



CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

OGGETTO: SERVIZIO DI GUIDA AMBIENTALE E DI SUPPORTO NELLA GESTIONE DEL FRONT OFFICE NEL PARCO DELLA MAREMMA

COMMITTENTE: ENTE PARCO REGIONALE DELLA MAREMMA

Alberese (GR), 4 febbraio 2021



CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

1. Il presente Capitolato ha per oggetto il *servizio di guida ambientale e di supporto nella gestione del front office nel Parco della Maremma*, abilitata ai sensi dell'art. 122 e art.123 della legge regionale 20 dicembre 2016, n.86.

Ai sensi dell'art. 122 comma 1 della legge regionale 20.12.2016, n.86 “È guida ambientale chi, per professione, accompagna persone singole o gruppi assicurando la necessaria assistenza tecnica, nella visita di ambienti naturali, anche antropizzati, di musei eco-ambientali, allo scopo di illustrarne gli elementi, le caratteristiche, i rapporti ecologici, il legame con la storia e le tradizioni culturali, le attrattive paesaggistiche, e di fornire, inoltre, elementi di educazione ambientale”; le guide ambientali inoltre collaborano con gli enti parco regionali per la difesa e la tutela degli ambienti naturali (all'art. 122 comma 2 della legge regionale 20.12.2016, n.86).

L'importo complessivo del servizio ammonta a complessivi **Euro 204.000,00 (duecentoquattromila/00)**, e viene conferito per la durata di **tre (3) anni**.

2. Si precisa che, ai sensi della vigente normativa in materia, il servizio di guida ambientale risulta esente IVA.

3. Si precisa inoltre che, ai sensi della vigente normativa in materia, il servizio di front office risulta soggetto ad IVA.

ART. 2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

1. Il servizio oggetto del presente capitolato prevede lo svolgimento dell'attività di guida ambientale commissionata e pagata dal Parco Regionale della Maremma essenzialmente per accompagnare i visitatori lungo gli itinerari del Parco durante i mesi estivi quando la Regione Toscana emana il periodo di “*alta pericolosità per gli incendi boschivi*”. L'attività consiste nella assistenza tecnica ai visitatori durante le escursioni negli itinerari del Parco allo scopo di illustrarne gli elementi, le caratteristiche, i rapporti ecologici, il legame con la storia e le tradizioni culturali, le attrattive paesaggistiche e di fornire, inoltre, nozioni di educazione ambientale e di difesa e tutela dell'area protetta. Il servizio prevede inoltre di coadiuvare il personale dipendente del Parco Regionale della Maremma, impiegato al front office dei centri visita del Parco medesimo, per le informazioni e per la vendita dei biglietti di ingresso.

2. Il servizio di cui al precedente punto 1 deve almeno rispettare, nel periodo di alta pericolosità da



incendi boschivi, l'orario e le presenze che verranno definite in uno specifico progetto di fruizione, annualmente predisposto dall'Ente Parco regionale della Maremma, in relazione anche al rispetto delle norme nazionali e regionali emanate a contrasto della pandemia di COVID-19, nel quale saranno dettagliate, nella misura minima, le fasce oraria per la visita e la dotazione organica minima per lo svolgimento del servizio in oggetto.

Il totale delle ore previste per il servizio di guida ambientale, calcolato sullo storico degli anni passati, è ipotizzato in circa **2.350 ore/anno** ripartite tra il servizio di guida ambientale per le escursioni estive (15/06 - 15/09) e per le escursioni e la presenza nel territorio del Parco regionale della Maremma durante l'intero arco dell'anno specificamente richieste dall'Ente Parco medesimo.

3. I servizi descritti al precedente punto 2 del presente articolo potranno comunque essere oggetto di verifica circa il periodo della loro effettuazione a consuntivo di ogni anno solare. La liquidazione effettiva finale sarà effettuata, in positivo o in negativo, rispetto all'importo ed all'orario a base di gara, sui periodi nei quali il servizio è stato effettivamente prestato; sarà applicata la tariffa oraria determinata nell'offerta da parte del soggetto aggiudicatario.

4. Le richieste di guida ambientale, che non rientrano nella casistica di cui al precedente articolo 2 del presente capitolato, fatte dai turisti presso i centri visita del Parco, saranno trasmesse direttamente dal personale del centro visita al soggetto aggiudicatario il quale provvederà, tramite proprio personale provvisto dei requisiti di legge, a soddisfare la richiesta.

5. Il servizio di cui al precedente punto 1, per quanto concerne il supporto, al front office del centro visite, del personale dipendente, è ipotizzato in circa **1.650 ore/anno** ripartite in rapporto all'orario di apertura, differenziato nei diversi periodi dell'anno, dei centri visite medesimi.

ART. 3 - DURATA DEL SERVIZIO

1. Il servizio di cui all'articolo 1 del presente capitolato avrà durata di **anni tre (3)** a far data dalla sottoscrizione del contratto.

2. E' esclusivamente ammessa la proroga, rispetto al periodo di tre anni sopra richiamato, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per la nuova aggiudicazione del servizio medesimo.

ART. 4 - MODALITA' DI AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

1. Il servizio viene affidato (dopo aver riscontrato con indagine di mercato ditte interessate ad essere invitate) tramite procedura di gara telematica sul sistema START sensi dell'art.36 comma 2 lett.b)



del D.Lgs. 50/2016 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa secondo il rapporto qualità/prezzo (art. 95 comma 2 del D.Lgs. 50/2016).

2. Con riferimento a quanto stabilito nel presente capitolato, nel prezzo del servizio si intendono interamente remunerati dall'Ente Parco all'aggiudicatario tutte le prestazioni del personale, le spese ed ogni altro onere, espresso e non, di cui al presente capitolato, inerenti e conseguenti all'espletamento del servizio di cui trattasi.

ART. 5 - DISCIPLINA GENERALE PER LO SVOGIMENTO DEL SERVIZIO

1. Nell'espletamento del servizio il gestore è tenuto ad osservare ed a far osservare al proprio personale tutte le norme in materia di svolgimento del servizio di guida ambientale, oltre alle norme vigenti in materia di accoglienza dei turisti presso i centri visite del Parco, valide nel periodo di durata dell'appalto.

In particolare dovrà essere garantito il seguente servizio:

- accoglienza dei visitatori al Centro Visite;
- eventuali indicazioni per il parcheggio dei mezzi individuali;
- accompagnamento nell'itinerario scelto;
- illustrazione delle caratteristiche ambientali, naturali e storiche del Parco;
- accompagnamento dei visitatori al Centro Visite;
- informazioni circa le modalità di visita del Parco della Maremma;
- rilascio dei titoli di ingresso per le varie tipologie di visita del Parco della Maremma;
- svolgimento del servizio di *guida diffusa* nelle aree sulle quali insistono gli itinerari di visita nel rispetto delle puntuali indicazioni fornite dal Parco regionale della Maremma.

2. L'appaltatore è considerato diretto ed unico responsabile di ogni conseguenza, sia civile che penale, derivante dall'inosservanza e/o dall'imperfetto ed incompleto rispetto delle norme previste dalla legge, dalle disposizioni contenute nel presente capitolato e dai regolamenti e dalle norme approvati dall'Ente Parco.

3. Il Parco Regionale della Maremma è sollevato da qualsiasi responsabilità, civile e penale, per qualsiasi fatto che possa verificarsi durante l'esercizio dalle attività previste dal presente appalto.

4. La gestione dei servizi oggetto del presente capitolato dovrà inoltre essere effettuata dall'appaltatore sotto l'osservanza delle seguenti disposizioni:

- il servizio di guida ambientale dovrà essere eseguito nel rispetto degli itinerari, degli orari, delle direttive e delle modalità stabilite dall'Ente Parco;

- il servizio di guida ambientale non potrà in alcun modo essere interrotto o modificato senza preventiva autorizzazione scritta dell'amministrazione appaltante. Ogni eventuale variazione deve essere preventivamente concordata ed autorizzata dall'amministrazione stessa;
 - il servizio di front office presso i centri visita del Parco deve essere effettuato nel rispetto delle norme e degli orari di apertura degli stessi, il tutto in conformità con le indicazioni fornite dalla direzione;
 - per lo svolgimento del servizio presso il centro visite il soggetto aggiudicatario provvederà a fornire al Parco regionale della Maremma l'elenco dei nominativi; detto elenco deve essere preventivamente approvato dallo stesso Ente Parco precisando che può essere richiesto espressamente la sua modifica e integrazione in rapporto all'attitudine dei singoli soggetti a svolgere il lavoro in front office, oltre alla conoscenza di almeno una lingua oltre l'italiano.
5. E' fatto obbligo all'appaltatore di far osservare al proprio personale un contegno corretto, educato e professionale verso i fruitori del Parco, e il servizio affidato dovrà essere condotto con le modalità del buon padre di famiglia.
6. Se ritenuto opportuno e/o necessario le modalità di svolgimento del servizio potranno essere implementate o variate dall'Ente Parco previa comunicazione motivata alla ditta appaltatrice ed in accordo con la medesima. Le eventuali variazioni saranno conteggiate in conformità con quanto precisato al precedente articolo 2 del presente capitolato.

ART. 6 - TERMINI ED ORARI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

1. Il servizio di guida ambientale dovrà essere garantito ed eseguito con gli orari di cui all'art.2 nel periodo di alta pericolosità per gli incendi boschivi (di norma dal 15 giugno al 15 settembre).
2. Il servizio di front office dovrà essere effettuato in riferimento agli orari di apertura dei centri visita nei vari periodi dell'anno, ed in conformità alle indicazioni e prescrizioni fornite dall'Ente Parco.
3. L'aggiudicatario è comunque tenuto ad adeguare le modalità di prestazione del servizio in oggetto alle eventuali variazioni che potranno essere apportate in materia da nuove leggi nazionali, regionali o locali.
4. I termini e l'orario di svolgimento di cui al presente articolo potranno essere variati in aumento e qualitativamente in rapporto all'offerta effettuata dal soggetto aggiudicatario, nel rispetto di quanto previsto dalla procedura di gara secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

ART. 7 - CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DEL SERVIZIO

1. L'aggiudicazione del contratto avverrà tramite procedura svolta in modalità telematica sul sistema

START a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art.36 comma 2 lett.b) del D.Lgs. 50/2016 secondo il rapporto qualità/prezzo (art. 95 comma 2 del D.Lgs. 50/2016) e in conformità all'art. 9 del D.P.G.R. 27 maggio 2009, n°30/R.

2. L'offerta sarà provvista di una proposta tecnica e di una proposta economica; entrambe saranno valutate e giudicate da apposita Commissione nominata ai sensi dell'art. 77 del Codice, sulla base dei seguenti criteri e secondo le modalità indicate successivamente.

3. L'offerta tecnica ed economica avranno, rispettivamente, il punteggio massimo di seguito rappresentato, in rapporto ai criteri sotto descritti:

Criteri		Punti
a) Offerta tecnica		Max 70
Così suddivisi:		
1)	Modalità di svolgimento del servizio di guida ambientale, anche in più lingue e con metodi e procedure innovative	Max 25
2)	Modalità di svolgimento del servizio di front office presso i centri visita di Parchi e Aree Protette	Max 25
3)	Proposte per l'incentivazione delle presenze di visitatori nell'area protetta	Max 20
b) Offerta economica		Max 30
Totale		Max 100

4. L'**offerta tecnica** potrà acquisire un punteggio massimo di **70 punti** conferito nel modo seguente:

a) *Modalità di svolgimento del servizio di guida ambientale: massimo 25 punti*. La commissione giudicatrice apprezzerà le proposte di svolgimento ottimale del servizio di guida ambientale nel periodo di alta pericolosità per gli incendi boschivi, valutando anche attività didattico educative, modalità di svolgimento delle attività di visite guidate, attività culturali, sportive e ricreative da svolgersi anche presso il centro visite. Sarà apprezzata la conoscenza approfondita delle aree del Parco della Maremma documentabile anche tramite la presenza, nell'organico societario, del maggior



numero di guide ambientali provviste dell'attestato di *guida parco* rilasciato dal Parco della Maremma: l'attestazione garantisce la conoscenza dell'area protetta da un punto di vista storico, ambientale, geologico, faunistico e botanico al fine di fornire ai fruitori dell'area protetta adeguate informazioni di interesse naturalistico, paesaggistico ed ambientale. Verrà inoltre valutata la presenza di guide ambientali che svolgono il proprio lavoro in lingue diverse dall'italiano. In considerazione della indeterminatezza dell'evoluzione della pandemia di COVID-19 attualmente in atto, preso atto delle iniziative e degli eventi definiti per il periodo estivo ed autunnale 2020, viene richiesta la proposta di iniziative ed eventi, capaci anche di coinvolgere le aziende presenti nel territorio e di utilizzare i prodotti a marchio Parco, compatibili con le norme nazionali e regionali circa il distanziamento, la sanificazione, l'utilizzo delle mascherine, il divieto di assembramento, etc.

b) Modalità di svolgimento del servizio di front office presso i centri visita del Parco della Maremma: massimo 25 punti. La commissione giudicatrice apprezzerà l'esperienza maturata dai soggetti partecipanti in lavori analoghi, oltre a richiedere, obbligatoriamente, la conoscenza almeno della lingua inglese da parte dei soggetti impegnati al front office. La conoscenza di ulteriori lingue straniere oltre l'inglese rappresenta un elemento di apprezzamento nel conferimento della valutazione.

c) Proposte per l'incentivazione delle presenze di visitatori nell'area protetta: massimo 20 punti. La commissione apprezzerà le eventuali proposte tese a migliorare le offerte nei confronti dei visitatori del Parco in modo da incrementarne le presenze con iniziative promozionali, anche predisponendo materiale informativo personalizzato (preventivamente concordato con il Parco), in modo da ottenere la massima partecipazione possibile. Saranno apprezzate le proposte destinate a visitatori con abilità diverse, oltre alle proposte relative alla ipotesi di iniziative ed eventi compatibili con il periodo di pandemia da COVID-19.

Vengono quindi riportati di seguito i "sottocriteri" al fine di determinare una ulteriore valutazione quantitativa, da attribuire ad ognuno dei tre criteri oggetto di valutazione. Il valore finale dell'offerta tecnica sarà dato dalla somma dei punteggi attribuiti ad ogni sottovoce scaturiti dalla percentuale di valutazione assegnata, per il massimo valore previsto per i criteri stessi:

- ✓ Ottimo 100%
- ✓ Discreto 80%
- ✓ Buono 60%
- ✓ Sufficiente 40%
- ✓ Insufficiente 20%
- ✓ Scarso 0%



5. **L'offerta economica** potrà acquisire un punteggio massimo di **30 punti**, assegnato alla migliore offerta economica sull'importo a base d'asta. Al concorrente che presenterà l'offerta migliore (più bassa) sarà assegnato il punteggio più alto, agli altri concorrenti sarà assegnato un punteggio proporzionalmente più basso, mediante la applicazione della seguente formula:

*(ribasso offerta/migliore ribasso) * punteggio massimo.*

6. Le modalità di espletamento della gara sono quelle puntualmente contenute nella lettera di invito.

ART. 8 - OBBLIGHI E ONERI DELL'AGGIUDICATARIO

1. La ditta aggiudicataria dovrà garantire quanto segue, oltre ai requisiti richiesti dall'art.123 della legge regionale 86/2016:

- a. individuare e comunicare all'Ente Parco il responsabile del servizio che avrà compiti da referente nei rapporti con l'amministrazione stessa, indicando la sede e i recapiti telefonici per la sua reperibilità;
- b. verificare che ogni soggetto che svolge il servizio di guida ambientale sia in regola con le vigenti norme nazionali e regionali in materia;
- c. obbligo della conoscenza della lingua inglese per il servizio di cui all'art. 2 comma 5;
- d. la tempestiva comunicazione all'Ente Parco di eventuali ritardi dovuti a situazioni impreviste, provvedendo, comunque, alla loro rapida risoluzione;
- e. formare il proprio personale in relazione alle modalità di visita ed ai compiti da assegnare;
- f. rispondere alle richieste dell'Ente Parco in rapporto alla implementazione o variazione dei servizi richiesti in conformità con quanto previsto al precedente articolo 5 comma 6;
- g. l'osservanza scrupolosa degli orari stabiliti al fine di evitare ritardi e disagi all'utenza;
- h. l'osservanza e piena consapevolezza della politica ambientale ISO 14001 seguita dall'Ente Parco al fine di divulgare correttamente le principali direttive e indicazioni;
- i. il risarcimento dei danni procurati a persone o a cose durante l'espletamento dei servizi;
- j. personale dotato di cartellino di riconoscimento, reso ben visibile agli utenti e alla Direzione del Parco;
- k. il personale addetto al servizio dovrà essere a conoscenza delle modalità di espletamento dello stesso e dovrà essere consapevole del "pregiato ambiente" in cui è tenuto ad operare;
- l. ogni singola guida ambientale deve comunicare eventuali lamentele o disfunzioni riscontrate durante il servizio al proprio responsabile, il quale ha l'obbligo di riferire all'Ente Parco;
- m. elaborazione e raccolta di questionari di *customer satisfaction* e dei *feed-back* dei visitatori, assicurando la compilazione da parte del gruppo che ha terminato la visita.



- n. possesso di tutti i documenti relativi alla sicurezza specifici della ditta (DVR, corsi di formazione ecc.) in conformità al D.Lgs. n.81/2008 e adeguata copertura assicurativa.
2. Rimane salvo il diritto dell'Ente di richiedere il risarcimento del danno in conseguenza delle inadempienze accertate e delle risoluzione del contratto.
 3. La risoluzione anticipata del contratto comporterà la perdita della cauzione definitiva, senza alcun pregiudizio per le penalità previste dai precedenti articoli.
 4. Restano inoltre a totale carico dell'appaltatore gli oneri e le relative coperture assicurative per il personale impiegato nell'espletamento del servizio oggetto del presente capitolato.

ART. 9 - PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

1. Il corrispettivo dovuto alla ditta appaltatrice sarà liquidato in *rate mensili*, su emissione di apposita fatturazione elettronica, in base ai servizi effettivamente svolti.
2. L'Ente Parco si impegna al pagamento dei corrispettivi dovuti alla ditta *entro 30 giorni* dalla verifica dell'adempimento attinente la regolarità sia prestazionale che contributiva della ditta esecutrice, mediante acquisizione d'ufficio del D.U.R.C.

ART. 10 - CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO DEL SERVIZIO

1. Il contratto non può essere ceduto a terzi a pena di nullità.
2. E' fatto divieto di subappaltare il servizio oggetto del presente capitolato pena la risoluzione del contratto, del risarcimento di ogni conseguente danno e perdita della cauzione.

ART. 11 - INTERRUZIONI E MODIFICHE IMPREVISTE DEL SERVIZIO

1. L'appaltatore non potrà, per nessuna ragione, sospendere o interrompere il servizio di sua iniziativa.
2. Quando, per cause di forza maggiore, dipendenti da fatti naturali o per qualsiasi altra causa, l'appaltatore non possa espletare, totalmente o in parte il servizio, lo stesso dovrà darne immediata comunicazione all'Ente il quale valuterà se dovranno essere applicati i provvedimenti degli articoli successivi al presente.

ART. - 12 PENALITA'

1. Il verificarsi di eventuali inadempienze sarà contestato a mezzo lettera raccomandata A.R. o PEC con invito a provvedere alla loro eliminazione in un congruo termine fissato in relazione al tipo di infrazione.
2. La ditta appaltatrice, entro 7 giorni dal ricevimento della lettera di contestazione, dovrà formulare



le proprie controdeduzioni scritte in ordine a quanto addebitato.

3. In caso di mancato accoglimento delle giustificazioni addotte dalla ditta appaltatrice l'Ente provvederà ad applicare le seguenti penali, fatte salve ulteriori contestazioni effettuate dagli organi preposti alla sicurezza della circolazione stradale:

- € 50,00 per il mancato rispetto degli orari, stabiliti dal presente capitolato senza valida giustificazione;
- € 100,00 per comportamento scorretto e lesivo dell'incolumità, della moralità e della personalità dei visitatori da parte del personale addetto al servizio;
- € 200,00 per la mancata osservanza delle disposizioni in materia di sicurezza;
- € 500,00 per l'impiego di personale non in possesso dei requisiti previsti.

4. Le sanzioni sopra riportate sono riferite ad ogni singola infrazione commessa dalla ditta appaltatrice. Il pagamento delle penalità non libera la ditta appaltatrice dalla responsabilità per i danni causati.

5. La quota relativa alla penale sarà decurtata d'ufficio da una delle successive fatture relative al servizio prestato. L'Ente si riserva il diritto, in caso di inadempienza agli obblighi dettati dal contratto e dal presente capitolato ovvero di grave negligenza da parte dell'appaltatore, di risolvere il contratto e provvedere in altro modo all'espletamento del servizio.

ART. 13 - ONERI DELL'APPALTO

1. Tutte le spese di contratto, ove prescritto, e quelle accessorie e conseguenti al contratto stesso, risulteranno per intero a carico dell'aggiudicataria.

ART. 14 - OSSERVANZA DELLE DISPOSIZIONI LEGISLATIVE

1. L'appalto sarà regolato dal presente Capitolato Speciale e sarà inoltre soggetto a tutte le vigenti disposizioni in materia.

2. L'appaltatore è tenuto all'osservanza di tutte le Leggi, Decreti, Regolamenti in vigore o che saranno emanati durante il periodo dell'appalto, ivi comprese le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale delle maestranze addette ai servizi oggetto dell'appalto.

ART. 15 - RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE

1. L'appaltatore è responsabile di qualsiasi danno verso terzi derivante da manomissioni in dipendenza dell'esecuzione del contratto e si obbliga a sollevare l'Amministrazione appaltante da qualunque protesta, azione o molestia in proposito, che possa derivare a terzi, con esclusione



dell'Amministrazione dal giudizio e con rivalsa di tutte le spese conseguenti nella instaurazione della lite.

2. Più particolarmente, l'appaltatore avrà l'obbligo di rispondere direttamente verso i terzi, di tutti i danni che a costoro potessero derivare e di assumere direttamente a proprio esclusivo carico le liti che potessero essere formulate contro l'Ente.

ART. 16 - DEFINIZIONE DELLE VERTENZE

1. L'aggiudicataria resterà personalmente obbligata verso l'Amministrazione per l'adempimento degli oneri assunti nei confronti dell'Ente Parco a norma ed ai sensi del presente Capitolato.

2. Per eventuali controversie legali è competente il Foro di Grosseto.

ART. 17 - DECADENZA DELL'APPALTO

1. L'Amministrazione dichiarerà la decadenza dell'appalto in caso di gravi inadempienze, anche in riferimento a quanto previsto nel precedente articolo 12.

2. Inoltre, l'Amministrazione potrà disporre, in qualsiasi momento e senza formalità di sorta, la decadenza dell'appalto, senza che la aggiudicataria possa nulla eccepire qualora risultino a carico della stessa procedimenti o provvedimenti per la applicazione di una delle "misure di prevenzione" ai sensi della vigente normativa in materia.

ART. 18 - DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato si fa rinvio, in quanto applicabili, alle disposizioni del Codice Civile, ai regolamenti ed alle disposizioni vigenti.