

CAPITOLATO PER L’AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEI SERVIZI TURISTICI, DI ASSISTENZA CULTURALE, DI ACCOGLIENZA PER IL PUBBLICO, DI PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEL COMPLESSO MUSEALE DI PALAZZO CAETANI.

Art. 1 – Oggetto

Il presente capitolato ha per oggetto l’affidamento dei servizi turistici, di assistenza culturale, di accoglienza per il pubblico, di promozione e valorizzazione del complesso museale di Palazzo Caetani col suo chiostro, le sale del Palazzo Caetani, la Biblioteca Comunale, le Sede Universitaria le Grotte sottostanti, il Museo Cittadino, la Piazza XIX Marzo, così come previsti dall’articolo 117 del D. Lgs.vo n. 42/2004, Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio e per quanto riguarda la gestione dei servizi aggiuntivi museali sono stati istituiti ai sensi dell’art. 4 del d.l. n. 433 del 1992 (convertito con L. 4 del 1993).

Art. 2 – Durata

La durata della gestione dei servizi, successivamente dettagliati all’art. 3, è di 5 (cinque) anni decorrenti dalla data di affidamento.

Art. 3 – Oneri connessi alla concessione

Per tutta la durata della locazione il gestore è tenuto a servirsi dei locali al piano terra del Palazzo Caetani. Il comune si riserva di accogliere la richiesta di utilizzo di una parte del Chiostro concordandone la tempistica e le modalità dell’occupazione stessa.

La porzione di chiostro locata potrà essere temporaneamente sospesa per la presenza di eventi istituzionali organizzati dall’ente che necessitano della totale disponibilità dello stesso (per motivi logistici, di sicurezza, ecc...)

Il concessionario sarà tenuto ad acquisire tutte le autorizzazioni preventive, le autorizzazioni sanitarie e le licenze commerciali per l’espletamento di quanto richiesto dal presente bando o di eventuali atti che abilitino all’esercizio dell’attività di preparazione e somministrazione di alimenti e bevande

Art. 4 – Compiti del gestore

I servizi richiesti al gestore affidatario sono quelli di supporto logistico all’ufficio turistico del Comune di Cisterna di Latina ed all’associazione “la Mimosa Mario Spigariol” per l’organizzazione di convegni, conferenze, dibattiti, corsi, congressi, seminari, meeting, video proiezioni, attività concertistica, attività di spettacolo (privi di allestimenti scenici), attività espositiva a carattere temporaneo (mostre di arte visiva, mostre di reperti e documenti storici, mostre di antiquariato) all’interno del complesso museale con conseguente attribuzione di compiti di:

- apertura e chiusura;

- garantire la presenza costante del numero degli addetti previsti per il servizio offerto, procedendo all'immediata sostituzione del personale assente per qualsiasi motivo;
- assicurare il servizio con idonea completezza e qualità, applicando prezzi di mercato, provvedendo ad esporre al pubblico costantemente e regolarmente il tariffario;
- sostenere le spese di tutte le utenze (telefono, energia elettrica, acqua, gas)
- astenersi dall'istallare nei locali video-giochi, slot machine, juke box ed ogni altro gioco elettronico nonchè macchine per la distribuzione automatica di alimenti e bevande
- biglietteria
- sorveglianza delle sale
- prima accoglienza, informazione, assistenza visitatori
- visite guidate
- allestimento e gestione bookshop
- comunicazione, promozione e valorizzazione
- curare la manutenzione ordinaria dell'immobile
- pulizia e mantenimento del decoro dei locali e degli spazi esterni.

I servizi dovranno essere svolti secondo le modalità riportate, a titolo descrittivo e non esaustivo della prestazione, nei paragrafi seguenti.

4.1 Apertura e chiusura

Il servizio affidato comprende l'apertura e la chiusura al pubblico, a richiesta dell'ufficio turistico, delle sale del Palazzo Caetani e degli altri immobili rientranti nel complesso museale in occasione degli eventi di cui al citato punto 3 in giorni ed orari preventivamente concordati con l'amministrazione comunale.

4.2 Biglietteria

Nei casi in cui la visita sia consentita solo previa acquisizione di biglietto di ingresso, l'affidatario dell'immobile deve provvedere alla vendita dei titoli di accesso ai visitatori, applicando le tariffe, anche agevolate, come risultanti da regolamentazione e/o provvedimenti in merito posti in essere dall'Amministrazione Comunale.

I biglietti possono essere unici, cumulativi, integrati con altri musei e/o servizi e in ogni altra forma utile all'incremento del flusso dei visitatori, in base a quanto determinato dall'Amministrazione comunale.

L'incasso derivante dalla vendita dei biglietti sarà di competenza dello sportello turistico per conto dell'Amministrazione Comunale. Con cadenza trimestrale il gestore del punto di prima accoglienza dovrà presentare, al Servizio Suap, un rendiconto contenente il numero complessivo dei biglietti venduti e il totale degli incassi del periodo di riferimento.

4.3 Sorveglianza delle sale

In occasione degli eventi di cui al precedente punto 3, il soggetto gestore dovrà garantire la sorveglianza degli spazi aperti al pubblico, il controllo assiduo e diretto dei materiali esposti, la vigilanza sul comportamento dei visitatori al fine di evitare pericoli di danneggiamento e di furto, il regolare flusso dei visitatori da eseguirsi in modo tale da assicurare sia la fruibilità delle opere che il corretto svolgimento delle attività museali, didattiche ed espositive, come pure la sicurezza e l'incolumità delle persone.

Il servizio include anche il controllo delle attrezzature e degli impianti presenti e la tempestiva segnalazione agli Uffici Comunali (Servizio Sueap e Servizio manutenzioni) dei malfunzionamenti o situazioni anomale, entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla avvenuta constatazione.

4.4 Prima accoglienza, informazione, assistenza visitatori

Il personale addetto all'accoglienza si impegna ad accogliere i visitatori e a fornire informazioni in merito:

1. al complesso Museale per quanto attiene i dati storici, architettonici ed artistici;
2. ai beni esposti e a tutti gli aspetti connessi;
3. alle tecnologie informatiche e multimediali presenti nella struttura museale;
4. alle iniziative culturali in corso ed in programmazione;
5. alle modalità di accesso alla struttura, e in particolare agli orari e alle tariffe

Il gestore del punto di prima accoglienza si impegna a utilizzare mezzi di comunicazione tali da rendere chiara, efficace e aggiornata la veicolazione del contenuto informativo, che si sostanziano in:

- cartellonistica e segnaletica da concordare con l'Amministrazione;
- materiale cartaceo (es. brochure);
- strumenti tecnologici e/o altre modalità anche innovative a seconda dell'esigenza informativa e dei flussi di visitatori (es. numero telefonico dedicato).

Il contenuto informativo dei mezzi sopradetti deve essere in lingua italiana e inglese e deve essere costantemente aggiornato.

Oltre ai servizi forniti in front office, il concessionario si impegna a garantire servizi di informazione tramite sistemi digitali quali il sito web, la pagina Facebook e altri canali.

4.5 Visite guidate

Dovrà essere garantito un servizio di supporto logistico ed organizzativo alle visite guidate per gruppi e scolaresche organizzate dallo sportello turistico in sinergia con l'amministrazione comunale, avendo cura che nel corso della visita si abbia una descrizione storico-artistica approfondita e dettagliata degli spazi e dei beni culturali esposti.

Le visite guidate potranno essere anche prenotate anticipatamente e il gestore del punto di prima accoglienza dovrà quindi attivare un servizio di prenotazione.

Le modalità e le eventuali tariffe praticate per lo svolgimento della suddetta attività sono quelle stabilite dall'Amministrazione Comunale.

Resta ferma la facoltà per altre guide turistiche o associazioni turistiche di accedere con i propri gruppi ed effettuare la visita guidata in proprio previo concordamento con il Servizio Sueap del Comune di Cisterna di Latina.

4.6 Allestimento e gestione della caffetteria e del bookshop

Il soggetto gestore si impegna, se e nella misura in cui sia richiesto e/o concordato con l'amministrazione comunale, ad allestire, attivare e gestire una caffetteria ed un bookshop all'interno del complesso museale, nella sala che sarà individuata di comune accordo con l'Amministrazione Comunale. L'attivazione delle attività sopradette dovrà avvenire entro e non oltre 3 (tre) mesi dal relativo affidamento, salvo motivata proroga. I costi relativi all'allestimento della caffetteria e del bookshop sono a carico del gestore.

I mobili e tutto il materiale dove verranno collocati gli oggetti in vendita dovranno essere decorosi ed intonati all'ambiente e conformi alle previsioni del Regolamento dei Gazebo, di cui alla delibera consiliare n. 20/2012 come modificata ed integrata dalla deliberazione consiliare 24/2015.

A tal fine, prima dell'installazione delle attrezzature, il gestore dovrà fornire al Servizio Sueap e al Servizio Manutenzioni la documentazione fotografica dei mobili che intende utilizzare ed ottenere l'assenso alla loro installazione.

Gli orari di apertura della caffetteria e del bookshop dovranno coincidere con gli orari di apertura del complesso Museale.

Nel bookshop saranno disponibili materiali editoriali, libri, guide turistiche, video, cartoline, poster, gadget, oggettistica di pregio e di design, prodotti tipici e altro materiale coerente con i contenuti del complesso museale.

In ogni caso, tutti i materiali, prima di essere messi in vendita, dovranno ottenere la preventiva condivisione del Servizio Sueap del Comune.

4.7 Comunicazione, promozione e valorizzazione

Entro e non oltre 3 (tre) mesi dalla data dell'affidamento il gestore dovrà presentare all'Amministrazione Comunale un dettagliato piano di comunicazione e promozione, che preveda, tra l'altro:

- Segnaletica turistica all'ingresso del complesso Museale;
- Cartellonistica con informazioni turistiche all'interno delle sale del complesso Museale;
- Realizzazione e gestione sito web;
- Gestione e aggiornamento della pagina Facebook e degli altri canali attivati;
- Iniziative di promozione turistica e culturale, anche in accordo con altre associazioni e/o strutture, in particolar modo con lo "sportello turistico";
- Attività di promozione del museo all'interno dei sistemi museali locali e regionali.

Il servizio di valorizzazione del complesso deve essere effettuato in conformità e in accordo con le politiche di valorizzazione adottate dal Comune di Cisterna di Latina e potrà comprendere, a titolo di esempio, l'ideazione e la realizzazione di iniziative espositive, laboratoriali, culturali e di spettacolo (senza alcun onere

aggiuntivo per il Comune), la gestione degli spazi disponibili per attività organizzate da terzi, da effettuarsi comunque previa autorizzazione dell'Amministrazione Comunale, l'organizzazione di attività e laboratori didattici, la collaborazione nella gestione degli spazi in occasione di iniziative organizzate direttamente dall'Amministrazione Comunale.

Le modalità per la gestione degli spazi disponibili per attività organizzate da terzi o promosse direttamente dall'Amministrazione comunale (manifestazioni, eventi, spettacoli, etc.) saranno oggetto di apposita disciplina stabilita in accordo tra l'Amministrazione comunale e il concessionario.

La segnaletica turistica dovrà essere installata entro 5 (cinque) mesi dalla data di affidamento.

4.8 Pulizia e mantenimento del decoro

Le operazioni di pulizia ordinaria e riordino dell'immobile affidato e delle relative pertinenze, ivi compresi gli spazi aperti al pubblico, sono a carico del gestore.

Sono inclusi in tale servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- La pulizia dei servizi igienici;
- Lo svuotamento dei cestini interni ed esterni;
- L'innaffiamento delle piante;
- Il controllo dell'efficienza e della manutenzione di tutte le installazioni o arredi presenti o che verranno collocati in futuro all'esterno o all'interno della struttura;
- Il riordino del bookshop;
- Il mantenimento di condizioni di decoro e pulizia degli immobili in detenzione.

Art. 5 - Qualificazione del personale

Il soggetto affidatario deve garantire che i servizi di cui all'art. 3 siano espletati da personale adeguatamente qualificato e formato per ciascuna tipologia di servizio affidato.

I requisiti e i curricula del personale devono essere comprovati a cura del gestore, il quale fornisce all'Amministrazione comunale un elenco nominativo, che dovrà essere aggiornato qualora ci siano modifiche.

Tutto il personale deve essere fornito di cartellino di riconoscimento dove sarà presente anche il logo del Comune e dovrà avere un abbigliamento conforme all'attività esercitata. Il personale dovrà svolgere i servizi e le attività affidate con la massima cura e diligenza, con professionalità, educazione, disponibilità e gentilezza nei confronti dell'utenza.

Il concessionario deve assicurare la stabilità e la continuità del personale utilizzato e provvedere con tempestività alla sostituzione qualora sopraggiungano assenze o indisponibilità del personale. Il concessionario deve altresì garantire che il personale sia coperto da assicurazione contro gli infortuni.

Art. 6 – Obblighi del Comune

Il Comune fornisce gli strumenti operativi necessari per consentire al gestore di svolgere correttamente i servizi descritti; eventuali strumenti indispensabili per il servizio che non fossero disponibili possono essere richiesti dal concessionario. In particolare assicura la manutenzione straordinaria della struttura e degli impianti (es. elettrico, idraulico, ecc.).

Art. 7 – Valore concessione

1. Il valore del presente capitolato è stimato in euro 90.000,00 (su 5 anni) IVA esclusa, se dovuta;
2. L'importo a base di gara, soggetto a rialzo, corrisponde al canone annuo di locazione per attività di caffetteria e gestione del bookshop di € 18.000,00

Art. 8 – Condizioni economiche

In ragione dei servizi affidati al gestore del centro di prima accoglienza, come analiticamente enunciati al precedente punto 3, questi dovrà corrispondere al Comune di Cisterna di Latina un canone mensile calmierato che compensi l'esborso economico sostenuto per l'assolvimento degli oneri di servizio sopra citati.

Il canone riguarderà l'immobile sito al piano terra del complesso museale tenuto conto dei prezzi di mercato degli immobili limitrofi, decurtato di una percentuale commisurata al peso economico dei servizi istituzionali attribuiti.

All'affidatario è altresì riconosciuta la possibilità di allestire e gestire una caffetteria ed un bookshop (art.3.6) all'interno dei locali affidati per l'espletamento di attività commerciale accessoria a quella istituzionale dell'ente concessionario.

Il concessionario dovrà presentare al Comune presso il Servizio Suap un rendiconto annuale riportante i ricavi derivanti dalla gestione suddivisi per genere di attività: caffetteria, bookshop, altre attività.

Art. 9 – Rapporti tra Amministrazione e concessionario

Il soggetto affidatario dovrà nominare al proprio interno un Referente e comunicarlo direttamente in sede di gara.

Tale referente sarà la persona abilitata dal concessionario a gestire il rapporto con l'Amministrazione comunale nonché la persona che coordinerà il lavoro di gestione dei servizi. Tutte le comunicazioni formali saranno trasmesse al referente che dovrà provvedere a trasmetterle al resto del personale.

Il Referente, analogamente, potrà rivolgersi per ogni comunicazione al Responsabile del Servizio Suap del Comune di Cisterna di Latina.

Il Comune di Cisterna di Latina, per qualsivoglia iniziativa o necessità, può impegnare le sale del complesso museale senza che il concessionario abbia nulla a pretendere, anche se queste coincidano con gli orari e le giornate di apertura stabilite dal gestore.

Nel caso di specie l'Amministrazione comunale e il concessionario si accorderanno di volta in volta per definire congiuntamente le modalità di fruizione del sito.

Art. 10 – Servizi museali

1. L'accesso al museo è a pagamento, il costo per l'uso delle sale del complesso museale verrà stabilito con deliberazione di Giunta Comunale, unitamente alle modalità di utilizzo dell'intero complesso, la misura del deposito cauzionale utile alla copertura di eventuali danni che possano essere arrecati negli spazi concessi in uso;
2. Sarà cura del concessionario provvedere al versamento degli importi provenienti da ticket e cauzioni al Ufficio Economato che provvederà ad introitarli in apposita voce del bilancio comunale;
3. E' vietato fumare all'interno del Complesso Museale, inclusi gli spazi all'aperto, nei bagni, negli antibagni e nelle zone di passaggio;
4. E' vietato consumare pasti se non nelle zone attrezzate o in occasione di buffet autorizzati;
5. I soggetti privati ed esterni che risultino organizzatori di eventi ed utilizzatori temporanei di spazi devono attenersi agli orari indicati nell'autorizzazione

Art. 11 – Inadempimenti e penali

Qualsiasi atto o fatto costituente inadempimento deve essere contestato per iscritto al Concessionario entro il termine di 15 (quindici) giorni dall'avvenuta conoscenza da parte dell'Amministrazione comunale.

Eventuali controdeduzioni dovranno essere fornite per iscritto dal concessionario nel termine perentorio di 7 (sette) giorni dal ricevimento della contestazione.

In caso di inadempimento che riguarda o comporta l'interruzione del servizio, l'Amministrazione Comunale addebita al concessionario una penale da un minimo di 50,00 euro/giorno fino a un massimo di 200,00 euro/giorno, per ogni giorno di interruzione, in base alla gravità del fatto.

In caso di inadempimento che non comporta l'interruzione del servizio, la penale è applicata in base alla gravità dell'inadempimento con un minimo pari a 30,00 euro fino a un massimo di 150,00 euro.

La penale è computata sulla cauzione che sarà prodotta dal gestore all'atto della stipula del contratto di concessione con il comune di Cisterna di Latina.

Art. 12 – Verifiche

Il Comune si riserva di effettuare verifiche finalizzate a valutare l'andamento della gestione in termini di efficienza ed efficacia e/o ad accertare la corretta esecuzione e l'esatto adempimento di quanto previsto dal presente capitolato, autonomamente o con il coinvolgimento del gestore. Il gestore ha il diritto di chiedere specifiche verifiche su particolari problematiche.

Art. 13 – Revoca e recesso

Il Comune può revocare l'affidamento del servizio, prima della scadenza, in qualsiasi momento e con preavviso di 1 mese, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, qualora il gestore incorra in gravi inadempimenti od omissioni di quanto previsto nel presente capitolato.

Il gestore può richiedere il recesso in caso di impossibilità ad eseguire il servizio per causa non imputabile alla stessa secondo le disposizioni del codice civile.

Tale facoltà è esercitata per iscritto mediante invio di raccomandata con avviso di ricevimento.

Non è ammesso il tacito rinnovo della locazione.

Art. 14 – Assicurazioni e responsabilità

Il soggetto gestore è obbligato a stipulare una polizza assicurativa per la responsabilità civile che ricomprenda anche i danni verso l'Ente e a presentare copia della documentazione attestante l'avvenuto pagamento della stessa.

Ogni responsabilità per danni a persone e cose, che comunque derivassero dall'esecuzione dei servizi affidati, si intenderà a carico del concessionario che terrà il Comune sollevato ed indenne da ogni responsabilità ed onere.

Art. 15 – Foro competente

Per qualunque contestazione o vertenza che dovesse insorgere tra le parti sulla interpretazione o esecuzione dei servizi disciplinati dal presente capitolato, è competente il foro di Latina.