

## **CAPITOLATO APPALTO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI AUSILIARI DEL COMPLESSO CASTELLO DI DONNAFUGATA .**

### **PREMESSE**

In esecuzione della delibera G.M. n. 24/2020, l’A.C. ha partecipato alla “Sottomisura 7.5 *“Sostegno a investimenti di fruizione pubblica in infrastrutture ricreative, informazioni turistiche e infrastrutture turistiche”* del GAL “Terra Barocca”..

L’intervento suddetto, già approvato a valere sulla sottomisura 7.5 del GAL Terra Barocca e in corso di avvio, da realizzare presso il Castello di Donnafugata, viene connotato in relazione ai seguenti obiettivi:

- ☐ creazione di nuovi servizi e nuovi allestimenti in alcune aree site al piano terra del Castello per finalità ricreative e culturali (sala congressi e sale annesse, bookshop e bistrot)
- ☐ creazione di n.2 info-point turistici presso il Castello - sede operativa principale della rete comunale – e presso l’area adiacente al Porto Turistico di Marina da strutturare anche come nodi di una prossima efficace rete info telematica di condivisione delle risorse e dei contenuti informativi a fini turistici fra la attuali sedi e, in prospettiva, con gli Info point di altri 4 Comuni del GAL Terra Barocca che sono, oltre Ragusa, Modica, Scicli, Ispica e Santa Croce Camerina.

In particolare, con il presente atto si vogliono affidare non solo i servizi di cui alla predetta sottomisura, ma anche – nei termini successivamente esplicitati – quelli enucleati nel capitolato di gara, finalizzati ad una concezione non economica, efficace ed efficiente dell’intero Castello di Donnafugata.

Supportano la sostenibilità della gestione anche gli altri interventi dell’Amministrazione comunale in corso di avvio presso il Castello di Donnafugata, finanziati anche dalla misura 6 di Agenda Urbana, che rafforzeranno l’immagine architettonica di porzioni del complesso Castello di Donnafugata.

Si precisa che, con il presente capitolato, ai sensi del combinato degli articoli 115 comma 3 e 117 del D. L.vo 42/2004, Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, così come risultano modificati dal D..L. 76/2020, si intende affidare la gestione dei servizi di cui all’art. 1 del presente capitolato.

## **PARTE PRIMA: REGOLE APPALTO SERVIZI**

### **ART. 1 - OGGETTO E FINALITA' DELL'APPALTO**

L'oggetto del presente appalto riguarda l'affidamento dei servizi di seguito indicati:

- 1) "apertura e chiusura del Castello e delle sale e spazi interni"
- 2) "Custodia, sorveglianza e controllo degli accessi";
- 3) "biglietteria, prenotazioni e vendita"
- 4) "sala congressi";
- 5) "audioguide";
- 6) "bookshop";
- 7) "punto bistrot" (bar + tavola calda + wine bar + cocktail bar);
- 8) "info-point, uno interno al Castello adiacente alla biglietteria ed un altro a Marina di Ragusa";
- 9) "baby sitting"

Per la gestione dei suddetti servizi, il Comune di Ragusa (da ora in poi abbreviato in: Comune), affida all'aggiudicataria (da ora in poi abbreviata in: appaltatore) i beni strumentali che saranno indicati in apposito verbale di consegna che sarà controfirmato dalle parti a seguito della stipula del contratto di appalto.

Il Comune mette a disposizione dell'appaltatore i beni strumentali necessari allo svolgimento dei servizi di cui sopra nello stato di fatto in cui si trovano all'atto della firma del Verbale di consegna.

### **Art. 2. DURATA DELL'APPALTO**

L'appalto avrà la durata di 3 (tre) anni, decorrenti presumibilmente dal 1 luglio 2021 e comunque dalla data di affidamento dei servizi, fermo restando obbligo a carico del Comune di Ragusa, pena restituzione finanziamento, del vincolo di destinazione.

Alla data di scadenza l'Amministrazione ha facoltà di rinnovare e/o prorogare il contratto limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente.

In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni.

E' fatto salvo il diritto di recesso anticipato del Comune di Ragusa qualora il servizio risultasse, a giudizio motivato del Comune stesso, eseguito in maniera non soddisfacente.

### **Art. 3. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI**

**I servizi di seguito indicati riguardano tutti gli interventi previsti all'art. 1 del presente capitolato che di seguito vengono indicati:**

3.1) Il servizio di "**apertura e chiusura**" consiste nella regolare e costante apertura e chiusura del Castello, degli spazi e delle sale negli orari prestabiliti, con particolare attenzione al puntuale rispetto degli orari di apertura al pubblico e all'inserimento e disinserimento dei sistemi di allarme (ove presenti).

I locali dovranno essere completamente utilizzabili e fruibili al momento dell'apertura al pubblico. Il personale addetto dovrà pertanto essere presente in anticipo - e soffermarsi successivamente il tempo necessario - rispetto agli orari di accesso del pubblico per espletare le varie operazioni preliminari di apertura e successive di chiusura (inserimento e disinserimento impianto antintrusione, controllo e verifica sulle opere esposte, accensione, verifica e spegnimento impianti luce, controllo e verifica funzionamento impianti speciali, controllo e verifica finestre e uscite di sicurezza).

Dovranno essere verificate le eventuali manomissioni o alterazioni delle opere, delle attrezzature, degli arredi, dei locali o altri elementi che possano rappresentare dei rischi per il patrimonio e/o per

i visitatori. Constatate eventuali alterazioni, queste dovranno essere segnalate immediatamente all'ufficio comunale preposto e, ove previsto, alle forze dell'ordine.

Qualora si verificasse un ritardo da parte della ditta di vigilanza preposta alla chiusura del Museo, almeno un operatore si dovrà trattenere in loco fino a chiusura effettuata.

Inoltre, si dovrà garantire supporto all'ufficio verde pubblico, per la cura ed il mantenimento del decoro del parco/giardino del Castello con particolare riferimento a interventi di minuta manutenzione.

3.2) Il servizio di **“custodia, sorveglianza e controllo degli accessi”** consiste nella presenza costante, durante gli orari di apertura, di personale nei luoghi accessibili ai visitatori adeguato a garantire il diretto controllo visivo dei locali e degli spazi per la salvaguardia di beni, opere d'arte, affreschi, attrezzature ed altri beni culturali. E' richiesto al personale di custodia nelle sale, in particolar modo, di svolgere un attivo controllo sui visitatori per prevenire e scoraggiare eventuali atti vandalici, tenendo un atteggiamento discreto ed attento alle loro esigenze. Il servizio in oggetto, unitamente a quello di cui al comma precedente, prevede il puntuale azionamento e controllo, durante tutto il periodo di apertura, degli impianti di antintrusione, antincendio, rilevazione delle condizioni climatiche e di tutti gli altri impianti e attrezzature dati in appalto o comunque necessari alla gestione del servizio.

3.3) Il servizio di **“biglietteria, prenotazioni e vendita”** che dovrà essere prestato secondo modi e termini di cui al successivo art. 4, includente, altresì, il servizio di **“reception, accoglienza e informazioni al pubblico”** prevede la capacità di rispondere in modo adeguato alle richieste dei visitatori, fornendo notizie e informazioni in merito alle raccolte esposte, alle attività del museo, ai beni culturali cittadini e fornendo ausilio all'utilizzo delle tecnologie informatiche e multimediali, ove presenti nel percorso espositivo, al fine di garantire la migliore valorizzazione del patrimonio culturale. L'appaltatore si impegna a utilizzare mezzi di comunicazione (cartellonistica, brochure ed altri materiali cartacei, strumenti elettronici, siti internet, ecc.), in lingua italiana e inglese (oltreché in eventuali altre lingue straniere), tali da rendere chiara, efficace e aggiornata la veicolazione del contenuto informativo. Il Comune mette a disposizione apposito materiale informativo sintetico sulle collezioni museali che l'appaltatore può integrare a suo carico previo accordo con l'amministrazione comunale e nei termini previsti dall'offerta presentata in fase di appalto.

Resta a carico dell'appaltatore di allocare nella sala accoglienza appositi armadi casellati in cui depositare oggetti da parte dei visitatori.

3.4) Il servizio di gestione della **“sala congressi e sale varie”** comprende la gestione tecnica e tecnico-organizzativa, secondo quanto indicato nell'art. 5 del presente capitolato;

3.5) Il servizio di **“gestione di audioguide”**, fornite dall'A.C., prevede il costante mantenimento in funzione, da parte dell'appaltatore, delle audio guide del museo, ai fini di una loro efficace ed articolata divulgazione, da rendere disponibili ai visitatori tramite noleggio od altre forme di utilizzo.

3.6) Il servizio di **“bookshop”** il quale dovrà essere prestato secondo modi e termini di cui al successivo art. 6.

3.7) Il servizio **“bistrot”** (bar + tavola calda + wine bar + cocktail bar), finalizzato anche all'esposizione e vendita di prodotti tipici eno-gastronomici locali, secondo modi e termini di cui al successivo art. 6.

3.8) Il servizio di **gestione info-point** del Castello di Donnafugata ed un altro a Marina di Ragusa secondo il cronoprogramma stabilito dall'A.C. e secondo quanto stabilito dall'art. 7.

### 3.9) Il servizio di gestione del “ baby sitting” del Castello.

Tutto il personale addetto ai sopra indicati servizi rientra anche tra i lavoratori incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze. Di conseguenza tutto il personale dovrà aver conseguito l'attestato di idoneità tecnica (All. X D.M. 10 marzo 1998) ed aver frequentato un corso di primo soccorso (per quanto riguarda lo specifico grado di rischio, si rimanda al relativo D.U.V.R.I.).

#### **Art. 4 – BIGLIETTERIA, PRENOTAZIONI E VENDITA**

La gestione del servizio di “biglietteria, prenotazione e prevendita” prevede lo svolgimento di tutte le mansioni necessarie a garantire un regolare ed agevole accesso al Castello e/o sale o locali interni.

A tale fine, l'aggiudicatario è tenuto ad avvalersi dell'ausilio di piattaforme e/o sistemi di accesso esistenti, casse elettroniche e biglietteria on line, ove non siano già forniti dal Comune di Ragusa .

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

Il servizio prevede la vendita, distribuzione dei biglietti e controllo dei medesimi per l'accesso al Castello e/o sale o locali interni, con l'applicazione delle tariffe e tipologie stabilite dall'Amministrazione. Gli importi relativi alla vendita di ogni tipologia di biglietto saranno riversati al Comune di Ragusa mensilmente, accompagnati da apposita tabella che ne specifichi i dettagli, ivi incluso la provenienza dei visitatori (biglietti interi, ridotti, gratuiti).

Presso la biglietteria e all'ingresso del museo dovranno essere collocati, in modo visibile, i prezzi dei biglietti, i periodi e gli orari di apertura nonché gli eventuali orari e tariffe delle visite guidate.

L'esecuzione del servizio di biglietteria implica il maneggio del denaro da parte del personale addetto, di cui l'appaltatore rimane unico responsabile.

L'appaltatore si impegna a garantire l'ingresso a coloro che ne facciano richiesta purché in possesso di regolare biglietto, oppure si trovino nelle situazioni indicate al successivo specifico comma.

L'appaltatore dovrà provvedere a propria cura e spese alla fornitura dei supporti cartacei necessari per l'emissione dei biglietti di accesso al Castello e/o sale o locali interni.

Tutti gli accessi dovranno invece essere registrati tramite modalità e strumenti operativi forniti dal Comune.

Il Comune si riserva la facoltà di modificare o integrare annualmente le tipologie di biglietto d'ingresso, nonché di aggiornare le tariffe.

Avranno diritto all'ingresso gratuito al Castello e/o sale o locali interni senza emissione di biglietto, coloro che hanno rapporti di lavoro o comunque interagiscano con il Comune per finalità istituzionali (a mero titolo esemplificativo: soggetti autorizzati dagli organi comunali quali: ospiti dell'Amministrazione, curatori dell'allestimento di mostre e iniziative varie, funzionari comunali, regionali, di Soprintendenza, soggetti che effettuino rilievi e sopralluoghi per attività di progettazione o riprese televisive, personale tecnico-manutentivo in servizio, soggetti con mansioni di verifica sull'attività dell'appaltatore).

L'appaltatore sarà tenuto all'applicazione delle tariffe dei biglietti e delle agevolazioni di cui ai precedenti commi, nonché all'applicazione di eventuali ulteriori biglietti cumulativi e/o integrati frutto di successivi accordi stipulati dal Comune con altri soggetti pubblici e privati.

#### **Art. 5 – SALE CONVEGNO**

All'aggiudicatario viene affidata la “gestione tecnica” che include tutti i servizi da rendere all'utenza e al Comune di Ragusa per l'uso delle sale e/o spazi in occasione dei singoli eventi,

fermo restando in capo al comune di Ragusa la “gestione organizzativa” che include la programmazione di eventi in base al progetto di gestione proposto e alla programmazione annuale. L'affidatario non potrà apportare alcuna innovazione, addizione e miglioria se non limitatamente alle attrezzature tecniche di supporto e agli arredi, previa autorizzazione dell'Ente appaltante.

Sono vietate modificazioni dell'assetto attuale delle Sale se non su specifica preventiva autorizzazione del Responsabile del Servizio. Resta inteso utilizzo esclusivo da parte del comune di Ragusa della sala destinata alla celebrazioni di matrimoni e/o eventi non prevedibili.

La ditta affidataria dovrà garantire:

- gestione del calendario degli appuntamenti;
- verifica dell'assetto delle sale e/o spazi;
- verifica del corretto funzionamento della strumentazione tecnica;
- servizio di accoglienza del pubblico;
- controllo sul puntuale svolgimento della manifestazione.

#### **Art. 6. BOOKSHOP E BISTROT**

1. Il servizio di “bookshop” prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

a) gestione del bookshop, presente all'interno del Castello consistente nell'esposizione e vendita di libri, video, materiali informativi ed altri prodotti editoriali, gadget ed oggettistica prioritariamente inerenti il Castello e i relativi beni culturali, la cultura, la storia, il turismo, l'arte, la natura e l'ambiente di Ragusa e del territorio circostante. A tale fine l'appaltatore è tenuto a procurare tutto il materiale necessario in ordine alla realizzazione di tale punto;

b) eventuale progettazione e realizzazione di prodotti editoriali e di oggettistica relative alle materie di cui sopra secondo modi e termini indicati nell'offerta presentata dall'appaltatore. Successivamente, nel corso dell'appalto, le proposte dovranno essere approvate dall'A.C.

Il servizio di bookshop dovrà essere sempre assicurato dall'appaltatore nei giorni e negli orari di apertura del Castello.

Il Comune consegnerà all'appaltatore le pubblicazioni e i vari articoli direttamente realizzati o comunque ritenuti di particolare interesse, da porre in vendita presso il bookshop.

2. L'appaltatore è tenuto a garantire un servizio in stile bistrot (bar + tavola calda + wine bar + cocktail bar), finalizzato anche all'esposizione e vendita di prodotti tipici eno-gastronomici locali.

Per la gestione del servizio di bistrot, l'appaltatore dovrà possedere i requisiti previsti dalle leggi vigenti in materia di somministrazione di cibi e bevande ed impegnarsi, non appena avvenuta l'aggiudicazione, a presentare agli uffici comunali preposti (S.U.A.P.) le segnalazioni certificate di inizio dell'attività (S.C.I.A.), regolari e conformi.

3. Resta inteso che i predetti servizi sono limitati ai visitatori del Castello, nonché al personale impiegato nella struttura museale. L'appaltatore è tenuto al rispetto, con spese e oneri a proprio carico, di ogni adempimento e prescrizione previsti dalle normative vigenti, ivi incluso la fornitura di tutte le attrezzature necessarie per la funzionalità del bookshop e del bistrot che dovranno essere decorosi e adeguati all'ambiente; a tal fine, prima della loro installazione, l'appaltatore dovrà fornire al Comune la documentazione dei beni che intende utilizzare e ottenere il nulla osta del Comune alla loro installazione. Resta inteso che alla scadenza dell'appalto, le attrezzature rientrano nella disponibilità dell'appaltatore.

#### **Art. 7 – INFOPOINT**

I servizi dei due info point includono l'informazione, accoglienza, ed assistenza al pubblico, nonché inoltre:

- ricevimento ed accoglienza dei gruppi e dei singoli visitatori;

•reperimento, archiviazione, esposizione e distribuzione di dépliant ed altro materiale pubblicitario inerente le attività turistico – culturali. Non sono ammessi deplaine per fini esclusivamente pubblicitari;

•servizio informazioni sul territorio e assistenza qualificata ai visitatori, in almeno una lingua straniera e, segnatamente, lingua inglese con utilizzo di personale, munito di diploma di laurea, in possesso della certificazione minima B2 (tramite telefono ed e-mail).

E' fatto obbligo all'appaltatore della gestione del sito/software e, segnatamente, il portale della destinazione del GAL e PST e della sezione "News" del sito del Castello di Donnafugata. Resta inteso, altresì, l'utilizzo dei servizi degli altri info point dei Comuni destinatari della misura di finanziamento del GAL.

#### **Art. 8 – BABY SITTING**

Tenuto conto che presso il Castello è stato istituito il "pit baby sitter", l'appaltatore è tenuto a garantire un servizio di baby sitter da realizzare durante la stagione estiva e nelle fasce orarie caratterizzate da una maggiore affluenza di visitatori.

#### **Art. 9 - ORARI APERTURA**

L'aggiudicatario è tenuto ad osservare per tutti i servizi previsti, per ogni giorno della settimana, il seguente orario di apertura al pubblico:

- 1) Dal 20 marzo al 25 ottobre dalle ore 09.00 alle ore 19,00
- 2) Dal 26 ottobre al 19 marzo: dalle ore 09,00 alle ore 17,00.

Dovranno essere, altresì, garantite le seguenti aperture notturne secondo i termini e le forme che verranno stabilite e preventivamente comunicati dall'A.C.:

- a) Da giugno a settembre: nr. 4 (quattro) a settimana;
- b) Da ottobre a dicembre: nr. 2 (due) a settimana

Per l'infopoint di Marina di Ragusa, l'appaltatore è tenuto a garantire il seguente orario di apertura al pubblico:

- 1) dal 20 marzo al 31 ottobre: dalle ore 09,00 alle ore 23,00
- 2) dal 1^ novembre al 19 marzo: dalle ore 09,00 alle ore 17,00.

#### **ART. 10 - MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI**

I servizi oggetto dell'appalto dovranno essere prestati nel pieno rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 42/2004 "Codice dei beni culturali e del paesaggio" ess.mm.ii., dal D.M. 10.05.2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, c. 6 del D.Lgs. 112/1998).

L'attività gestionale dovrà essere prestata costantemente con precisione, impegno e professionalità tali da garantire l'ottemperanza delle procedure di sicurezza, valorizzare al massimo la fruibilità e l'immagine del Castello e delle sale e spazi interni e della città nei confronti dei visitatori, e mantenere alto lo standard qualitativo dei servizi di base e dei servizi collaterali.

L'appaltatore dovrà svolgere i servizi in stretta sintonia con gli indirizzi di politica culturale stabiliti dal Comune.

In qualità di soggetto titolare della proprietà, il Comune si riserva la competenza esclusiva della formale adesione del Castello e delle sale e spazi interni ad altri enti o soggetti giuridici operanti nell'ambito della gestione, tutela, valorizzazione e promozione dei beni culturali (enti pubblici, fondazioni, associazioni, ecc.).

#### **Art. 11 - AUTORIZZAZIONI ED OBBLIGHI NORMATIVI**

L'appaltatore è tenuto all'esercizio dell'attività oggetto di appalto nel rispetto di tutte le normative e regolamenti vigenti in materia, senza alcuna responsabilità a tal riguardo a carico del Comune.

L'appaltatore dovrà risultare in possesso, al momento dell'attivazione del servizio, di tutte le autorizzazioni che si rendessero necessarie ai sensi delle normative vigenti, nonché provvedere, a proprie spese, alla preventiva acquisizione di tutte le ulteriori autorizzazioni, licenze ed altre certificazioni che si rendessero necessarie nel corso dell'esecuzione del contratto.

L'appaltatore dovrà, a semplice richiesta del Comune, dimostrare di aver provveduto agli adempimenti suddetti.

#### **Art. 12- ONERI DELL'APPALTATORE**

L'appaltatore si obbliga ad espletare i servizi oggetto dell'appalto assumendosi tutti gli oneri organizzativi ed economici relativi alle attività prestate.

L'appaltatore assume la responsabilità della gestione dei beni di cui ha la custodia. L'appaltatore è responsabile di eventuali manomissioni, furti o danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo causati da propri dipendenti collaboratori, utenti, terzi o chiunque altro, a persone o a cose, comprese le strutture comunali, le opere d'arte, i reperti, i relativi allestimenti, impianti, strumenti, macchinari, arredi e attrezzature contenuti nelle strutture anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi; in caso di accertata responsabilità l'Amministrazione comunale può risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile e dal presente capitolato.

Resta inteso che ad eccezione dei servizi di cui al punto 3.6 e 3.7, i proventi riscossi spettano integralmente al Comune.

Si specifica, inoltre, che sono a carico dell'appaltatore le spese relative alla pulizia dei locali bookshop e bistrot, comprensiva dei relativi prodotti, materiali e strumenti operativi necessari alla sua esecuzione (prodotti di pulizia, beni di consumo, attrezzature varie, ecc.).

Si evidenzia, infine, l'obbligo in carico all'appaltatore della dichiarazione annuale di mantenimento del requisito di cui all'art. 25 del presente capitolato.

#### **Art. 13- ONERI DEL COMUNE**

Il Comune fornisce gli strumenti operativi necessari per consentire all'appaltatore di svolgere correttamente i servizi descritti in questo capitolato.

I servizi oggetto di appalto sono svolti in locali e strutture dell'Amministrazione comunale, che assicura, a propria cura e spese, la disponibilità degli allestimenti, degli impianti, degli strumenti, dei macchinari, degli arredi e delle attrezzature contenuti nelle strutture, la conformità degli stessi alla normativa vigente in materia di sicurezza e di igiene dei luoghi di lavoro, al D.Lgs. n. 81/08 e s.m.i. e alle altre eventuali normative di settore nonché l'ordinaria e straordinaria manutenzione.

Sono a cura e spese del Comune:

a) manutenzione ordinaria, straordinaria e programmata dei locali e degli impianti, oggetto dell'affidamento, (impianto elettrico, antintrusione, antincendio, idrotermosanitario, climatizzazione, telefonico e dati) nonché di altri eventuali impianti e attrezzature immessi nell'attività da parte del comune;

b) manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali affidati, di tutti gli impianti, delle attrezzature museali e dei beni mobili, comprensiva dei relativi prodotti, materiali e strumenti operativi necessari alla sua esecuzione (prodotti di pulizia, beni di consumo, attrezzature varie, ecc.);

c) le spese relative alla pulizia di tutti i locali, ad eccezione del bookshop e del bistrot, comprensiva dei relativi prodotti, materiali e strumenti operativi necessari alla sua esecuzione (prodotti di pulizia, beni di consumo, attrezzature varie, ecc.);

d) intestazione, pagamento ed eventuale nuova attivazione delle utenze necessarie al funzionamento dei servizi affidati e dei relativi impianti (energia elettrica, acqua, gas, telefono e connessione dati)

Sarà onere del Comune procedere a tutte le revisioni e certificazioni annuali e pluriennali previste dalla normativa vigente, per le attrezzature e gli impianti attivati e di proprietà del Comune.

#### **Art. 14- PERSONALE DELL'APPALTATORE**

L'appaltatore dovrà provvedere alla fornitura dei servizi indicati in questo capitolato tramite una dotazione di personale in grado di assicurare un pieno rispetto di tutte le vigenti norme in materia di tutela e valorizzazione dei beni culturali, nonché l'efficacia e l'efficienza dei servizi resi al pubblico, secondo quanto previsto dal presente capitolato.

Il numero minimo di addetti in servizio all'interno del Castello, durante tutto il periodo di apertura al pubblico, dovrà comunque essere quello derivante dall'attuazione delle norme e disposizioni in materia di sicurezza degli utenti e di tutela del patrimonio culturale da adottare all'interno del museo e, segnatamente, da quanto previsto dall'organigramma squadra di emergenza del Castello.

Le prestazioni oggetto del presente Capitolato dovranno essere eseguite dall'appaltatore mediante personale regolarmente inquadrato, per trattamento giuridico ed economico, nelle mansioni proprie per lo svolgimento di tutte le attività rientranti nel servizio.

Il Comune non sarà in alcun modo responsabile per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, infortuni, relativi ai dipendenti e collaboratori dell'appaltatore.

Tutto il personale in servizio dovrà, essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- a) diploma di scuola secondaria di secondo grado;
- b) uso corrente della lingua italiana e lingua straniera;
- c) curriculum professionale e formativo attestante una specifica qualificazione professionale o esperienza lavorativa nei servizi da svolgere (possesso di diplomi o attestati di frequenza di corsi di formazione o di specializzazione, oppure svolgimento di comprovate prestazioni lavorative non occasionali nel settore);
- d) attestato di idoneità tecnica (All. X D.M. 10 marzo 1998) per prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze;
- e) attestato di frequenza a corso di primo soccorso.

Il personale, assegnato agli info point, deve essere in possesso del diploma di laurea nonché di attestazione di lingua straniera, segnatamente lingua inglese, con certificazione minima B2.

Il personale addetto ai servizi dovrà essere ben addestrato in relazione alle mansioni affidate ed alle caratteristiche dell'ambiente in cui opera, conoscere ed osservare le norme relative alla rispettiva professione, le norme di sicurezza e prevenzione dagli infortuni sul lavoro, di pronto intervento, di primo soccorso, le norme in materia di protezione dei dati personali e le disposizioni del presente Capitolato ed eventuali atti successivi disciplinanti il rapporto tra le parti. Sarà inoltre tenuto ad indossare una divisa, consona al luogo di lavoro e a osservare la massima puntualità rispetto agli orari di apertura del Castello, ivi incluso le sale e spazi interni.

L'appaltatore è tenuto alla massima vigilanza ed è responsabile del comportamento del personale addetto e di quanto attiene ai rapporti di collaborazione tra gli addetti, nonché tra il personale e tutti i soggetti a vario titolo interessati al servizio.

L'appaltatore dovrà:

- a) nominare un proprio Referente del servizio. Il Referente del servizio si rapporterà con il Comune per tutti gli aspetti operativi relativi ai servizi in appalto. Il Referente del servizio dovrà inoltre far osservare al personale dell'appaltatore tutte le direttive impartite dal Comune e dall'appaltatore;
- b) rapportarsi costantemente, tramite la suddetta figura del Referente del servizio, con il Responsabile del Servizio del Castello del Comune;
- c) garantire sempre la disponibilità, per l'intera durata del contratto, negli orari e nei giorni di chiusura dei locali, di almeno un addetto, reperibile tramite cellulare, per la gestione delle emergenze correlate al funzionamento del museo (aperture straordinarie, eventuali interventi urgenti su opere o impianti del Museo, ecc.), il quale possa, in caso di necessità da chiunque rilevata, raggiungere il Castello entro una (1) ora per far fronte alle necessità del caso;
- d) procedere all'immediata sostituzione del personale assente, nonché del personale che si sia dimostrato inidoneo alle mansioni da svolgere, con personale di pari qualifica e formazione, ivi compreso il Referente del servizio;
- e) fornire il personale addetto ai rapporti col pubblico di cartellino nominale di riconoscimento.

Il Comune si riserva di chiedere la sostituzione, adeguatamente motivata, del personale ritenuto inidoneo al servizio per seri e comprovati motivi; in tal caso, l'appaltatore dovrà provvedere a quanto richiesto entro un congruo termine stabilito dal Comune, senza alcun onere economico a carico di quest'ultimo.

L'appaltatore dovrà attuare l'osservanza delle vigenti normative e di ogni altra disposizione che potrà intervenire nel corso del presente appalto per la tutela dei lavoratori e delle lavoratrici, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri, e dovrà assicurare il rispetto del Contratto Collettivo Nazionale di riferimento.

#### **Art. 15 - PRESCRIZIONI E CONTROLLI**

Il Comune si riserva, tramite i propri dipendenti o incaricati, di comunicare all'appaltatore specifiche indicazioni e prescrizioni in ordine alla corretta gestione del servizio, oltre a quelle specificamente previste dalle normative vigenti in materia, alle quali l'appaltatore ha sempre e comunque l'obbligo di attenersi anche senza preventiva comunicazione da parte del Comune.

A tale fine, il Comune consegnerà apposita scheda di customer satisfaction da somministrare a tutti gli utenti del Castello.

Il Comune ha piena facoltà di vigilare sull'utilizzo e la gestione dei beni strumentali affidati e di accedere liberamente alle sale e/o spazi interni del Castello allo scopo di eseguire interventi, verificare lo stato di conservazione e la corretta gestione del servizio.

L'appaltatore è tenuto a fornire elaborazione informatica di consuntivi mensili sul numero e tipologia di biglietti venduti e sulla vendita di materiale disponibile presso il bookshop.

#### **Art. 16- RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE ED ASSICURAZIONE CONTRO I DANNI**

L'appaltatore sarà direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone, immobili, opere, affreschi e beni culturali in genere, arredi e attrezzature che, a giudizio del Comune, risultassero causati dal personale dipendente dell'appaltatore medesimo, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi oggetto del presente appalto.

L'appaltatore dovrà provvedere tempestivamente a proprie spese al risarcimento dei suddetti danni e, se possibile, alla riparazione e sostituzione delle parti di strutte o deteriorate.

A garanzia delle responsabilità di cui sopra, l'appaltatore si obbliga a stipulare, a propria cura e spese, presso una Compagnia di primaria importanza, una polizza assicurativa RCT/RCO per un massimale non inferiore a €3.000.000,00 per sinistro; copia di tale polizza dovrà essere presentata al Comune prima dell'attivazione del servizio.

Qualora nel corso dell'appalto si rivelassero irregolarità, problematiche o altri inconvenienti di qualsiasi natura che potessero incidere negativamente sullo svolgimento del servizio, l'appaltatore dovrà darne tempestiva comunicazione al Responsabile del Servizio Castello del Comune e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso.

#### **Art. 17- DIVIETO CESSIONE A TERZI. SUBAPPALTO**

E' vietata la cessione del contratto delle attività oggetto dell'appalto. L'appaltatore rimane l'unico obbligato e responsabile nei confronti del Comune di Ragusa.

E' ammesso subappalto, nei limiti di legge, per un soggetto che opera senza finalità di lucro, così come previsto dall'art. 25, fermo restando l'obbligo della dichiarazione annuale in ordine al mantenimento dei requisiti previsti dal predetto articolo.

#### **Art. 18- INADEMPIENZE E PENALI**

In caso di mancata conformità delle prestazioni rese dall'appaltatore al presente Capitolato ed a tutte le prescrizioni normative applicabili ai servizi affidati, il Comune procederà in forma scritta:

a) alla contestazione dell'inadempimento riscontrato;

b) alla comunicazione della penale ritenuta applicabile, secondo quanto previsto al successivo comma 6;

c) all'assegnazione di un termine congruo per adempiere, tenuto conto dell'entità e della gravità dell'inadempimento;

L'appaltatore, entro il termine assegnato per rimuovere la causa della contestazione di cui al precedente comma, potrà far pervenire al Comune una comunicazione scritta con cui:

a) riconosce la fondatezza della contestazione ed accetta la penale comunicata;

oppure

b) contesta la fondatezza della comunicazione producendo giustificazioni e/o controdeduzioni, potendo richiedere una riduzione della stessa rispetto all'entità comunicata, adducendo motivazioni congrue ed oggettive.

Fatto salvo quanto previsto al comma 2, l'appaltatore dovrà, entro il termine assegnato o entro altro termine concordato con il Comune, rimuovere la causa della contestazione e ripristinare il regolare servizio.

Il Comune, esaurita la procedura di cui ai precedenti commi 1 e 2, decide in modo definitivo applicando la penale e comunicando la decisione al appaltatore; resta impregiudicato per il Comune il diritto al risarcimento del maggior danno derivante dall'inadempimento stesso.

Qualora l'infrazione violi la legge penale, il Comune effettua le segnalazioni ai competenti organi giurisdizionali; in questo caso si sospenderà il procedimento amministrativo fino alla conclusione di quello penale.

In caso di infrazioni accertate, il Comune addebiterà all'appaltatore una sanzione di € 150,00 per ogni infrazione ritenuta lieve e di € 300,00 per ogni infrazione grave o reiterata; per infrazioni di particolare gravità, o a seguito di ripetersi di infrazioni gravi che pregiudichino il regolare svolgimento del servizio (tra cui, a titolo esemplificativo, la mancata o parziale o inadeguata realizzazione di progetti o iniziative proposte e valutate nell'Offerta tecnica), il Comune potrà applicare una penalità fino ad € 10.000,00.

Per il pagamento di penalità il Comune si rinvierà, mediante trattenute sui compensi dell'appaltatore, ovvero sul deposito cauzionale, che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato, fatto salvo il diritto per il Comune al risarcimento dei maggiori danni.

Dopo tre contestazioni gravi che risultino fondate, o a seguito di infrazione di particolare gravità, sarà facoltà del Comune risolvere il contratto anche prima del termine naturale, salvo il risarcimento del danno.

#### **Art. 19- RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO**

La stazione appaltante si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% del valore dello stesso, ovvero nel caso di gravi inadempimenti agli obblighi contrattuali da parte dell'Appaltatore.

In tal caso la stazione appaltante ha la facoltà di incamerare la cauzione definitiva, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Appaltatore. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

La stazione appaltante può risolvere il contratto durante il periodo di sua efficacia, se una o più delle seguenti condizioni sono soddisfatte:

a) il contratto ha subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto una nuova procedura di appalto ai sensi dell' articolo 106 del D.Lgs. 50/2016smi;

b) con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 1, lettere b) e c)del D.Lgs 50/2016 sono state superate le soglie di cui al comma 7 del predetto articolo; con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 1, lettera e)del predetto decreto, sono state superate eventuali soglie stabilite dall'amministrazione aggiudicatrice; con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 2, del D.Lgs 50/2016 sono state superate le soglie di cui al medesimo comma 2, lettere a) e b);

c) l'aggiudicatario si è trovato, al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'articolo 80, comma 1, del D.Lgs. 50/2016 e avrebbe dovuto pertanto essere escluso dalla procedura di appalto;

d) l'appalto non avrebbe dovuto essere aggiudicato in considerazione di una grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati, come riconosciuto dalla Corte di Giustizia dell'Unione Europea in un procedimento ai sensi dell'articolo 258 TFUE, o di una sentenza passata in giudicato per violazione del D.Lgs. 50/2016.

La stazione appaltante deve risolvere il contratto pubblico durante il periodo di efficacia dello stesso qualora nei confronti dell'appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80.

E' altresì fatto salvo il diritto di recesso del Comune ex artt.1671 C.C. e 109 D.Lgs.50/2016.

#### **Art. 20- SPESE CONTRATTUALI**

Sono a carico dell'appaltatore tutte le spese contrattuali, compresi i diritti di segreteria, le spese di registrazione del contratto, gli oneri fiscali e di bollo, nonché quelle eventuali per la consegna e la riconsegna dei beni oggetto dell'appalto.

#### **Art. 21- CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE**

Qualunque controversia non risolvibile in via bonaria sarà deferita al Tribunale individuato ai sensi art. 20 c.p.c. Nel caso di controversie, l'appaltatore non potrà sospendere né rifiutare l'esecuzione del servizio, ma dovrà limitarsi a produrre le proprie motivate riserve per iscritto, in attesa delle decisioni del Comune in ordine alla prosecuzione delle attività previste nel presente Capitolato.

#### **Art. 22- PASSAGGIO DI GESTIONE**

In caso di mutamento del soggetto gestore dei servizi, l'appaltatore che cessa il rapporto contrattuale si impegna ad incontrare i referenti dell'operatore economico nuovo aggiudicatario per gli adempimenti connessi al passaggio di gestione entro un congruo termine stabilito dal Comune.

L'operatore economico cessante dovrà impegnarsi a favorire la trasmissione di tutti i dati e le informazioni necessarie al passaggio del personale alla nuova gestione, fatta salva la volontà del personale in tal senso.

Gli adempimenti di cui sopra costituiscono condizione per lo svincolo della cauzione definitiva.

#### **ART. 23- TRATTAMENTO DEI DATI**

##### **Informativa sulla Privacy ai sensi del Regolamento Europeo n. 679/2016**

Il Regolamento Europeo n. 679/2016 garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità degli interessati, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali. Il trattamento dei dati che si intende effettuare, pertanto, sarà improntato a liceità e correttezza nella piena tutela dei diritti delle Imprese partecipanti alla gara ed in particolare della riservatezza dei dati di ognuna. Ai sensi del Regolamento citato, si informa che:

1) il trattamento ha le seguenti finalità: acquisizione delle informazioni necessarie alla valutazione dell'idoneità morale e tecnico finanziaria dell'impresa ai fini della partecipazione alla gara oggetto della presente procedura di aggiudicazione. In particolare il trattamento sarà connesso all'eventuale instaurazione di rapporti contrattuali con questa Amministrazione e per il tempo a ciò necessario;

2) il trattamento potrà comportare operazioni relative anche a dati sensibili, per i quali è individuata rilevante finalità di interesse pubblico nel rispetto di quanto previsto dal citato Regolamento;

3) Il trattamento degli stessi verrà effettuato manualmente (ad esempio, su supporto cartaceo) e/o attraverso strumenti automatizzati (ad esempio, utilizzo di procedure e supporti elettronici), con

logiche correlate alle finalità di cui al precedente punto 1) e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati;

4) Il conferimento dei dati ha natura obbligatoria per il conseguimento delle finalità di cui sopra; il loro mancato, parziale o inesatto conferimento avrà come conseguenza l'impossibilità di dar corso all'offerta;

5) I dati verranno comunicati e pubblicati in applicazione delle norme in materia di appalti pubblici;

6) In relazione al trattamento la ditta potrà esercitare i diritti di cui al Regolamento Europeo n. 679/2016 avendo come riferimento il Responsabile del trattamento degli stessi per il Comune individuato nel Responsabile Istr. Dir. Sgarioto Daniela.

#### **ART. 24 - INFORMATIVA FORNITA DAL COMMITTENTE ALL'APPALTATORE IN MERITO AI RISCHI SPECIFICI E GESTIONE EMERGENZE RELATIVI AI SERVIZI CONNESSI AI SENSI DELL'ART. 26 D.LGS. 81/2008**

All'interno del complesso castello di Donnafugata i locali del Castello si possono ravvisare i seguenti rischi per il personale della ditta affidataria, per gli utenti del servizio e per i terzi presenti, relativi al luogo di svolgimento dell'attività:

1. Rischi infortunistici;
2. Rischio incendio ed altre situazioni di emergenza;
3. Rischio elettrocuzione.

### **PARTE SECONDA: modalità affidamento**

#### **Art. 25 – Requisiti per partecipazione**

In conformità a quanto previsto dalla sottomisura 7.5 del GAL Terra Barocca e delle "linee guida per esaltare il valore aggiunto dello strumento CLLD PSR/PO/FESR Sicilia 2014-2020", di cui allegato "A" al DDG n. 3793 del 27.12.2018 dell'Assessorato dell'agricoltura, dello sviluppo rurale e della Pesca della Regione Siciliana, il comune di Ragusa, nel rispetto del Dlgs n. 50/2016 s.m.i, affiderà i servizi del presente capitolato ad **"un soggetto che senza finalità di lucro assicurerà la gestione dell'investimento realizzato anche attraverso l'erogazione di servizi di base resi in forma non gratuita a copertura dei futuri costi di funzionamento"**.

Potranno partecipare alla gara i soggetti, senza finalità di lucro, aventi finalità di promozione in campo culturale, artistico, turistico e artigianale che siano in possesso dei requisiti di cui all'art. 80 del Dlgs.vo 50/2016 e s.m.i

Resta inteso che per tutta la durata dell'appalto permane obbligo del mantenimento del requisito previsto dal presente articolo.

#### **Art. 26 – Valore appalto**

In considerazione dell'uso pubblico del complesso castellano e del conseguente vantaggio sociale che ne deriva alla cittadinanza, nonché dell'assenza prevalente della peculiarità imprenditoriali che ne caratterizza la gestione, l'Amministrazione eroga all'affidatario, a copertura delle attività con finalizzazione pubblica prevalente, un corrispettivo annuo, IVA compresa se dovuta, liquidata su base trimestrale, in relazione al complesso dei costi sostenibili dall'affidatario per l'esecuzione delle prestazioni essenziali inerenti la gestione delle strutture connesse, nei termini sottoindicati:

<b>Annualità</b>	<b>Periodo</b>	<b>Importo</b>
1° annualità	12 mesi	Euro 200.000,00
2° annualità	12 mesi	Euro 100.000,00
3° annualità	12 mesi	Euro 66.000,00

Si precisa che all'importo di cui sopra viene detratta la percentuale di ribasso offerta in sede di gara. Si sottolinea che una parte delle spese del personale sono esenti IVA ai sensi dell'art. 10 DPR 633/72 (spese per servizi museali).

Si specifica, infine, che ai sensi dell'art. 35, comma 18, Codice dei Contratti è prevista un'anticipazione del valore complessivo della compartecipazione alle spese nei termini e nelle forme previste dal predetto articolo.

#### **Art. 27 – CRITERI DI SCELTA DEL CONTRAENTE – PUNTEGGIO – MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE**

L'appalto sarà aggiudicato con il criterio di aggiudicazione previsto dal d.lgs.vo n. 50/2016 smi , a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base degli elementi di valutazione e parametri, di seguito elencati:

- a) offerta economica max punti 5/100
- b) offerta tecnica max punti 95/100

Le offerte saranno esaminate e valutate da un'apposita Commissione giudicatrice, da nominarsi dopo la scadenza del termine assegnato per la presentazione delle offerte stesse, secondo quanto previsto dalla normativa regionale vigente in materia.

I 5/100 punti relativi all'offerta economica saranno attribuite secondo la seguente formula:

$a = \text{ribasso offerto} / \text{ribasso massimo offerto} \times 5$

dove a) è il punteggio da attribuire alla ditta esaminata

Non saranno prese in considerazione le offerte pari o inferiori al 2%.

I 95/100 punti dell'Offerta Tecnica saranno attribuiti con riferimento ai seguenti elementi Tecnico-qualitativi:

<b>CRITERI</b>	<b>SUB - CRITERI</b>	<b>PUNTEGGIO MASSIMO</b>
Criterio A Qualità del modello organizzativo per la gestione dei servizi integrati (punti 30)	A1. Numero complessivo degli addetti A2. Qualificazione degli addetti, ivi incluso titoli professionali	<b>20</b> <b>10</b>
CRITERIO B Qualità del servizio "biglietteria, prenotazione e prevendita" (punti 5)	B1. Modalità di svolgimento del servizio di biglietteria, prenotazione e prevendita	<b>5</b>
CRITERIO C Qualità del servizio "gestione audioguide" (punti 5)	C1. Modalità di realizzazione servizio audioguide	<b>5</b>
CRITERIO D Qualità del servizio "BOOKSHOP e BISTROT" (punti 20)	D1 – Gestione bookshop D2 – Gestione Bistrot	<b>10</b> <b>10</b>
CRITERIO E Qualità del servizio "Info point"	E1. Modalità gestione info point	<b>10</b>

(punti 10)		
CRITERIO F Qualità del servizio “baby sitting” (punti 5)	F1. Modalità gestione servizio pit baby sitter	5
CRITERIO G Varianti migliorative (punti 20)	G1. Il Comune valuterà con motivato giudizio le proposte migliorative formulate dal concorrente riservandosi di valutarne l'apprezzabilità e attribuendo punteggio solo laddove le stesse rispondano a interesse pubblico.	20

### **Descrizione dei criteri motivazionali e delle ponderazioni di punteggio dell'offerta tecnica**

#### **A - QUALITÀ\* DEL MODELLO ORGANIZZATIVO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI** **Punteggio massimo attribuibile: 30**

##### **A1 - Numero complessivo degli addetti: punti da 0 a 20**

Il punteggio sarà attribuito in base al numero complessivo di addetti che il concorrente intende impiegare in servizio durante il periodo di apertura al pubblico, in ottemperanza a quanto previsto dal Capitolato.

In una relazione il concorrente dovrà fornire l'indicazione del monte ore annuo complessivo prestato dagli addetti in servizio durante il periodo di apertura al pubblico.

L'attribuzione del punteggio complessivo avverrà assegnando il punteggio massimo, pari a 15 punti, al partecipante che presenta il progetto con il maggior numero di ore annuali complessive. Agli altri concorrenti verrà attribuito un punteggio proporzionale derivante dall'applicazione della seguente formula:

$$X1 = M. \text{ ore} \times 20 / M. \text{ Ore max}$$

dove: XI = punteggio attribuito al concorrente esimo

M. ore. = monte ore del concorrente esimo

M.ore max = monte ore massimo proposto

##### **A2 - Qualificazione degli addetti: punti da 0 a 10**

Il punteggio sarà attribuito in base alla qualificazione professionale dei singoli addetti che appaltatore intende impiegare nel servizio.

In una relazione il concorrente dovrà fornire una puntuale descrizione della qualifica professionale dei propri addetti, indicando, per ciascuno di essi, i seguenti parametri che costituiranno oggetto di valutazione:

a) conoscenza di altre lingue straniere oltre a quella inglese (tedesco, francese, spagnolo, russo), fermo restando quanto previsto per il personale dell'info point;

b) frequenza di corsi di formazione o di specializzazione in materie attinenti ai servizi museali da svolgere;

c) esperienza lavorativa comprovata di almeno sei mesi in servizi museali analoghi a quello oggetto della concessione;

L'attribuzione del punteggio per ciascun concorrente sarà la seguente:

a) punti 0,5, per ogni singolo addetto, per la conoscenza di una lingua straniera supplementare, per un totale massimo di punti 2;

b) punti 0,5, per ogni singolo addetto, per il possesso di un attestato di frequenza di corsi di formazione o di specializzazione, per un totale massimo di punti 2;

c) punti 0,5, per ogni singolo addetto, per l'esperienza lavorativa comprovata in servizi museali, per un totale massimo di punti 1.

## **B - QUALITÀ' DEL SERVIZIO "BIGLIETTERIA, PRENOTAZIONE E PREVENDITA"**

**Punteggio massimo attribuibile: 5**

B1 - Modalità di svolgimento del servizio di biglietteria, prenotazione e prevendita:  
punti da 0 a 5

Il punteggio sarà attribuito in base agli elementi contenuti in una relazione del concorrente tesa a descrivere, le modalità di utilizzo del software di ticketing e di controllo accessi, con biglietteria in loco e online.

Saranno particolarmente apprezzate proposte che prevedono un'attività promozionale diretta della vendita ticket, nonché le modalità di gestione dei flussi in caso di compresenza di visitatori singoli e gruppi.

La Commissione di gara assegnerà alla relazione presentata dal concorrente un motivato giudizio di valutazione complessivo, al quale corrisponderà l'assegnazione di un punteggio corrispondente alla relativa percentuale del punteggio massimo previsto per il parametro.

I giudizi e le corrispondenti percentuali dei punti da assegnare sono:

ECCELLENTE	100%	punteggio corrispondente pari a 5 punti;
OTTIMO	75%	punteggio corrispondente pari a 3,5 punti;
ADEGUATO	50%	punteggio corrispondente pari a 2,5 punti;
PARZIALMENTE ADEGUATO	25%	punteggio corrispondente pari a 1 punto;
INADEGUATO	0%	punteggio corrispondente pari a 0 punti.

## **C - QUALITÀ' DEL SERVIZIO "GESTIONE AUDIOGUIDE"**

**Punteggio massimo attribuibile: 5**

CI – Gestione audio guide :

**Punti da 0 a 5**

Il punteggio sarà attribuito in base agli elementi contenuti in una relazione del concorrente tesa a descrivere, più dettagliatamente possibile, le modalità della gestione delle audoguida forniti dal Comune.

Saranno particolarmente apprezzate proposte che prevedano le modalità di organizzazione del noleggio delle autoguide, dell'impiego delle risorse umane, delle modalità di promozione del sistema a noleggio e delle tipologie di assistenza.

La Commissione di gara assegnerà alla relazione presentata dal concorrente un motivato giudizio di valutazione complessivo, al quale corrisponderà l'assegnazione di un punteggio corrispondente alla relativa percentuale del punteggio massimo previsto per il parametro.

I giudizi e le corrispondenti percentuali dei punti da assegnare sono:

ECCELLENTE	100%	punteggio corrispondente pari a 5 punti;
OTTIMO	75%	punteggio corrispondente pari a 3,5 punti;
ADEGUATO	50%	punteggio corrispondente pari a 2,5 punti;
PARZIALMENTE ADEGUATO	25%	punteggio corrispondente pari a 1 punto;
INADEGUATO	0%	punteggio corrispondente pari a 0 punti.

## **D - QUALITÀ' DEL SERVIZIO "BOOKSHOP e BISTROT"**

**Punteggio massimo attribuibile: 20**

D1 – Gestione bookshop (max punti 10)

Il punteggio sarà attribuito in base agli elementi contenuti in una relazione del concorrente tesa a descrivere, più dettagliatamente possibile, tipologia, caratteristiche, numero, modalità di realizzazione, modalità di fruizione da parte del pubblico, destinatari e risultati attesi delle attività di bookshop che intende realizzare nell'ambito del servizio in oggetto. Saranno particolarmente

apprezzate proposte che prevedano l'ideazione, organizzazione, realizzazione e promozione del punto bookshop.

La Commissione di gara assegnerà alla relazione presentata dal concorrente un motivato giudizio di valutazione complessivo, al quale corrisponderà l'assegnazione di un punteggio corrispondente alla relativa percentuale del punteggio massimo previsto per il parametro.

I giudizi e le corrispondenti percentuali dei punti da assegnare sono:

ECCELLENTE	100%	punteggio corrispondente pari a 10 punti;
OTTIMO	75%	punteggio corrispondente pari a 7,5 punti;
ADEGUATO	50%	punteggio corrispondente pari a 5 punti;
PARZ. ADEGUATO	25%	punteggio corrispondente pari a 2,5 punti;
INADEGUATO	0%	punteggio corrispondente pari a 0 punti.

#### D2 – Gestione Bistrot (max punti 10)

Il punteggio sarà attribuito in base agli elementi contenuti in una relazione del concorrente tesa a descrivere, più dettagliatamente possibile, tipologia, caratteristiche, numero, modalità di realizzazione, modalità di fruizione, ivi incluso affidamento del bistrot.

La Commissione di gara assegnerà alla relazione presentata dal concorrente un motivato giudizio di valutazione complessivo, al quale corrisponderà l'assegnazione di un punteggio corrispondente alla relativa percentuale del punteggio massimo previsto per il parametro.

I giudizi e le corrispondenti percentuali dei punti da assegnare sono:

ECCELLENTE	100%	punteggio corrispondente pari a 10 punti;
OTTIMO	75%	punteggio corrispondente pari a 7,5 punti;
ADEGUATO	50%	punteggio corrispondente pari a 5 punti;
PARZ. ADEGUATO	25%	punteggio corrispondente pari a 2,5 punti;
INADEGUATO	0%	punteggio corrispondente pari a 0 punti.

### E - QUALITÀ' DEL SERVIZIO "INFOINT"

**Punteggio massimo attribuibile: 10**

#### E1 – Modalità gestione info point (Punti 10)

Fermo quanto previsto dall'art. 7 del capitolato, la finalità è quella di gestire i n. 2 info-point turistici, rispettivamente, presso il Castello - sede operativa principale della rete comunale – e presso l'area adiacente al Porto Turistico di Marina da strutturare anche come nodi di una prossima efficace rete info telematica di condivisione delle risorse e dei contenuti informativi a fini turistici fra la attuali sedi comunali di infopoint e, in prospettiva, con gli Info point di altri 4 Comuni del GAL Terra Barocca che sono, oltre Ragusa, Modica, Scicli, Ispica e Santa Croce Camerina.

Il punteggio sarà attribuito in base agli elementi contenuti in una relazione del concorrente tesa a descrivere, più dettagliatamente possibile, tipologia, caratteristiche, numero, modalità di realizzazione, modalità di fruizione dei due info point.

La Commissione di gara assegnerà alla relazione presentata dal concorrente un motivato giudizio di valutazione complessivo, al quale corrisponderà l'assegnazione di un punteggio corrispondente alla relativa percentuale del punteggio massimo previsto per il parametro.

I giudizi e le corrispondenti percentuali dei punti da assegnare sono:

ECCELLENTE	100%	punteggio corrispondente pari a 10 punti;
OTTIMO	75%	punteggio corrispondente pari a 7,5 punti;
ADEGUATO	50%	punteggio corrispondente pari a 5 punti;
PARZ. ADEGUATO	25%	punteggio corrispondente pari a 2,5 punti;
INADEGUATO	0%	punteggio corrispondente pari a 0 punti.

### F- QUALITA' DEL SERVIZIO RELATIVO AL “ BABY SITTING”.

**Punteggio massimo attribuibile: 5**

**F1 – Modalità gestione Baby Sitting (Punti 5)**

Il punteggio sarà attribuito in base agli elementi contenuti in una relazione del concorrente tesa a descrivere, più dettagliatamente possibile, le modalità di gestione del servizio di baby sitting.

I giudizi e le corrispondenti percentuali dei punti da assegnare sono:

ECCELLENTE	100%	punteggio corrispondente pari a 5 punti;
OTTIMO	75%	punteggio corrispondente pari a 3,5 punti;
ADEGUATO	50%	punteggio corrispondente pari a 2,5 punti;
PARZIALMENTE ADEGUATO	25%	punteggio corrispondente pari a 1 punto;
INADEGUATO	0%	punteggio corrispondente pari a 0 punti.

## **G - VARIANTI MIGLIORATIVE**

**Punteggio massimo attribuibile: 20**

**G1- Modalità valutazione progetto migliorativo (Punti 20)**

Il punteggio sarà attribuito in base alla qualità e all'entità complessiva delle varianti migliorative ai servizi oggetto di affidamento proposte.

In una relazione il concorrente dovrà descrivere più dettagliatamente possibile, tipologia, caratteristiche, modalità di realizzazione, modalità di fruizione da parte del pubblico e destinatari delle forme di implementazione e/o miglioramento dei servizi museali oggetto della concessione rispetto a quanto previsto dal Capitolato.

Saranno in particolar modo apprezzate proposte di:

- a) ampliamento del periodo di apertura al pubblico dei servizi rispetto a quanto previsto dal Capitolato;
- b) introduzione di nuovi servizi per il pubblico rispetto a quelli previsti dal Comune (a mero titolo esemplificativo: guardaroba, , interventi parco del Castello, ecc.).

La Commissione di gara assegnerà alla relazione presentata dal concorrente un motivato giudizio di valutazione complessivo al quale corrisponderà l'assegnazione di un punteggio corrispondente alla relativa percentuale del punteggio massimo previsto per il parametro in questione.

I giudizi e le corrispondenti percentuali dei punti da assegnare, sono:

ECCELLENTE	100%	punteggio corrispondente pari a 20 punti;
OTTIMO	75%	punteggio corrispondente pari a 15 punti;
ADEGUATO	50%	punteggio corrispondente pari a 10 punti;
PARZIALMENTE ADEGUATO	25%	punteggio corrispondente pari a 5 punti;
INADEGUATO	0%	punteggio corrispondente pari a 0 punti.

**Il valore finale del punteggio ottenuto da ogni singolo concorrente si otterrà sommando il punteggio attribuito dalla sommatoria dell'offerta economica e offerta tecnica: risulterà aggiudicatario il concorrente che avrà conseguito il punteggio complessivo più alto; in caso di parità di punteggio, la gara sarà aggiudicata al concorrente che ha presentato il punteggio più alto nelle "Varianti Migliorative".**

Non si procederà all'aggiudicazione se non si è raggiunto un punteggio di almeno 45 punti.

### **Allegati:**

- 1) determinazione base asta
- 2) planimetria del Castello
- 3) nota R.S.P.P.

