga altresì:

- a eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato, nella lettera d'invito e nei relativi allegati;
- a consentire al Comune, per quanto di sua competenza, di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto della convenzione, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche;
- a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dal Comune e dal Parco;
- a dare immediata comunicazione al Comune e al Parco, per quanto di sua competenza, di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività oggetto della convenzione;
- a osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che saranno predisposte e comunicate dal Comune e dal Parco;
- a comunicare tempestivamente al Comune e al Parco, per quanto di propria competenza, le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione del contratto, indicando le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili, nonché la motivazione, tenendo presente quanto riportato all'art.5 del presente Capitolato.

ART. 10 - OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO

L'Impresa applica nei confronti degli addetti occupati nelle attività oggetto del servizio tutte le norme vigenti per l'assicurazione contro gli infortuni, la previdenza e ogni altra forma assicurativa prevista dalle vigenti disposizioni di legge o dai contratti collettivi di lavoro ed accordi integrativi previsti per le imprese di categoria.





COMUNE DI NORCIA

Art. 11 - TRACCIABILITA'

L'impresa si obbliga agli adempimenti previsti dalla legge 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità di tutti i flussi finanziari relativi al presente appalto. In particolare:

- α) indica che il conto corrente a ciò dedicato, con obbligo di comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi;
- β) indica i soggetti delegati ad operare attraverso il suddetto c/c, con obbligo di comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi;
- χ) è consapevole delle sanzioni relative agli inadempimenti e che tutti i movimenti, anche se non riferibile in via esclusiva alla realizzazione del presente appalto, devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico (con indicazione del codice identificativo della gara "CIG"), ovvero con mezzi di pagamento idonei ad assicurare la piena tracciabilità della transazione finanziaria.

Viene espressamente stabilita l'immediata risoluzione del rapporto qualora l'impresa risulti inadempiente agli obblighi previsti dalla citata normativa.

ART. 12 - INFORMATIVA (art. 13 del D.Lgs 196/2003)

Si informa preventivamente che i dati personali oggetto di trattamento:

- sono raccolti e registrati unicamente per la gestione della Casa del Parco e possono essere trattati sia con modalità manuali che con mezzi automatizzati;
- il conferimento dei dati è obbligatorio;
- i dati forniti possono essere comunicati ai soggetti previsti dalla legge;
- può essere consentito l'accesso agli atti ai sensi della L. 241/90;
- in relazione ai dati forniti i candidati godono dei diritti di cui al D.Lgs 196/2003;
- il titolare del trattamento dei dati è il Comune di Norcia – Prov. di Perugia.

ART. 13 - PARTICOLARI CONDIZIONI A CUI E' SOGGETTA LA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

l'impresa affidataria è soggetta alla piena ed integrale osservanza delle condizioni stabilite dalla presente scheda tecnica e all'osservanza di tutte le norme legislative in materia di forniture di servizi in quanto compatibili e applicabili;

