

**CONTRATTO D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO ANNUALE IN ECONOMIA DI SERVIZI VARI DI  
SEGRETERIA LEGATI ALLE ATTIVITÀ TURISTICHE, TECNICHE E SCIENTIFICHE DEL PARCO  
CIG N. 5449420BA2**

L'anno 2014 il giorno 24 del mese di gennaio presso la sede dell'Ente Parco Nazionale Gran Paradiso, in via Della Rocca n. 47, Torino,

**TRA**

**L'Ente Parco Nazionale Gran Paradiso** (Cod. Fisc. 80002210070) di seguito denominato "Parco", con sede in Torino, via Della Rocca n° 47, nella persona del Direttore Dr. Michele Ottino, nato a Villar Perosa il 8/8/1957 e residente a Pinerolo, in via Massimo D'Azeglio n. 3;

La Ditta **CESMA scarl** di seguito denominato "Ditta", con sede legale in Torino, Via Botticelli n. 57, nella persona del suo Legale Rappresentante .Dr. Marco Cima nato a San Colombano Belmonte il 25/03/1952 e residente a Torino, in Via Abate Vassalli Eandi n. 21;

**PREMESSO**

- che il Parco in data 22/11/2013 ha avviato una ricerca di mercato finalizzata ad una procedura di gara per l'affidamento dei servizi in oggetto;
- che la Ditta, a seguito di partecipazione alla gara, è risultata aggiudicataria dei servizi;
- che il Parco e la Ditta, successivamente alla data di aggiudicazione definitiva, si sono riuniti per discutere tutti i dettagli degli aspetti organizzativi e di gestione e hanno concordato gli stessi, che vengono di seguito riportati e che vanno ad integrare tutto quanto già espresso al capitolato tecnico del bando, che costituisce la parte portante del presente contratto;
- che i due contraenti concordano nell'approccio alla gestione dei servizi che miri alla massima qualità nei rapporti con l'utenza e alla massima disponibilità nei rapporti con i territorio delle Valli Orco e Soana;

**SI STIPULA E SI CONVIENE QUANTO SEGUE**

**ART. 1**

**OGGETTO DEL CONTRATTO**

Il contratto ha per oggetto - secondo le prescrizioni e gli oneri di cui alle norme che seguono - l'affidamento dei seguenti servizi:

- A) gestione della Segreteria turistica centrale del Parco, per informazioni e relazioni con l'utenza turistica e il supporto a progetti turistici ed educativi;
- B) gestione Segreteria turistica del versante piemontese del Parco, per le attività di informazione, promozione e valorizzazione delle due valli piemontesi; gestione attività di coordinamento puntuale e operativo dei centri visitatori piemontesi e supporto alla commercializzazione dei gadget prodotti dal Parco; verifiche manutenzioni e impianti;
- C) servizi di stoccaggio, trasporto e distribuzione materiali promozionali nelle città di Torino e Aosta, dalla sede del Parco di Torino alle 5 valli piemontesi e valdostane, presso i siti di stoccaggio e gli uffici convenzionati;
- D) gestione attività di segreteria a supporto di progetti scientifici e tecnici dell'Ente;
- E) trasferte che si renderanno necessarie per lo svolgimento dei servizi sopra indicati.

E' vietato il subappalto dei servizi.

**ART. 2**

**DURATA DELLA PRESTAZIONE**

Lo svolgimento dei servizi è conteggiato in 1 anno a partire dalla data del 27 gennaio 2014, così come

comunicato in sede di aggiudicazione definitiva (protocollo n. 255 del 24/01/2014) per quanto concerne i servizi A,C,D,E; in un anno a partire dalla data del 3 febbraio, per quanto riguarda il servizio B. Quindi tutti i servizi si intenderanno conclusi allo scadere di 365 giorni dalle date iniziali concordate.

### ART. 3

#### ARTICOLAZIONE E CONTENUTI TECNICI DEI SERVIZI

I servizi di cui al presente contratto dovranno essere prestati secondo le specifiche che seguono.

#### A - GESTIONE SEGRETERIA TURISTICA CENTRALE

Il servizio deve essere svolto da un operatore che fa riferimento diretto alla sede del Parco di Torino. Prevede le seguenti attività:

- servizio di informazione all'utenza: front office, risposte telefoniche e via mail a turisti italiani e stranieri per la promozione di tutte le valli del Parco e del territorio nel suo insieme;
- promozione del territorio e degli operatori turistici ed economici locali attraverso l'organizzazione di una rete di operatori del territorio, pubblici e privati (enti locali, pro-loco, Aiat, Fondazioni, società di servizi, musei,...), nell'ambito della quale il Parco si pone come tramite per lo scambio di informazioni e programmi relativi al turismo;
- gestione sistematica dei rapporti tra gli enti e le organizzazioni coinvolte (scambio di informazioni, progettazione e cooperazione);
- applicazione e condivisione delle strategie di promozione turistica del territorio definite dall'ente Parco;
- rapporti con le segreterie turistiche di versante, piemontese e valdostana, per lo scambio di informazioni e lo svolgimento di attività in rete tra i due versanti;
- pianificazione della raccolta annuale di dati sulle affluenze turistiche sia sul versante piemontese sia su quello valdostano, in accordo con le società di gestione dei centri visitatori;
- incentivazione del rapporto tra Parco e residenti e collaborazione nella gestione dei progetti che prevedono il loro coinvolgimento;
- promozione del territorio, degli itinerari e delle iniziative del Parco nei confronti dei turisti;
- rapporti con le società di servizi che gestiscono i centri visitatori del Parco per la programmazione delle attività e per il calendario di apertura;
- promozione dell'escursionismo, della rete dei sentieri e delle attività promosse da e con le Guide del Parco;
- cura e verifica delle necessità di approvvigionamento dei materiali promozionali e pianificazione del programma di distribuzione sul territorio più ampio della Provincia di Torino e della Regione Valle D'Aosta e sul territorio specifico del Parco, in accordo con le società incaricate per la distribuzione;
- collaborazione all'organizzazione degli eventi sul territorio del Parco; predisposizione e somministrazione dei questionari di gradimento compilati dall'utenza; monitoraggio quali-quantitativo dei singoli eventi su tutto il territorio, attraverso il contatto con gli organizzatori;
- collaborazione all'organizzazione e alla gestione di sessioni di formazione/aggiornamento rivolte agli operatori che svolgono servizi turistici;
- partecipazione a specifici progetti di valorizzazione e promozione territoriale;
- partecipazione a riunioni e incontri presso la sede del Parco di Torino e presso sedi diverse sul territorio;
- promozione dei progetti didattici del Parco, delle guide e del Centro Educazione Ambientale; segreteria su richieste delle scuole via mail o telefono;
- organizzazione e gestione campi di volontariato estivi in valle Orco a supporto del progetto "A piedi tra le nuvole" ;
- Segreteria progetto Marchio di Qualità: rapporti con gli operatori valdostani e piemontesi per richiesta dati mancanti o solleciti vari, invio di comunicazioni, archiviazione pratiche di richiesta e concessione;
- collaborazione alla realizzazione di materiali cartacei promozionali (testi e ricerca immagini in



- collaborazione con il Servizio Affari Generali);
- collaborazione alla gestione e riordino del magazzino delle pubblicazioni presso la sede dell'Ente di Torino: inventario (conteggio materiale invenduto e aggiornamento file con elenco rimanenze);
- partecipazione agli incontri settimanali presso la Direzione del Parco (Servizio Turismo-educazione ambientale) per l'aggiornamento sulle attività in corso, la verifica degli obiettivi e la definizione delle prossime attività.

L'operatore dovrà garantire verso l'utenza una reperibilità telefonica e via mail per 7 ore al giorno dal lunedì al venerdì (dalle 9.00 alle 13.00; dalle 14.00 alle 17.00), salvo minime variazioni che possono derivare da esigenze di migliore servizio all'utenza.

## **B - GESTIONE SEGRETERIA TURISTICA DEL VERSANTE PIEMONTESE**

Le attività di cui ai punti 1 e 2 del servizio B dovranno essere svolte in parte presso gli uffici del Parco siti a Ceresole Reale e Noasca, in parte sul territorio delle due Valli Orco e Soana. Le attività devono essere prestate da un operatore senior (con esperienza di almeno 3 anni nella gestione di servizi analoghi), affiancato da un operatore a chiamata che viene incaricato nelle seguenti occasioni: sostituzione del primo operatore quando assente; affiancamento del primo operatore quando risulti necessario nei periodi di maggiore affluenza di pubblico (periodi natalizio, pasquale, luglio-agosto, altre festività che saranno concordate); aperture straordinarie dei centri visitatori per la visita da parte di scolaresche o gruppi organizzati che ne facciano richiesta. Indicativamente l'ammontare complessivo dell'impegno del secondo operatore è quantificato in n. 100 giornate/anno.

Per lo svolgimento delle attività descritte al punto 3 la Ditta può impiegare gli stessi operatori di cui ai punti 1 e 2, purchè competenti anche per gli specifici ambiti richiesti.

### 1) informazione, promozione e supporto ai visitatori

- rapporti con la Segreteria turistica centrale del Parco e con la Segreteria turistica sul versante valdostano per lo scambio di informazioni e lo svolgimento di attività turistiche in rete tra i due versanti;
- servizio di informazione all'utenza: front office, risposte telefoniche e via mail a turisti italiani e stranieri per la promozione del territorio del versante piemontese del Parco;
- rapporti con i centri visitatori e con le infrastrutture turistiche del versante piemontese per la condivisione delle informazioni;
- rapporti con gli enti locali piemontesi per l'organizzazione puntuale e la promozione di attività concordate con il Parco;
- collaborazione all'organizzazione di eventi e manifestazioni, partecipazione a fiere e attività promozionali per le quali siano previste allestimenti e presenza di operatori;
- recepimento pianificazione della distribuzione dei materiali promozionali sul territorio piemontese del Parco, stoccaggio e rapporti con le organizzazioni preposte alla distribuzione;
- raccolta dati dei flussi turistici sul versante piemontese derivanti sia dai centri visitatori sia dagli enti preposti (Regione Piemonte, Provincia di Torino);
- raccolta di informazioni sugli eventi e le manifestazioni organizzate da enti e associazioni del versante piemontese; collaborazione alla redazione di un calendario unico di eventi sulle due Valli (Orco e Soana);
- collaborazione all'organizzazione puntuale della rassegna "A piedi tra le nuvole" e degli altri eventi istituzionali del Parco sul versante piemontese, con particolare riferimento ad aspetti logistici e di dettaglio locale;
- collaborazione all'organizzazione delle attività di promozione del Parco, anche attraverso il presidio a stand in occasione di fiere e saloni promozionali a cui il Parco partecipa.

Relativamente agli ambiti di attività l'operatore dovrà garantire verso l'utenza una reperibilità telefonica e via mail per 7 ore al giorno dal lunedì al venerdì (dalle 9.00 alle 13.00; dalle 14.00 alle 17.00), salvo minime variazioni che possono derivare da esigenze di migliore servizio all'utenza.



## 2) coordinamento operativo dei centri visitatori piemontesi, monitoraggi

- attività di indirizzo degli operatori incaricati, supporto alle attività e alle necessità di informazione riguardo specifici casi di richiesta da parte delle utenze;
- verifica puntuale delle attività di gestione dei centri di informazione prestate dalle Società incaricate, anche attraverso sopralluoghi in loco; verifica della corretta esposizione dei materiali promozionali, controllo sull'avvenuta attività di pulizia dei locali, puntualità e presenza degli operatori e su tutto quanto viene richiesto dal Parco per quanto riguarda gli aspetti di gestione puntuale dei centri;
- verifica attività prestate dagli operatori impiegati nelle strutture di accoglienza turistica sul versante piemontese; segnalazione al Parco di eventuali inadempienze o prestazioni difformi/scorrette;
- verifica esigenze funzionali dei centri visitatori piemontesi (necessità forniture ordinarie o particolari, nuovi arredi, ecc);
- supervisione corretta distribuzione materiali promozionali del Parco nei centri visitatori;
- acquisizione dati e monitoraggio affluenze turistiche alla struttura; rendicontazione delle attività legate al centro visitatori; acquisizione dati per le valutazioni di efficacia/efficienza della struttura;
- collaborazione alla realizzazione dei diversi progetti del Parco previsti per l'anno 2014;
- partecipazione a incontri e attività legati all'organizzazione e allo svolgimento delle iniziative annuali del Parco (riunioni, corsi di formazione e aggiornamento..);
- rapporti con gli operatori in possesso del Marchio di Qualità per eventuali consegne materiali promozionali;
- gestione contabilità relativa al conto vendita dei gadget nei centri visitatori piemontesi;
- gestione contabilità turistica delle sedi con chiusura della contabilità riferita all'anno 2014;
- verifica degli aspetti puntuali legati alle necessità di allestimento e fornitura materiali;
- collaborazione con il Servizio Affari Generali per la commercializzazione di libri, gadget e altri prodotti realizzati dal Parco, come dettagliato ai punti successivi;
- controllo degli inventari mensili ed invio dei corrispettivi IVA della sola sede di Torino al consulente fiscale del Parco (Studio Jona);
- redazione dei verbali contabili utili a produrre parte del conto consuntivo dell'Ente Parco;
- redazione prospetto incassi relativi alla vendita di materiali, introiti biglietti d'ingresso;
- fatturazione dei materiali venduti a terzi, degli spazi pubblicitari sulla rivista "Voci del Parco", delle royalties, delle sponsorizzazioni;
- compilazione dei libri contabili che fanno parte integrante del bilancio dell'Ente (giacenza magazzino, vendite globali, omaggi, sconti, fatturati, consistenze finali);
- redazione del prospetto annuale per la Corte dei Conti;
- redazione dell'elenco prezzi per i Centri Visitatori dei materiali in vendita e del costo di eventuali biglietti d'ingresso;
- versamenti bancari degli introiti sul conto di Tesoreria del Parco;
- inventario annuale dei materiali per il riscontro della corrispondenza fra i vari registri contabili al fine di predisporre la consistenza annuale finale;
- creazione inventario annuale delle vendite presso la Sede del Parco a Torino.

## 3) supporto servizi di manutenzione e verifiche impianti e attrezzature

In particolare per il centro visitatori/centro convegni di Ceresole Reale, struttura di proprietà del Parco, è richiesto lo svolgimento di un'attività di controllo e verifica sugli impianti e le attrezzature da svolgere a stretto contatto con il Servizio Tecnico del Parco e con le Ditte incaricate delle manutenzioni. Per tutti gli altri centri è richiesto di segnalare al Parco le eventuali necessità di manutenzione, i guasti relativi agli allestimenti, le necessità di intervento. Per il centro visitatori di Ceresole Reale si richiedono in particolare:

- accensione e spegnimento impianto di riscaldamento e segnalazione al Parco delle necessità di manutenzioni ordinarie o straordinarie in caso di malfunzionamenti;
- apertura chiusura acqua durante la stagione invernale;



- apertura centro per permettere l'entrata dei manutentori nei seguenti casi:
  - manutenzioni ed eventuali verifiche sistema antifurto;
  - necessità di verifica dei locali da parte del gruppo di vigilanza;
  - manutenzioni periodiche ai fini antincendio;
  - manutenzioni periodiche ascensore;
  - manutenzioni ordinarie o straordinarie alla struttura;
  - manutenzioni ordinarie o straordinarie impianto idrico;
  - manutenzioni ordinarie o straordinarie impianto elettrico/telefonico;
  - manutenzioni ordinarie o straordinarie agli allestimenti museali;
  - verifica periodica funzionamento e gestione dei sistemi e delle apparecchiature del centro visitatori "Homo et Ibex" (dotato di sistema di comando e controllo di gestione centralizzato);
  - verifica estiva necessità taglio dell'erba prato di pertinenza del Centro Visitatori di Ceresole e relativa verifica invernale necessità di sgombero neve;
- sopralluoghi quando necessario con il personale del Parco;
- eventuali ulteriori necessità compatibili con lo svolgimento dei servizi di cui ai punti precedenti e con il monte giornate indicato.

La gestione delle attività di cui sopra viene svolta conteggiando un massimo di 35 giornate/anno, delle quali 8 festive.

#### **C - SERVIZI VARI A CHIAMATA**

Il servizio consiste nella disponibilità di un operatore a chiamata per un'attività da svolgere con diretto riferimento alla sede del Parco di Torino. Le attività sono le seguenti:

- stoccaggio materiali presso i magazzini dell'Ente Parco;
- trasporto e distribuzione materiali promozionali dalla sede del Parco di Torino a siti diversi nelle città di Torino, Ivrea e Aosta;
- trasporto e distribuzione materiali promozionali dalla sede del Parco di Torino alle 2 valli piemontesi e alle 3 valdostane, presso i siti di stoccaggio e gli uffici convenzionati;
- trasporto e distribuzione materiali presso altre sedi da concordare secondo le necessità e comunque nell'ambito del monte ore e del massimale di trasferte stabiliti;
- collaborazione all'allestimento e al disallestimento di stand in occasione di fiere, saloni, convegni, mostre.

Il servizio viene quantificato in un numero complessivo di 46 giornate/anno, di cui 10 festive. La chiamata con conseguente necessità di intervento, dovrà avvenire da parte del Parco con almeno 3 giorni di anticipo.

#### **D - SEGRETERIA A SUPPORTO DI PROGETTI SCIENTIFICI E TECNICI DELL'ENTE**

Il servizio deve essere svolto con diretto riferimento alla sede del Parco di Torino, con lo svolgimento delle seguenti attività:

- supporto alle attività di segreteria e di amministrazione legate alle funzioni tecniche, scientifiche e degli Affari Generali dell'Ente, in particolare per quanto riguarda: 1) le procedure di indagini di mercato, finalizzate alla acquisizione di apparecchiature tecniche e di prestazioni di servizio in ambito faunistico e tecnico; 2) la redazione di lettere di affidamento di incarico sia di prestazione di servizio sia di forniture; 3) la definizione dei parametri di premessa delle determinazioni da sottoporre ai Responsabili di Servizio, per la assegnazioni degli incarichi di cui sopra; 4) la verifica dello svolgimento delle procedure successive alle determinazioni fino all'incarico e alla redazione dei documenti necessari alla liquidazione dei compensi;
- collaborazione alle attività di rendicontazione e archiviazione di dati riferiti alle ricerche scientifiche e ai progetti europei in corso, in particolare per quanto riguarda: 1) partecipazione alle azioni di archivio finalizzate alla corretta archiviazione delle relazioni tecniche e scientifiche derivanti dagli incarichi di cui sopra; 2) collaborazione alla rendicontazione delle azioni svolte dal personale interno nell'ambito dei progetti europei in corso (verifica e riordino time-sheet, raccolta dati di missione e



di attività svolta...);

- supporto anche operativo alle progettazioni e realizzazioni di infrastrutture legate ai progetti scientifici e tecnici dell'ente, in particolare per quanto riguarda: 1) la realizzazione di opere di miglioramento ambientale, svolte nell'ambito di progetti a finanziamento europeo; 2) interventi strutturali e tecnici su edifici di proprietà dell'Ente; 3) partecipazione alla redazione di contratti di locazione di terreni oggetto di progetti di conservazione.

Relativamente agli ambiti di attività sopra indicati l'operatore dovrà garantire una reperibilità per il rapporto con il competente Servizio Sanitario e della Ricerca Scientifica dell'Ente di 7 ore al giorno dal lunedì al venerdì (dalle 9.00 alle 13.00; dalle 14.00 alle 17.00), salvo minime variazioni che possono derivare da esigenze del Servizio competente.

#### **E - TRASFERTE**

Relativamente allo svolgimento dei sopraindicati servizi B e C, la Ditta dovrà conteggiare, all'interno della cifra complessiva di aggiudicazione, un budget per il pagamento delle trasferte che si renderanno necessarie e che vengono quantificate in 4.000 Km complessivi. Per il conteggio chilometrico viene indicata come punto di partenza la sede della Ditta a Cuornè.

Per tutti i conteggi relativi ai costi delle giornate, feriali e festive, delle trasferte e di tutte le attività, si fa riferimento alle cifre indicate sull'offerta economica presentata dalla Ditta in sede di partecipazione alla gara.

#### **ART. 4 REQUISITI DEGLI OPERATORI**

Per lo svolgimento dei servizi e per i rapporti con l'Ente Parco, la Ditta si avvale delle seguenti professionalità:

**Referente della Ditta:** per il coordinamento complessivo dei servizi e i rapporti con l'Ente Parco, si fa riferimento alla persona indicata in sede di partecipazione alla gara, il Dr. Marco Cima con le seguenti caratteristiche:

- comprovata esperienza nei rapporti con Enti, Istituzioni e soggetti portatori di interesse per le attività oggetto della gara;
- esperienza e competenza nella gestione del personale anche in situazioni complesse dove si richiedano capacità di mediazione e problem solving.

Il referente, nell'ambito delle attività e dei servizi affidati, potrà operare in autonomia rispetto al personale e ai rapporti con gli esterni, risolvendo problemi e criticità e portando al Parco le possibili soluzioni. Si renderà responsabile del monitoraggio degli obiettivi da raggiungere per ciascun progetto, del rispetto del cronoprogramma, della predisposizione delle relazioni e dei consuntivi richiesti dal Parco, del controllo del possesso dei requisiti da parte degli operatori impiegati, della qualità dei servizi da essi svolti, della correttezza del loro trattamento economico, della soddisfazione dell'utenza.

**Operatori per lo svolgimento dei servizi:** per l'affidamento dei servizi di cui all'art. 1 la Ditta aggiudicataria si avvale degli operatori indicati, con i relativi curricula, attraverso gli atti che sono intercorsi tra l'aggiudicazione provvisoria e quella definitiva e che sono stati approvati dal Parco. Gli operatori indicati garantiscono la preparazione e la competenza nelle specificità richieste, che sono le seguenti:

##### Operatore Segreteria Turistica centrale (servizio A)

- titolo di studio almeno di scuola media superiore;
- esperienza maturata da almeno 4 anni nel settore dell'accoglienza turistica;
- capacità di relazione e comunicazione con il pubblico;
- conoscenza della lingua inglese e/o francese, almeno livello B1 del Quadro comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER);
- capacità di utilizzo del PC e dei principali software in ambiente Windows, inclusi i sistemi di navigazione Web;

- conoscenze di base naturalistiche e ambientali;
- conoscenza del Parco, del suo territorio e in senso più ampio del territorio della Comunità del Parco, della rete dei sentieri, delle sue peculiarità faunistiche, botanico-vegetazionali, geologiche, storico-culturali e ambientali in genere, delle opportunità di visita/escursione, delle reti di infrastrutture turistiche del Parco;
- capacità di lavoro in team e di gestione di piccole unità operative;
- capacità di effettuazione di verifiche e controlli, precisione nello svolgimento dei compiti amministrativi e contabili;
- capacità di relazione con i diversi Enti presenti sul territorio e con gli operatori turistici ed economici.

Operatore Segreteria Turistica di versante (servizio B punti 1 e 2 )

- diploma di scuola media superiore;
- conoscenza della lingua inglese e/o francese, almeno livello B1 del Quadro comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER);
- conoscenza del Parco, del suo territorio e in senso più ampio del territorio della Comunità del Parco, della rete dei sentieri, delle sue peculiarità faunistiche, botanico-vegetazionali, geologiche, storico-culturali e ambientali in genere, delle opportunità di visita/escursione, delle reti di infrastrutture turistiche del Parco;
- capacità di relazione con i diversi Enti presenti sul territorio e con gli operatori turistici ed economici;
- capacità di utilizzo del PC e dei principali software in ambiente Windows, inclusi i sistemi di navigazione Web;
- esperienza in campo contabile-amministrativo maturata presso soggetti pubblici o privati.

Operatore per supporto servizi di manutenzione e verifiche impianti e attrezzature (servizio B punto 3)

- sana e robusta costituzione;
- patente B;
- disponibilità di auto propria o della Ditta;
- competenze di base per poter interloquire con tecnici e manutentori che gestiscono per l'Ente aspetti tecnici legati agli immobili utilizzati dal Parco ai fini turistici.

Operatore servizi a chiamata (servizio C)

- sana e robusta costituzione;
- patente B;
- disponibilità di auto propria o della Ditta, dotata di bagagliaio capiente.

Operatore di supporto alle attività scientifiche e tecniche (servizio D)

- diploma o titolo di studio superiore;
- conoscenza del Parco, del suo territorio, della rete dei sentieri, delle sue peculiarità faunistiche, botanico-vegetazionali, geologiche, storico-culturali e ambientali in genere;
- competenze nel settore amministrativo degli enti pubblici ;
- esperienza nella gestione amministrativa e contabile di progetti europei (relazioni, rendicontazioni, quadri finanziari...);
- competenze tecniche relative alla progettazione di interventi su infrastrutture.

**ART. 5  
PERSONALE IMPIEGATO**

Qualora la Ditta, durante lo svolgimento delle prestazioni, dovesse essere costretta a sostituire uno o più operatori, dovrà comunicarlo al Parco quanto prima, indicando i nominativi e le referenze dei componenti che intende proporre in sostituzione di quelli indicati.

Tali nuovi eventuali componenti dovranno avere requisiti equivalenti o superiori a quelli posseduti dai

componenti da sostituire, motivo per cui dovrà essere fornita, se richiesta, la documentazione comprovante il possesso dei requisiti suddetti.

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.

#### **ART. 6 CODICE DEONTOLOGICO**

Tutti gli operatori incaricati devono garantire, nel rapporto con l'utenza e con il territorio:

- gentilezza e disponibilità
- correttezza nei rapporti interpersonali
- capacità di ascolto e di mediazione
- rispetto delle opinioni dell'altro
- 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.

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

#### **ART. 7 MODALITA' DI SVOLGIMENTO E CONTROLLO**

Lo svolgimento dei diversi servizi secondo il pieno rispetto delle specifiche tecniche di cui al presente contratto, avverrà sotto il controllo dei competenti Servizi dell'Ente Parco Nazionale Gran Paradiso, in particolare:

- per le attività di cui alle lettere A,B,C dell'art. 3 il Servizio Turismo - Educazione Ambientale;
- per le attività di cui alla lettera D dell'art. 3 il Servizio Sanitario e della Ricerca Scientifica;

Il Responsabile del Procedimento ha facoltà di verificare in qualsiasi momento la veridicità delle dichiarazioni rese dalla Ditta anche relativamente ai documenti presentati nella fase di ricerca di mercato.

Durante il periodo dell'affidamento i referenti dei competenti Servizi dell'Ente si riservano di effettuare attività di monitoraggio e controllo sui seguenti aspetti relativi ai servizi oggetto del bando:

- requisiti degli operatori impiegati;
- qualità dei servizi svolti;
- regolarità e tempistiche pagamenti degli operatori;
- soddisfazione degli utenti;
- soddisfazione degli operatori turistici ed economici.

Nel caso in cui uno o più operatori addetti ai servizi risultino **non in possesso dei requisiti dichiarati**, la Ditta è 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 **inidonei** allo svolgimento dei servizi in quanto non si siano attenuti ai principi di deontologia professionale descritti all'art. 6 (codice deontologico), la Ditta è altresì tenuta a procedere alla sostituzione nei tempi che saranno concordati.

#### **ART. 8 ASPETTI AMMINISTRATIVI**

##### **A) AMMONTARE DELL'INCARICO**

L'importo per la prestazione dei servizi indicati nel presente contratto ammonta complessivamente a € 100.888,48 più IVA al 22% e quindi pari a € 123.083,94 di cui € 82.574,00 (Iva compresa) relativi alla prima tranche dei servizi e i restanti € 40.509,94 relativi alla seconda tranche dei servizi. La seconda tranche dei servizi verrà affidata previa verifica del raggiungimento dei seguenti risultati e obiettivi:






- raccolta informazioni riguardanti le manifestazioni organizzate da enti e associazioni di tutte le valli del Parco (Segreteria turistica centrale);
- raccolta informazioni riguardanti le manifestazioni organizzate da enti e associazioni delle Valli Orco e Soana (Segreteria turistica di versante);
- collaborazione con il Parco, con gli enti locali e le organizzazioni turistiche per la costruzione di un calendario unico, coordinato e coerente delle manifestazioni di tutto il territorio del Parco (Segreteria turistica centrale) e di quelle del versante piemontese (Segreteria turistica di versante);
- precisa ed efficiente attività di organizzazione generale e puntuale degli eventi istituzionali del Parco per l'anno 2014;
- predisposizione testi per l'opuscolo generale degli eventi del Parco;
- rapporti con l'utenza e con il Parco con espressione di gentilezza e disponibilità, correttezza nei rapporti interpersonali, capacità di ascolto e di mediazione, elasticità e capacità di adattamento ad eventuali cambiamenti organizzativi;
- aggiornamento del quadro della distribuzione di materiale informativo in tutti i siti indicati nel mansionario dell'operatore per i servizi a chiamata;
- cura attenta e puntuale delle distribuzioni, con verifica e monitoraggio dell'effettiva consegna e segnalazione di eventuali criticità;
- rapporti con l'utenza per tutto quanto concerne il servizio di informazione turistica generale e in particolare sugli eventi del Parco, garantendo la trasmissione dei corretti messaggi di sostenibilità ambientale, valorizzazione culturale e rispetto della natura che sono insiti negli eventi stessi;
- organizzazione e promozione dei campi di esperienza estivi a Ceresole Reale a supporto del programma "A piedi tra le nuvole";
- supporto al progetto "Marchio di Qualità" attraverso il rapporto con gli operatori anche dal punto di vista della mediazione Parco-operatori attraverso l'attenzione e la raccolta delle loro istanze, con successiva comunicazione ai funzionari del Parco addetti al progetto;
- supporto alla maggiore diffusione dei gadget e delle pubblicazioni anche attraverso la ricerca delle tipologie proponibili ai fini della commercializzazione e di una migliore diffusione del Marchio e dell'immagine del Parco;
- monitoraggio e rendicontazione quali-quantitativa degli eventi e delle attività turistiche previste dal Parco all'interno del proprio piano della performance;
- gestione delle attività connesse con i servizi B3 con attenzione, senso di responsabilità e atteggiamento collaborativo volto alla soluzione dei problemi.

Le quote di finanziamento sono così ripartite:

- A) gestione della Segreteria turistica centrale del Parco, per informazioni e relazioni con l'utenza turistica e il supporto a progetti turistici ed educativi: € 32.975,00
- B) gestione Segreteria turistica del versante piemontese del Parco, per le attività di informazione, promozione e valorizzazione delle due valli piemontesi; gestione attività di coordinamento puntuale e operativo dei centri visitatori piemontesi e supporto alla commercializzazione dei gadget prodotti dal Parco; verifiche manutenzioni e impianti: € 48.972,00
- C) servizi di stoccaggio, trasporto e distribuzione materiali promozionali nelle città di Torino e Aosta, dalla sede del Parco di Torino alle 5 valli piemontesi e valdostane, presso i siti di stoccaggio e gli uffici convenzionati: € 4.918,00
- D) gestione attività di segreteria a supporto di progetti scientifici e tecnici e stabilito all'attività amministrativa dell'Ente: € 32.975,00.
- E) trasferte che si renderanno necessarie per lo svolgimento dei servizi sopra indicati: € 3.360,00.

Tutte le voci sopraindicate si intendono IVA esclusa. In particolare sulle voci B, C e D, in corso d'opera potrà essere concordata tra l'Ente Parco e la Ditta una diversa ripartizione dei finanziamenti sopraindicati, in funzione di opportunità che potrebbero manifestarsi ovvero di una migliore distribuzione correlata alle effettive necessità operative. 

## **B) INVARIABILITA' DEL PREZZO**

La Ditta garantisce in corso d'opera il permanere di tutte le condizioni dichiarate al momento della



partecipazione alla gara.

Il prezzo offerto per i servizi si intende 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.

Qualora l'Ente Parco ritenga utile reinvestire il risparmio generato dal ribasso economico effettuato dalla Ditta a favore di un maggior numero di giornate relative ai servizi B/3, C, E, potrà richiedere alla Ditta stessa l'espletamento di un numero di giornate aggiuntive compatibile con l'importo a disposizione; i servizi aggiuntivi dovranno essere espletati dalla Ditta alle stesse condizioni presentate in sede di offerta economica.

### **C) CAUZIONE**

In tutti i casi di mancato od inesatto adempimento dei servizi, la fidejussione stipulata dalla Ditta a favore del Parco è incamerata a titolo di penale senza pregiudizio delle ulteriori azioni alle quali l'inadempimento degli obblighi assunti dalla Ditta possa dar luogo. La cauzione definitiva resterà vincolata fino al termine dell'esecuzione del presente contratto.

### **D) RIPARTIZIONE DEGLI ONERI**

Per lo svolgimento delle attività oggetto del presente contratto 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.

Sono a carico della Ditta le spese relative 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, fatto salvo l'importo relativo alle trasferte di cui all'art. 1 che sono riferite agli spostamenti richiesti per l'espletamento dei servizi.

### **E) PAGAMENTO DELLE FATTURE**

Il pagamento delle fatture avverrà previa verifica da parte dei competenti Servizi dell'Ente della correttezza delle prestazioni svolte.

L'emissione delle fatture da parte della Ditta e i relativi pagamenti da parte del Parco sono così ripartiti:

- alla firma del contratto (fattura pari al 20% dell'importo totale ribassato);
- fatture mensili corrispondenti alla prima tranche di servizi
- fatture mensili corrispondenti alla seconda tranche di servizi (previa verifica della buona esecuzione dei servizi relativi alla prima tranche)
- fattura di saldo finale.

Le fatture dovranno essere intestate a "Ente Parco Nazionale Gran Paradiso - Via Della Rocca, 47 - 10123 Torino C.F. 80002210070" ed inviate al ns. ufficio amministrativo al seguente indirizzo: Ente Parco Nazionale Gran Paradiso - Via Losanna, 5 - 11100 Aosta o all'indirizzo di posta elettronica [sedeaosta@pngp.it](mailto:sedeaosta@pngp.it).

Il pagamento delle fatture avverrà previa verifica della regolarità contributiva (DURC) della Ditta.

## **ART. 9**

### **VINCOLO DI GESTIONE ED ATTUAZIONE**

La Ditta assume l'obbligo, a proprio totale onere e senza contributo alcuno da parte dell'Ente Parco, di svolgere il ruolo imprenditoriale di soggetto attuatore e gestore di tutti i servizi indicati all'art. 1.

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

## **ART. 10**

### **DURATA DEL SERVIZIO**

La durata complessiva del servizio, comprensiva delle due tranche, è definita in n. 1 anno dalla data di avvio dell'esecuzione dei servizi, come specificato all'art. 2.

#### **ART. 11 RESPONSABILITA' E OBBLIGHI**

La Ditta si impegna 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.

La Ditta si assume 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. Entro 15 giorni dalla stipulazione del contratto dovrà dimostrare di essere in possesso di idonee polizze infortuni e responsabilità civile in relazione alle attività oggetto della presente.

La Ditta si assume altresì tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

L'Ente Parco attesta che non sono previsti obblighi derivanti dall'art. 26 comma 3 D.LGS. n. 81 del 09/4/2008 e s.m.i. (redazione del DUVRI – documento unico di valutazione dei rischi da interferenze) in quanto non sono previste interferenze tra il personale del Parco e il personale incaricato, che svolgerà le attività sul territorio o presso sedi private. I costi delle misure adottate per eliminare o ridurre i rischi derivanti dalle interferenze risultano pertanto pari a zero.

#### **ART. 12 RISERVATEZZA**

La Ditta si impegna 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.

Il personale che svolgerà il servizio di segreteria è qualificabile quale incaricato di pubblico servizio; in quanto tale deve rispettare i doveri di comportamento e contegno dignitoso e tale da non ledere l'immagine dell'Ente.

#### **ART. 13 TUTELA DEI DATI PERSONALI**

I dati raccolti saranno trattati, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, esclusivamente nell'ambito dei servizi e delle attività ambito del presente contratto.

Titolare del trattamento dei dati è l'Ente Parco Nazionale Gran Paradiso.

#### **ART. 14 PENALITA'**

Nel caso si verificano inadempienze, ritardi nell'espletamento dei servizi, situazioni o comportamenti scorretti da parte degli operatori che arrechino danni all'immagine del Parco, l'Ente si avvarrà della possibilità di applicare penali alla Ditta o agli operatori, proporzionalmente al danno arrecato e all'importo del servizio affidato.

Le eventuali penali, di importo conteggiato tra l'1 e il 10% rispetto all'ammontare totale del servizio di cui trattasi, saranno applicate con semplice notifica alla Ditta e il loro ammontare sarà dedotto dall'importo della servizio.

#### **ART. 15 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Il presente contratto si intenderà confermato previa restituzione di copia debitamente sottoscritta per



accettazione da parte del Legale Rappresentante della Ditta.

Per tutto quanto non specificato nel presente contratto, si fa riferimento agli atti che hanno costituito la procedura di gara (bando e capitolato tecnico, offerta della Ditta, atti e comunicazioni intercorse dalla data di aggiudicazione provvisoria a quella di aggiudicazione definitiva).

Il Parco si riserva la facoltà di risolvere il contratto al verificarsi di adempimenti inesatti o parziali delle prestazioni contrattuali, previa diffida ad adempiere da comunicarsi con raccomandata A.R.

Il Parco ha altresì il diritto di procedere alla risoluzione del contratto o all'esecuzione d'ufficio dei servizi a spese della Ditta, valendosi della clausola risolutiva espressa ai sensi dell' art. 1456 del Codice Civile, nei seguenti casi:

- gravi e/o ripetute violazioni agli obblighi contrattuali non eliminate in seguito a diffida formale;
- arbitrario abbandono o sospensione non dipendente da cause di forza maggiore, di tutti o parte dei servizi oggetto del contratto, da parte della Ditta aggiudicataria;
- cessazione o fallimento dell'a Ditta aggiudicataria;
- violazione del codice deontologico.

Nell'ipotesi di risoluzione del contratto l'Ente Parco 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. 38 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

#### **ART. 16 RECESSO UNILATERALE**

E' facoltà del Parco recedere (ex art. 1671 Codice Civile) unilateralmente dal contratto di incarico in qualunque momento, anche se è già stata iniziata la prestazione del servizio, fatto salvo l'obbligo di corrispondere alla Ditta un indennizzo relativo alle spese sostenute, ai lavori eseguiti e al mancato guadagno.

#### **ART. 17 INFORMAZIONI AGGIUNTIVE**

I consumi (riscaldamento, luce, telefono, allacciamenti a internet, raccolta rifiuti...) relativi alle sedi che il Parco metterà a disposizione per lo svolgimento dei servizi sono a carico dell'Ente. La Ditta si rende responsabile del corretto utilizzo delle attrezzature informatiche e degli arredi degli spazi messi a disposizione e ne risponde in caso di danni o malfunzionamenti dovuti ad un utilizzo scorretto o all'incuria. Per lo svolgimento delle attività turistiche (servizi A,B,C) l'Ente Parco metterà a disposizione i propri indirizzi e contatti con gli enti e le organizzazioni che saranno coinvolte nelle attività previste al piano della performance dell'Ente per l'anno 2014.

Per tutte le modalità di svolgimento dei servizi e per qualsiasi necessità operativa, il Parco indica la seguente persona di riferimento: Dr.ssa Cristina Del Corso, responsabile del Servizio Turismo-Educazione Ambientale del Parco; tel. 011/8606230; Fax 011/8121305; mail: [cristina.delcorso@pngp.it](mailto:cristina.delcorso@pngp.it)

#### **ART. 18 REGISTRAZIONE CONTRATTO E FORO COMPETENTE**

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese relative alla stipulazione del contratto e all'eventuale registrazione.

Il foro competente per ogni controversia che derivi dall'interpretazione o dall'applicazione del presente contratto sarà esclusivamente quello di Torino.

Il Direttore  
del Parco Nazionale Gran Paradiso  
(Dr. Michele OTTINO)



Torino, 24/1/2014

Il Legale Rappresentante

CESMA  
(Dr. Marco Cima)

