



PROVINCIA DI PARMA

Ufficio Gestione Amministrativa e Valorizzazione strategica del Patrimonio

COMPLESSO MONUMENTALE REGGIA DI COLORNO (PR)

**Concessione dei servizi museali negli spazi
della Reggia di Colorno**

Capitolato tecnico

Parma, 28/02/2022

Il Responsabile del Procedimento
Dott.ssa Simona Sabbadini

INDICE DEGLI ARTICOLI

EPIGRAFE

PREMESSE

- 1. OGGETTO DELLA CONCESSIONE**
- 2. TIPOLOGIA DEI SERVIZI DA EFFETTUARE NEGLI SPAZI MUSEALI**
- 3. SERVIZI DI VISITA**
- 4. SERVIZI DI BIGLIETTERIA**
- 5. SERVIZI DI CUSTODIA E GUARDIANIA**
- 6. ATTIVITÀ DI VALORIZZAZIONE**
- 7. SERVIZI DI BACK OFFICE, PRESIDIO ATTIVO E SVILUPPO**
- 8. DURATA DALLA CONCESSIONE**
- 9. CORRISPETTIVO DELLA CONCESSIONE E REVISIONE DEL PIANO ECONOMICO FINANZIARIO**
- 10. SUBAPPALTO**
- 11. INDICATORI DI QUALITÀ E MONITORAGGIO GRADIMENTO**
- 12. PENALI**
- 13. MODALITÀ DI UTILIZZO DEGLI SPAZI MUSEALI DA PARTE DELLA PROVINCIA**
- 14. OBBLIGHI A CARICO DEL GESTORE**
- 15. PERSONALE**
- 16. ONERI DI MANUTENZIONE DEGLI SPAZI MUSEALI**
- 17. RESPONSABILITÀ**
- 18. SICUREZZA**
- 19. COORDINAMENTO E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ**
- 20. CANONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO**
- 21. ULTERIORI INFORMAZIONI**

EPIGRAFE

Dal Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 E SS.MM. E II.:

Art. 6. Valorizzazione del patrimonio culturale

1. "La valorizzazione consiste nell'esercizio delle funzioni e nella disciplina delle attività dirette a promuovere la conoscenza del patrimonio culturale e ad assicurare le migliori condizioni di utilizzazione e fruizione pubblica del patrimonio stesso, anche da parte delle persone diversamente abili, al fine di promuovere lo sviluppo della cultura. Essa comprende anche la promozione ed il sostegno degli interventi di conservazione del patrimonio culturale. In riferimento al paesaggio, la valorizzazione comprende altresì la riqualificazione degli immobili e delle aree sottoposti a tutela compromessi o degradati, ovvero la realizzazione di nuovi valori paesaggistici coerenti ed integrati."

Art. 101. Istituti e luoghi della cultura

1. "Ai fini del presente codice sono istituti e luoghi della cultura i musei, le biblioteche e gli archivi, le aree e i parchi archeologici, i complessi monumentali.
2. Si intende per....: f) "complesso monumentale", un insieme formato da una pluralità di fabbricati edificati anche in epoche diverse, che con il tempo hanno acquisito, come insieme, una autonoma rilevanza artistica, storica o etnoantropologica.
3. Gli istituti ed i luoghi di cui al comma 1 che appartengono a soggetti pubblici sono destinati alla pubblica fruizione ed espletano un servizio pubblico".

Art.111. Attività di valorizzazione

1. Le attività di valorizzazione dei beni culturali consistono nella costituzione ed organizzazione stabile di risorse, strutture o reti, ovvero nella messa a disposizione di competenze tecniche o risorse finanziarie o strumentali, finalizzate all'esercizio delle funzioni ed al perseguimento delle finalità indicate all'articolo 6. A tali attività possono concorrere, cooperare o partecipare soggetti privati.
3. La valorizzazione ad iniziativa pubblica si conforma ai principi di libertà di partecipazione, pluralità dei soggetti, continuità di esercizio, parità di trattamento, economicità e trasparenza della gestione.

Dal Documento Unico di Programmazione (DUP) 2021-2023 della Provincia di Parma

"Patrimonio immobiliare della Provincia di Parma. La valorizzazione del Patrimonio riveste un ruolo significativo nei modelli di sviluppo territoriale, sia a scala locale che di area vasta, contribuendo al rafforzamento degli elementi identitari delle comunità locali e alla valorizzazione delle risorse endogene degli stessi territori. La Provincia, nel ruolo di garante di un continuo ed efficace processo di conservazione e valorizzazione del proprio patrimonio...-opera- in modo sinergico con altri Enti e portatori di interesse per:

- individuare e sviluppare idee innovative di valorizzazione del patrimonio, attraverso anche il possibile accesso a fonti di finanziamento europee...
- inserire il patrimonio tra gli elementi di struttura del territorio.

Indirizzi di cui all'Atto di Consiglio Provinciale n. 41/2021 recante "Valorizzazione strategia del patrimonio. indirizzi per l'affidamento in concessione dei servizi museali negli spazi della reggia di Colorno. Aggiornamento dei principi essenziali definiti ed approvati con atto di consiglio n. 25/2019"

Indirizzi di carattere generale

garantire la tutela preventiva del bene culturale in un'ottica non solo conservativa, ma anche attiva, per il continuo miglioramento dello stato fisico;

promuovere i luoghi della cultura in rete valorizzando i caratteri identitari e le potenzialità del territorio;

migliorare le modalità di gestione e accesso dei "luoghi della cultura";

definire e promuovere progetti di valorizzazione integrata del patrimonio monumentale e culturale, in un'ottica di maggiore flessibilità e snellezza operativa;

incrementare e rafforzare i rapporti esistenti tra diversi portatori di interesse al fine di individuare e sviluppare idee innovative di valorizzazione del patrimonio, attraverso anche il possibile accesso a fonti di finanziamento europee;

favorire la condivisione e scambio di esperienze, conoscenze e "best practices" tra diverse realtà dei "luoghi della cultura" a livello nazionale ed europeo;

attuare azioni di divulgazione culturale tra i giovani in un'ottica di corresponsabilità nella valorizzazione dei beni;

valorizzare il patrimonio culturale anche al fine dello sviluppo economico e sociale della collettività;

indirizzi di carattere specifico

gestione degli accessi agli spazi museali della Reggia di Colorno mediante servizio di biglietteria e di visite guidate;

potenziare l'accessibilità ai luoghi della cultura anche per diversamente abili;

intercettare nuovi bacini di utenza ampliando le indicazioni di provenienza geografica e la tipologia di utenti individuate nel PEF

promozione e gestione servizi integrativi di matrice culturale (attività didattiche e laboratoriali) e di book shop e merchandising;

promuovere strumenti innovativi di presentazione e divulgazione dell'offerta, integrati in un sistema territoriale di rete della cultura;

valorizzare sinergicamente l'area del Giardino Storico;

attivare forme di coprogettazione e percorsi formativi con il "mondo scuola";

servizi di custodia e guardiania: gestire le visite dei frequentatori in sicurezza, favorire sistemi di sicurezza integrata con la frequentazione dell'area parco.

PREMESSE

La Provincia di Parma detiene dal 1870 la proprietà del complesso monumentale Reggia di Colorno, una delle eccellenze culturali di maggior pregio del territorio provinciale; il complesso, del quale fanno parte Giardino e Parco storico, per l'articolazione della sua struttura architettonica e della sua storia di residenza di corte, ha ospitato nel tempo diverse tipologie di ambienti a seconda degli usi, delle funzioni e dei soggetti concessionari.

Attualmente il complesso, oltre alle sale dedicate al percorso museale oggetto della presente concessione, ospita la sede di ALMA-La Scuola Internazionale di cucina, il Comune di Colorno con la Biblioteca comunale, l'Arma dei Carabinieri con il Comando unità forestali, ambientali e agroalimentare, la sezione locale AVIS.

Il percorso museale propriamente detto, da assoggettare alle modalità di fruizione previste dal Decreto Lgs. 42/2004 (Codice dei beni culturali) comprende il piano nobile (appartamenti del Duca e della Duchessa), l'Appartamento Nuovo del Duca Ferdinando e la Cappella ducale di San Liborio, per la presentazione e la descrizione dei quali si rinvia all'apposita Relazione Tecnica e ai relativi inventari.

Interessata da interventi di riqualificazione e restauro a partire dagli anni Novanta, dal 2004 la Reggia è stata resa accessibile al pubblico attraverso l'adozione di successivi atti di affidamento del servizio di gestione del percorso museale ad un soggetto privato incaricato di svolgere, oltre alla gestione del servizio museale, azioni di valorizzazione culturale e promozione turistica del compendio architettonico. Il numero dei visitatori è andato progressivamente aumentando così da rendere la Reggia uno dei luoghi di cultura di maggiore attrattiva turistica del territorio provinciale, associato al circuito dei Castelli del Ducato di Parma, Piacenza e Pontremoli.

In termini di dimensionamento, si posiziona nella fascia dei "siti piccoli", con meno di 200.000 visitatori/anno.

Tra le misure di valorizzazione del complesso avviate più di recente rileva il progetto di rilancio culturale e turistico proposto e gestito dal Comune di Colorno, a cui la Provincia ha aderito con Decreto Presidenziale n. 154/2015. Il progetto, sorto per il parziale riarredo degli spazi, ha permesso il recupero ed il riposizionamento negli spazi museali di arredi di proprietà della Provincia dislocati in diversi uffici dell'Ente e depositati presso la Soprintendenza ed è stato successivamente arricchito con arredi di proprietà di soggetti terzi. Attualmente conta in esposizione circa un centinaio di manufatti, per la descrizione dei quali si rinvia all'inventario predisposto e messo a disposizione dal gruppo di lavoro attuatore del progetto.

Su progetto di restauro della Soprintendenza competente, dal 2018 sono inoltre stati recuperati i cosiddetti "Appartamenti Farnesiani" situati al piano nobile, nell'ala tra il cortile d'onore e il secondo cortile, che andranno ora ad arricchire il percorso di visita degli spazi museali.

Il biennio 2020/2021 ha ovviamente risentito delle effetti negativi generati dalla pandemia, con riduzione dei visitatori fino al blocco delle visite in ottemperanza ai decreti ministeriali via via emessi. L'attività è tuttavia ripresa positivamente in concomitanza alla grande mostra delle porcellane dei duchi di Parma allestita negli spazi del Piano Nobile da maggio a settembre 2021, che ha contato circa 20.000 visitatori.

Con Delibera del Consiglio provinciale della Provincia di Parma n. 25 del 30/05/2019 e successivo atto di aggiornamento degli indirizzi n. 41 del 11/11/2021, da ricondurre alle modifiche intervenute ai presupposti ed agli obiettivi della concessione, è stata deliberata la concessione dei servizi museali della Reggia di Colorno per un periodo di anni 6 (sei) mediante apposita procedura di selezione ai sensi delle norme vigenti.

E' stata inoltrata richiesta di autorizzazione alla concessione alla Soprintendenza di riferimento ai sensi dell'art. 57-bis del Codice dei Beni Culturali.

ART. 1 OGGETTO DELLA CONCESSIONE

1. Oggetto della presente concessione sono i servizi museali da svolgersi in specifici ambienti del complesso monumentale della "Reggia di Colorno" da parte di un soggetto individuato d'ora in poi come Concessionario o Gestore. Gli ambienti, meglio individuati nella planimetria allegata, sono individuati come "spazi museali" e corrispondono a:

- 1) Appartamenti del Duca e della Duchessa al piano nobile, inclusi gli scaloni d'onore;
- 2) Appartamento Nuovo del Duca Ferdinando;
- 3) Appartamento del Principe;
- 4) Cappella Ducale di San Liborio;
- 5) Appartamenti Farnesiani;
- 6) Locale adibito a biglietteria, informazioni;
- 7) Locali retrostanti, a uso ufficio/spogliatoio/servizi igienici personale/servizi igienici pubblici;
- 8) Locale magazzino.

2. Relativamente al Giardino e Parco Storico si specifica: l'area, in quanto spazio aperto al pubblico e oggetto di accordo di gestione coordinata con il Comune di Colorno, non rientra nella concessione. In un'ottica di valorizzazione integrata del complesso monumentale l'area è tuttavia oggetto di progettazioni specifiche di cui all'Art. 6 (punto 2.4).

ART. 2 TIPOLOGIA DEI SERVIZI DA EFFETTUARE NEGLI SPAZI MUSEALI

1. Negli spazi di cui all'art. 1 il Gestore effettua le seguenti attività, fondamentali per la tutela, la conservazione e la valorizzazione degli spazi in concessione:

- apertura ordinaria del percorso museale secondo le indicazioni e le modalità contenute nel presente capitolato;
- gestione degli accessi agli spazi museali della Reggia di Colorno da gennaio a dicembre attraverso l'erogazione di visite guidate, secondo un calendario di aperture che tenga conto degli andamenti stagionali;
- gestione del servizio di biglietteria e prenotazione;
- gestione di bookshop e merchandising;
- gestione del servizio di custodia e guardiania, anche in occasione di eventi organizzati da terzi nell'ambito di quanto previsto dal Regolamento provinciale in vigore per la concessione temporanea di spazi della Reggia;
- attuazione di progetti ed iniziative di valorizzazione del complesso architettonico di valenza e matrice culturale, turistica, didattica nel rispetto degli obiettivi strategici e specifici di cui all'art. 6;
- servizi di back office per un opportuno monitoraggio dell'utenza, dei locali, dell'andamento dei servizi offerti ed individuazione di prospettive di sviluppo.

2. La Provincia verificherà il rispetto degli impegni previsti dal presente capitolato, nonché lo svolgimento delle attività descritte nel progetto tecnico di gestione presentato in sede di gara mediante costituzione di apposito tavolo tecnico di coordinamento di cui all'art. 19.

ART. 3 SERVIZI DI VISITA

1. Il servizio viene erogato nelle seguenti modalità:

- accesso mediante guida: l'accesso dei visitatori (sia turisti individuali sia gruppi organizzati per un massimo di 50 persone contemporaneamente) può avvenire esclusivamente mediante un servizio di visite guidate. Le visite devono effettuarsi a orari prefissati ed esclusivamente con l'ausilio di personale munito di licenza per l'esercizio della professione di guida turistica;
- apertura al pubblico delle aree oggetto della concessione per non meno di 7 ore/giorno nei giorni di sabato, domenica e festivi;
- tutti i giorni per gruppi, su prenotazione;
- accesso individuale con audioguida, di cui all'art. 6 (punto 2.5), secondo modalità organizzative predisposte dal Gestore.

2. Il Gestore può disporre la chiusura totale della Reggia nelle giornate del 24 e 25 dicembre, nel pomeriggio del 31 dicembre e nella mattina del 1 gennaio.

3. Il Gestore è tenuto a predisporre un piano tariffario annuale articolato per tipologie di utenti, comprensivo di scontistica e di eventuali condizioni di gratuità. Tale piano deve essere comunicato preventivamente al competente ufficio provinciale.

4. Il Gestore potrà applicare tariffe diverse da quelle in uso in conseguenza di iniziative espositive permanenti disposte dalla Provincia o di eventi temporanei disposti dal Gestore medesimo.

5. La Provincia si riserva il diritto dell'ingresso gratuito alla Reggia per i propri ospiti fino ad un massimo di 200 ingressi annui.

6. Al verificarsi di situazioni emergenziali, assimilabili alla pandemia attualmente in corso, il Gestore è tenuto ad adottare misure specifiche per il contenimento del Covid-19 in ottemperanza alle indicazioni ministeriali e regionali e ad indicare eventuali modalità sostitutive di erogazione dei servizi, *on-line* o miste.

ART. 4 SERVIZI DI BIGLIETTERIA

1. Il Gestore provvede alla vendita dei biglietti per la visita e incassa i corrispettivi, nel rispetto degli adempimenti amministrativi, contabili e tributari previsti dalla legislazione vigente.

2. Il Gestore dovrà curare la registrazione e l'aggiornamento dei registri contabili e fiscali.

3. Il servizio, più in dettaglio, comprende:

- a. la predisposizione e la stampa di biglietti secondo la normativa vigente;
- b. la gestione delle attività di biglietteria;
- c. la ricezione e la tenuta delle prenotazioni per la visita;
- d. la fornitura di ogni strumentazione idonea ad accettare ogni modalità di pagamento.
- e. l'attivazione di biglietteria *on-line* per l'accesso agli spazi o in occasione di mostre temporanee

4. Il Gestore è tenuto a vendere materiale editoriale, libri, guide, gadget e oggettistica da selezionare in base alla qualità editoriale, grafica, estetica e di contenuto.

ART. 5 SERVIZI DI CUSTODIA E GUARDIANIA

1. Il Gestore assicura la custodia e la guardiania degli spazi in oggetto durante l'orario di apertura al pubblico, vigila sul comportamento dei visitatori affinché sia corretto ed in linea con le norme di fruizione, tale da evitare pericoli a cose o persone. In particolare il Gestore è tenuto ad effettuare il controllo degli accessi delle aree museali, l'apertura e la chiusura di porte e finestre e relative persiane, l'accensione e lo spegnimento delle luci all'inizio e al termine di ciascuna visita guidata, l'attivazione e la disattivazione dei sistemi di allarme esistenti, di cui alla Relazione Tecnica.

2. La fascia oraria 08:00-20:00 è individuata come fascia di reperibilità, durante la quale il Gestore deve garantire la reperibilità telefonica del personale tramite cellulare ed attivarsi in caso di allarme della centrale antintrusione; in tale evenienza il Gestore è tenuto a dare immediato riscontro al soggetto incaricato della vigilanza (possibile falso allarme o evento in corso). Nei giorni feriali, entro la fascia oraria di reperibilità ed indipendentemente dalla proposta gestionale di apertura degli spazi museali e della biglietteria, il Gestore è tenuto altresì a garantire alla Provincia l'apertura dei locali in concessione per necessità tecniche (manutenzione o restauro) o di natura promozionale.

ART. 6 ATTIVITÀ DI VALORIZZAZIONE

1. Le attività ed i servizi di cui al presente disciplinare devono essere effettuate dal Gestore nel rispetto del D. Lgs. 42/2004 - Codice dei beni culturali e del paesaggio e della normativa regionale in materia di accompagnamento turistico.

2. Il Gestore è tenuto a realizzare azioni e progettualità di valorizzazione del complesso monumentale riconducibili agli indirizzi di carattere generale e specifico richiamati in epigrafe, al Piano Economico Finanziario rientrante nella documentazione di gara ed ai seguenti ambiti di attività:

2.1 Progetto di riarredo

Gli arredi esposti negli Appartamenti del Duca e della Duchessa al piano nobile della Reggia rientrano nella dotazione di cui al "Progetto di rilancio turistico e culturale della Reggia di Colorno", gestito dal Comune di Colorno in qualità di ente proponente e attuatore, e recepito dalla Provincia di Parma in qualità di ente proprietario degli spazi (Decreto Presidenziale n. 154/2015). Il progetto nasce nell'ottica di un recupero degli arredi originali dispersi in vari musei e istituzioni nazionali, con l'obiettivo di incrementare l'interesse per il Palazzo e quindi l'afflusso di visitatori. Attualmente gli arredi riposizionati negli spazi museali della Reggia ammontano a circa 100 pezzi.

Il Gestore è tenuto a collaborare con il Comune di Colorno e la Provincia in merito alla preservazione di tale dotazione di arredi, sviluppando almeno 1 progettualità concernente azioni di valorizzazione degli arredi nel periodo di vigenza della concessione.

In sede di gara tale progettualità deve corrispondere ad una cartella redatta su foglio A4, in carattere Arial dimensione 11, di non oltre due facciate.

2.2 Accordo di Valorizzazione del Patrimonio Culturale con il Complesso Monumentale della Pilotta.

Nell'ambito delle misure di valorizzazione del proprio patrimonio culturale, la Provincia ha avviato un'interazione progettuale istituzionale con il Complesso Monumentale della Pilotta di Parma, orientata ad articolare una strategia della proposta museale della Reggia secondo canoni di valorizzazione sostenibili.

A tal riguardo, ed in attuazione delle linee guida emerse in esito a tale collaborazione, il Gestore è chiamato a:

-individuare nuove prospettive di azione orientate a fare del Palazzo l'epicentro di studi sulle corti dell'Europa Moderna sia in termini di collaborazione con il Ministero della Cultura, l'Assessorato regionale alla Cultura, il Complesso Monumentale della Pilotta e la Biblioteca Palatina in particolare, sia in termini di misure integrate di bigliettazione integrata/cumulativa ed eventi congiunti con luoghi della cultura locali;

-evidenziare gli spazi della Reggia, anche se non allestiti e apparentemente spogli, come espressione del gusto estetico di un'epoca con l'apparato decorativo nelle proprie linee originali; a tal fine il Gestore segnala alla proprietà la realizzazione di interventi di restauro o di allestimento che sappiano cogliere ed accentuare gli aspetti positivi dello stato di fatto degli ambienti;

-individuare nuove prospettive di azione e progettualità orientate a fare della Reggia un attrattore di interessi della comunità, da sensibilizzare sia in termini di collaborazioni e di volontariato. Il Gestore agisce pertanto come catalizzatore di proposte provenienti da esperti e sostenitori della Reggia a vario titolo, così sviluppando la cultura della relazione in rete di luoghi della cultura, di alleanze tra soggetti diversi operanti sul territorio all'insegna di una responsabilità condivisa nei confronti del patrimonio culturale e della partecipazione delle comunità, come auspicato dalla Convenzione quadro del Consiglio d'Europa sul valore del patrimonio culturale (meglio nota come Convenzione di Faro) per la società;

-puntare ad una progressiva specializzazione degli spazi del piano nobile, quale potrebbe essere, a titolo esemplificativo, il riconoscimento nei locali prospicienti il Giardino di ambienti idonei a esporre pezzi di spicco ("capolavori"), nei locali con vista sul cortile interno di un percorso collegato alla storia della corte, negli Appartamenti Farnesiani di sale idonee a mostre temporanee, nell'appartamento del Principe spazi didattica.

Il Gestore è tenuto a sviluppare almeno 3 progettualità nel periodo di vigenza della concessione nel rispetto di tali linee guida.

In sede di gara ogni progettualità deve corrispondere ad una cartella redatta su foglio A4, in carattere Arial dimensione 11, di non oltre due facciate.

2.3 Collaborazioni con le scuole del territorio ed in particolare con gli istituti di istruzione secondaria superiore

L'interlocuzione con le scuole del territorio rappresenta un punto di partenza ed un approdo imprescindibile per il nuovo Gestore, tenuto a proporre e produrre offerte di visite guidate dedicate, laboratori, opportunità di esperienze nell'ambito di eventi assimilabili alle Giornate FAI di Primavera e di Autunno. E' chiamato a favorire inoltre lo sviluppo di progettualità in ambito scolastico collaborando con i competenti uffici provinciali per rafforzare nelle giovani generazioni e negli operatori didattici la visione della Reggia come:

-Patrimonio della Comunità da leggere, studiare, ricercare, catalogare, interrogare secondo moduli di didattica innovativa;

-Fonte di storie costitutive dell'identità europea (dalle Corti di Re all'Unione di Stati);
-Opportunità di laboratorio attivo nel campo della memoria della sanità e salute pubblica (manicomi e loro abolizione) e del benessere (attività all'aria aperta nel Giardino);
-Cantiere per la sperimentazione di reti in campo culturale (collegamenti e gemellaggi con palazzi/ville in ambito nazionale ed europeo) e didattico (reggia e giardino come link/ponte tra territori).

Il Gestore è tenuto a sviluppare almeno 3 progettualità rivolte alle scuole nel periodo di vigenza della concessione, prevedendo un coinvolgimento di almeno 5 classi/anno, di cui 1 istituto di scuola secondaria di secondo grado/anno.

In sede di gara ogni proposta progettuale deve corrispondere ad una cartella redatta su foglio A4, in carattere Arial dimensione 11, di non oltre due facciate.

2.4 Il Giardino Storico come spazio museale

La Provincia riserva un impegno ed un'attenzione specifica al Giardino Storico ed al Parco romantico, realtà tutelate ai sensi del Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio ed equiparabili, per rilevanza storico-paesaggistica, agli ambienti interni del Palazzo rispetto ai quali rappresentano un arricchimento del percorso museale se non vero e proprio spazio museale esterno.

A partire dall'intervento di risistemazione del parterre alla francese dei primi anni 2000, eseguito sui progetti originali settecenteschi, la tutela ed il miglioramento della fruizione di quest'area, a libero accesso, sono stati garantiti da interventi manutentivi rivolti alla cura del verde, agli impianti delle fontane, al monitoraggio degli arredi da esterno, e da progetti indirizzati ad un presidio costante completato dalla presenza *in loco* del Carabinieri-Corpo Forestale dello Stato, ad un alto livello qualitativo degli eventi culturali dell'intrattenimento primaverile ed estivo, all'inserimento del Giardino entro reti promozionali idonee ad azioni di marketing culturale, quale il circuito di Grandi Giardini Italiani.

La complessità e l'importanza di tali azioni hanno inoltre progressivamente accentuato la necessità di una cooperazione gestionale coordinata con il Comune di Colorno declinata tramite uno specifico accordo di cui al Decreto del Presidente n. 197/2021, individuato da quest'anno come documento programmatico triennale di riferimento.

Il Gestore pertanto è chiamato a valorizzare questa maestosa appendice verde del palazzo tramite azioni ed iniziative mirate che ne accentuino la fruizione consapevole da parte dei visitatori come bene paesaggistico tutelato e area di fruizione sostenibile, eco-compatibile:

-approfondimenti botanici, storia dei giardini, del gusto e delle mode del verde;
-iniziative mirate a rappresentare l'area come palestra di benessere connessa alla mobilità dolce e sostenibile, tema sul quale stanno convergendo varie progettualità: ciclovia dell'argine ducale di collegamento tra il Parco Ducale di Parma ed il Giardino Storico della Reggia, Food Valley Bike;
-interazione con la rete di Grandi Giardini Italiani.

Il Gestore è tenuto a sviluppare almeno 2 progettualità concernenti il Giardino della Reggia nel periodo di vigenza della concessione.

In sede di gara ogni progetto deve corrispondere ad una cartella redatta su foglio A4, in carattere Arial dimensione 11, di non oltre due facciate.

2.5 Sviluppi dei percorsi di visita in chiave tecnologica

In occasione delle celebrazioni di Parma Capitale della Cultura 2020 e 2021 e della mostra “Le Porcellane dei Duchi di Parma”, in uno scenario di pandemia che ha imposto necessariamente il contingentamento e la rimodulazione delle visite guidate, è stata sperimentata un’innovativa audioguida, di proprietà della Provincia ed in uso al Gestore presso la biglietteria della Reggia, che può essere ascoltata direttamente sul proprio cellulare nel rispetto delle normative di contenimento del Covid-19.

L’audioguida presenta attualmente due percorsi: uno interno, dedicato al piano nobile della Reggia, l’Appartamento del Duca Ferdinando e la Cappella di San Liborio, ed uno esterno di visita al Giardino storico. L’accesso ai contenuti, disponibili in italiano, inglese e francese e fruibili nelle 24 ore successive al primo accesso, avviene attraverso la scansione di un codice QR, rappresenta un vero e proprio assistente alla visita come evoluzione della tradizionale audioguida, un’efficace modalità di visita anti-contagio ed uno strumento di analisi della domanda, della tipologia della clientela e di gradimento dell’offerta per la possibilità di analisi dei dati in *back office*.

La sperimentazione è partita in fase di allestimento mostra quale esperienza-pilota per verificare la possibilità di fruizione autonoma del percorso museale, l’accesso al quale è sempre avvenuto esclusivamente tramite visita guidata, per la discontinuità degli spazi attraversati.

L’iniziativa si presta inoltre a favorire la fruizione di ambienti e collezioni ad un pubblico ampio, inclusivo di **categorie svantaggiate**, intese principalmente come persone con disabilità motoria, sensoriale e cognitiva, in quanto visita virtuale fruibile in loco o da remoto.

Il Gestore è tenuto a sviluppare almeno 1 progettualità nell’arco di vigenza della concessione concernente modalità di visita individuale tramite audioguida, sviluppando le potenzialità connesse all’applicativo disponibile, anche in chiave di accessibilità.

In sede di gara il progetto deve corrispondere ad una cartella redatta su foglio A4, in carattere Arial dimensione 11, di non oltre due facciate.

2.6 Comunicazione della Reggia: editoria, sito web e social media

Il Gestore è tenuto a comunicare e promuovere servizi ed eventi entro un piano organico di comunicazione del percorso museale, da sottoporre a preventivo confronto ed eventuali adeguamenti della Provincia.

A tal fine si specifica che il logo “Reggia di Colorno” sarà a disposizione del nuovo Gestore, previa acquisizione di apposita liberatoria da parte della Provincia.

Diversamente, lo sfruttamento del dominio connesso al sito www.reggiadicolorno.it e dei social media dedicati alla Reggia di Colorno (profili FB, Instagram e canale YouTube) è da ricondurre a eventuali specifici accordi con il Gestore in carica che ne ha curato l’attivazione e l’implementazione di grafica e contenuti.

Le iniziative di valorizzazione avviate in occasione delle celebrazioni di Parma Capitale italiana della cultura 2020 e 2021 hanno previsto il potenziamento dei *social media* della Reggia tramite l’attività di un *social manager dedicato* che ha curato il restyling grafico e dei contenuti ed ha attivato iniziative sponsorizzate con esiti positivi, quantificati in una crescita dei followers di circa il 40%.

Il Gestore è tenuto in particolare:

-a gestire profili FB, Instagram e canale YouTube dedicati alla Reggia di Colorno con elaborazione di un piano di produzione di contenuti settimanale, con riferimento a target diversi attraverso l’utilizzo di un linguaggio adeguato e coinvolgente per interagire sistematicamente con l’utente e coinvolgere nuovi interessati; l’interazione con i *followers* deve avvenire su presupposti culturali,

con ricchezza di immagini e di contenuto, il dialogo con il sito web della Reggia deve svilupparsi regolarmente;

- a realizzare un aggiornamento costante, in termini di grafica e contenuti, del sito web della Reggia e a sviluppare un'interazione costante con i social media collegati;

Il Gestore è tenuto a sviluppare 1 progetto, nell'arco di vigenza della concessione, relativo al piano di comunicazione della Reggia, con previsione di interazione settimanale con *social media*. In sede di gara il progetto deve corrispondere ad una cartella redatta su foglio A4, in carattere Arial dimensione 11, di non oltre due facciate.

2.7 Programma annuale di eventi

I risultati estremamente positivi della mostra "Le Porcellane dei duchi di Parma. Capolavori delle grandi manifatture del '700 europeo", allestita negli spazi museali da giugno a settembre con un'affluenza di circa 20.000 visitatori, hanno evidenziato l'importanza dei grandi eventi, iniziative culturali di alto profilo frutto di collaborazioni ampie e diffuse sul territorio con contributi economici importanti. La successione costante di iniziative garantisce continuità nell'offerta e nel consolidamento dell'immagine della Reggia, entro e fuori il perimetro provinciale, come luogo della cultura e attrattore territoriale di progettualità di alta qualità e livello e deve pertanto concretizzarsi e consolidarsi in un programma annuale di eventi.

Il Gestore è tenuto a collaborare all'organizzazione di iniziative culturali e di promozione del territorio, sia come grandi eventi in collaborazione con la Provincia ed altre istituzioni pubbliche e private del territorio, sia come iniziative temporanee di autonoma produzione e organizzazione, sempre di alta qualità.

A tal fine redige un programma annuale di eventi, il più possibile strutturato su rassegne e appuntamenti identificabili come "prodotto Reggia di Colorno" al fine di consolidare l'identità, la vocazione, la reputazione di "luogo di cultura" e "cantiere di progettualità e sviluppo" del complesso monumentale presso il territorio ed il capoluogo in particolare.

Il Gestore è tenuto a sviluppare 1 progetto relativo ad un calendario annuale di eventi esclusivi "Reggia di Colorno" da veicolare su sito web e social media o appositi sostegni (totem, manifesti etc..).

In sede di gara il progetto deve corrispondere ad una cartella redatta su foglio A4, in carattere Arial dimensione 11, di non oltre due facciate.

Art. 7 SERVIZI DI BACK OFFICE, PRESIDIO ATTIVO E SVILUPPO

1. Il Gestore è tenuto a fornire alla Provincia con cadenza semestrale il resoconto dettagliato di:

- numero dei visitatori distinti per tipologia di biglietto
- incasso mensile introitato (biglietteria)

2. Il Gestore è tenuto inoltre a produrre sempre con cadenza semestrale la relazione consuntiva sulle caratteristiche della domanda e dell'offerta dei servizi che comprenda:

- tipologia dei visitatori (singoli, gruppi, scuole,) con aree di provenienza, stagionalità, risultati delle indagini di *customer satisfaction*;
- iniziative e progetti effettuati con particolare riferimento alle schede presentate in sede di offerta tecnica
- report attività di comunicazione: sito web e social media;
- risultati ottenuti, criticità e prospettive con dati e indicatori, che consentano un'adeguata valutazione di tipo sia qualitativo sia quantitativo.

3. Il Gestore è tenuto ad effettuare il regolare monitoraggio dello stato dei locali, delle attrezzature e del funzionamento degli impianti, inviando tempestiva segnalazione di guasti o anomalie.

4. Il Gestore è tenuto a mantenere un rapporto costante con l'Ufficio provinciale di riferimento e a partecipare a tavoli tecnici e di coordinamento istituzionale convocati, con particolare riferimento a sviluppo di progetti e organizzazione di eventi. Raccoglie inoltre le richieste di soggetti terzi pervenute direttamente in Reggio per l'utilizzo temporaneo degli spazi del complesso monumentale ai sensi dello specifico Regolamento provinciale e si rapporta con la Provincia sulla fattibilità e le modalità attuative di tali iniziative.

ART. 8 DURATA DELLA CONCESSIONE

1. La concessione avrà una durata di anni sei dalla sottoscrizione del contratto.

2. La consegna degli spazi potrà essere affidata in avvio anticipato, mediante sottoscrizione di apposito verbale di consegna, nelle more della stipulazione del contratto.

3. E' ammessa la proroga tecnica del contratto di riferimento per il tempo strettamente necessario alla predisposizione della nuova gara.

ART. 9 CORRISPETTIVO DELLA CONCESSIONE E REVISIONE DEL PIANO ECONOMICO FINANZIARIO

1. A titolo di corrispettivo della presente concessione, al Concessionario è riconosciuto il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi oggetto del contratto, con assunzione a proprio carico del rischio operativo legato alla gestione dei servizi medesimi.

2. Il Piano economico e finanziario (PEF) del Concessionario, presentato in sede di Offerta Economica, sarà oggetto di revisione solo alle condizioni e secondo le modalità indicate nel comma 6 dell'art. 165 del D.Lgs. 50/2016.

ART. 10 SUBAPPALTO

1. Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 174 del D.lgs. 50/2016.

2. Il Concessionario dichiara in sede di gara le prestazioni che formeranno oggetto di subappalto.

3. Ai sensi dell'art. 174 comma 4 del d.lgs. n. 50/2016 il Concessionario si impegna a comunicare alla Concedente, successivamente all'aggiudicazione della Concessione e al più tardi all'inizio dell'esecuzione della stessa: dati anagrafici, recapiti e rappresentanti legali dei subappaltatori coinvolti nei servizi in quanto noti al momento della richiesta. Il Concessionario in ogni caso comunica alla Concedente ogni modifica di tali informazioni intercorsa durante la concessione, nonché le informazioni richieste per eventuali nuovi subappaltatori successivamente coinvolti nello svolgimento delle attività oggetto del presente contratto in sostituzione di quelli indicati in sede di gara.

4. Per le prestazioni affidate in subappalto, il Concessionario è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

5. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri del Concessionario, il quale rimane l'unico e solo responsabile, nei confronti della Concedente, della perfetta esecuzione del contratto anche per la parte subappaltata.

6. Il Concessionario è responsabile in via esclusiva nei confronti della Concedente dei danni che dovessero derivare a queste ultime o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività. In particolare, il Concessionario si impegna a manlevare e tenere indenne la Concedente da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari derivanti da qualsiasi perdita, danno, responsabilità, costo o spesa che possano originarsi da eventuali violazioni del Regolamento 679/2016.

7. Il Concessionario è responsabile in solido con il subappaltatore nei confronti dei dipendenti del subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'art. 174, comma 5, D.Lgs. 50/2016.

8. Il Concessionario si impegna a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposta verifica abbia dimostrato la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016.

9. Alle condizioni previste dall'art. 174, comma 7 del D.Lgs. 50/2016 la Concedente corrisponde direttamente al subappaltatore, l'importo dovuto per le prestazioni dallo stesso eseguite nei seguenti casi:

- a) quando il subappaltatore è una microimpresa o piccola impresa;
- b) in caso inadempimento da parte dell'appaltatore;
- c) su richiesta del subappaltatore se la natura del contratto lo consente. Il pagamento diretto è comunque subordinato alla verifica della regolarità contributiva e retributiva dei dipendenti del subappaltatore.

10. In caso di pagamento diretto:

- i) la Concedente provvede tempestivamente a comunicare al Concessionario tramite pec le somme versate, ai fini del recupero delle stesse secondo le modalità indicate al successivo comma 11;
- ii) il concessionario è liberato dall'obbligazione solidale. Nelle ipotesi di inadempimenti da parte dell'impresa subappaltatrice, è onere del Concessionario svolgere in proprio le attività.

11. Nei casi di pagamento diretto dalla Concedente al subappaltatore di cui al precedente comma 9, il Concessionario è tenuto a versare un importo in misura pari al suddetto pagamento diretto entro il termine di 20 giorni decorrenti dalla ricezione della comunicazione da parte della Concedente. In caso di violazione del predetto obbligo, trova applicazione la penale di cui al punto 5 dell'art. 12 del Capitolato Tecnico. Resta ferma ogni azione necessaria al recupero dell'importo versato dalla Concedente al subappaltatore.

12. L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.

13. In caso di inadempimento da parte del Concessionario agli obblighi di cui ai precedenti commi, la Concedente può risolvere il contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno.

14. Il Concessionario è comunque tenuto a comunicare alla Concedente, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, il nome del subcontraente e l'oggetto delle prestazioni affidate. Sono altresì comunicate alla Concedente eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del subcontratto.

15. Si applicano le disposizioni di cui all'art. 105, commi 10, 11 e 17 del D.lgs. n. 50/2016.

ART. 11. INDICATORI DI QUALITÀ E MONITORAGGIO GRADIMENTO.

1. Il Concessionario, a partire dal secondo anno di gestione, è tenuto ad organizzare e monitorare con cadenza annuale il livello di soddisfazione degli utenti/visitatori.

2. nel corso dell'anno dovranno essere somministrati non meno di 200 questionari di soddisfazione dell'utenza aventi ad oggetto le seguenti domande.

n.	Oggetto	Valutazione Da – 0 a 3
1	Disponibilità e cortesia del personale	
2	Professionalità e competenza delle guide	
3	Qualità degli apparecchi (audioguide ecc...)	
4	Completezza e qualità delle informazioni (schede)	
5	Adeguatezza del sistema di prenotazione	
6	Durata e completezza del percorso guidato	

TABELLA DI VALUTAZIONE	
Valutazione: 0	pessimo
Valutazione: 1	sufficiente
Valutazione: 2	buono
Valutazione: 3	ottimo

3. Il risultato conseguito è determinato dalla seguente formula:

$Ra = \text{media}(i)/18$ dove:

$Ra =$ risultato ottenuto

$\text{Media}(i) =$ media aritmetica del risultato

4. Qualora il risultato conseguito sia inferiore a 0,65 troverà applicazione la penale indicata all'articolo 12, punto 6.

5. Il questionario potrà essere oggetto di modifiche/integrazioni nel corso della gestione della concessione al fine di adeguarlo alla situazione gestione effettiva.

ART. 12 PENALI

1. L'importo delle penali applicabili al Concessionario sulla qualità del servizio è determinato sulla base della seguente tabella:

n.	Inadempimento	Riferimento capitolato/offerta	Valore penale in €	Modalità di accertamento
1	Mancato rispetto orari di apertura	Articolo 3/offerta tecnica	200,00 per ogni violazione	Controllo diretto e segnalazioni
2	Ritardo nella consegna delle rendicontazioni periodiche	Articolo 7/offerta tecnica	20,00 per ogni giorno di ritardo	Controllo diretto
3	Mancata realizzazione ovvero realizzazione non adeguatamente qualificata delle proposte progettuali oggetto di offerta tecnica.	Articolo 6/offerta tecnica	Da 500,00 a 3.000,00 in ragione della gravità della violazione	Monitoraggio prestazione – segnalazione accertamento diretto
5	Violazione obblighi specifici contenuti nel capitolato	Art. 14 capitolato	Da 100,00 a 3.000,00 in ragione della gravità della violazione	Controllo – segnalazione accertamento diretto
6	Mancato rispetto dell'indicatore minimo di soddisfazione	Articolo 11	Maggiorazione del canone sulla scorta della seguente formula. $Sc * C$ dove: Sc= scostamento dallo standard C= canone	Analisi questionario

2. La contestazione dell'addebito, la valutazione delle eventuali deduzioni addotte dal Concessionario e l'irrogazione delle penali verranno effettuate dal Responsabile Unico del Procedimento sulla base delle segnalazioni del Direttore dell'Esecuzione.

3. Le penali verranno applicate previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dal Concessionario e da questo comunicate alla Concedente nel termine massimo di giorni 5 (cinque) solari dalla stessa contestazione.

4. Fatto salvo quanto previsto ai precedenti commi, il Concessionario si impegna espressamente a rifondere alla Concedente l'ammontare di eventuali oneri che la stessa Concedente dovesse subire – anche per causali diverse da quelle di cui al presente articolo – a seguito di fatti che siano ascrivibili a responsabilità del Concessionario stesso.

5. La Concedente, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, si avvarrà, per il tramite del Responsabile Unico del Procedimento, della garanzia definitiva senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario ovvero potranno compensare il credito con quanto eventualmente dovuto all'Impresa a qualsiasi titolo.

6. Qualora l'importo complessivo delle penali inflitte all'Impresa raggiunga la somma complessiva pari al 10% del valore della concessione la Concedente ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere

di diritto il presente contratto con le modalità nello stesso espresse, oltre il risarcimento di tutti i danni

Art. 13 MODALITÀ DI UTILIZZO DEGLI SPAZI MUSEALI DA PARTE DELLA PROVINCIA

1. La Provincia si riserva l'utilizzo, parziale o totale, degli spazi museali per massimo 10 giorni/anno. Tali utilizzi dovranno essere comunicati al Gestore con un preavviso di minimo 30 giorni. In caso di eventi di rilievo istituzionale il preavviso potrà essere ridotto a 15 giorni.

2. Oltre alla facoltà di cui al punto precedente, la Provincia si riserva la possibilità di concedere temporaneamente gli spazi interessati dai servizi museali (ad eccezione dell'Appartamento del Principe non incluso nel Regolamento provinciale) a soggetti terzi (Ente, Associazione, privati etc..) in ottemperanza al Regolamento in vigore per la concessione temporanea di locali della Reggia di Colorno e acquisita preventivamente dal Gestore la conferma che le attività proposte non danneggino la programmazione già stabilita dal medesimo.

ART. 14 OBBLIGHI A CARICO DEL GESTORE

Il Gestore è tenuto a:

- a. ottenere licenze, nulla osta, permessi ed autorizzazioni previsti dalla normativa vigente per lo svolgimento dei servizi;
- b. assumere integralmente ogni onere presente o futuro, relativo a imposte, diritti, tasse, ecc., stabiliti dallo Stato, dalla Regione, dagli Enti Locali in relazione a qualsiasi aspetto dello svolgimento dei servizi in concessione;
- c. rilasciare a tutti i clienti gli scontrini, le fatture e comunque tutti i documenti fiscalmente previsti dalla vigente normativa, utilizzando gli strumenti (registratori di cassa, ecc.) e i moduli di legge;
- d. indicare contestualmente all'attivazione del servizio i recapiti a cui indirizzare le comunicazioni di servizio necessarie e urgenti;
- e. esporre, permanentemente e in modo ben visibile, nei locali adibiti al servizio, l'orario di apertura e chiusura dell'esercizio, i prezzi d'ingresso e le convenzioni applicate;
- f. adottare, nell'esecuzione dei servizi, in base alla particolarità del lavoro, all'esperienza, alla tecnica, nonché alle prescrizioni in materia di sicurezza previste dalla normativa in vigore, tutte le misure e le cautele che risultino necessarie ad evitare incidenti e danni alle persone, alle collezioni, alle strutture museali ecc;
- g. fornire tempestivamente alla Provincia ogni notizia o avvenimento riguardante la gestione dei servizi in oggetto che eccedano il normale funzionamento;
- h. non alterare l'attuale struttura degli spazi in concessione; eventuali modifiche nell'allestimento degli spazi o nella disposizione degli arredi dovranno essere preceduti da apposita comunicazione alla Provincia;
- i. dotarsi di idonea attrezzatura informatica (PC, telefoni, stampanti, ecc,) per lo svolgimento dei servizi compreso un cellulare per la reperibilità negli orari di cui all'art. 5.2;
- j. mantenere in perfette condizioni d'uso, mediante periodici interventi di manutenzione ordinaria impianti, attrezzature, arredi, materiali e prodotti di sua proprietà, temporaneamente collocati negli spazi oggetto del presente capitolato;
- k. conformarsi alla legislazione e ai regolamenti in vigore in materia di deposito e eliminazione di materiali di scarto (raccolta differenziata e speciale);
- l. garantire la riservatezza delle informazioni e procedure, nonché l'osservanza del segreto d'ufficio su atti, fatti e notizie di cui sia venuto a conoscenza in occasione dello svolgimento dei servizi (ad es. codici dei sistemi di allarme e sicurezza); a tal fine adotta tutte le misure e

le procedure necessarie, anche mediante apposite istruzioni al proprio personale, al trattamento dei dati ai sensi della normativa vigente. Qualora si verificano furti e/o danneggiamenti dovuti alla fuga di dati e notizie, il Gestore ne risponderà in solido con i suoi dipendenti che eventualmente avessero divulgato le notizie riservate.

ART. 15 PERSONALE

1. Il Gestore è tenuto a dotare tutto il personale di apposito tesserino di riconoscimento, da tenere ben visibile durante lo svolgimento dei servizi.
2. Il Gestore è tenuto altresì, sotto la propria responsabilità:
 - a. a far sì che, durante i servizi, i dipendenti tengano un contegno corretto sotto ogni riguardo;
 - b. a provvedere al pagamento dei salari, di tutti gli oneri assicurativi e previdenziali relativi ai propri dipendenti, in base alle vigenti disposizioni legislative, regolamentare e contrattuali;
 - c. a prestare la massima sorveglianza sulla sicurezza ai locali affidati in concessione, con i relativi impianti, attrezzature, arredi e di ogni oggetto ivi contenuto e conservato, assumendo a proprio carico il totale reintegro di quanto venisse danneggiato dal personale;
 - d. a dare esecuzione ai servizi nella forma più scrupolosa, esatta e completa.
3. Il Gestore è obbligato a comunicare preventivamente alla Provincia le generalità dei soggetti che intende adibire ai servizi, comunicando successivamente eventuali variazioni.
4. Il Gestore è senz'altro tenuto alla più rigorosa e stretta osservanza di tutte le norme contrattuali di legge, concernenti la protezione assicurativa, retributiva e previdenziale del personale impiegato nell'effettuazione dei servizi, restando la Provincia esonerata, al riguardo, da ogni e qualsiasi responsabilità.
5. Gli addetti ai servizi dovranno essere a conoscenza delle disposizioni e delle procedure prescritte nel Piano di Emergenza ed in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai locali, ottemperando alle disposizioni di cui all'art. 18 Sicurezza.
6. Oltre alla formazione in materia di sicurezza, il Gestore deve garantire e prevedere la formazione professionale continua e l'aggiornamento del personale impiegato nell'espletamento dei servizi attraverso un piano formativo, che tenga conto delle innovazioni procedurali e organizzative nell'erogazione dei servizi.

ART. 16 ONERI DI MANUTENZIONE DEGLI SPAZI MUSEALI

1. I locali in cui si svolgeranno i servizi elencati all'art. 2 del presente capitolato, saranno consegnati dotati di impiantistica di base (compresa connettività, telefonia...) , provvisti di finiture architettoniche e degli elementi di arredo attualmente esistenti, previa redazione in contraddittorio di apposito verbale di consegna.
2. La manutenzione ordinaria e straordinaria di tali spazi, nonché le pulizie, restano in carico alla Provincia, così come la verifica periodica degli estintori; il Gestore è tenuto a segnalare senza indugi al competente ufficio tecnico provinciale le necessità di interventi di manutenzione.

3. La necessità di eseguire lavori di manutenzione ordinaria o straordinaria dei locali elencati nel presente articolo potrà comportare variazioni temporanee nel percorso di visita; in tali casi ne verrà data tempestiva notizia al Gestore, concordando le soluzioni più opportune per limitare l'incidenza dei lavori sull'erogazione dei servizi. In ogni caso il Gestore si impegna a rinunciare a qualsivoglia rivalsa nei confronti della Provincia di Parma in caso di chiusura di alcuni locali, anche prolungata nel tempo, dovuti a lavori di manutenzione ordinaria o straordinaria che interessano i locali oggetto della concessioni o parti dell'edificio attigue o suoi impianti.

4. In tutti i casi, alla scadenza naturale o comunque alla cessazione del contratto, il Gestore si impegna a sgomberare i locali da merci, materiali, arredi ed impianti di sua proprietà entro e non oltre 30 giorni dalla cessazione del rapporto.

ART. 17 RESPONSABILITÀ

1. Il Gestore è direttamente responsabile verso la Provincia e verso i soggetti terzi coinvolti nella regolare e corretta gestione degli spazi museali e dei servizi del presente disciplinare, nonché dei rapporti con gli utenti/clienti, con il proprio personale e con i terzi. In relazione a quanto espresso, il Gestore risponde direttamente e indirettamente di ogni danno a persone o cose che, durante lo svolgimento dei servizi, per fatto proprio e dei suoi dipendenti (intendendosi per tale qualsiasi persona della cui opera si avvalga per la gestione dei servizi), possa derivare alla Provincia e ai destinatari dei servizi, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o a compensi da parte della Provincia.

Nessuna responsabilità civile e penale potrà quindi essere attribuita alla Provincia per eventuali danni o perdite o furti subiti dal Gestore a seguito di eventi occorsi negli spazi museali e non imputabili a responsabilità di dipendenti o incaricati della Provincia.

2. Ai fini di garanzia di quanto sopra, prima dell'avvio dell'attività di gestione il Gestore dovrà stipulare, con oneri a suo carico, con primaria compagnia di assicurazione:

- una polizza per responsabilità civile verso terzi (compreso la Provincia di Parma) e verso dipendenti con massimale non inferiore ad €. 3.000.000,00 (Euro tre milioni);
- una polizza incendio con garanzia rischio locativo per un massimale pari ad €. 8.000.000,00 (Euro ottomilioni).

3. Il Gestore dovrà consegnare alla Provincia copia delle polizze perfezionate prima della sottoscrizione del contratto. Ogni eventuale modifica successiva dovrà essere preventivamente approvata dalla Provincia. Qualora l'importo del risarcimento spettante a terzi, per danni a persone o a cose, ecceda i massimali richiesti, la differenza resterà a carico del Gestore. La polizza dovrà essere corrisposta nei termini di legge e la mancata consegna comporterà decadenza dall'aggiudicazione.

4. Il Gestore è tenuto a mantenere pienamente efficaci le polizze di cui sopra per una durata equivalente a quella del contratto; in difetto sarà accollata al Gestore ogni responsabilità susseguente. Annualmente, quindi, il Gestore dovrà inviare alla Provincia copia della quietanza dell'avvenuto rinnovo, a garanzia della tenuta in vita delle polizze assicurative.

ART. 18 SICUREZZA

1. Il Gestore dovrà prendere tutti i provvedimenti necessari perché l'esecuzione dei servizi contrattualmente previsti si svolga in condizioni permanenti di igiene e sicurezza, nel pieno rispetto delle norme vigenti emanate o comunque applicabili nel territorio nazionale, nonché delle

eventuali norme interne della Provincia in materia di prevenzione degli infortuni ed igiene del lavoro.

2. Il Gestore curerà l'informazione e la formazione dei propri dipendenti sia sui rischi sia sulle misure di sicurezza da applicare durante l'esecuzione dei servizi, nominerà il coordinatore dell'emergenza, che avrà l'obbligo della presenza nella struttura, gli addetti al servizio di emergenza anche per il rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore in materia di prevenzione incendi. Più specificatamente il Gestore è tenuto a garantire la presenza di personale adeguatamente formato (D.Lgs., 81/2008 – DM 10/03/1998) in possesso di attestato di corso di addetto antincendio "rischio medio" (8 ore, di durata triennale da rinnovare alla scadenza) durante le visite. Il personale così formato sarà inserito nella squadra di emergenza della Reggia di Colorno coordinata dal Responsabile del servizio di prevenzione e protezione di ALMA-La Scuola Internazionale di Cucina Srl ai sensi del Piano Generale di Emergenza ed Evacuazione, partecipando attivamente agli incontri di informazione e formazione, nonché alle periodiche prove di evacuazione, che potranno essere attivate anche in concomitanza con lo svolgimento delle visite museali. A tal fine la Provincia verbalizza l'avvenuto trasferimento della procedura Piano Generale di Emergenza ed Evacuazione ed il recepimento dell'attestazione rischio medio.

ART. 19 COORDINAMENTO E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ

1. La Provincia si riserva di stabilire le forme di interazione fra il proprio personale dipendente o comunque incaricato di seguire i settori oggetto della presente concessione e il Gestore. A tal fine la Provincia istituisce un tavolo tecnico di coordinamento che si riunisce trimestralmente per la verifica ed il coordinamento delle attività.

2. Il Gestore dovrà nominare un Responsabile della concessione in oggetto, il quale sarà preposto a curare i rapporti con la Provincia, partecipando alle riunioni di detto tavolo. In caso di indisponibilità può eccezionalmente provvedere a delegare un suo collaboratore.

3. La Provincia si riserva comunque la facoltà di raccogliere, con mezzi, personale e procedure propri, le valutazioni circa la qualità e la professionalità delle prestazioni rese dal Gestore.

4. Il Gestore è tenuto ad informare la Provincia di tutte le osservazioni, i reclami e i suggerimenti presentati, sotto qualsiasi forma, dai clienti del servizio; il Gestore è tenuto anche a corredare l'informazione con rapporti scritti contenenti spiegazioni, giustificazioni, proposte utili.

5. Le osservazioni, i reclami e i suggerimenti che perverranno direttamente alla Provincia saranno trasmessi al Gestore, che fornirà obbligatoriamente, e per iscritto, le spiegazioni e le giustificazioni del caso.

6. La Provincia, mediante personale dipendente o comunque incaricato, mantiene le proprie funzioni di controllo per il rispetto degli obblighi di cui presente capitolato e può disporre verifiche sul loro livello qualitativo in qualsiasi momento e senza preavviso.

7. Le interruzioni totali del servizio per causa di forza maggiore (es. calamità naturali) non danno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti, intendendo per forza maggiore qualunque fatto eccezionale, imprevedibile e al di fuori del controllo del Gestore, che quest'ultimo non possa evitare.

ART. 20 CANONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

1. Il Gestore incassa i corrispettivi derivanti dallo sfruttamento economico del servizio, provenienti da:

- a) riscossione dei biglietti d'ingresso al percorso di visita
- b) servizi di custodia e guardiania ed eventuale ulteriore supporto tecnico-organizzativo di iniziative effettuate da soggetti terzi nell'ambito di quanto previsto dal Regolamento provinciale in vigore per la concessione temporanea di spazi della Reggia;
- c) ogni altro servizio previsto dal presente disciplinare e contratto

2. Il canone annuo a base di gara è stabilito in Euro 25.000,00 (Euro venticinquemila/00) oltre ad IVA. Il Gestore si impegna a versare alla Provincia il canone annuo offerto in sede di gara. Il pagamento del canone avverrà in rate semestrali anticipate con decorrenza dall'avvio del contratto. Il Gestore si impegna inoltre a versare alla Provincia, con periodicità annuale, un aggio sugli incassi dei biglietti venduti pari ad una percentuale del 10% oltre ad IVA.

3. Poiché il contratto prevede solo entrate finanziarie per l'Ente si ritiene non soggetto al regime di tracciabilità di cui alla legge n. 136/2010 art. 3 e s.s. Qualora la Provincia di Parma dovesse, per qualsiasi ragione, effettuare pagamenti nei confronti del soggetto Gestore questi si impegna ad osservare le prescrizioni di cui alla precitata Legge, a comunicare alla Provincia di Parma il proprio conto corrente dedicato.

ART. 21 ULTERIORI INFORMAZIONI

Per chiarimenti tecnici attinenti al presente capitolato ci si potrà rivolgere al Responsabile del Procedimento, Dott.ssa Simona Sabbadini tutti i giorni feriali, escluso il sabato, dalle ore 9:00 alle ore 12:30, ai seguenti recapiti:

-tel. 0521 931826; s.sabbadini@provincia.parma.it.