

## **Parco Nazionale Gran Paradiso**

### **CAPITOLATO TECNICO**

#### **PROCEDURA APERTA PER LA GESTIONE TRIENNALE DI SERVIZI TURISTICI E DI PROGETTI DI SVILUPPO IMPRENDITORIALE NEL PARCO NAZIONALE GRAN PARADISO – CIG 84187815DB**

#### **ART. 1 – OGGETTO**

Il presente capitolato descrive nel dettaglio le attività da svolgere, che sono tra loro interrelate e che sono suddivise in quattro aree:

- A – INFORMAZIONE
- B - PROMOZIONE
- C - EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITA'
- D – ATTIVITA' IMPRENDITORIALI

Ciascuna area contiene al suo interno una serie di servizi specifici, che devono essere svolti da personale qualificato e con esperienza professionale nel settore.

#### **ART. 2 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

I servizi di cui al presente capitolato dovranno essere prestati secondo le indicazioni generali che seguono. La descrizione dettagliata delle attività relative ai servizi da svolgere si trova all'interno degli specifici allegati al presente capitolato.

Si precisa che alcuni servizi sono richiesti a partire da precise annualità, in funzione della programmazione pluriennale delle attività del Parco, altri sono di carattere saltuario. Pertanto, ove possibile, in premessa dei diversi servizi sono state indicate:

- la decorrenza, se diversa dalla data di stipula del contratto o dell'eventuale consegna anticipata;
- se trattasi di “servizio continuativo” cioè da svolgersi lungo tutto l'arco dell'anno;
- se trattasi di “servizio saltuario” cioè da svolgersi in determinati periodi dell'anno o su richiesta dell'Ente, sempre coerentemente con l'oggetto della gara.

Nei seguenti paragrafi e negli allegati relativi vengono indicati tutti i dettagli necessari per la comprensione dei servizi delle aree A,B,C e della attività imprenditoriali dell'area D, mentre in specifico allegato al disciplinare viene riportata una tabella importi utile alle ditte concorrenti per la definizione dei prezzi unitari e quindi dell'offerta complessiva.

La ditta aggiudicataria dovrà comunicare all'Ente in sede contrattuale le figure che svolgeranno le funzioni di coordinamento e organizzazione, che terranno i rapporti con il Parco, parteciperanno alle riunioni strategiche e fungeranno da ponte tra il Parco e tutti gli operatori coinvolti, come dettagliato al successivo art. 3.

#### **AREA DELL'INFORMAZIONE (AREA A)**

Sono comprese in quest'area quattro tipologie di servizi coerenti tra loro e strettamente interrelati che hanno la finalità di garantire verso l'esterno (visitatori, amministrazioni locali e popolazioni residenti, operatori commerciali e associazioni) un'informazione qualificata ed efficace attraverso le strutture e i servizi affidati in gestione.

Per quanto riguarda le strutture si tratta per lo più di **centri visitatori** ai quali generalmente è annesso un allestimento tematico. Per quanto riguarda i servizi si tratta di attività di **segreteria**

**turistica** che viene svolta o a livello centrale (per il Parco nel suo complesso) o a livello territoriale, quest'ultima per garantire una maggiore connessione con il territorio, gli operatori /amministrazioni /associazioni /imprese.

La gestione di queste strutture e servizi risulta efficace quando viene condivisa con gli stakeholder locali e l'area A diventa quindi strategica per l'Ente in quanto strumento di concertazione e di programmazione di attività congiunte. Ove non strettamente definita l'attività da svolgere, si intende che questa sarà concertata tra parco e società aggiudicataria in sede contrattuale, dopo aver recepito le indicazioni dell'amministrazione dell'Ente.

**Sull'allegato A al presente capitolato si trovano tutti i dettagli e le modalità di esecuzione dei servizi legati all'informazione.**

### **AREA DELLA PROMOZIONE (AREA B)**

Sono comprese in quest'area 4 tipologie di servizi coerenti tra loro e strettamente interrelati che costituiscono uno degli ambiti più strategici dell'attività del Parco, quello relativo alla promozione del territorio e del turismo eco-compatibile.

Per la promozione del territorio l'Ente ha al proprio interno un ufficio preposto alla comunicazione istituzionale (ufficio stampa), all'interno del quale è curata anche la promozione turistica. Quest'ufficio cura in particolare il sito istituzionale, la redazione di una rivista (Voci del Parco) che esce con 2 numeri/anno, la predisposizione dei comunicati stampa, la cura dei social network. Necessita di un supporto operativo per quanto riguarda la direzione della rivista e la collaborazione all'aggiornamento del sito, che è tra i servizi compresi in quest'area.

Un'altra tipologia di servizi è quella che afferisce all'organizzazione, realizzazione, gestione e monitoraggio degli eventi per il pubblico, sia durante l'estate e i periodi natalizio/pasquale, sia di eventi particolari sui quali ogni anno l'Ente chiede alla Ditta un supporto organizzativo. Oltre a questi, sempre nell'ambito della cura e della particolare attenzione che l'Ente riserva alle comunità locali, vengono proposti dalle associazioni del territorio alcuni eventi di carattere locale che, se meritevoli di promozione, vengono organizzati con il supporto del Parco e il contributo economico. Nell'ambito di questa tipologia di eventi è richiesta alla ditta la collaborazione nel rapporto con gli stakeholder locali, nell'istruttoria per la concessione dei contributi, nella promozione e monitoraggio delle attività.

Per la promozione del Parco Nazionale a livello nazionale e internazionale sono comprese in quest'area le azioni quali la partecipazione a fiere, saloni, eventi promozionali che di anno in anno vengono concordate tra Parco e Impresa aggiudicataria, sulla base di linee guida e specifici obiettivi promozionali da raggiungere.

L'ufficio stampa del Parco tra le varie attività si occupa anche della comunicazione istituzionale attraverso il sito web e le varie pagine dei *social networks*, oltrechè della redazione della rivista "Voci del Parco" che viene distribuita ai residenti nel Parco, nei centri di informazione e in altre strutture con due uscite all'anno.

Il servizio di supporto richiesto alla ditta aggiudicataria prevede un operatore che collabori alle funzioni di promozione e informazione turistica che si sviluppano attraverso il web e gli strumenti di comunicazione del Parco.

**Sull'allegato B al presente capitolato si trovano tutti i dettagli e le modalità di esecuzione dei servizi legati alla promozione.**

### **AREA DELL'EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITA' (AREA C)**

Quest'area comprende 7 tipologie di servizi che afferiscono all'ambito dell'educazione ambientale e alla sostenibilità, quindi il comparto più strettamente legato delle attività con le scuole, ma anche le iniziative di divulgazione naturalistica rivolte al pubblico e la promozione di alcuni siti di interesse culturale.

Per queste attività l'ente si avvale della collaborazione di guide del Parco, guide ambientali escursionistiche, ricercatori ed esperti, educatori, che la Ditta deve coinvolgere e incaricare direttamente. Può essere prevista talvolta la partecipazione del Corpo di Sorveglianza del Parco, che sarà coinvolto dall'ente per lo svolgimento delle eventuali attività a supporto e completamento dei programmi organizzati.

Nell'ambito delle attività con le scuole l'ente realizza da diversi anni un **progetto istituzionale di educazione ambientale territoriale e pluriennale dal titolo "Chi ama protegge"**, con l'obiettivo di sensibilizzare i ragazzi, in particolare quelli residenti sul territorio, sull'importanza di tutelare un patrimonio unico come quello del Parco Gran Paradiso. Il progetto è completamente gratuito **per le scuole del territorio e limitrofe**, mentre le spese per i trasporti delle classi in uscita sul territorio sono cofinanziate dall'ente. Per l'anno scolastico 2020/2021 il progetto, già avviato, sarà concluso dal Parco.

La ditta aggiudicatrice subentrerà a partire dall'autunno dall'anno scolastico successivo (2021/2022), supportando l'ente nella progettazione, organizzazione e segreteria didattica, realizzazione e monitoraggio di tutte le attività previste. Il cofinanziamento dei mezzi di trasporto esula dall'importo del presente bando, che viene gestito direttamente dall'ente con le Direzioni Didattiche per quanto riguarda le modalità di liquidazione, ma è richiesto alla ditta un supporto di segreteria per la gestione organizzativa con le scuole.

Per quanto riguarda le attività **con le scuole al di fuori del progetto istituzionale "Chi ama protegge" e le iniziative di divulgazione naturalistica rivolte al pubblico** la ditta si dovrà occupare nello specifico della progettazione, organizzazione e svolgimento di progetti volti all'incentivazione del turismo scolastico, alla sensibilizzazione sulla tutela della biodiversità, iniziative di divulgazione naturalistica e scientifica anche presso i centri visitatori del Parco. Tali progetti sono rivolti alle scuole, alle famiglie, al pubblico vasto e ai diversi target che ogni anno vengono individuati in accordo con il Parco come i destinatari delle varie iniziative.

Eventuali richieste da parte dell'utenza saranno gestite autonomamente dalla ditta aggiudicataria, che introiterà direttamente le quote per lo svolgimento delle attività richieste.

Un'altra tipologia di servizi riguarda la **promozione e gestione** di alcuni siti di interesse educativo e culturale, come il "**Centro Educazione Ambientale La Cascata**" a Noasca, un attrezzato spazio con un laboratorio polivalente nel quale gli utenti possono consultare collezioni didattico-naturalistiche, una piccola biblioteca e materiali vari per attività di scoperta e catalogazione dei reperti naturali.

Tra i siti di interesse culturale e storico, la ditta dovrà occuparsi della promozione e gestione dell'**Ecomuseo della scuola di Meison**, nel Vallone del Roc (Valle Orco) e la **Fucina da Rame di Ronco Canavese** (Valle Soana). Quest'ultima al momento è in ristrutturazione da parte dell'Ente; da quando verrà resa nuovamente fruibile ai visitatori, la Ditta potrà occuparsi della sua valorizzazione e promozione, organizzando visite guidate a pagamento e altre attività di animazione culturale anche in accordo con le realtà locali interessate alla sua divulgazione e fruizione, come le associazioni di antichi mestieri, le Proloco, ecc.

L'ultimo servizio concerne l'**organizzazione di campi di volontariato** per il coinvolgimento di fruitori motivati in attività gestionali, con valore di educazione alla sostenibilità, che verranno indicate dall'ente Parco. Anche in questo caso la ditta aggiudicataria si dovrà occupare di tutti gli aspetti organizzativi e gestionali per l'attivazione dei campi, al riconoscimento dei rimborsi forfettari per i capicampo, alla gestione delle richieste e all'attivazione dei campi, che al momento

si svolgono durante l'estate in Valle Orco ma potrebbero essere estesi anche in altre valli del Parco a seconda delle necessità. Per questo servizio il lavoro è concentrato nei mesi da aprile ad agosto. **Sull'allegato C al presente capitolato si trovano tutti i dettagli e le modalità di esecuzione dei servizi legati all'educazione alla sostenibilità.**

### **AREA ATTIVITA' IMPRENDITORIALI (AREA D)**

La società aggiudicataria, oltre allo svolgimento dei servizi richiesti ai punti A, B, C, avrà l'opportunità di sviluppare alcuni settori che, sotto l'egida del Parco e con l'immagine dell'ente stesso, potranno costituire un interessante cespite di introito, che sarà proporzionale all'impegno, alla creatività e all'innovazione che la ditta stessa saprà mettere in campo. Dal punto di vista del Parco lo sviluppo di queste azioni porterà ad una crescita dell'immagine verso l'esterno, quindi Parco e Ditta si intendono per quest'area "partner" per lo sviluppo di attività rispetto alle quali entrambi beneficeranno dei risultati raggiunti. I settori riguardano:

- a)** - La commercializzazione di gadget, libri e ogni altro bene possa essere diffuso con il logo del Parco o semplicemente commercializzato con finalità educative e di promozione dell'area
- b)** - L'incentivazione dell'utilizzo di spazi che possono essere adibiti a convegni, attività di formazione, meeting e convention anche internazionali nei più diversi settori e, ove compatibile, anche lo sviluppo di attività private
- c)** - Altre attività che possono essere proposte dalla Ditta.

La presente area del capitolato fornisce le indicazioni per la progettazione degli interventi di gestione che le ditte concorrenti potranno fornire in sede di presentazione dell'offerta tecnica. E' infatti intenzione dell'Ente definire qui le linee guida per la gestione, che sarà poi costruita nei dettagli sulla base del progetto presentato dalla Ditta che risulterà aggiudicataria, seguendo le indicazioni fornite nell'allegato E. Dal momento dell'aggiudicazione il Parco e la Ditta diventeranno partner nello sviluppo di queste attività, rispetto alle quali verranno analizzati e approvati i dettagli operativi.

#### SETTORI DELLE ATTIVITA' IMPRENDITORIALI

**Commercializzazione di materiali:** la vendita di prodotti di merchandising e pubblicazioni editoriali vuole rispondere all'esigenza di offrire ai visitatori ulteriori strumenti di conoscenza delle attività svolte o delle esposizioni presso i Centri Visitatori, del mondo della conservazione, della ricerca scientifica e dell'educazione ambientale, oltre alla fauna e alla flora, alla storia, alla cultura e alle tradizioni del territorio del Parco Nazionale Gran Paradiso.

Da sempre il Parco ha avuto una propria linea di oggetti e prodotti che ha gestito internamente in tutte le fasi, dalla progettazione, alla realizzazione e stoccaggio e che ha gestito per la commercializzazione tramite accordi con privati. Ora il Parco intende esternalizzare questo settore attraverso un accordo di collaborazione con la Ditta che risulterà aggiudicataria della presente gara, i cui termini sono i seguenti: spetteranno all'Ente parco le linee guida sulle tipologie di materiali da realizzare, i messaggi educativi che questi materiali dovranno veicolare, la tipologia della rete di distribuzione che sarà individuata, il controllo che tutto venga attuato secondo le linee guida, le royalties sul venduto. Spetteranno alla Ditta l'ideazione, la realizzazione, lo stoccaggio, la commercializzazione e l'introito dei ricavi, riconoscendo al Parco a fine anno le royalties che saranno concordate per ogni tipologia di oggetto e che potranno essere riconosciute in forma di denaro o in natura attraverso la fornitura di materiali.

Tale settore si compone dei seguenti ambiti

**Merchandising:** consiste nell'ideazione, progettazione, sviluppo, produzione, distribuzione e commercializzazione di Prodotti Ufficiali marchiati PNGP, Prodotti a Marchio Qualità Gran Paradiso e di eventuali Prodotti Secondari pertinenti all'attività del Parco, sulla base delle specifiche di volta in volta concordate con il Parco e previa approvazione dello stesso. La disponibilità dei Prodotti Ufficiali, dei Prodotti a Marchio Qualità Gran Paradiso e dei Prodotti Secondari (congiuntamente definiti **Prodotti di Merchandising**) ha lo scopo di proporre al visitatore un'ampia gamma di oggetti evocativi dell'esperienza della visita al Parco Nazionale Gran Paradiso, differenziati per tipologia di utenti (scolaresche, turisti, etc..), idonei a rafforzare la diffusione dell'immagine del Parco e dei Centri Visitatori;

**Attività Editoriale:** consiste nella progettazione e pianificazione editoriale, editing, ideazione, realizzazione della veste editoriale e del progetto grafico, promozione e commercializzazione di opere divulgative, informative, accademiche, scientifiche e ludiche, per l'infanzia o per adulti, relative al Parco Nazionale Gran Paradiso e alle esposizioni, alle mostre ed alle attività dei Centri Visitatori, con l'attribuzione, per la durata della concessione e per tutti i paesi del mondo, dei correlati diritti d'autore di edizione, pubblicazione, riproduzione e traduzione e commercializzazione limitatamente ai diritti di titolarità o nella disponibilità del Parco. Sono a carico della Ditta aggiudicataria le seguenti attività: realizzazione tecnica e tipografica, editing, traduzione in una lingua straniera europea indicata dal Parco, impaginazione, cura tipografica, stampa, distribuzione e commercializzazione e ogni altro aspetto relativo alla predisposizione, produzione e distribuzione nazionale di ogni prodotto editoriale, anche in formato digitale o elettronico, compresi l'aggiornamento, la manutenzione informatica e l'hosting dei prodotti in formato elettronico.

**Gestione rete vendita:** consiste nella gestione del sistema vendita dei prodotti di merchandising ed editoriali presso i Centri Visitatori del Parco (di seguito definiti Parco Shop), nelle sedi ufficiali e distaccate indicate dal Parco, nei punti vendita autorizzati (Corner Shop) presenti nel territorio piemontese e valdostano, e in altre sedi come l'e-commerce, nelle Aree Opzionali (successivamente elencate) o in occasione di fiere ed eventi. Oltre alla gestione degli attuali canali di vendita si richiede alla Ditta aggiudicataria di ideare e realizzare un piano vendita capace di sviluppare e incrementare la rete di rivenditori gadget del Parco, specialmente a nell'area territoriale del Parco e, in generale, nei territori limitrofi in Piemonte e Valle d'Aosta.

**incentivazione all'uso delle strutture:** riguarda una proposta di incentivazione all'uso di locali nei Centri Visita di Ceresole Reale, nel Centro Visita e nel Centro di Educazione Ambientale di Noasca.

A Ceresole Reale il Parco è proprietario di una porzione dell' ottocentesco ex Grand Hotel, struttura storica e testimonianza di pregio architettonico, restaurata con il mantenimento delle caratteristiche originarie. Il Centro è servito da adiacenti strutture ristorative e ricettive e dispone di parcheggio.

Ceresole Reale è località a vocazione turistica posta al fondo della Valle Orco, in un contesto paesaggistico di pregio. Il salone del Centro si presta in ogni stagione a manifestazioni, eventi, attività formative, congressi, workshop, meeting, Nel Centro Visita di Noasca, località di media valle, il parco dispone di un'aula attrezzata in particolare per attività formative, con schermo per proiezioni e sedute con tavoletta. Nel vicino Centro di Educazione Ambientale è disponibile un'aula didattica.

**Altre attività che possono essere proposte dalla Ditta:** oltre alle suddette opportunità messe a disposizione dal Parco, la ditta potrà proporre iniziative ulteriori o diverse che potranno essere sviluppate sempre nell'ottica della sinergia secondo la quale il Parco, analizzate e avallate le proposte, potrà promuoverle anche attraverso la propria immagine e i propri canali, mentre la ditta potrà sviluppare attività che possano essere redditizie per essa stessa e andare al contempo a beneficio della notorietà e dell'immagine del Parco.

**Sull'allegato D al presente capitolato si trovano tutti i dettagli e le modalità di esecuzione delle attività imprenditoriali.**

### **ART. 3 - RAPPORTI CON IL PARCO, ORGANIZZAZIONE E COORDINAMENTO ATTIVITA'**

La Ditta aggiudicataria dovrà individuare il nominativo del referente generale per i rapporti con il Parco e individuerà altresì un referente specifico per ciascuno dei 4 settori di attività corrispondenti alle 4 aree A,B,C,D. Sarà compito del referente generale rapportarsi con il responsabile del competente ufficio del Parco, che è anche RUP del presente procedimento, per quanto concerne gli aspetti amministrativi, finanziari, politici e strategici del progetto, predisponendo il bilancio annuale preventivo delle spese da sostenere (come da capitolato tecnico e indicazioni annuali di programmazione dell'Ente) e consuntivo per le spese effettivamente sostenute, indicando i risparmi di gestione e contrattando con il Parco i relativi reinvestimenti.

Sarà compito dei referenti specifici dei 4 settori rapportarsi ai funzionari dell'ufficio addetti ai diversi settori per tutto quanto concerne gli aspetti organizzativi, pratici e di gestione dei servizi e delle attività imprenditoriali.

### **ART. 4 - CODICE DEONTOLOGICO E IMMAGINE DEL PARCO**

Tutti gli operatori addetti ai diversi servizi, i coordinatori e i referenti devono garantire nel rapporto con l'utenza e con il Parco:

- gentilezza e disponibilità
- correttezza nei rapporti interpersonali
- capacità di ascolto e di mediazione
- rispetto delle opinioni dell'interlocutore
- capacità di *problem solving*, ciascuno per il proprio livello operativo;
- elasticità e capacità di adattamento ad eventuali cambiamenti organizzativi cioè tutte quelle capacità fondamentali per stabilire rapporti costruttivi, efficaci e sereni tra i soggetti interessati e per garantire servizi al pubblico qualitativamente elevati e rispondenti alle aspettative della stazione appaltante, degli enti locali e dei fruitori.

Rispetto alla promozione dell'immagine del Parco i servizi dovranno essere svolti coerentemente con i messaggi e gli obiettivi dell'Ente. Sia la Ditta aggiudicataria sia gli operatori incaricati sono tenuti a diffondere verso l'esterno un'immagine positiva del Parco, pur evidenziando le problematiche in maniera oggettiva.

In particolare, il personale dei Centri Visitatori stimolerà la conoscenza da parte dei visitatori della rete degli operatori aderenti al circuito "Marchio di Qualità Gran Paradiso" spiegandone la politica, gli obiettivi ambientali e l'organizzazione, incentivando la frequentazione delle strutture ricettive e

della ristorazione, dei produttori e degli artigiani appartenenti al circuito e sostenendo l'immagine del Parco in tale operazione.

#### **ART. 5 - CRITERI DI SOSTENIBILITA' AMBIENTALE**

Per tutte le attività, i servizi e le forniture richiesti nel presente appalto (aree A, B, C, area imprenditoriale D), la ditta aggiudicataria dovrà conformarsi a criteri di sostenibilità che rientrano nelle finalità del Parco per la prevenzione di ogni impatto sull'ambiente, sulla base delle seguenti prescrizioni:

- Essere conformi alla certificazione Emas e ISO 14001 del Parco e all'aggiornamento annuale dei documenti tecnici, ai Criteri Ambientali Minimi Ministeriali in essere ed emessi nel corso del contratto (art. 34 del Codice dei contratti pubblici). Per i Criteri non ancora attivi (carta per copia e carta grafica, carta stampata, organizzazione di eventi e seminari a basso impatto ambientale – GREEN MEETING - Linee guida-), al protocollo APE della Città Metropolitana di Torino  
<http://www.pngp.it/ente-parco/certificazione-ambientale>  
<https://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi>  
[http://www.cittametropolitana.torino.it/cms/risorse/ambiente/dwd/agenda21/ape/tabella\\_cam\\_ape\\_novembre\\_2019.pdf](http://www.cittametropolitana.torino.it/cms/risorse/ambiente/dwd/agenda21/ape/tabella_cam_ape_novembre_2019.pdf)
- Essere al minor impatto ambientale possibile, con priorità a materiali naturali, riciclati o riusati, provenienti dalla minore distanza possibile dall'area del Parco, per limitare gli impatti sui trasporti e supportare i produttori dell'area
- Applicare le procedure per la corretta raccolta differenziata dei rifiuti nei servizi e attività, in conformità alle prescrizioni EMAS e alle normative nazionali e locali
- I servizi prestati e i beni prodotti devono essere conformi agli standard sociali minimi in materia di diritti umani e di condizioni di lavoro lungo la catena di fornitura, definiti dalle leggi nazionali dei Paesi ove si svolgono le fasi della catena, ed in ogni caso in conformità con le Convenzioni fondamentali stabilite dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro e dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite (Decreto ministeriale 6 giugno 2012 "Guida per l'integrazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici")  
[https://www.bosettiegatti.eu/info/norme/statali/2012\\_dm\\_06\\_06\\_standard\\_sociali.htm](https://www.bosettiegatti.eu/info/norme/statali/2012_dm_06_06_standard_sociali.htm)
- Favorire la produzione da parte di imprese sociali

#### **ART. 6 - RUOLO DEL PARCO E OPPORTUNITA' MESSE A DISPOSIZIONE**

L'ufficio del Parco referente per tutte le attività e per i rapporti con la Ditta aggiudicataria è l'Ufficio comunicazione, turismo e promozione, educazione ambientale, che ha sede presso la Direzione del Parco a Torino.

Il Parco ha un ruolo di coordinamento generale delle azioni e di rapporto con le istituzioni e le organizzazioni pubbliche e private portatrici di interesse nei diversi settori oggetto dei servizi.

Il Parco si impegna a:

- inquadrare le attività nell'ambito di una strategia generale a favore del turismo sostenibile, volta quindi a rispettare e preservare nel lungo periodo le risorse naturali, culturali e contribuire in modo equo e positivo allo sviluppo economico del territorio e delle persone che vivono, lavorano e soggiornano nell'area protetta;
- veicolare attraverso i propri canali promozionali il nome e le attività della Ditta aggiudicataria coerenti con gli obiettivi e la mission del Parco (ad esempio sul sito internet istituzionale, che conta oltre 295.000 visitatori e oltre 1.350.000 pagine visualizzate);

- concedere gratuitamente il proprio emblema istituzionale e la propria denominazione ad attività di educazione ambientale e turismo sostenibile proposte dalla Ditta aggiudicataria e in linea con gli obiettivi del Parco. Per questa opzione si fa riferimento al regolamento di concessione d'uso del logo istituzionale;
- mettere a disposizione i propri contatti istituzionali con enti e organizzazioni che possono essere partner delle varie iniziative.

#### **ART. 7 - RUOLO DELL'IMPRESA E OPPORTUNITA' MESSE A DISPOSIZIONE**

La Ditta aggiudicataria si impegnerà reciprocamente a promuovere il Parco e le sue attività presso i propri canali istituzionali (es: sito internet, newsletter...).

A seguito della sottoscrizione del contratto la Ditta potrà altresì proporre al Parco ulteriori opportunità/attività che potranno essere messe a disposizione dei progetti e dei servizi in gestione come per esempio: i contatti con enti e organizzazioni di interesse per lo sviluppo dei progetti e per azioni future, la promozione dell'Ente Parco e dei progetti attraverso propri canali promozionali. In particolare la Ditta si impegnerà a promuovere eventi, attività e altre iniziative del Parco presso il proprio indirizzario.

#### **ART. 8 - SERVIZI RICHIESTI NELL'EVENTUALE PERIODO DI RINNOVO**

Qualora il Parco verifichi la necessità, a conclusione del triennio, di rinnovare il contratto per l'ulteriore biennio, si precisa che i servizi da svolgere saranno della stessa tipologia di cui all'articolo 2 e dovranno essere messi a disposizione dalla Ditta aggiudicataria alle stesse condizioni economiche indicate in sede di offerta sull'apposita tabella allegata al disciplinare di gara.

La richiesta di rinnovo del contratto alla scadenza avverrà mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata almeno 30 giorni prima del termine del contratto originario.

#### **ART. 9 - ATTUAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA E MIGLIORATIVA PRESENTATA IN SEDE DI GARA**

L'offerta tecnica della Ditta aggiudicataria dovrà dalla stessa essere resa esecutiva, integrerà il presente Capitolato, farà parte integrante del Contratto, e sarà attuata secondo le prescrizioni del Contratto di gara. L'Ente Parco e la Ditta concorderanno eventuali modifiche al progetto presentato che, senza snaturarne il contenuto, costituiranno il piano effettivamente operativo delle azioni proposte.

Tutti i dettagli per la predisposizione dell'offerta tecnica e migliorativa sono contenuti all'allegato E del presente capitolato.

#### **ART. 10 - MODALITA' DI SVOLGIMENTO E CONTROLLO**

Lo svolgimento dei diversi servizi secondo il pieno rispetto delle specifiche tecniche di cui al presente capitolato, avverrà sotto il controllo dell'Ufficio comunicazione, turismo e promozione, educazione ambientale dell'Ente Parco.

Il Responsabile del Procedimento ha facoltà di verificare in qualsiasi momento la veridicità delle dichiarazioni rese relativamente ai documenti presentati in sede di gara.

Durante il periodo dell'affidamento i funzionari del Parco si riservano di effettuare attività di monitoraggio e controllo sui seguenti aspetti relativi ai servizi oggetto del bando:



- requisiti degli operatori impiegati;
- qualità e conformità dei servizi svolti, anche in relazione ad aspetti legati alla certificazione EMAS del Parco;
- regolarità della documentazione sul trattamento normativo /economico /previdenziale / assicurativo del personale utilizzato nei diversi servizi
- formalizzazione di incarichi agli operatori che svolgono i servizi occasionali (es. guide, educatori, esperti,...) tramite comunicazioni scritte contenenti tutti i dettagli delle prestazioni da svolgere (orari, durata servizio, luogo appuntamento, importi, ...);
- regolarità e rispetto delle tempistiche che saranno concordate in sede di contratto per il pagamento degli operatori;
- soddisfazione degli utenti e degli operatori incaricati;
- soddisfazione delle amministrazioni, degli operatori turistici ed economici del territorio.

Nel caso in cui uno o più operatori addetti ai servizi risultino non in possesso dei requisiti dichiarati, la Ditta aggiudicataria sarà obbligata a procedere alla immediata sostituzione.

Nel caso in cui uno o più addetti, pur in possesso dei requisiti richiesti, a insindacabile giudizio del Parco, risultino inadatti allo svolgimento dei servizi in quanto non si siano attenuti ai principi di deontologia professionale descritti all'art. 6 (codice deontologico), o sia stato registrato uno scarso livello di soddisfazione da parte dell'utenza, la Ditta sarà altresì tenuta a procedere alla sostituzione nei tempi che saranno concordati.

#### **ART. 11 - RIPARTIZIONE DEGLI ONERI**

Per lo svolgimento delle attività oggetto del presente appalto il Parco garantisce la disponibilità del proprio personale presso la sede di Torino e le altre sedi dell'Ente per fornire tutte le informazioni utili all'esecuzione dei servizi.

Saranno a carico della Ditta aggiudicataria le spese relative agli oneri di sicurezza di legge e al trattamento del personale impiegato secondo i contratti collettivi nazionali di riferimento applicabili, alle trasferte per recarsi presso le sedi di lavoro, ai pasti e a tutto quanto riguarda le spese vive degli operatori incaricati di svolgere i diversi servizi.

#### **ART. 12 - PAGAMENTI E RENDICONTAZIONI**

##### INVARIABILITA' DEL PREZZO

La Ditta aggiudicataria garantirà in corso d'opera il permanere di tutte le condizioni dichiarate al momento della partecipazione alla gara.

Il prezzo offerto per i servizi si intenderà accettato dall'Ente Parco in base ai calcoli di propria convenienza ed è quindi invariabile ed indipendente da qualsiasi eventualità e deve intendersi comprensivo di tutto quanto necessario per fornire la prestazione richiesta compiuta in ogni sua parte.

##### PAGAMENTO FATTURE

Il pagamento delle fatture avverrà previa verifica da parte del competente Servizio del Parco della correttezza delle prestazioni svolte.

L'emissione delle fatture elettroniche da parte della Ditta aggiudicataria e i relativi pagamenti da parte dell'Ente Parco saranno indicativamente così ripartiti su un anno-tipo:

- fatture mensili

- fattura di saldo dei servizi relativa ad ogni anno solare. Da questa specifica fattura verranno detratti a compensazione gli importi corrispondenti al complessivo dei biglietti di ingresso venduti ai centri visitatori ove previsto.

Ogni fattura emessa, ad esclusione di quella iniziale di acconto, dovrà essere corredata di relazione sintetica sulle attività svolte.

Il pagamento delle fatture avverrà previa verifica della correttezza delle prestazioni e della regolarità contributiva (DURC) della Ditta aggiudicataria, conformemente alle procedure di legge vigenti. L'analisi delle relazioni consegnate e della qualità dei servizi svolti, anche in termini di rapporti con il Parco, con gli enti locali, le associazioni e organizzazioni del territorio, costituirà oggetto di valutazione ai fini dell'eventuale rinnovo dei servizi.

### **ART. 13 - OBIETTIVI DA RAGGIUNGERE**

Con la sottoscrizione del contratto la Ditta aggiudicataria accetterà di perseguire gli obiettivi di seguito indicati per il triennio di attività. Il raggiungimento di tali obiettivi sarà verificato anche attraverso relazioni e indicazioni pervenute da terzi coinvolti nei progetti, monitoraggi effettuati, rapporti con tutti coloro che si relazionano con il Parco per l'ambito di competenza delle attività di cui al presente capitolato. Il raggiungimento degli obiettivi sarà misurato attraverso la quantificazione dei giudizi espressi dalla Direzione del Parco e dal competente ufficio, e dovrà risultare per il 75% dei parametri con valutazione buona/ottima. Questo risulta essere requisito indispensabile per l'eventuale affidamento del rinnovo dei servizi per il biennio successivo, come espresso agli art. 3 e 4.1 del disciplinare di gara.

Gli obiettivi da raggiungere sono così definiti:

#### **RISPETTO AI SERVIZI DI INFORMAZIONE AL PUBBLICO NEI CENTRI VISITATORI**

- osservanza di tutte le indicazioni contenute nell'allegato A al presente capitolato e di tutte le indicazioni che verranno fornite alla Ditta e agli operatori

#### **RISPETTO ALLA GESTIONE DELLA SEGRETERIA TURISTICA DEL VERSANTE PIEMONTESE**

- correttezza e cordialità nei rapporti con il pubblico
- precisione e rispetto delle tempistiche nell'esecuzione dei lavori
- rispetto del segreto d'ufficio
- atteggiamento sempre disponibile verso gli enti locali e le organizzazioni turistiche, volto al continuo miglioramento dei rapporti tra Parco e territorio, che sono talvolta complessi o con criticità

#### **RISPETTO AI SERVIZI DI PROMOZIONE**

- qualità dei rapporti con le amministrazioni pubbliche e le organizzazioni del territorio
- puntualità e correttezza degli elaborati presentati in sede di programmazione degli eventi

#### **RISPETTO ALLE ATTIVITA' EDUCATIVE**

- precisione, correttezza e qualità dei rapporti con le Direzioni Didattiche e il corpo insegnanti
- qualità delle attività delle guide (correttezza messaggio scientifico e metodologie utilizzate)
- qualità dell'organizzazione del concorso per le classi e della festa finale

#### RISPETTO AL COORDINAMENTO DEI SERVIZI

- ottimo livello di comunicazione integrata tra Committente, Ditta, coordinatori dell'area, organizzatori, attuatori dei servizi
- prontezza nella comunicazione delle criticità, abilità nell'individuazione delle soluzioni e autonomia nella loro applicazione.

#### RISPETTO AI PROGRAMMI DI SVILUPPO IMPRENDITORIALE

- Qualità dei prodotti e della rete di distribuzione
- rete di distribuzione crescente negli anni
- Precisione nella tenuta dei magazzini e della contabilità, prontezza nella comunicazione delle criticità, abilità nell'individuazione delle soluzioni e autonomia nella loro applicazione.
- Numero di giornate di utilizzo di saloni e aule per corsi, convegni e attività di valorizzazione delle strutture indicate e soddisfazione degli utenti che hanno partecipato alle iniziative dal punto di vista dell'organizzazione, dell'accoglienza e della funzionalità delle strutture

#### RISPETTO AI RAPPORTI CON L'ENTE PARCO

- correttezza, disponibilità e cortesia
- efficienza ed efficacia nell'esecuzione delle richieste
- tempestività nella segnalazione di criticità o problemi
- capacità di problem solving e di farsi parte attiva nell'apportare soluzioni

#### RISPETTO AI RAPPORTI CON ENTI LOCALI E STAKEHOLDER DEL TERRITORIO

- correttezza, disponibilità e cortesia
- capacità di mediazione in un'ottica sempre positiva nell'agire anche a nome e per conto del Parco (quando necessario)

### **ART. 14 - VINCOLO DI GESTIONE ED ATTUAZIONE**

Per lo svolgimento dei servizi la Ditta aggiudicataria dovrà recepire le linee di indirizzo strategiche sui temi del turismo sostenibile, della promozione e dell'educazione ambientale indicate al presente capitolato e ai relativi allegati, oltre a indicazioni di tipo politico che dovessero derivare dall'amministrazione dell'Ente in corso d'opera e operare per l'attuazione delle stesse.

La Ditta aggiudicataria si assumerà l'obbligo, a proprio totale onere e senza contributo alcuno da parte del Parco, di svolgere il ruolo imprenditoriale di soggetto attuatore e gestore di tutti i servizi indicati nel presente capitolato e di quelli derivanti dall'offerta tecnica migliorativa presentata in sede di gara.

L'aggiudicatario dovrà adeguarsi alle diverse esigenze che dovessero esplicitarsi in corso di progettazione e attuazione dei diversi servizi, sempre compatibilmente con il prezzo stabilito e previa verifica con l'Ente della fattibilità dei cambiamenti richiesti.

### **ART. 15 - RESPONSABILITA' E OBBLIGHI**

La Ditta aggiudicataria si impegnerà a rispettare tutti gli obblighi derivanti da leggi, regolamenti, contratti collettivi ed integrativi aziendali in materia di rapporti di lavoro, in relazione a tutte le persone che esplicano attività a favore dello stesso, nonché obblighi in materia antinfortunistica, di sicurezza, previdenziale, contributiva ed assicurativa in genere, tanto in regime di dipendenza diretta quanto in forma saltuaria, di consulenza o di qualsivoglia altra natura. Si assumerà, inoltre,

ogni responsabilità per danni o infortuni che possono derivare alle persone impiegate o essere cagionati a terzi da dette persone nell'esecuzione di ogni attività, direttamente o indirettamente, inerente alle prestazioni oggetto del presente appalto.

La Ditta aggiudicataria dovrà inoltre dimostrare prima della sottoscrizione del contratto di essere in possesso di idonee polizze assicurative per infortuni e responsabilità civile in relazione alle attività oggetto del presente bando.

#### **ART. 16 - CLAUSOLA SOCIALE**

Rientrando l'appalto nei servizi ad alta intensità di manodopera, si richiama l'art. 50 del Codice dei contratti, prevedendo l'applicazione da parte dell'aggiudicatario, dei contratti collettivi di settore di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81, qualora applicabili.

Vengono indicati di seguito le caratteristiche dei contratti in essere con la società uscente

- Per la segreteria turistica centrale:

CCNL Multiservizi Confindustria  
II livello – 3 scatti di anzianità  
PT 35h/settimanali  
Tempo Indeterminato

- Per la segreteria turistica del versante piemontese:

CCNL Multiservizi Confindustria  
II livello  
FT 40h/settimanali  
Tempo Indeterminato

#### **ART. 17 – RISERVATEZZA**

La Ditta aggiudicataria deve impegnarsi formalmente a dare istruzioni al proprio personale affinché tutti i dati e le informazioni patrimoniali, statistiche, anagrafiche e/o di qualunque altro genere di cui verrà a conoscenza in conseguenza dei servizi resi vengano considerati riservati e come tali trattati.

Gli operatori che svolgeranno i diversi servizi sono qualificabili quali incaricati di pubblico servizio; in quanto tali devono rispettare i doveri di comportamento e contegno dignitoso oltrechè il segreto d'ufficio; devono inoltre comportarsi in qualsiasi situazione in modo tale da non ledere l'immagine dell'Ente Parco.

#### **ART. 18 – SOSTITUZIONI**

Qualora l'aggiudicatario, durante lo svolgimento delle prestazioni, dovesse essere costretto a sostituire uno o più operatori, dovrà comunicarlo tempestivamente all'Ente Parco indicando i nominativi, le referenze dei componenti che intende proporre in sostituzione di quelli indicati e la documentazione comprovante il possesso dei requisiti. Al riguardo si precisa che tali nuovi eventuali componenti dovranno avere requisiti equivalenti o superiori a quelli posseduti dai componenti da sostituire e dovranno rispettare tutto quanto indicato ai precedenti articoli.

L'Ente Parco si riserva in qualsiasi momento la facoltà di svolgere colloqui di verifica del possesso dei requisiti da parte di tutti gli operatori (si veda anche precedente art. 13 – modalità svolgimento e controllo).

#### **ART. 19 - PENALI**

Nel caso si verificano inadempienze, ritardi nell'espletamento dei servizi, situazioni o comportamenti scorretti da parte della Ditta o degli operatori che arrechino danni all'immagine del Parco, che creino conflitti o complicazioni nei rapporti tra Parco e comunità/amministrazioni locali, l'Ente si avvarrà della possibilità di applicare penali alla Società proporzionalmente al danno arrecato e all'importo del servizio affidato.

Le eventuali penali, di importo massimo dell'1xmille rispetto all'ammontare totale del servizio di cui trattasi, saranno applicate con semplice notifica alla Società e il loro ammontare sarà dedotto dall'importo del servizio.

L'eventuale applicazione di tre penali nell'arco di tre mesi comporta il diritto dell'amministrazione di risolvere il contratto d'appalto indipendentemente dalla gravità dei fatti che hanno comportano l'applicazione delle penali.

#### **ART. 20 - RISOLUZIONE E RECESSO UNILATERALE**

In caso di ritardato o parziale adempimento del contratto e nei casi espressi ai precedenti art. 4 (codice deontologico e immagine del Parco), art. 10 (modalità di svolgimento e controllo) e art. 15 (responsabilità e obblighi), l'Ente Parco potrà intimare alla Ditta aggiudicataria di adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche norme contrattuali entro il termine perentorio di, 10 giorni. L'ipotesi del protrarsi del ritardato o parziale adempimento del contratto o dell'avvenuta applicazione di tre penali come indicato all'art. 19, costituirà condizione risolutiva espressa, ai sensi dell'art. 1456 CC, senza che l'inadempiente abbia nulla a pretendere, e fatta salva l'esecuzione in danno. È fatto salvo, altresì, il risarcimento di ogni maggior danno subito dall'Ente.

Nel caso di risoluzione del contratto l'aggiudicatario sarà obbligato alla immediata sospensione dei servizi e al risarcimento dei danni consequenziali pari all'importo dell'appalto fatto salvo l'obbligo di corrispondere allo stesso un indennizzo relativo alle spese sostenute, ai lavori eseguiti e al mancato guadagno.

Per tutto quanto non espressamente indicato si rimanda alle ipotesi del Codice Civile.

Nell'ipotesi di risoluzione del contratto la Stazione appaltante ha il diritto di incamerare la cauzione fideiussoria a titolo di penale senza pregiudizio delle ulteriori azioni alle quali l'inadempimento degli obblighi assunti dall'affidatario possa dar luogo, ivi inclusi quelli previsti all'art. L'Amministrazione appaltante si avvale della facoltà di cui all'art. 140, commi 1 e 2, del D.lgs. n. 163 del 2006 per cui in caso di fallimento dell'appaltatore o di risoluzione del contratto per grave inadempimento del medesimo, saranno interpellati progressivamente gli operatori economici che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, sino all'ultimo migliore offerente, se ancora in possesso dei necessari requisiti, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento dei servizi.