

Allegato "C" alla determinazione dirigenziale n. 39 del maggio 2021

**CONTRATTO DI SERVIZIO
PER LA GESTIONE DEI SERVIZI CONNESSI ALL'ACCOGLIENZA E ALL'INFORMAZIONE
TURISTICO-AMBIENTALE NEL CENTRO VISITE DI
EQUI TERME E IN ALTRE EVENTUALI STRUTTURE UBICATE NEL
TERRITORIO DELLA PROVINCIA DI MASSA-CARRARA
C.I.G. 8750213831**

L'anno 2021 il giorno del mese di presso la direzione del Parco Regionale delle Alpi Apuane, in via Simon Musico, 8, a Massa,

TRA

Il Parco delle Alpi Apuane (cod. fisc: 94001820466), rappresentato dal dott. Antonio Bartelletti, Direttore dello stesso Ente, che qui partecipa in nome e per conto dell'ente che rappresenta;

E

il Sig./la Sig.ra, nato/a a il (cod. fisc:), in qualità di della, con sede a, in via (cod. fisc./part. i.v.a.:);

si conviene e si stipula quanto segue:

Art. 1 – Generalità

Nel prosieguo del presente contratto di servizio – reso nella forma di scrittura privata – con il termine “**Parco**” si intende il Parco Regionale delle Alpi Apuane e con “**Affidatario**” il soggetto a cui è stato affidato il servizio in appalto, in esecuzione della determinazione dirigenziale del Direttore del Parco n. del

Art. 2 – Oggetto del conferimento

Il presente contratto di servizio – in coerenza con l'analoga scrittura firmata per accettazione dall'Affidatario in sede di gara – disciplina, nel dettaglio, le condizioni per lo svolgimento dei servizi di:

- a) accoglienza ed informazione turistico-ambientale presso il Centro visite di Equi Terme, consistenti nell'attività informativa di *front office* e *back office* presso la reception; nella gestione degli spazi commerciali e nell'apertura al pubblico e controllo dell'area espositiva (spazio mostre); nell'accompagnamento esplicativo nella struttura museale dell'*ApuanGeoLab*; nella conduzione dei laboratori didattici interni alla struttura; nella gestione della palestra di arrampicata, dei percorsi acrobatici, del *Lapidarium* presenti nell'area esterna all'edificio principale, insieme agli spazi museali e ricreativi di prossimo allestimento nel fabbricato rurale esterno in via di restauro e di futuro allestimento;
- b) periodica pulizia dei locali e spazi assegnati, dove si svolgono le attività gestionali di cui al precedente punto, con particolare riferimento al taglio periodico dell'erba e pulizia delle aree a verde esterne;
- c) natura stagionale, nei medesimi settori d'intervento di cui sopra, in strutture non definite, comunque poste in Comuni dell'area parco e contigua, riferibili alla Provincia di Massa Carrara, solo attraverso eventuale e successivo accordo tra le parti e alle stesse condizioni di costo.

Art. 3 – Locali e spazi assegnati

L'Affidatario ha in gestione i locali del Centro visite di Equi Terme (Fivizzano), in via Noce Verde, n. 4 – sia esterni sia interni all'edificio principale della struttura – come descritto nell'allegato grafico planimetrico al presente contratto di servizio. Lo stesso allegato individua anche i locali di esclusivo utilizzo da parte del Parco o di eventuali altri soggetti a cui potranno essere conferiti a vario titolo in un secondo momento, per cui le stesse aree non rientrano nell'affidamento in parola. Sono altresì dati in gestione all'Affidatario i mobili, le attrezzature, i macchinari e gli impianti presenti nei locali e negli spazi assegnati, la cui consistenza è inizialmente quantificata e descritta nel verbale di consegna.

È fatto divieto all'Affidatario di concedere a soggetti terzi, pubblici e privati, l'uso anche temporaneo dei locali e degli spazi assegnati con il presente contratto di servizio, nonché dei mobili e delle attrezzature e dei

macchinari presenti al loro interno. Tale facoltà rimane in capo al Parco, che può esercitarla una volta concordati con l'Affidatario l'incidenza sui servizi e i costi conseguenti.

Art. 4 – Progetto di gestione

L'Affidatario realizza le attività e le azioni previste nel progetto di gestione presentato in sede di gara, secondo la tempistica e le modalità ivi indicate, nel caso in cui siano state specificamente approvate da parte del Parco. Eventuali ritardi e/o discostamenti da quanto previsto nel suddetto progetto verranno tempestivamente e adeguatamente motivati dall'Affidatario, che è tenuto ad indicare azioni correttive e/o sostitutive di analogo rilievo. Ove si verificano situazioni di documentata inefficienza nella realizzazione delle azioni previste nel progetto, il Parco avvierà la procedura di cui agli artt. 17 e 18 e, ove le inefficienze permangano, la procedura di cui all'art. 19.

Il progetto di gestione è allegato in copia al presente contratto di servizio.

Art. 5 – Servizio di accoglienza ed informazione

Il servizio di accoglienza ed informazione turistico-ambientale – di cui alla lettera a) ed eventualmente c) del precedente art. 2 – deve rispettare le condizioni stabilite dal presente contratto, quale conseguenza e coerenza con il progetto di gestione che l'Affidatario ha allegato all'offerta tecnica ed economica in sede di gara.

In particolare, è sempre necessario rispettare i vincoli indicati:

5.1 – Accoglienza

Presso la *reception* del Centro visite deve essere assicurata una presenza costante di *front office* e deve essere fornita assistenza ai turisti nella ricerca di itinerari di visita e di disponibilità ricettiva, sia direttamente sia con risposta via e-mail e telefonica, oltre a dover essere garantite le attività di animazione, organicamente collegate ai caratteri naturali, culturali, storici, artigianali e agricoli del territorio, con l'obiettivo di ottimizzare l'accoglienza dei visitatori, privilegiando la partecipazione attiva degli operatori locali, con le condizioni stabilite nei successivi commi e articoli;

5.2 – Informazione

Presso la *reception* del Centro visite deve essere assicurata la distribuzione e/o messa a disposizione dei turisti di materiale informativo, specialmente di carattere turistico-ambientale, fornito e selezionato dal Parco, consistente in cartine e depliant promozionali sulle caratteristiche e peculiarità del territorio e sulle località comprese nell'area parco e contigua con l'indicazione delle principali attrattive e servizi, con particolare riferimento alle strutture turistico ricettive certificate dal Parco, alle offerte di escursioni sulle Alpi Apuane e agli eventi e manifestazioni locali; eventuale altro materiale informativo può essere proposto dall'Affidatario, dietro specifica autorizzazione del Direttore o suo sostituto;

5.3 – Attività museali

La gestione delle visite nell'*ApuanGeoLab*, del *Lapidarium* e di altri futuri percorsi museali un'attività prioritaria del Centro visite e costituisce uno dei suoi elementi distintivi, quale approfondimento disciplinare e spazio di documentazione territoriale di specifico valore, da proporre sempre ai turisti anche in forma autogestita. Nel caso particolare di scuole o di gruppi organizzati, la visita programmata al percorso museale dell'*ApuanGeoLab* deve sempre prevedere l'intervento di un accompagnatore che illustri e faccia svolgere le esperienze presso gli *exhibit* presenti e aiuti alla compilazione dei test didattici, con le condizioni stabilite nei successivi articoli;

5.4 – Attività laboratoriali

L'Affidatario è tenuto ad organizzare attività laboratoriali ordinarie e può proporre di straordinarie, anche in aggiunta a quelle indicate nel progetto di gestione, dopo aver ottenuto l'assenso del competente Ufficio del Parco. Presso il *Laboratorio di Scienze della Terra*, devono essere proposte attività ordinarie per scuole e gruppi organizzati, su argomenti geologici e mineralogici, come indicate nel progetto di gestione, da comprendere nel biglietto ordinario e da far svolgere durante la visita programmata all'*ApuanGeoLab* esclusivamente per questi soggetti. Inoltre, attività laboratoriali straordinarie e diverse dalle precedenti, a pagamento aggiuntivo (con tariffe da concordare preventivamente con il Parco) possono essere previste sia nel laboratorio sopra detto, sia nel territorio limitrofo, lungo percorsi illustrati o meno, verso emergenze ambientali, paesaggistiche e naturalistiche (geositi compresi), a partire da quelle indicate nel progetto di gestione e con le condizioni stabilite nei successivi articoli;

5.5 – Area espositiva (spazio mostre)

L'Affidatario deve garantire la fruizione e il controllo dei visitatori nell'area espositiva durante gli orari di apertura al pubblico del Centro visite, oltre ad effettuare le pulizie come specificato nell'art. 6. La competenza in materia di programmazione ed allestimento degli eventi nello spazio mostre è competenza

dell'Ente Parco. Nessuna iniziativa può tenersi in tale area senza l'espressa autorizzazione dell'Ufficio di Direzione del Parco. Rimane all'Affidatario la possibilità di proporre al Parco eventi espositivi diversi, la cui realizzazione è sottoposta all'assenso espresso dell'Ente;

5.6 – Area avventura

L'Affidatario deve garantire ed attrezzarsi per la fruizione in sicurezza della palestra di arrampicata e dei percorsi acrobatici, posti nell'area esterna al Centro visite di Equi Terme, attraverso figure specifiche di personale abilitato all'utilizzo delle attrezzature presenti in questo spazio avventura, con l'applicazione delle norme regolamentari allegate al presente contratto di servizio;

5.7 – Servizi aggiuntivi offerti dall'Affidatario

Nei locali e negli spazi assegnati, l'Affidatario potrà gestire ed erogare ulteriori servizi dallo stesso proposti, se specificamente assentiti per scritto dall'Ufficio di Direzione del Parco, che valuterà la compatibilità turistico-ambientale con l'attività del Centro visite e la garanzia di una loro continuità nel quinquennio per il possesso della competenza gestionale da parte del soggetto partecipante. Per l'attivazione di servizi aggiuntivi, non esplicitati nel presente contratto, l'Affidatario può proporli all'interno del progetto di gestione o richiederli successivamente, specificando l'interesse turistico-ambientale degli stessi;

5.8 – Altri servizi per la fruizione

Oltre quanto indicato nei precedenti punti, l'Affidatario può organizzare nei locali e negli spazi assegnati eventi di interpretazione naturalistica (biologica e/o geologica) e/o di educazione alla sostenibilità, con cui valorizzare l'insieme delle peculiarità del territorio (attraverso mostre, lezioni, proiezioni, ecc.), con modalità di svolgimento analoghe a quanto previsto nel punto 5.4;

5.9 – Spazi commerciali

Nei locali e negli spazi assegnati, l'Affidatario deve gestire, di concerto con il Parco, almeno un punto commerciale per la vendita di materiali d'interesse turistico, ambientale e culturale, ivi compresi le pubblicazioni, le carte topografiche, i gadget, i prodotti agroalimentari e di artigianato locale, selezionati e reperiti esclusivamente a cura del Parco per poi essere messi a disposizione dell'Affidatario per la vendita, con le ulteriori condizioni stabilite nei successivi articoli. Lo spazio commerciale principale è individuato nella sala ospitante la reception del Centro visite. Nello stesso spazio è vietato porre in vendita ed esporre, anche a solo titolo promozionale, materiale diverso da quello consegnato dal Parco;

5.10 – Biglietti d'ingresso

Presso il Centro visite può essere ordinata dal Parco la vendita di biglietti o card per percorsi museali o escursionistici a pagamento, interni o esterni alla struttura gestita – di proprietà del Parco o convenzionati con lo stesso – anche attraverso prenotazione informatica. In particolare, l'Affidatario deve garantire la vendita dei biglietti dell'*ApuanGeoLab* e dell'area avventura.

5.11 – Promozione

L'Affidatario deve garantire la promozione degli eventi del Parco e delle attività e dei servizi offerti dai Centri visite, dai Musei e da altre strutture di proprietà del Parco o convenzionate con lo stesso, nonché collaborare all'attuazione di iniziative di carattere promozionale, turistico e culturale di comune interesse;

5.12 – Apertura al pubblico

L'Affidatario deve obbligatoriamente consentire l'apertura al pubblico del Centro visite, dell'*ApuanGeoLab*, dello spazio mostre, del *Lapidarium* e di altri eventuali percorsi di approfondimento museale e culturale, secondo il seguente calendario, che rispetta le soglie orarie minime del bando di gara:

orario:

- gennaio: ...
- febbraio:
- marzo:
- aprile:
- maggio:
- giugno:
- luglio:
- agosto:
- settembre:
- ottobre:
- novembre:

- dicembre:

La fruizione dell'area avventura (palestra di arrampicata e percorsi acrobatici) è possibile solo su prenotazione.

5.13 – Organigramma

L'organigramma per la gestione complessiva dei servizi del presente contratto, è di seguito esplicitato:

- responsabile della gestione:
- addetti alla didattica e all'accoglienza
- addetti all'area avventura
- “Guide” e accompagnatori:
- altri eventuali collaboratori:
- personale addetto pulizie e gestione dell'area a verde esterna.....;

Le eventuali modifiche acconsentite in corso d'opera dell'organigramma, saranno riportate su atti integrativi al presente contratto di servizio;

5.14 – Piano economico e partenariati

Il piano economico del quinquennio – che dimostra la fattibilità e la sostenibilità economica del progetto di gestione presentato – è contenuto per esteso nello stesso progetto. Si riportano qui soltanto i dati salienti per le cinque annualità di vigenza del contratto, espressi in migliaia di €:

anno 2021	
<i>ricavi (totale)</i>	0,0
<i>costi (totale)</i>	0,5
<i>reddito operativo (ricavi – costi)</i>	0,0
anno 20...	
<i>ricavi (totale)</i>	0,0
<i>costi (totale)</i>	0,0
<i>reddito operativo (ricavi – costi)</i>	0,0

5.15 – Monitoraggi

L'attività di monitoraggio delle presenze dei visitatori nel Centro visite e nelle altre eventuali strutture in gestione deve essere attuata in maniera costante attraverso tre strumenti principali:

- redazione rapporto statistico bimestrale, secondo il modello allegato tra i documenti di gara;
- somministrazione della scheda di “customer satisfaction” predisposta annualmente dal Parco;
- somministrazione straordinaria e assistita di un questionario sul profilo e sulla soddisfazione del turista rispetto all'area protetta, da svolgersi in due occasioni durante il quinquennio (estate 2021 e in un anno successivo).

Art. 6 – Servizio di pulizia e gestione dell'area esterna

Il servizio di pulizia – di cui alla lettera b) del precedente art. 2 – deve rispettare le condizioni stabilite dal presente contratto di servizio, con particolare riferimento ai contenuti del presente articolo.

I locali e gli spazi di cui all'art. 3, compresi i mobili, le attrezzature e i macchinari presenti negli stessi, devono essere conservati a cura dell'Affidatario in uno stato dignitoso, decoroso e consono ai servizi affidati, soprattutto in riferimento alle attività di accoglienza turistica e scolastica. Pertanto, l'Affidatario provvederà alle pulizie periodiche degli stessi, con piena responsabilità d'intervento, che sarà costantemente verificato dall'Ufficio competente del Parco.

La pulizia “ordinaria” dei locali assegnati prevede almeno un intervento di pulizia completo alla settimana durante il periodo di apertura al pubblico, nonché all'inizio e alla fine del periodo annuale, oltre a tutte le volte che se ne ravvisi la necessità per il mantenimento dello stato di dignità e decoro dei locali come sopra detto, secondo le modalità sotto definite.

Il servizio di pulizia “ordinaria” comprende:

- spazzatura e lavaggio dei pavimenti di tutti i locali e loro aerazione;
- raccolta differenziata del materiale di rifiuto, svuotamento e lavaggio dei cestini e trasporto dei rifiuti al punto di raccolta;
- lavaggio e disinfezione dei bagni compresi i loro rivestimenti, con impiego di deodoranti e sanificanti, sostituzione quando necessita della carta igienica, degli asciugamani di carta e del sapone;
- eliminazione dalle porte interne delle impronte e delle macchie;

- spolveratura ad umido ed eliminazione delle macchie ed impronte dagli arredi, comprese le teche museali;
- chiusura completa dei locali al termine del servizio (porte e finestre).

Il Parco può richiedere all’Affidatario ulteriori interventi “ordinari” e così pure interventi “straordinari” di pulizia, che possono svolgersi anche in parte dei locali e spazi assegnati, con risorse economiche da pattuire caso per caso e sempre a carico del Parco.

Il servizio di pulizia “straordinario” comprende, oltre quanto detto per l’intervento “ordinario”:

- lavatura e disinfezione di tutte le superfici lavabili (porte, finestre, attaccapanni, ecc.);
- spolveratura ad umido dei tendaggi, deragnatura e spolveratura di pareti e soffitti;
- lavatura su entrambe le facce dei vetri degli infissi interni ed esterni;
- eliminazione delle incrostazioni e patine lungo gli angoli e i battiscopa.

Le attrezzature e i prodotti necessari per le pulizie “ordinarie” e “straordinarie” sono sempre a carico dell’Affidatario.

La gestione dell’area esterna prevede il taglio periodico dell’erba su tutta la superficie assegnata all’Affidatario, con almeno 5 interventi completi, da eseguirsi nei mesi di aprile, maggio, giugno, luglio e ottobre di ogni anno, con la possibilità di anticipare o posticipare di un mese il lavoro a seconda dell’andamento meteorologico del periodo e della crescita della vegetazione.

Art. 7 – Prescrizioni

La gestione dei servizi previsti dal presente contratto è soggetta alle seguenti prescrizioni:

- a) alla reception o banco informazioni del Centro visite deve essere garantita la presenza costante di almeno un dipendente dell’Affidatario, in regola con il versamento dei contributi previdenziali ed assicurativi;
- b) i lavori di pulizia devono essere svolti da personale anch’esso in rapporto subordinato e in regola con il versamento dei contributi previdenziali ed assicurativi;
- c) non è possibile esporre e porre in vendita merci e prodotti diversi da quelli forniti dal Parco;
- d) non è possibile distribuire materiale informativo e promozionale diverso da quello fornito o assentito dal Parco;
- e) la disposizione dei mobili, attrezzature e macchinari non è modificabile nei locali e negli spazi assegnati, se non dietro specifica autorizzazione da parte del Direttore del Parco;
- f) negli stessi locali e spazi non è possibile aggiungere o stoccare, anche temporaneamente, mobili, attrezzature, suppellettili e qualsiasi altro genere di materiale, anche come deposito temporaneo;
- g) non è possibile erogare servizi aggiuntivi offerti dall’Affidatario o comunque ulteriori da quelli previsti dal presente contratto, se non specificamente autorizzati per scritto dal Direttore del Parco;
- h) non è possibile apportare innovazioni e modificazioni allo stato dei terreni e degli impianti presenti nell’area avventura (palestra di arrampicata e percorsi acrobatici);
- i) i rifiuti prodotti dalle attività conseguenti ai servizi gestiti dall’Affidatario vanno raccolti e conferiti in modo differenziato, utilizzando i contenitori messi a disposizione del Parco.
- j) le scuole e gli altri gruppi organizzati in visita all’*ApuanGeoLab*, se superiori alle 10 unità, devono essere accompagnati ed istruiti durante la loro visita;
- k) nei locali dell’*ApuanGeoLab* è vietato introdurre alimenti e, comunque, sostanze organiche deperibili, soprattutto di natura agro-alimentare;

Art. 8 – Personale

Il personale destinato alla gestione del servizio di accoglienza ed informazione turistico-ambientale di base, deve possedere i seguenti requisiti minimi:

- a) diploma di maturità;
- b) buona conoscenza della lingua inglese;
- c) capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici.

Il personale destinato alla gestione dell’area avventura, deve possedere i seguenti requisiti minimi:

- a) adeguata formazione, esperienza e capacità nella conduzione delle attività di arrampicata e di progressione acrobatica nei percorsi a ciò deputati, da documentarsi specificamente nel progetto di gestione, con il possesso della qualifica di guida alpina o altra figura ammessa dalla normativa vigente, nonché operatore e soccorritore di parco avventura (limitatamente ai percorsi acrobatici);
- b) idoneità fisica all’attività di cui alla precedente lettera a).

Il personale tutto dovrà inoltre:

- possedere un’ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;
- avere buona conoscenza delle risorse storiche, artistiche, ambientali, naturali, fruibili e di soggiorno del territorio del Parco;
- avere buona conoscenza delle funzioni istituzionali, del ruolo amministrativo e dei principali procedimenti autorizzativi del Parco, della sua organizzazione ed articolazione, dei suoi confini relativi all’area protetta e contigua;
- avere buona capacità di ascolto e di comunicazione verso l’utente;
- possedere competenza generale di organizzazione delle attività di ufficio e gestione dei compiti da svolgere;
- custodire i locali assegnati in gestione, vigilando affinché gli utenti e i visitatori non arrechino danni alla struttura, ai beni e/o alle attrezzature;
- comunicare tempestivamente eventuali disfunzioni agli impianti di illuminazione, riscaldamento, sicurezza, telefonia, internet, ecc. nonché ogni eventuale situazione di pericolo o di anomalia che possa prefigurare pregiudizio all’incolumità dei visitatori, della struttura e/o dei beni e delle attrezzature;
- vigilare costantemente sui consumi energetici delle strutture assegnate, affinché si adottino “buone pratiche” di risparmio e di ottimizzazione dei consumi;
- esporre in maniera sempre ben visibile il badge di riconoscimento.

Il personale eventualmente a contatto stabile e continuativo con minori deve essere in possesso di certificato antipedofilia di cui al D.P.R. 39/2014 e succ. mod. ed integr.

Il personale indicato in sede di gara dall’Affidatario, deve prestare la propria attività fino alla conclusione del presente contratto. Eventuali sostituzioni o integrazioni di operatori in corso di svolgimento del servizio, per cause sempre motivate, devono essere valutate caso per caso dal Direttore o, in subordine, dal Coordinatore dell’Ufficio “Valorizzazione territoriale” del Parco, con specifica autorizzazione all’impiego, una volta ritenuti sufficienti i requisiti posseduti, rispetto a quelli richiesti di cui al presente articolo.

Il rapporto di lavoro del personale dell’Affidatario e dei suoi eventuali incaricati presso il Centro visita e nelle altre strutture in gestione, non si configura, né sul piano formale né su quello sostanziale, quale rapporto di lavoro subordinato con il Parco.

Art. 9 – Guide del Parco

Per il servizio di visita guidata e comunque di accompagnamento di visitatori nel territorio protetto e nell’area contigua del Parco Regionale delle Alpi Apuane – oltre a quello d’intervento o di lezione ambientale-naturalistica – l’Affidatario si servirà unicamente di operatori specializzati iscritti nell’elenco annuale delle “*Guide del Parco delle Alpi Apuane*”, applicando le tariffe stabilite dal Parco.

L’Affidatario è tenuto alla rotazione degli incarichi, tramite chiamata diretta delle *Guide* secondo l’ordine alfabetico dell’elenco citato e a scorrere nelle volte successive. L’Affidatario può eccepire a tale modalità solo se ha previsto nel proprio staff – come dipendenti o incaricati – operatori con le stesse caratteristiche sopra dette, a cui si riconosce l’esclusività degli interventi e delle attività specificate.

Le Guide del Parco, non dipendenti dell’Affidatario, sono obbligate a versare al medesimo il 15% degli importi derivanti da prenotazioni di visita o interventi o lezioni conferite attraverso la struttura gestita dall’Affidatario stesso.

Le *Guide del Parco*, iscritte all’elenco annuale e in possesso della specializzazione in “geoturismo”, possono accompagnare propri gruppi non solo scolastici lungo il percorso dell’*ApuanGeoLab*, previo pagamento del biglietto d’ingresso da parte degli utenti guidati, liberando l’Affidatario dall’onere di cui al punto 5.3. In questo caso, per le *Guide del Parco* l’ingresso è gratuito.

Le tariffe dei servizi indicati nel presente articolo sono stabilite dal Parco sulla base dello specifico Regolamento in vigore.

Art. 10 – Durata dell’appalto

L’appalto ha durata quinquennale e, in ogni caso, ha inizio dalla data di stipula del presente contratto fino al 31 dicembre 2025. Al termine del contratto deve essere redatto apposito verbale in contraddittorio con l’Affidatario in cui deve essere dato atto dello stato degli immobili e dei mobili, attrezzature e macchinari presenti al loro interno.

Art. 11 – Condizioni economiche dei servizi

A fronte della fornitura del servizio in parola, il Parco riconoscerà all’Affidatario un corrispettivo complessivo quinquennale pari ad € (...../..0) oltre i.v.a. di legge, relativamente ai servizi complessivi di cui all’art. 2, lettere a) e b). L’importo di cui sopra è ripartito in € (...../00) per l’anno 2021 ed € (...../00), per ciascun esercizio del periodo 2022-2025.

Per i servizi di cui all’art. 2, lettera c), il Parco si riserva la facoltà di aggiungere eventuali altre risorse straordinarie, per richiedere e concordare con l’Affidatario, agli stessi patti e condizioni della presente Scrittura privata, altri servizi similari a quelli oggetto dell’appalto nei luoghi di esecuzione indicati all’art. 2. I pagamenti saranno effettuati in sei rate bimestrali, con importi proporzionali alle ore di effettiva apertura al pubblico nel periodo di riferimento, secondo la seguente scansione temporale: gennaio-febbraio; marzo-aprile; maggio-giugno; luglio-agosto; settembre-ottobre; novembre-dicembre.

Gli Uffici competenti del Parco – prima della liquidazione – verificheranno il rispetto degli adempimenti dovuti dall’Affidatario, attraverso la verifica, in ogni bimestre, della seguente documentazione da inviarsi a cura dall’Affidatario stesso:

- breve relazione sull’attività svolta;
- report bimestrale sulle presenze di visitatori, redatto su modello predisposto dal Parco;
- dichiarazione di assolvimento oneri contributivi e retributivi extra-DURC, redatta su modello predisposto dal Parco;
- copia del versamento al Parco degli incassi registrati per conto dello stesso ente.

L’Ufficio “Affari contabili e personale” del Parco procederà all’acquisizione diretta del DURC dell’Affidatario. I pagamenti saranno effettuati, di norma, entro 10 giorni dalla presentazione di idonea fattura elettronica ai sensi della vigente normativa, se la documentazione inviata ed acquisita dimostri la sua regolarità.

Sui materiali posti in vendita presso il Centro visite e le altre strutture in gestione, l’Affidatario ha diritto a ricevere il 15% degli importi incassati, mentre sulla vendita di biglietti dell’*ApuanGeoLab* la quota parte è del 5%, mentre è dell’80% per le attività dell’area avventura (palestra di arrampicata e percorsi acrobatici).

Infine, sulle attività laboratoriali straordinarie, l’Affidatario è tenuto a versare al Parco il 20% degli importi incassati, applicando le tariffe concordate con il Parco stesso. Il costo dei biglietti di ingresso per l’*ApuanGeoLab* e per l’area avventura sono stabiliti dal Parco, sulla base delle indicazioni proposte dall’Affidatario sul progetto di gestione, tenendo conto della sostenibilità dei servizi offerti.

Gli importi incassati per conto del Parco e gli importi dovuti per attività laboratoriali straordinarie, devono essere versati a favore dello stesso Ente ogni bimestre, prima dell’emissione della fattura elettronica di pagamento dei servizi qui appaltati.

Art. 12 – Oneri e impegni a carico del Parco

Il Parco assume a proprio carico:

- la manutenzione straordinaria del Centro visite e degli spazi esterni (*ApuanGeoLab*, *Laboratorio di Scienze della Terra*, *Lapidarium*, area espositiva, ecc.) comprendendovi anche l’area avventura (palestra di arrampicata e percorsi acrobatici);
- la messa a disposizione di attrezzature telefoniche ed informatiche;
- le spese delle utenze di rete relative alla sede di servizio;
- la fornitura di materiali d’interesse turistico, ambientale e culturale, ivi compresi pubblicazioni, carte topografiche, prodotti agroalimentari e di artigianato locale, da porre in vendita a cura dell’Affidatario;
- la fornitura eventuale di biglietti, anche cumulativi o di sistemi di bigliettazione per percorsi museali.

Art. 13 – Oneri e impegni a carico dell’Affidatario

L’Affidatario deve, ad integrazione e specificazione di quanto definito in altri articoli del presente contratto:

- assicurare la manutenzione ordinaria e di adeguamento normativo del Centro visite e degli spazi esterni (*ApuanGeoLab*, *Laboratorio di Scienze della Terra*, *Lapidarium*, area espositiva, ecc.) comprendendovi anche l’area avventura (palestra di arrampicata e percorsi acrobatici);
- custodire con cura le attrezzature ed i materiali ricevuti in consegna;
- svolgere il monte ore di servizio;
- garantire la presenza del personale necessario alla regolare esecuzione dei servizi – nel numero minimo costante previsto dal progetto di gestione e comunque nel numero minimo di uno per ogni

- punto informativo ulteriore – provvedendo all’immediata sostituzione degli addetti che risultassero assenti per qualsiasi motivo o che il Parco giudicasse non adatti al corretto svolgimento dei compiti assegnati;
- fornire ogni mezzo necessario e sufficiente per realizzare i servizi descritti nel presente contratto di servizio nei termini richiesti;
 - garantire gli eventuali servizi aggiuntivi offerti e autorizzati, nei modi e nei tempi convenuti con il Parco;
 - provvedere, ove necessario, alle licenze ed autorizzazioni previste dalla normativa vigente per lo svolgimento dei servizi;
 - individuare la figura del Responsabile, che rappresenterà l’Affidatario nei rapporti con il Parco, in tutti gli aspetti relativi alla gestione e all’organizzazione del servizio;
 - osservare scrupolosamente le norme vigenti al momento, in materia igienico-sanitaria, di prevenzione degli infortuni e degli incendi, di sicurezza e saluti sui luoghi di lavoro;
 - adottare tutti i provvedimenti e le cautele atte ad evitare danni alle persone e/o alle cose nella conduzione e gestione dei servizi affidati;
 - attivare un servizio di primo soccorso attraverso personale di sorveglianza qualificato, mettendo a disposizione dell’utenza i necessari medicinali e apparati di primo soccorso;
 - eseguire con accuratezza i servizi di pulizia, affinché i locali mantengano una cura e un decoro consoni;
 - eseguire con attenzione e regolarità i tagli dell’erba negli spazi assegnati esternamente agli edifici;
 - contenere al minimo i consumi energetici delle strutture in cui si svolge il servizio;
 - partecipare alle attività ed iniziative della “*Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle aree protette*”, nonché applicare i principi della conservazione del patrimonio geologico e della geodiversità, promossi dall’Unesco;
 - riconsegnare in buono stato manutentivo, allo scadere dell’appalto, i beni immobili e mobili, le attrezzature e tutto quanto è stato fornito dal Parco, salvo il normale deterioramento dovuto all’uso.

art. 14 – Osservanza dei contratti collettivi di lavoro

L’Affidatario si impegna all’osservanza di tutti gli obblighi retributivi e contributivi nei confronti dei dipendenti e degli incaricati a vario titolo, che trovano impiego nell’esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto, ai sensi della normativa vigente, come previsto da contratti, accordi, ecc.

La liquidazione delle fatture dell’Affidatario è subordinata, non solo all’acquisizione di una posizione regolare sul DURC, ma pure alla presentazione di idonea documentazione attestante l’assolvimento degli obblighi contributivi e retributivi nei confronti di tutte le tipologie di rapporto lavorativo, non comprese nel DURC stesso.

Qualora, anche su istanza delle organizzazioni sindacali, siano accertate irregolarità retributive e/o contributive da parte dell’Affidatario, il Parco provvederà al pagamento delle somme dovute utilizzando gli importi maturati dall’Affidatario per il servizio eseguito. Qualora l’irregolarità denunciata dagli Enti non sia riconosciuta dall’Affidatario, in attesa dell’accertamento definitivo della sua posizione, si procede all’accantonamento del 20% sul pagamento dei corrispettivi se il servizio è in corso di esecuzione ovvero alla sospensione del pagamento finale se il servizio è già stato ultimato, destinando le somme così accantonate a garanzia dell’adempimento degli obblighi di cui sopra.

Il pagamento all’Affidatario delle somme accantonate non sarà effettuato fino a quando non sarà accertato definitivamente che gli obblighi predetti siano stati integralmente adempiuti. Per le detrazioni e sospensioni dei pagamenti di cui sopra, l’Affidatario non potrà opporre eccezioni al Parco, né avrà titolo ad alcun risarcimento o riconoscimento di interessi.

Qualora gli importi così trattenuti non risultassero in grado di coprire l’intero debito dell’Affidatario, ovvero qualora l’inadempimento dell’Affidatario sia accertata dopo l’ultimazione del servizio, il Parco si riserva di trattenere gli importi che risultassero dovuti agli istituti assicurativi e previdenziali sul corrispettivo finale.

L’Affidatario si obbliga ad applicare i contratti e gli accordi di cui ai precedenti commi anche dopo la scadenza e fino alla loro sostituzione.

art. 15 – Osservanza delle norme di sicurezza

L’Affidatario è responsabile, nei confronti dei propri dipendenti e/o incaricati a vario titolo, in relazione alle norme di cui al D. Lgs. 81/2008 e succ. mod. ed integr. in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'Affidatario dichiara, nell'offerta economica, i propri costi aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, di cui all'art. 95, comma 10 del D. Lgs. n. 50/2016, su cui non ha agito nessun ribasso d'asta.

Tra il personale dell'Affidatario in servizio devono essere presenti soggetti in possesso della qualifica di addetto al primo soccorso di cui al D.M. 388/2013 e di addetto antincendio di cui al D.M. del 10 marzo 1998. Competono all'Affidatario il controllo manutentivo mensile degli estintori e della cassetta di primo soccorso. Per l'utilizzo dell'area avventura (palestra di arrampicata e percorsi acrobatici) deve essere stipulata, con oneri a proprio carico, idonea polizza assicurativa, quale necessaria garanzia e tutela del proprio personale e dei fruitori, che preveda la responsabilità civile verso terzi (R.C.T.) e verso prestatori di lavori (R.C.O.). I minori devono essere espressamente autorizzati dai genitori o da chi ne esercita la potestà genitoriale. Il Parco è esente da qualsiasi responsabilità connessa a tale utilizzo, sia civile, sia penale. Tutte i servizi svolti devono trovare idonea descrizione ed analisi all'interno del documento di valutazione dei rischi ex D. Lgs. 81/2008 e succ. mod. ed integr., che l'Affidatario è tenuto a presentare al Parco prima dell'inizio dei servizi ed aggiornare secondo le norme di legge.

art. 16 – Tracciabilità dei flussi finanziari

L'Affidatario assume gli obblighi della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13 agosto 2010 n. 136 e succ. mod. ed integr., con particolare riferimento all'art. 3.

Per l'esecuzione anche non esclusiva della presente fornitura e riguardo ai contratti eventualmente stipulati tra l'Affidatario e i subcontraenti, dovranno essere inserite apposite clausole con cui i subcontraenti assumono gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla sopra citata Legge.

L'Affidatario si impegna a dare immediata comunicazione al Parco – in qualità di stazione appaltante – e alla Prefettura, Ufficio territoriale del Governo della Provincia di Lucca della notizia di eventuale inadempimento della propria controparte (subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

I pagamenti conseguenti al presente contratto, dovranno dunque effettuarsi, con modalità tracciabili, con accredito sul conto concorrente bancario (codice IBAN:), acceso presso, agenzia/filiale di, che l'Affidatario ha indicato come "dedicato" in relazione alla fornitura in oggetto.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie relative alla presente fornitura costituisce causa di risoluzione del rapporto contrattuale.

Art. 17 – Penalità

È prevista la risoluzione *de iure* del presente servizio nel caso d'inadempimento grave. Fatti salvi la risoluzione del rapporto di servizio e il risarcimento dell'eventuale maggiore danno, l'Affidatario sarà tenuto a corrispondere le seguenti penali:

- a) di € 50,00 per il ritardo negli orari di presenza;
- b) di € 150,00 per ogni giornata di mancata effettuazione o interruzione del servizio;
- c) da € 50,00 ad € 500,00 secondo la gravità dell'infrazione, per ogni altra inadempimento delle obbligazioni della presente Scrittura privata non comportante la risoluzione del rapporto di servizio.

Art. 18 – Inadempienze

Qualora, nel corso dell'espletamento del servizio, si accerti inadempimento da parte dell'Affidatario, ciò verrà tempestivamente contestato per iscritto. A seguito della suddetta contestazione l'Affidatario è tenuto a fornire, entro i successivi quindici giorni, dettagliate giustificazioni in merito. Resta inteso che il Parco può, a suo insindacabile giudizio, accogliere le giustificazioni addotte oppure considerare accertato l'inadempimento. Le giustificazioni eventualmente presentate oltre il termine sopra indicato non saranno comunque prese in considerazione; anche in questo caso, pertanto, si considererà accertato l'inadempimento contestato. A seguito di ripetuti inadempimenti da parte dell'Affidatario, il Parco si riserva di precedere alla risoluzione del contratto.

Art. 19 – Risoluzione

Il Parco ha la facoltà di risolvere di diritto, in tutto o in parte, la fornitura del servizio e di procedere nei confronti dell'Affidatario per il risarcimento del danno in caso di inadempimento del fornitore, anche a uno solo degli obblighi assunti con il presente contratto che si protragga oltre il termine, non inferiore a 15

(quindici) giorni, che verrà assegnato a mezzo raccomandata a.r. dal Parco per porre fine all'inadempimento stesso.

In ogni caso, si conviene che il Parco potrà risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, previa dichiarazione da comunicarsi all'Affidatario con raccomandata a/r, il presente contratto, in tutto o in parte, nei seguenti casi:

- a) qualora venissero meno i requisiti dichiarati dall'Affidatario per la partecipazione alla gara di cui alla presente fornitura o fosse accertata la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate;
- b) mancato adempimento delle prestazioni contrattuali a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente contratto di servizio e nella proposta progettuale presentata;
- c) violazioni degli obblighi convenzionali non eliminate dall'Affidatario anche a seguito di diffida;
- d) motivi di pubblico interesse;
- e) sospensione o abbandono o mancata effettuazione dei servizi affidati, con particolare riferimento alla presenza costante di almeno un dipendente al banco informazioni del Centro visite.

Il Parco ha inoltre la facoltà di procedere all'esecuzione del contratto in danno dell'Affidatario.

Nel caso in cui l'Affidatario receda dalla fornitura, senza giusta causa, il Parco avrà diritto al risarcimento degli eventuali danni.

Art. 20– Recesso

Il Parco si riserva, in qualsiasi momento, la facoltà di recedere dal presente contratto, motivando l'atto e con preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni, nei casi di variazioni rilevanti degli attuali presupposti generali, legislativi e normativi, ovvero di riorganizzazione interna riguardante i servizi affidati, o per ragioni di pubblico interesse, inderogabili e urgenti.

Nei casi sopra riportati, l'Affidatario non potrà avanzare pretese d'indennizzo a qualsiasi titolo.

Art. 21 – Responsabilità

L'Affidatario assume a proprio carico ogni responsabilità, sia civile sia penale, per eventuali danni arrecati a persone e/o beni di proprietà del Parco o di terzi, che risultino causati dal personale a qualsiasi titolo impiegato, in dipendenza di omissione o negligenza nell'esecuzione della prestazione.

L'Affidatario è tenuto a stipulare apposita polizza assicurativa riguardante espressamente la responsabilità civile nei confronti di terzi per tutti i rischi derivanti dall'attività gestionale del servizio e per ogni danno anche se non espressamente menzionato nella polizza, con particolare riferimento all'attività da svolgere nell'area avventura (palestra di arrampicata e percorsi acrobatici).

In alternativa alla stipulazione della polizza, così come sopra detto, l'Affidatario può dimostrare l'esistenza di analogo documento già attivato, avente le stesse caratteristiche.

Art. 22 – Definizione delle controversie

Tutte le controversie giudiziali che dovessero insorgere in dipendenza delle presenti norme, qualora non si addivenisse ad un accordo bonario, sono risolte mediante arbitrato rituale ai sensi delle norme del Titolo VIII del Libro Quarto del Codice di Procedura Civile, se la controversia può formare oggetto di compromesso.

Per le eventuali controversie, che non potessero essere preventivamente composte, le parti dichiarano di indicare in via esclusiva quale Foro competente quello di Lucca.

Art. 23 – Consenso al trattamento dei dati

L'Affidatario presta il consenso al trattamento dei dati da parte del Parco, ai sensi della vigente normativa in materia, per le finalità connesse all'esecuzione del presente contratto.

Art. 24 – Deroghe

Eventuali modifiche al presente contratto o deroghe alle disposizioni ivi contenute o richiamate, devono risultare da appendici contrattuali sottoscritte dalle parti.

Art. 25 – Norme regolatrici e disciplina applicabile

L'esecuzione di servizi e delle attività oggetto del presente affidamento è regolata, in via graduata, dalle disposizioni:

- del presente contratto di servizio;
- del disciplinare di gara;

- del D. Lgs. 81/2008 e succ. mod. ed integr. in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- presenti in ulteriori disposizioni normative e regolamentari, relative alla natura delle attività e dei servizi affidati.

Art. 26 – Spese e tasse

Tutte le spese e tasse, nessuna esclusa, inerenti e conseguenti alla gara e al presente contratto, ivi comprese le relative variazioni nel corso della sua esecuzione, sono a carico dell’Affidatario.

Art. 27 – Conoscenza delle condizioni di appalto

L’assunzione dell’appalto di cui al presente contratto implica, da parte dell’Affidatario, la conoscenza perfetta e l’accettazione di tutte le norme, generali e particolari, che lo regolano.

Il Parco

l’Affidatario

Per presa visione e accettazione
Firma del Titolare o del Legale Rappresentante

li.....

Allegati:

- report bimestrale dei servizi
- norme regolamentari per l’area avventura
- grafico planimetrico delle aree in affidamento e degli spazi non affidati

allegato 1

**REPORT BIMESTRALE
DEI SERVIZI CONNESSI ALL'ACCOGLIENZA E ALL'INFORMAZIONE TURISTICO-
AMBIENTALE NEL CENTRO VISITE DI EQUI TERME**

Centro visite

anno 202..		mese di		mese di	
numero totale visitatori italiani					
<i>di cui</i>	Toscana				
	altre regioni				
numero totale visitatori stranieri					
<i>di cui</i>	UK				
	Francia				
	Germania				
	Spagna				
				
				
				
numero di richieste pervenute via mail					
numero di risposte effettuate nelle 48 h successive					

ApuanGeoLab

anno 202..		mese di		mese di	
numero totale visitatori italiani					
<i>di cui</i>	Toscana				
	altre regioni				
numero totale visitatori stranieri					
<i>di cui</i>	UK				
	Francia				
	Germania				
	Spagna				
				
				
				
numero di richieste pervenute via mail					
numero di risposte effettuate nelle 48 h successive					

NORME REGOLAMENTARI PER L'AREA AVVENTURA

Accesso all'area

La pratica dell'arrampicata sportiva e della progressione lungo i percorsi acrobatici è consentita dopo la presa visione e l'accettazione firmata delle presente norme (per i minori è necessaria l'autorizzazione firmata dai genitori presentata dagli stessi personalmente).

Per i minori di 16 anni l'accesso alla palestra è possibile solo se accompagnati dal genitore/tutore, per i maggiori di 16 anni, minori di 18 anni, è possibile l'accesso alla palestra anche non accompagnati da un genitore previa consegna personale di autorizzazione firmata dai genitori/tutori.

I maggiori di 16 anni, minori di 18, possono arrampicare nella palestra solo da secondi e in coppia con un maggiorenne

È facoltà del personale responsabile di servizio allontanare dall'area avventura chiunque si comporti in modo ritenuto non conforme a quanto previsto nel presente regolamento.

Norme comportamentali

Durante l'attività ogni frequentatore deve adottare un comportamento educato, diligente e igienico al fine di evitare rischi per se stesso e per gli altri. I frequentatori sono tenuti a rispettare il proprio turno di salita o di progressione. I frequentatori sono altresì tenuti ad attenersi a quanto indicato dal personale responsabile di servizio al fine di garantire la massima sicurezza per le pratiche sportive qui condotte.

Nell'area avventura è vietato l'uso di palloni e altre attrezzature non conformi, così come fumare, mangiare e bere bevande alcoliche.

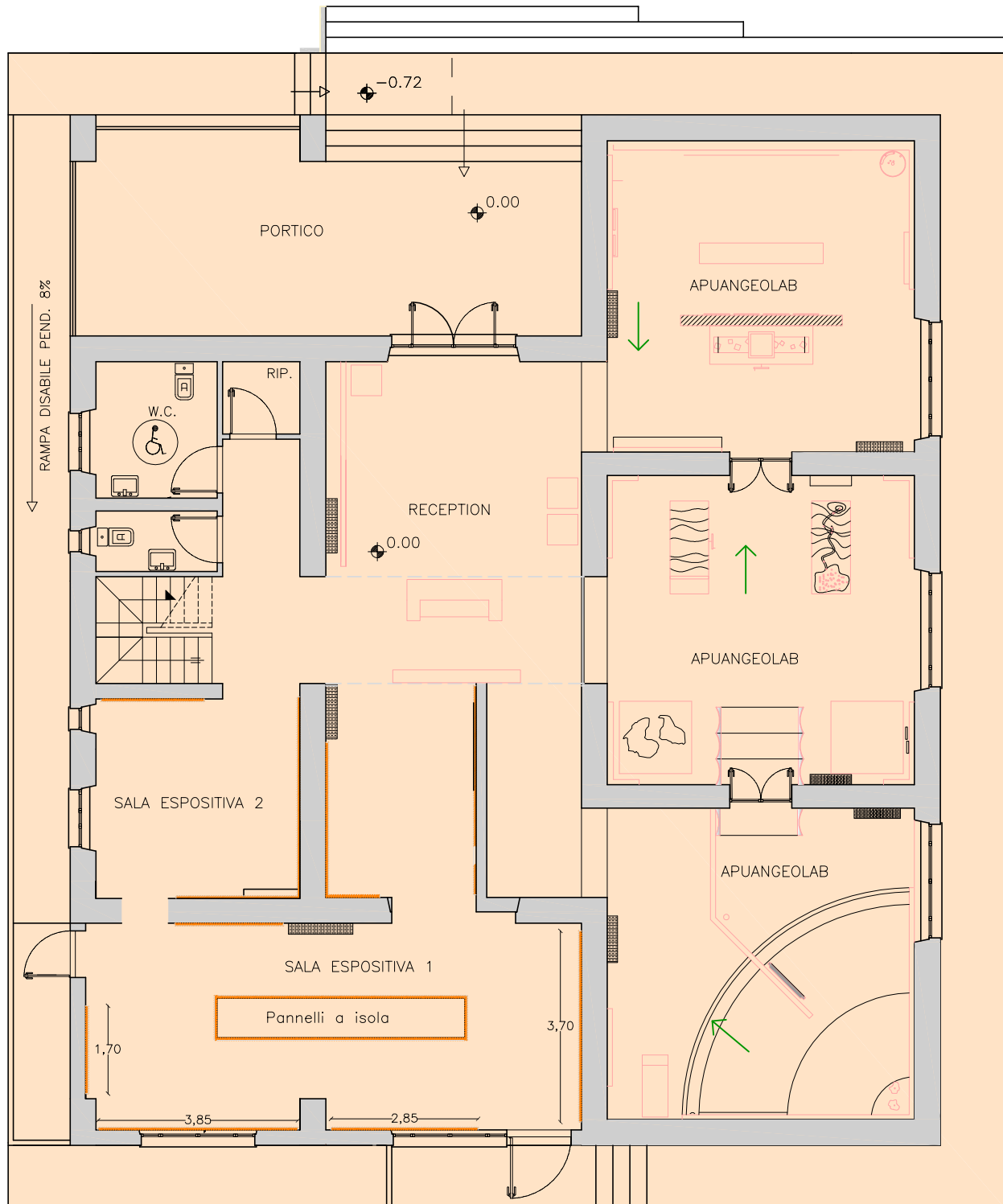
Norme tecniche

Premesso che questo tipo di attività sportiva è potenzialmente pericolosa, è fatto obbligo a tutti i frequentatori di rispettare scrupolosamente le norme tecniche di seguito elencate:

- calzare scarpe idonee, meglio se da arrampicata (l'utilizzo delle calzature deve essere autorizzato dal responsabile di servizio);
- è obbligatorio l'uso solo di imbragature basse omologate;
- devono essere utilizzati esclusivamente sistemi e metodi di assicurazione autobloccanti (gri-gri)
- per l'arrampicata sulle pareti della struttura è obbligatorio l'uso della corda dinamica marcata CE collegata all'imbracatura esclusivamente con il nodo ad "otto" o nodo delle guide;
- prima di iniziare ad arrampicare sia da primo che da secondo la coppia di arrampicatori dovrà controllare gli imbraghi, i nodi di collegamento, il sistema di assicurazione chiedendo al personale responsabile del servizio in caso di dubbi;
- è obbligatorio passare la corda in tutti i punti di protezione (rinvii);
- è vietato rimuovere, spostare o aggiungere i rinvii presenti sulla struttura;
- è vietato rimuovere, spostare o aggiungere appigli, appoggi e prese presenti sulla struttura;
- su ciascuna via di salita è consentito arrampicare ad un solo arrampicatore per volta che potrà iniziare la salita solo quando la persona precedente sia scesa a terra;
- qualsiasi necessità di ripristino o intervento tecnico dovrà essere tempestivamente segnalato al personale responsabile di servizio;
- tutti i materiali di sicurezza ed assicurazione devono essere conformi all'uso specifico e riportare il marchio CE;
- ciascun arrampicatore è responsabile della corretta manutenzione ed uso della propria attrezzatura personale che deve essere pulita e in buono stato

Parco Regionale delle Alpi Apuane Centro visite del Parco a Equi Terme "ApuanGeoLab"

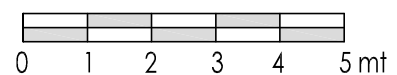
Via Noce Verde, loc. Equi Terme - Fivizzano (MS)



LEGENDA

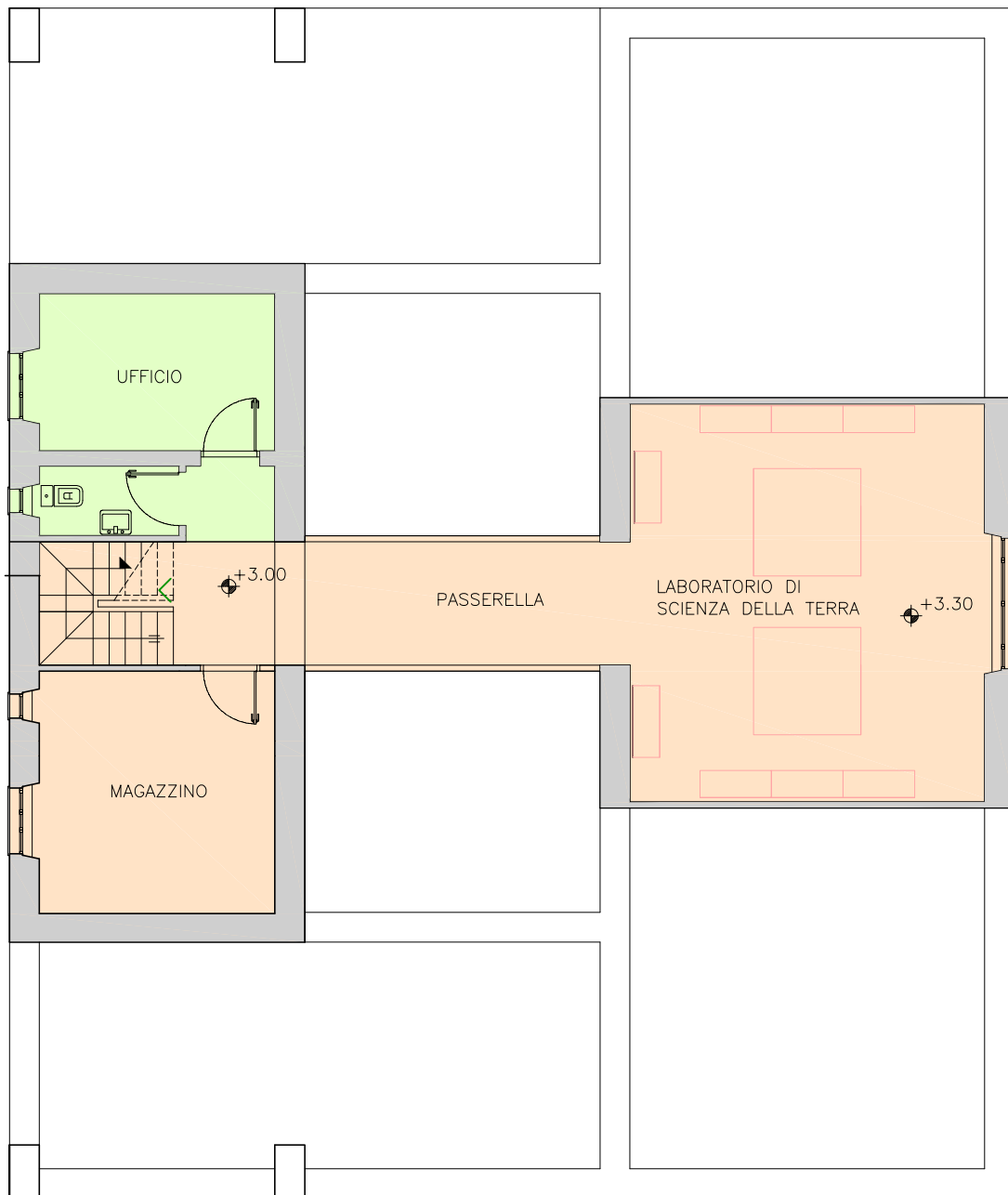
Gestione
● Affidatario Centro visite
● Parco Alpi Apuane
● da assegnare in seguito

PIANTA PIANO TERRA



Parco Regionale delle Alpi Apuane
Centro visite del Parco a Equi Terme
"ApuanGeoLab"

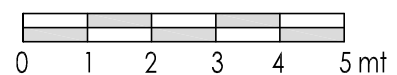
Via Noce Verde, loc. Equi Terme - Fivizzano (MS)



LEGENDA

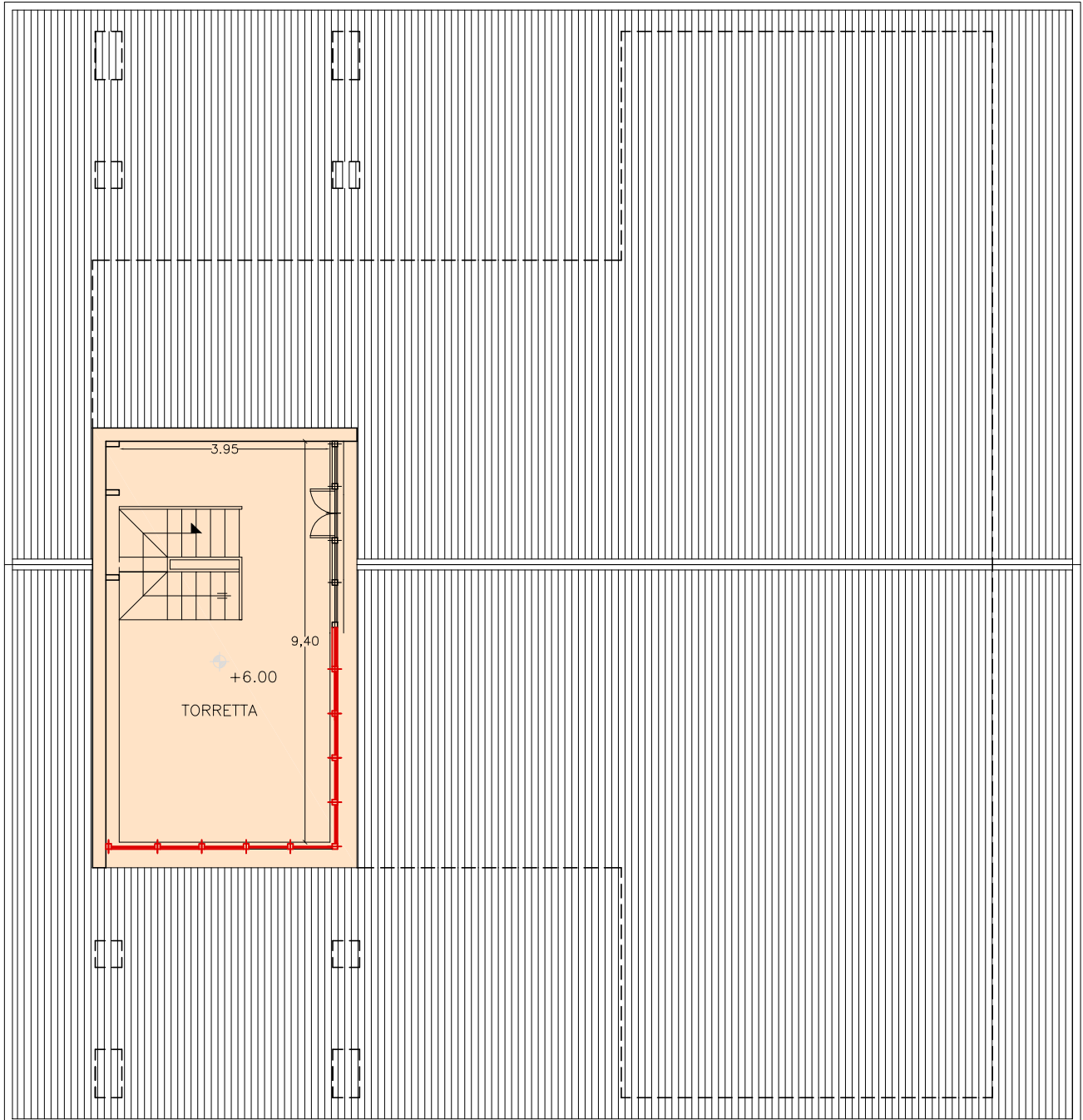
■	Gestione
●	Affidatario Centro visite
●	Parco Alpi Apuane
●	da assegnare in seguito

PIANTA PIANO PRIMO



Parco Regionale delle Alpi Apuane
Centro visite del Parco a Equi Terme
"ApuanGeoLab"

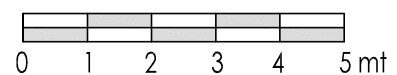
Via Noce Verde, loc. Equi Terme - Fivizzano (MS)



LEGENDA

	Gestione
	Affidatario Centro visite
	Parco Alpi Apuane
	da assegnare in seguito

PIANTA PIANO SECONDO



Parco Regionale delle Alpi Apuane

Centro visite del Parco a Equi Terme

"ApuanGeoLab"

Via Noce Verde, loc. Equi Terme - Fivizzano (MS)



LEGENDA

Gestione	Percorso acrobatico
Affidatario Centro visite	N. 13 PALI ARTIFICIALI PER ANCORAGGIO N. 3 PERCORSI ACROBATICI "BAMBINI" costituiti da pali in acciaio colorati con di altezza fuori-terra ± 4,00m
Parco Alpi Apuane	PERCORSO ACROBATICO "GIALLO - BAMBINI 1" PALI 1 - 2 - 3
da assegnare in seguito	PERCORSO ACROBATICO "VERDE - BAMBINI 2" PALI 4 - 5 - 6 - 7 - 8
	PERCORSO ACROBATICO "BLU - BAMBINI 3" PALI 9 - 10 - 11 - 12 - 13 - 8

ESTERNI

