



COMUNE DI PANICALE

Provincia di Perugia

C.A.P. 06064
C.F. e P.I. 00449310549

Via Vannucci, 1 - Tel. 075-837951
Fax 075-837637
e-mail: companicale@libero.it

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA, PROMOZIONE ED INFORMAZIONE TURISTICA, VISITE GUIDATE AI MONUMENTI ED AI MUSEI DI PANICALE E BOOKSHOP.

ART. 1 - OGGETTO

Il Comune di Panicale affida alla ditta aggiudicataria del presente appalto (di seguito indicata con la dicitura "Ditta") la gestione dei servizi di accoglienza, promozione ed informazione turistica, visite guidate ai monumenti ed ai musei di Panicale e bookshop per il periodo dal 01/01/2009 al 31/12/2010.

CAPO I: GESTIONE UFFICIO INFORMAZIONI E VISITE GUIDATE AI MONUMENTI

ART. 2 - UFFICIO INFORMAZIONI TURISTICHE

Il Comune di Panicale affida alla Ditta la gestione del servizio di accoglienza ed informazioni turistiche con le seguenti modalità: l'ufficio, ubicato in P.zza Umberto I, o comunque in altra sede adeguata, deve rimanere aperto al pubblico seguendo il seguente orario:

- dal 15 giugno al 31 ottobre tutti i giorni dalle ore 10,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,30 alle ore 19,00; (prevedendo n.2 operatori in contemporanea presso l'ufficio Informazioni nel periodo di maggior afflusso turistico da metà giugno fino alla fine di settembre, di cui il secondo con orario ridotto di un'ora, ovvero dalle 10,00 alle 12,30 e dalle 16,00 alle 19,00);
- dal 1° novembre al 31 marzo (tranne il periodo natalizio e pasquale) aperto tutti i giorni festivi e prefestivi dalle ore 10,30 alle ore 12,30 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00 (con la presenza di un operatore);
- dal 1° aprile al 14 giugno: tutti i giorni dalle 10,30 alle 12,30 e dalle 15,00 alle 17,30; (con la presenza di un operatore);
- settimana Santa : tutti i giorni dalle 10,00 alle 13,00 dalle 15,00 alle 18,00; (con la presenza di un operatore);
- periodo natalizio natalizio (dal 24 dicembre al 6 gennaio incluso): dalle 10,00 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 17,00; (con la presenza di un operatore in grado di effettuare visite guidate).

L'ufficio dovrà inoltre rimanere aperto in orario serale (o durante particolari eventi fuori dall'orario canonico) durante lo svolgimento delle più importanti manifestazioni culturali il cui elenco sarà comunicato alla ditta a cura dell'ufficio cultura del Comune di Panicale per un totale complessivo di ore aggiuntive pari ad un massimo di 80 annuali, senza costi aggiuntivi per il Comune.

La Ditta garantirà:

- che gli operatori siano sufficientemente qualificati, con una buona conoscenza del territorio e di

almeno una lingua straniera;

- che gli operatori vengano costantemente formati, con corsi di aggiornamento su materie relative al profilo professionale: lingue straniere, storia dell'arte, informatica; in modo da garantire la massima qualità del servizio;

- nei confronti del proprio personale l'applicazione del Contratto Nazionale Collettivo di lavoro e gli accordi locali integrativi vigenti riguardanti il trattamento economico e normativo, lo Statuto dei lavoratori e l'ulteriore normativa in materia;

- che gli operatori mantengano all'interno dell'ufficio un atteggiamento professionale;

- il reperimento costante del materiale informativo utile alla migliore presentazione del territorio e delle attività culturali, sportive e ricreative che vi si svolgono;

- un controllo che il materiale promozionale lasciato dalle aziende private si riferisca ad aziende in regola con le norme di autorizzazione all'esercizio delle relative attività;

- la massima collaborazione con l'ufficio cultura e turismo del Comune di Panicale in tutti gli aspetti relativi alla diffusione delle informazioni inerenti le manifestazioni culturali e turistiche e alla distribuzione del materiale cartaceo prodotto;

- l'apertura straordinaria dell'ufficio, previa richiesta e/o prenotazione, per l'accoglienza di tour operators nazionali ed internazionali, senza il pagamento del relativo biglietto.

La Ditta dovrà trasmettere, qualora richiesto dall'Ente, copia dei modelli DM 10 INPS concernenti il personale impiegato. Il personale dovrà essere in possesso di valida certificazione sanitaria acquisita a spese della Ditta. La Ditta dovrà portare a conoscenza del proprio personale che l'Ente appaltante è totalmente estraneo al rapporto di lavoro e che non potranno essere avanzate in qualsiasi sede pretese, azioni o ragioni di qualsiasi natura nei confronti dell'amministrazione appaltante. A richiesta, la ditta aggiudicataria farà pervenire l'elenco nominativo del personale operante con qualifica, nonché la documentazione attestante i versamenti contributivi di legge e autocertificazioni sull'integrale applicazione del CCNL relativo al comparto.

ART. 3 - SERVIZIO DI VISITE GUIDATE AI MONUMENTI E AI MUSEI

Il Comune di Panicale affida alla Ditta la gestione del servizio di visite guidate ai seguenti monumenti e luoghi di interesse turistico:

- A) Chiesa di San Sebastiano;
- B) Teatro Comunale "Cesare Caporali";
- C) Museo del Tulle;
- D) Museo della Sbarra e Chiesa della Sbarra;
- E) Palazzo del Podestà;
- F) Collegiata di San Michele di San Michele Arcangelo.

Il servizio di visite guidate oggetto della convenzione sarà richiesto direttamente dagli interessati alla ditta, presso la sede dell'Ufficio Informazioni Turistiche in Panicale.

La Ditta dovrà accompagnare, mediante visita guidata, tutti coloro che ne faranno richiesta nella visita al Centro storico di Panicale ed ai monumenti elencati nel presente articolo dietro pagamento di un biglietto, secondo gli itinerari di seguito riportati:

- 1) ITINERARIO COMPLETO (A,B,C,D,E,F): Euro 5,00 per le persone singole (esclusi i minori di anni 6 ed i residenti nel Comune di Panicale che non devono pagare alcun biglietto, per nessun itinerario) ed Euro 3,00 a persona per ultrasessantacinquenni, ragazzi con età compresa fra i 7 ed i 14 anni, per gruppi superiori a 10 persone, soci touring e Borghi più Belli d'Italia
- 2) VISITA AL S. SEBASTIANO: Euro 3,00 – ridotti Euro 2,00 (categorie indicate al punto 1)
- 3) ITINERARIO DEL CENTRO STORICO (A,B, E, F esclusi i Musei): Euro 4,00 – riduzioni Euro

3,00 (categorie indicate al punto 1);

4) ITINERARIO DEI MUSEI (C,D): Euro 4,00 – ridotti Euro 3,00(categorie indicate al punto 1);

5) ITINERARIO CON VISITA AD UN SOLO MONUMENTO (escluso San Sebastiano): Euro 2,00.

6) MUSEO DEL TULLE: ingresso Euro 2,00 (apertura dal 1° luglio al 31 agosto).

Il prezzo del biglietto ed i relativi tipi di visita e servizi potranno essere comunque rivisti dall'Amministrazione Comunale prima della stagione turistica.

La Ditta dovrà inoltre aderire a tutte le iniziative di percorsi comprensoriali con biglietto unico ideati e promossi dalle varie amministrazioni ai fini di una maggiore promozione territoriale.

La Ditta dovrà inoltre:

- sorvegliare i visitatori per tutto il tempo della visita, aprire, chiudere i locali ed attivare gli allarmi dove presenti, custodire le chiavi e segnalare tempestivamente al Comune di Panicale eventuali anomalie (segni di intrusione, perdite, lesioni, danni o altro) riscontrate durante le visite;
- osservare e far osservare tutte le norme regolamentari e le disposizioni che potranno essere adottate dall'Amministrazione Comunale in materia;
- rispondere direttamente per eventuali errori inerenti l'accensione accidentale di riscaldamento, l'apertura di rubinetti o altro nei vari siti;
- stipulare apposita polizza assicurativa di responsabilità civile dotata di congrua copertura per i danni che potrebbero derivare ai terzi e per gli eventuali danni provocati alle opere d'arte esistenti all'interno dei locali durante lo svolgimento del servizio di visita guidata rimanendo esclusa ogni responsabilità diretta o indiretta da parte del Comune di Panicale.

Il Comune ha la facoltà di richiedere, durante l'anno, alla Ditta un certo numero (circa 12) di visite guidate a titolo gratuito per ospiti importanti, gemellaggi o in occasione di particolari iniziative.

ART. 4 - SERVIZIO DI PROMOZIONE INTEGRATA DEL TERRITORIO

La Ditta affidataria del servizio si impegna a promuovere il territorio comunale, attraverso l'organizzazione di itinerari che prevedano la visita di:

- Santuario della Madonna di Mongiovino;
- Chiesa di Mongiovino Vecchio;
- Chiesina della Querciolana;
- Santuario delle Grondici;
- Chiesa di Colle San Paolo;
- itinerario ecologico “Dal Castello di Panicale al Castello di Mongiovino Vecchio”
- altri siti di interesse nel territorio Comunale (futuro Museo della Civiltà contadina ecc).

Detto servizio consiste nel: fornire informazioni dettagliate (in varie lingue) sui monumenti di tutto il territorio comunale e non solo su quelli collocati all'interno del centro storico di Panicale, in modo da avere la percezione, da parte del visitatore, di un “museo diffuso”; mettere in collegamento i proprietari o i custodi delle strutture sopra indicate con il visitatore, in modo da organizzare apertura e visita delle stesse; fornire materiale cartaceo o di altro tipo rispetto a tutti i monumenti ed alle manifestazioni culturali, turistiche di Panicale e del comprensorio; gestire in modo adeguato ed efficace il sistema dei “rimandi”(percorsi tematici, messa in rete di informazione, newsletter ecc.).

CAPO II - GESTIONE DEI MUSEI

ART. 5 - GESTIONE DEL MUSEO DEL TULLE

La Ditta affidataria del servizio, mediante un proprio operatore, presente all'interno del Museo del Tulle, si impegna a:

- aprire e chiudere il Museo custodendone le chiavi e disattivando /attivando i relativi allarmi;
- sorvegliare ed accompagnare i visitatori durante la visita;
- arieggiare opportunamente i locali per garantire la riduzione dell'umidità interna;
- informare i visitatori sugli aspetti storici e tecnici ritenuti opportuni al fine della conoscenza dell'Ars Panicalensis e della scuola di ricamo fondata dalla Sig.ra Anita Belleschi Grifoni, secondo il seguente orario di apertura:
- dal 1° luglio al 31 agosto tutti i giorni dalle ore 10,00 alle ore 12,30 e dalle ore 16,00 alle ore 19,00.

ART. 6 GESTIONE DEL MUSEO DELLA SBARRA

La Ditta affidataria si impegna a:

- aprire e chiudere il Museo della Sbarra, disattivando /attivando i relativi allarmi;
- custodire le chiavi;
- sorvegliare ed accompagnare i visitatori durante la visita;
- informare i visitatori sugli aspetti storici e tecnici inerenti la raccolta di oggetti e paramenti sacri;
- inserire in almeno due percorsi guidati giornalieri, o su richiesta del turista, la visita alla Chiesa della Madonna della Sbarra (che custodisce opere degne di attenzione), oltre al Museo dei Paramenti.

ART. 7 PULIZIE DEI LUOGHI FREQUENTATI DALLE VISITE

La ditta affidataria si impegna a garantire le pulizie dei seguenti luoghi, al fine di collaborare al mantenimento di un aspetto decoroso delle varie sedi di visita:

- CHIESA DI SAN SEBASTIANO: 2 volte al mese
- TEATRO CAPORALI: 2 volte al mese
- MUSEO DEL TULLE, MUSEO DELLA SBARRA, PALAZZO DEL PODESTA': 1 volta al mese.

Data la natura dei luoghi, tali interventi dovranno essere eseguiti da ditta specializzata, dotata dell'attrezzatura e dei materiali adeguati. Il calendario semestrale o annuale delle pulizie dovrà essere inviato all'ufficio cultura, al fine di integrare gli interventi con quelli già previsti dal Comune.

CAPO III NORME COMUNI

ART. 8- CORRISPETTIVI

Il Comune riconoscerà alla Ditta come corrispettivo annuo per i servizi prestati, oltre all'intero ricavo derivante dalla vendita dei biglietti presso l'ufficio informazioni, il Museo del Tulle e il Museo della Madonna della Sbarra, una somma forfettaria annua di Euro 24.000,00 oltre I.V.A. se dovuta (dicansi ventiquattromila/00 Euro) per un monte ore annuo presunto di 2.560, da liquidarsi previa presentazione di regolare fattura mensile entro il 15 del mese successivo. Il corrispettivo di cui sopra è da ritenersi indicativo e riferito al monte ore annuo di 2.560. Oscillazioni in più o in meno del 3 per cento annuo del monte ore non daranno luogo ad alcun aumento né diminuzione dell'importo dovuto.

ART. 9 - COMPITI DEL COMUNE

Il Comune mette a disposizione il locale per l'Ufficio Informazioni turistiche ubicato in Piazza Umberto I o comunque in altra sede adeguata, accollandosi le spese di affitto.

ART. 10 - ONERI DELLA DITTA

La Ditta affidataria assicurerà costantemente una adeguata e decorosa pulizia dei locali, compresi i servizi igienici, in cui verrà svolta l'attività accollandosi le relative spese ed oneri: Ufficio Informazioni Turistiche, Chiesa di San Agostino, Museo della Madonna della Sbarra, Chiesa di San Sebastiano Teatro Cesare Caporali e Palazzo del Podestà.

La Ditta si accollerà inoltre le seguenti spese: i costi telefonici (compreso internet e fax), la stampa dei biglietti e del materiale promozionale ed informativo (depliant su Panicale, sui Musei ecc. in italiano, inglese, francese e tedesco, previa visione e coordinamento con l'ufficio Cultura comunale) spese di elettricità, acqua e riscaldamento dei locali.

La Ditta dovrà inoltre impiegare, in aggiunta al monte ore annuo previsto, a tempo parziale, per n. 2 ore e 30 minuti giornaliere, a tempo determinato o indeterminato, con funzioni di informazione e di collegamento con l'ufficio cultura del Comune di Panicale, un portatore di handicap indicato dal servizio sociale comunale che ne curerà il relativo specifico progetto di inserimento. Il portatore di handicap dovrà essere formato soprattutto relativamente a: lingua straniera (inglese), storia dell'arte, informazione e accoglienza dei turisti. Tale impiego non deve escludere la presenza simultanea di 2 operatori durante il periodo estivo, presso l'ufficio Informazioni, e dell'altro operatore (nei mesi di luglio e agosto) presso il Museo del Tulle.

ART. 11 - PROMOTORE

La Ditta è tenuta a nominare una figura che curi l'animazione, la promozione, lo sviluppo e la diffusione del servizio contribuendo a diffondere l'immagine di Panicale e del suo territorio attraverso contatti mirati con gli operatori turistici, i Comuni limitrofi ed il Sistema turistico locale, le agenzie di viaggio ed altri canali volti alla attivazione del turismo didattico. Detta figura, dotata di particolare motivazione e professionalità, dovrà fungere da coordinatore con l'Amministrazione Comunale. Il promotore dovrà redigere un piano di promozione e comunicazione annuale indicando le strategie da seguire e le modalità da utilizzare ai fini di un aumento dell'afflusso turistico di provenienza nazionale ed internazionale. Tale piano dovrà essere approvato dall'Amministrazione Comunale e sarà verificato tramite relazione semestrale. Il promotore dovrà altresì incontrarsi con il referente dell'Ufficio Cultura / Turismo comunale, con cadenza 2 volte al mese per il monitoraggio costante delle azioni di promozione previste nel programma generale.

ART. 12 – CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La Ditta dovrà istituire ed attuare una carta della qualità dei servizi erogati, seguendo le linee guida dettate dalle più recenti tendenze di concezione dell'Ufficio Informazione turistica, ovvero come:

- punto di riferimento per i cittadini : informazioni sul territorio, sui servizi, sulle manifestazioni; realizzazione di giornate tematiche dedicate alla visita gratuita dei monumenti per i cittadini; coinvolgimento dei cittadini nelle attività di animazione di visite o altro;
- punto di riferimento per i turisti: massima cura nella gestione delle informazioni, dell'accoglienza, dell'animazione del percorso guidato,
- punto di gestione dei reclami: da intendersi come contributo al miglioramento del servizio e della propria professionalità (raccolta dati, elaborazione, proposta di soluzioni);
- creazione, mantenimento e gestione dei "rimandi" territoriali;
- approccio dinamico nella gestione quotidiana delle situazioni e nella gestione delle informazioni fornite nel sito (aggiornamento continuo con news, foto, curiosità, appuntamenti, ecc.);

- strumento di attuazione delle strategie promozionali;
- verifica delle attività di promozione;
- stimolo per trasformare i contatti in occasioni turistiche;
- punto di monitoraggio continuo dei luoghi della cultura (monumenti e musei del percorso), tramite schede specifiche per ogni luogo, dove vengano riportate pulizie ordinarie e straordinarie, segnalazioni relative a manutenzioni di varia natura, altre note degne di importanza;
- punto di riferimento per le realtà locali, ovvero associazioni, scuole, residenti (supporto alle associazioni culturali locali, contatti con le scuole per promozione della conoscenza storico-artistica locale ed attivazione di progetti didattici ecc.).

ART. 13 - BOOK SHOP

Nelle attività di promozione turistica la Ditta, previa acquisizione delle necessarie autorizzazioni amministrative di legge, dovrà istituire un "Book-shop" per la diffusione di materiale editoriale specializzato e promozionale vario e provvedere alla creazione di un punto vendita dei prodotti di eccellenza tipici locali, sia enogastronomici che di artigianato artistico, dando particolare connotazione di qualità al servizio offerto. I prezzi dei prodotti in vendita non potranno essere superiori a quelli di mercato di analoghi prodotti.

Qualora, per la produzione di oggettistica o cartoline/ poster/segналibri, vengano riprodotte le opere più significative del patrimonio panicalese (affresco di San Sebastiano, Tavola del Caporali, Teatro Caporali, affresco del Raffaello, fontana, Palazzo del Podestà o altro monumento) si dovrà chiedere formale autorizzazione al proprietario del bene e versare le tariffe previste dalla Legge Ronchei. Per la vendita presso il bookshop di libri o altro materiale prodotto dal Comune di Panicale, verrà riconosciuta alla Ditta una percentuale non superiore al 30% sul prezzo di copertina.

ART. 14 - COLLABORAZIONE NELLA REALIZZAZIONE DI EVENTI CULTURALI

La Ditta dovrà garantire la massima collaborazione con l'ufficio Cultura comunale sia nella fase di preparazione che nella fase di svolgimento degli eventi, tramite il supporto logistico (fornendo informazioni dettagliate ai turisti, creando reti di collegamento con tutte le strutture ricettive del territorio e con canali di comunicazione nazionali ed internazionali, tali da garantire la più ampia diffusione dell'informazione) e mettendo a disposizione risorse umane e di altro genere per l'allestimento e la custodia di mostre ospitate nei luoghi oggetto di visite guidate, supportando altresì tutte le altre iniziative culturali e turistiche promosse direttamente dal Comune (quali concerti, mostre d'arte e artigianato, convegni, conferenze ecc.). In occasione di eventi particolari (mostre) promossi o ideati dal Comune di Panicale, che prevedano il pagamento di un biglietto di ingresso, verrà stipulata apposita convenzione tra il Comune di Panicale e la Ditta inerente l'apertura, la custodia e le percentuali sugli incassi.

ART. 15 - VISITE GUIDATE SU PRENOTAZIONE

Fuori dal normale orario di apertura degli spazi museali e di visita guidata, la Ditta dovrà garantire l'apertura degli spazi anche su prenotazione ai visitatori che ne facessero richiesta. Per questo servizio di prenotazione è riconosciuta alla Ditta la facoltà di prevedere un diritto di prenotazione ad esclusivo carico degli utenti richiedenti non superiore ad Euro 40,00 per i gruppi turistici e comunque proporzionale al numero dei partecipanti, e non superiore ad Euro 30,00 per i gruppi scolastici e comunque proporzionale al numero dei partecipanti. Nulla sarà dovuto da parte del Comune.

Modifiche al presente articolo potranno essere apportate su richiesta di una delle parti e

comunque in accordo con l'Amministrazione Comunale.

ART. 16 - RENDICONTO ANNUALE E RELAZIONE STRATEGICA

La Ditta è tenuta a rimettere all'Amministrazione Comunale un rendiconto economico - gestionale del monte ore effettuato nonché degli incassi ed una relazione annuale sull'attività svolta entro il 15 gennaio dell'anno successivo. La relazione dovrà contenere anche linee strategiche per il miglioramento continuo della qualità del servizio (con report relativi ai questionari somministrati ai visitatori, alla gestione dei reclami ecc.).

ART. 17 – SUBAPPALTO

E' vietato sia il subappalto che la cessione, totale o parziale del servizio oggetto dell'appalto.

ART. 18 - DURATA

La durata del rapporto contrattuale e' stabilito per un periodo di anni due a partire dal 1 gennaio 2009 e fino al 31 dicembre 2010. E' vietato il rinnovo tacito del contratto.

La Ditta si impegnerà a dare esecuzione alle prestazioni oggetto del servizio in affidamento a far tempo dalla data di comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione, anche in pendenza di stipula del contratto.