

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
PER LA CONCESSIONE DEI SERVIZI STRUMENTALI ED AGGIUNTIVI
PRESSO IL MUSEO DEL CASTELLO ESTENSE DI FERRARA**

INDICE

PREMESSA

- Art. 1 – OGGETTO DELLA CONCESSIONE
- Art. 2 – DURATA, RINNOVO, PROROGA DELLA CONCESSIONE
- Art. 3 – VALORE STIMATO DELLA CONCESSIONE
- Art. 4 – DESCRIZIONE DEGLI SPAZI
- Art. 5 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI
- Art. 6 – RAPPORTI DELL'AMMINISTRAZIONE CON IL CONCESSIONARIO
- Art. 7 – RAPPORTI DEL CONCESSIONARIO CON L'AMMINISTRAZIONE:
REFERENTE UNICO OPERATIVO
- Art. 8 – RESPONSABILITA' E OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO
- Art. 9 – CONDIZIONI PER LO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI
- Art.10 – CONTROLLI DURANTE LA CONCESSIONE E VERIFICHE DI
CONFORMITA'
- Art. 11 – CONTESTAZIONI – PENALITA' – ESECUZIONE IN DANNO
- Art. 12 – SCIOPERO E SERVIZI MINIMI ESSENZIALI
- Art. 13 – CLAUSOLA SOCIALE DI PRIORITARIO ASSORBIMENTO DI
PERSONALE DEL PRECEDENTE CONCESSIONARIO
- Art. 14 – DUVRI
- Art. 15 – REMUNERAZIONE E VANTAGGI ECONOMICI DEL
CONCESSIONARIO; MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO
- Art. 16 – CORRISPETTIVI DOVUTI DAL CONCESSIONARIO AL COMUNE DI
FERRARA; MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO
- Art. 17 – MODIFICHE IN CORSO DI ESECUZIONE DELLA CONCESSIONE
- Art. 18 – OBBLIGHI DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI
- Art. 19 – SOSPENSIONE, RISOLUZIONE, REVOCA E SUBENTRO
- Art. 20 – CESSIONE DEL CONTRATTO – CESSIONE DEI CREDITI –
SUBAPPALTO
- Art. 21 – PROCEDURE DI AFFIDAMENTO IN CASO DI FALLIMENTO DEL
CONCESSIONARIO O DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO
- Art. 22 – STIPULAZIONE DEL CONTRATTO – GARANZIE –
COPERTURE ASSICURATIVE – SPESE CONTRATTUALI
- Art. 23 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
- Art. 24 – ELEZIONE DI DOMICILIO LEGALE
- Art. 25 – FORO COMPETENTE
- Art. 26 – POLITICA INTEGRATA: QUALITA' – AMBIENTE – EVENTI SOSTENIBILI
DEL COMUNE DI FERRARA
- Art. 27 – NORME DI RIFERIMENTO E DI RINVIO

Allegato 1)

REPORT ATTIVITA' E VISITATORI DEL MUSEO DEL CASTELLO – ANNO 2016

Premessa

Il **Castello Estense**, simbolo di Ferrara, venne edificato nel 1385 come strumento di controllo politico e militare per volere del marchese Nicolò II d'Este su progetto di Bartolino da Novara. Divenuto la residenza degli Estensi, una delle più prestigiose famiglie dell'epoca rinascimentale, subì una serie di modifiche che lo trasformarono in una sfarzosa dimora di corte, ricca di collezioni importanti per valore e consistenza (dipinti, arazzi, raffinati oggetti, codici miniati, monete, armi). A seguito della devoluzione del Ducato allo Stato della Chiesa nel 1598, gli Estensi lasciarono Ferrara e da quel momento ebbe inizio la dispersione del loro patrimonio nel mondo.

Dotato di quattro potenti torri riunite in quadrilatero da voluminosi corpi di fabbrica, circondato da un ampio fossato e difeso da avancorpi e rivellini collegati con ponti levatoi, il Castello Estense costituisce oggi un raro esempio architettonico e nel contempo una ricca attrattiva storica per i visitatori. Sempre al centro delle vicende politiche e culturali della città di Ferrara, racchiude tra le sue mura oltre seicento anni di storia.

Il museo del Castello, allestito dall'architetto Gae Aulenti, offre un percorso narrativo che consente di approfondire la conoscenza dell'edificio, dalle cupe prigioni agli splendori dei Saloni affrescati, della storia degli Estensi e dei vari poteri che l'hanno utilizzato, della città di Ferrara e del suo territorio, riconosciuti dall'UNESCO Patrimonio dell'Umanità.

La salita alla **Torre dei Leoni**, la più antica del Castello e unico punto panoramico della città, offre l'opportunità di godere di una splendida visione dall'alto di Ferrara.

La Provincia di Ferrara è proprietaria dell'edificio e, attraverso una convenzione tra Enti, la gestione del percorso museale e degli spazi congressuali-espositivi è stata trasferita a partire dall'1 luglio 2015 fino al 31 dicembre 2020 al Comune di Ferrara.

Con propri atti la Giunta comunale stabilisce le tariffe di accesso al museo e quelle relative all'utilizzo degli spazi concessi in uso a terzi mentre il Consiglio comunale stabilisce le esenzioni ed agevolazioni per la fruizione dei servizi museali da parte dell'utenza.

Sul sito www.castelloestense.it sono disponibili tutte le informazioni relative alle tariffe oltre al Regolamento del museo, attualmente in vigore.

Il monumento simbolo di Ferrara si è confermato anche nel 2016 il museo più visitato della città: sono stati 168.090 i visitatori, l'11,8% in più rispetto al 2015 (150.342). Si tratta di un risultato particolarmente positivo anche in considerazione del fatto che già il 2015 era stato registrato un aumento considerevole nell'affluenza: + 18,4% rispetto al 2014; in due anni, quindi, i visitatori del museo sono aumentati di circa il 32%.

Il report relativo alle attività ed all'analisi del pubblico dell'anno 2016 è allegato al presente capitolato (Allegato 1).

Art. 1 – OGGETTO DELLA CONCESSIONE

Il presente capitolato ha per oggetto la gestione integrata, in concessione, dei servizi strumentali ed aggiuntivi, di seguito indicati, presso il percorso museale e le sale degli Imbarcaderi ed Alfonso I d'Este nel Castello Estense di Ferrara:

- 1) apertura e chiusura degli spazi;
- 2) informazioni al pubblico, biglietteria e supporto all'accesso delle persone diversamente abili;
- 3) visite guidate;
- 4) gestione e noleggio video guide;
- 5) attività didattiche;
- 6) visite nel fossato del Castello con pontone mobile;
- 7) bookshop;
- 8) caffetteria;

- 9) gestione spazi concessi in uso a terzi (Imbarcaderi e Sala Alfonso I);
- 10) coordinamento della sicurezza;
- 11) coordinatore aggiuntivo per area espositiva;
- 12) valorizzazione e promozione del patrimonio museale.

Art. 2 – DURATA, RINNOVO, PROROGA DELLA CONCESSIONE

La concessione avrà la durata dall' 8 gennaio 2018 al 31 dicembre 2020.

L'Amministrazione, qualora i risultati della concessione siano soddisfacenti, sia accertato il pubblico interesse, la convenienza e siano verificate le compatibilità di bilancio, si riserva la facoltà di richiedere, nel corso della validità del contratto iniziale, il rinnovo del contratto, ai medesimi patti e condizioni, anche più volte, per un periodo ulteriore complessivo massimo di tre anni.

Il Responsabile del procedimento comunicherà al concessionario via pec o raccomandata a.r., almeno due mesi prima della scadenza del contratto, l'intenzione di rinnovare lo stesso e l'appaltatore, nei quindici giorni successivi dal ricevimento della proposta, dovrà comunicare l'eventuale propria accettazione con la medesima modalità.

In caso di cambio di gestione, alla scadenza del rapporto contrattuale, il concessionario si impegna a collaborare con i nuovi soggetti subentranti al fine di garantire un efficace passaggio di consegne, senza oneri aggiunti per il Comune. Nel caso in cui, a causa di lavori, iniziative particolari o cause di forza maggiore l'Amministrazione debba procedere a motivata sospensione temporanea di uno o più dei servizi strumentali ed aggiuntivi oggetto della concessione, su richiesta del concessionario lo svolgimento di tali servizi sarà prorogato, ai medesimi patti e condizioni, oltre la scadenza contrattuale della concessione per una durata pari a quella della sospensione effettuata. Le richieste di proroga da parte del concessionario saranno accolte solo se formulate non oltre il novantesimo giorno precedente la data di scadenza della concessione.

E' facoltà dell'Amministrazione avvalersi altresì di proroga tecnica del contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo gestore dei servizi; in tal caso il concessionario sarà tenuto all'esecuzione del contratto agli stessi patti e condizioni.

Tale facoltà si eserciterà mediante comunicazione da inviare al concessionario, con le medesime modalità indicate per il rinnovo, entro e non oltre 30 (trenta) giorni prima della scadenza del contratto.

Art. 3 - VALORE STIMATO DELLA CONCESSIONE

Per la quantificazione del valore della concessione si sono tenuti in considerazione:

- i dati riferiti al numero dei visitatori del museo del Castello degli ultimi tre anni (2014-2016); nello specifico si è ritenuto di considerare la media aritmetica del dato aumentata di circa il 21 % nei tre anni di contratto, in considerazione del trend annuale dei flussi (tutti i dati riferiti agli accessi sono presenti nel report allegato 1 al capitolato speciale);
- i dati riferiti alla media aritmetica dei costi sostenuti dall'Amministrazione per la gestione del servizio di visite guidate con il precedente concessionario negli anni 2014-2016, aumentato di circa il 14% nei tre anni di contratto;
- i dati riferiti ai costi sostenuti dall'Amministrazione per la gestione del servizio di attività didattica con il precedente concessionario nel triennio 2014-2016 prevedendo un raddoppio di tali costi nei tre anni della nuova concessione, in ragione della possibilità di implementare fortemente tale servizio grazie ad una puntuale e specifica offerta rivolta in maniera continuativa a diversi target di pubblico;

- i dati riferiti agli introiti dell'Amministrazione derivanti dal noleggio delle sale concesse in uso a terzi negli ultimi tre anni oltre all'aggio previsto per i 45 giorni di utilizzo delle sale da parte del Comune di Ferrara, per ciascuno degli anni di contratto;
- non disponendo di dati relativi ai noleggi delle video guide in quanto il servizio è stato attivato nel mese di giugno 2017 si è ritenuto di ipotizzare che circa il 15 % dei visitatori possa usufruire di tale servizio.

La somma stimata di € 668.000, IVA di legge esclusa, è stata individuata quale costo per l'Amministrazione per la gestione dei servizi affidati in concessione per il periodo contrattuale individuato dall'8 gennaio 2018 al 31 dicembre 2020.

Oltre alle somme che il concessionario vedrà riconosciute a titolo di aggio, per il valore economico della concessione, l'offerente dovrà tenere in considerazione gli introiti derivanti dalla gestione dei servizi di bookshop, caffetteria, visita con pontone mobile, visita guidata serale al museo, oltre che dalla gestione dei servizi di supporto all'utilizzo sale, stimati in € 623.450 oltre IVA, se dovuta per il triennio di concessione.

Per la suddetta stima si sono tenuti in conto i seguenti dati:

- fatturato del bookshop nel triennio 2014-2016 effettuato dal precedente concessionario, 233.450 oltre IVA;
- per la caffetteria, la stima si è basata sulla possibilità di prolungamento dell'orario di apertura del locale e sulla favorevole ricollocazione del servizio lungo il percorso museale al piano primo prevedendo un fatturato pari a circa 300.000 euro nei tre anni di concessione (se un terzo dei visitatori spendesse € 2 al bar verrebbe superato tale importo);
- fatturato annuo per il servizio di pontone mobile effettuato dal precedente concessionario moltiplicato per i tre anni di concessione, € 54.000;
- per i servizi di visite guidate serali e di supporto all'utilizzo delle sale si è quantificato un fatturato nel triennio di almeno 36.000 euro oltre IVA.

Complessivamente il valore della concessione viene, quindi, stimato in euro € 1.291.450, IVA di legge esclusa per il periodo contrattuale individuato dall'8 gennaio 2018 al 31 dicembre 2020, fatto salvo eventuale incremento riconducibile alla capacità imprenditoriale del concessionario.

Tenendo conto della durata massima della concessione, ossia considerando anche il possibile rinnovo per un periodo massimo di tre anni, il valore complessivo viene stimato in euro 2.582.900.

Non si ravvisano oneri per la sicurezza.

Il costo del personale per la gestione dei servizi affidati in concessione è stato, inoltre stimato in circa € 200.000 annui, sulla base delle informazioni fornite dal precedente concessionario e dal precedente gestore della caffetteria.

Art. 4 – DESCRIZIONE DEGLI SPAZI

La gestione integrata dei servizi di cui all'art. 1) riguarda i seguenti spazi del Castello Estense:

- percorso museale e spazi di accoglienza
- imbarcaderi e sala Alfonso I
- caffetteria al piano primo

Durante il periodo di concessione, previa determinazione dell'Amministrazione, gli spazi sopra indicati potranno essere ampliati di ulteriori locali funzionali alla migliore organizzazione dei servizi o del patrimonio culturale del Castello.

Art. 5 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI

I servizi dati in concessione sono attività inscindibili dagli spazi presso i quali tali servizi vengono svolti; pertanto il concessionario risponderà in ordine agli utilizzi che di tali spazi verranno fatti nell'ambito dell'attività oggetto della concessione.

Il concessionario è tenuto al controllo puntuale in ordine alla funzionalità dei locali, degli impianti e delle strumentazioni in dotazione ed a segnalare, con immediata tempestività, alla direzione ogni eventuale anomalia o malfunzionamento.

1) Apertura e chiusura degli spazi museali

Il concessionario dovrà garantire, negli orari stabiliti e meglio specificati al successivo art. 9), la regolare apertura e chiusura delle sale del percorso museale, l'accensione e spegnimento delle luci, l'apertura e chiusura delle tende, il controllo degli ambienti prima dell'apertura al pubblico e la bonifica degli stessi dopo la chiusura del museo, il corretto disinserimento ed inserimento dei sistemi di allarme (ove presenti), l'attivazione e disattivazione delle apparecchiature informatiche e multimediali.

2) Informazioni al pubblico, biglietteria e supporto all'accesso delle persone diversamente abili

Attraverso il servizio di biglietteria:

- dovranno essere fornite ai visitatori tutte le informazioni riguardanti le tariffe di accesso al museo e le agevolazioni riservate ai possessori di MYFE Card;
- dovrà essere distribuito il materiale informativo e/o promozionale messo a disposizione dall'Amministrazione e/o prodotto dal concessionario in accordo con la direzione del museo;
- guide e visitatori, all'occorrenza, dovranno essere informati delle prescrizioni contenute nel regolamento del museo o in documenti trasmessi dalla direzione.

Con l'utilizzo di un software di gestione del sistema di biglietteria integrata e automatizzata per gli accessi ai musei ferraresi messo a disposizione dall'Amministrazione, il concessionario dovrà provvedere alla vendita:

- dei biglietti di ingresso al museo del Castello e alle attività ad esso correlate (visite guidate, noleggio videoguide e attività didattiche);
- della MYFE Card;
- di biglietti di altri musei civici, in caso di richiesta.

Il personale del concessionario dovrà mantenere direttamente i contatti con la ditta incaricata dall'Amministrazione, in caso di malfunzionamento del software, al fine di provvedere alla risoluzione di eventuali problemi nell'utilizzo del programma.

Il personale di biglietteria dovrà farsi carico di raccogliere dai visitatori le informazioni richieste dalla direzione del museo, al fine di effettuare la rilevazione del profilo statistico del pubblico (es. provenienza, nazionalità, etc.).

Il personale dedicato alla biglietteria potrà variare a seconda dei flussi al fine di garantire la migliore organizzazione dell'accoglienza dei visitatori riducendo, per quanto possibile, i tempi di attesa all'ingresso del museo. Il personale impiegato in biglietteria dovrà essere in possesso almeno del titolo di studio di scuola media superiore e conoscere la lingua inglese.

L'“Ufficio Ferrara Mostre e Musei” del Servizio Gallerie d'Arte Moderna e Contemporanea del Comune di Ferrara provvede alla ricezione delle prenotazioni delle visite dei gruppi al museo del Castello così come agli altri musei del Comune.

Il concessionario, tuttavia, potrà prenotare direttamente visite di gruppi coordinandosi con il predetto ufficio in modo da evitare sovrapposizioni di prenotazioni.

Il concessionario, in collaborazione con il personale volontario di ausilio alla guardiana, dovrà assicurare il servizio di accompagnamento delle persone diversamente abili e degli adulti con bambini e passeggini al piano nobile mediante l'uso dell'ascensore.

Il concessionario, inoltre, dovrà monitorare le giacenze dei biglietti e delle MYFE card segnalando all'Amministrazione, con congruo anticipo, le esigenze di fornitura.

Quotidianamente, alla chiusura della biglietteria, dovrà essere inviato alla direzione del museo un report contenente i biglietti venduti suddivisi per tipologia e gli incassi effettuati.

Su richiesta dell'Amministrazione il concessionario dovrà stipulare con un istituto bancario di fiducia un apposito accordo per consentire le transazioni relative alla vendita dei biglietti on-line; il concessionario dovrà, in tal caso, fornire alla direzione le credenziali bancarie che saranno utilizzate dal partner tecnologico dell'Amministrazione per l'implementazione del sito con il meccanismo di vendita on-line.

3) Visite guidate

Il concessionario dovrà garantire un servizio di visita guidata al museo secondo le tariffe stabilite dall'Amministrazione, oltre a quanto previsto nel successivo punto c).

Con la firma del contratto il concessionario si impegna, a pena di risoluzione immediata dello stesso, a non svolgere in proprio nel Castello, visite guidate eludendo l'emissione dei biglietti. Sarà permesso sia ai singoli che alle comitive di accedere agli spazi del museo con proprie guide in orario ordinario di apertura. La pubblicità del servizio sarà palese e potrà essere effettuata presso il Castello Estense, sul sito web e sui social network del museo e su altri canali promozionali individuati dal concessionario in accordo con la direzione.

Per lo svolgimento dell'attività, il concessionario dovrà disporre di almeno 15 guide, siano esse dipendenti del concessionario ovvero collaboratori esterni. Per ogni addetto all'attività di guida dovrà essere depositata presso l'Amministrazione concedente copia degli attestati di abilitazione a guida turistica. Dovranno essere disponibili al servizio almeno cinque guide abilitate per la lingua inglese ed almeno una per ciascuna delle seguenti lingue: francese, tedesco e spagnolo. Tutte le guide impegnate nel servizio dovranno avere una conoscenza storico-artistica approfondita del Castello Estense ed esercitare la professione di guida da almeno tre anni.

a) visite guidate durante l'ordinario orario di apertura del museo

Il concessionario dovrà proporre al pubblico visite guidate per gruppi composti da un numero minimo di 15 ad un massimo di 30 persone.

Le visite guidate dovranno tener conto delle specifiche caratteristiche dell'utenza; in particolare dovranno essere previsti percorsi per:

- scuole primarie - classi 1[^], 2[^], 3[^];
- scuole primarie - classi 4[^], 5[^]
- scuole secondarie di primo grado;
- scuole secondarie di secondo grado

i contenuti delle visite, adeguati ai diversi target, dovranno essere proposti con modalità di comunicazione idonee a sollecitare l'interesse e la partecipazione degli utenti prevedendo un approccio interattivo.

A singoli o gruppi di visitatori composti da meno di 15 persone che richiedessero una visita guidata il concessionario dovrà applicare comunque la tariffa prevista per quindici accessi. Nello svolgimento dell'attività di visita guidata di cui al presente punto a) il concessionario non avrà l'esclusiva.

b) visite guidate a partenza fissa durante l'orario di apertura del museo

Il concessionario dovrà garantire un servizio di visita guidata con partenze fisse a prescindere dal numero dei partecipanti che preveda due servizi nei giorni feriali e tre nei

festivi. Il concessionario potrà prevedere un numero aggiuntivo di servizi oltre a quelli indicati in considerazione di periodi di particolare affluenza.
In tutti i casi, l'articolazione oraria delle visite a partenza fissa dovrà essere comunicata, con congruo anticipo, alla direzione.

*Le visite guidate al museo di cui alle precedenti lettere a) e b) dovranno essere obbligatoriamente realizzate dal concessionario con l'utilizzo di apposite radioguide; sono escluse da tale prescrizione solamente le visite guidate effettuate per alunni delle scuole dell'infanzia e primarie e per gruppi composti da meno di 10 persone.
Sarà onere del concessionario mettere a disposizione dei visitatori le radioguide e nessun costo potrà essere imputato ai visitatori e all'Amministrazione per tale servizio.*

c) visite guidate al di fuori dell'ordinario orario di apertura del museo

Il concessionario potrà effettuare, su istanza di privati, visite guidate al di fuori dell'ordinario orario di apertura del museo. In tali casi il concessionario dovrà anticipatamente richiedere apposita autorizzazione alla direzione specificando i dettagli della visita (orari, numero di partecipanti, percorso, etc.) e seguire le prescrizioni comunicate dalla direzione sostenendo direttamente eventuali costi connessi ai presidi di sicurezza necessari.

Il concessionario avrà facoltà di fissare, a propria discrezione, la remunerazione richiesta ai visitatori per tale tipologia di servizio e pertanto non emetterà biglietti per la visita guidata, ma dovrà comunque prevedere l'emissione di un biglietto di ingresso al museo a tariffa intera (a prescindere dalle caratteristiche dell'utenza) per ciascuno dei visitatori accompagnati in visita e l'introito derivante dall'emissione di tali biglietti sarà interamente riconosciuto all'Amministrazione. In ogni caso, a prescindere dal numero effettivo dei partecipanti, dovrà essere emesso un numero minimo di 28 biglietti per ciascuna visita.

Il concessionario dovrà garantire n. 12 visite guidate gratuite annue, anche al di fuori dell'ordinario orario di apertura, che potranno essere richieste dalla direzione in occasioni particolari con almeno due giorni di anticipo.

4) Gestione e noleggio video guide

Il concessionario dovrà occuparsi di:

- promuovere il servizio di noleggio video-guide presso la biglietteria del museo;
- mettere a disposizione dei visitatori le video-guide (unitamente alle cuffiette monouso) fornite dall'Amministrazione per il tramite di una ditta appositamente incaricata, provvedendo alla loro gestione (noleggio, consegna e restituzione), a fronte del rilascio di un documento d'identità ed al pagamento della tariffa prevista e determinata dall'Amministrazione;
- provvedere alla messa in carica degli apparecchi negli appositi supporti segnalando alla direzione del museo eventuali malfunzionamenti, guasti, furti, etc.

Nei periodi di maggiore afflusso dei visitatori, al fine di garantire l'efficiente funzionamento del servizio, il concessionario dovrà rafforzare il numero di personale dedicato ai servizi di accoglienza in modo da agevolare l'accesso del pubblico al percorso nel minor tempo possibile.

5) Attività educativo/didattiche

Il concessionario dovrà proporre un progetto per la realizzazione di attività educativo/didattiche condotte da personale specializzato volte a comunicare i contenuti

specifici del museo ai diversi target di pubblico attraverso modalità efficaci dal punto di vista di una fruizione consapevole e di un coinvolgimento attivo degli utenti.

Le attività potranno essere svolte, in accordo con la direzione del museo, sia all'interno del percorso museale che nella sala Alfonso I, secondo un approccio attivo, laboratoriale e multidisciplinare, con la possibilità di utilizzare materiali didattici appositamente realizzati e messi a disposizione dal concessionario.

Il concessionario, nello svolgimento delle attività educative, dovrà prevedere:

a) proposte didattiche per le scuole

Specifiche proposte di attività di didattica museale dovranno essere formulate per le classi di scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo e di secondo grado in modo che gli istituti scolastici possano scegliere le proposte più rispondenti alle rispettive esigenze. Dovranno essere proposti formati differenziati in relazione ai vari destinatari specificando, per ciascuno di essi, le finalità, gli obiettivi di apprendimento (anche con riferimento alle indicazioni dei curricoli scolastici ed alla interdisciplinarietà dell'esperienza), i contenuti e le tematiche, gli spazi, le modalità operative ed eventuali materiali e/o strumenti di supporto. Nella progettazione delle attività particolare attenzione dovrà essere prestata all'interazione tra i partecipanti e all'utilizzo di più tipologie di attività (es. gioco, narrazione, espressione corporea) in modo da coinvolgere anche emotivamente i partecipanti e rendere davvero significativo il processo di apprendimento.

La realizzazione dell'attività dovrà essere prevista da ottobre a maggio, dal lunedì al venerdì, a seguito di prenotazione (minimo 15, massimo 25 partecipanti).

b) proposte didattiche per libera utenza o gruppi organizzati

Ulteriori proposte di attività di didattica museale dovranno essere formulate per la libera utenza (es. famiglie con bambini) e per gruppi organizzati (es. utenti centri estivi, doposcuola), tali attività dovranno essere previste durante tutto l'arco dell'anno.

In occasione di ricorrenze, festività, eventi particolari l'Amministrazione potrà richiedere al concessionario di prevedere particolari proposte didattiche individuando tematiche specifiche.

Le tariffe per le attività didattiche di cui ai precedenti punti a) e b) che dovranno essere applicate dal concessionario sono fissate dall'Amministrazione ed il concessionario non avrà l'esclusiva per quanto riguarda la proposta didattica nel museo.

Il concessionario dovrà occuparsi delle prenotazioni alle attività didattiche e della promozione delle stesse nelle scuole della provincia di Ferrara, avendo comunque facoltà di estendere la promozione anche oltre l'ambito provinciale, anche attraverso l'organizzazione di incontri rivolti agli insegnanti; inoltre dovrà presentare, mensilmente, un report contenente l'indicazione del numero e della tipologia di utenti che hanno fruito dell'attività didattica ed i riferimenti degli insegnanti accompagnatori.

Per lo svolgimento dei servizi di didattica museale il concessionario dovrà avvalersi di personale dotato di adeguato titolo di studio (almeno laurea triennale) in discipline umanistiche, con esperienza almeno biennale nello svolgimento di analoghi servizi.

6) Visite nel fossato del Castello con pontone mobile

Al concessionario è affidato in uso, in via esclusiva, l'utilizzo del pontone mobile, ad alimentazione elettrica, adibito al servizio di visita del fossato del Castello, così come l'accesso al pontile del fossato attraverso il cancello di p.zza Savonarola.

Il pontone mobile è omologato per il trasporto di massimo 12 persone, 10 in caso di presenza di soggetti diversamente abili per i quali il natante è attrezzato.

Per la realizzazione del servizio la ditta dovrà utilizzare personale adeguatamente formato per la guida del natante, sostenere le spese vive e di manutenzione ordinaria dell'imbarcazione e gli oneri assicurativi connessi alla realizzazione del servizio e dovrà inoltre provvedere alla pulizia, sia del pontile che del pontone.

I servizi di visita al fossato sono distinti in due tipologie:

a) visite standard

Il concessionario dovrà garantire l'attività di visita al fossato nei giorni di sabato, domenica e festivi, da marzo a settembre, per almeno 5 ore al giorno (distribuite tra mattino e pomeriggio). L'articolazione oraria del servizio sarà stabilita dal concessionario ma comunque dovrà essere preventivamente comunicata alla direzione del museo affinché sia possibile darne adeguata e tempestiva notizia all'utenza.

In caso di maltempo o di condizioni meteo particolarmente avverse il servizio potrà essere sospeso.

La visita al fossato, della durata di circa 15 minuti, dovrà essere accompagnata da una registrazione sonora, in italiano ed in inglese, la cui diffusione sarà consentita dall'impianto di amplificazione presente a bordo, per la spiegazione ai visitatori della genesi costruttiva dell'edificio e la migliore comprensione del monumento visto da una prospettiva inedita. Il testo della registrazione sonora dovrà essere approvato dalla direzione del museo la quale potrà anche richiedere eventuali variazioni a tale testo la cui realizzazione e registrazione sonora sarà a totale onere del concessionario.

Il concessionario avrà facoltà di fissare a propria discrezione la remunerazione richiesta ai visitatori per tale tipologia di servizio ma dovrà comunque osservare i seguenti criteri:

- mantenere costanza del prezzo del servizio perlomeno per ciascuno dei periodi marzo-settembre nel corso della durata contrattuale, al fine di poter dare al pubblico una comunicazione chiara, univoca e non soggetta ad improvvise e reiterate variazioni e dare con congruo anticipo (almeno 15 giorni prima dell'entrata in vigore) una formale comunicazione alla direzione in ordine alle tariffe praticate;
- praticare ai possessori del biglietto del museo del Castello e di MYFE card uno sconto almeno pari al 15%;

Gli introiti saranno interamente trattenuti dal concessionario, il quale sarà comunque tenuto ad inviare alla direzione un rendiconto mensile degli accessi e degli incassi.

b) visite al di fuori dei periodi e delle fasce orarie standard

Al di fuori dei periodi e delle fasce orarie di cui al precedente punto a) è facoltà del concessionario attivare il servizio e stabilire a propria discrezione la remunerazione richiesta ai visitatori senza osservare le prescrizioni in ordine alla costanza del prezzo ed agli sconti ai possessori del biglietto del museo e della MYFE card di cui al precedente punto a). Eventuali costi necessari ai presidi di sicurezza per la realizzazione del servizio saranno a totale carico del concessionario.

Il concessionario dovrà comunque fornire gratuitamente alla direzione 15 visite al fossato annue, che potranno essere richieste in qualunque periodo dell'anno ed in qualunque fascia oraria.

7) Bookshop

Il concessionario dovrà garantire l'apertura del bookshop negli stessi orari del museo.

Il concessionario, inoltre, dovrà provvedere:

- alla vendita dei materiali editoriali e dell'oggettistica di proprietà dell'Amministrazione Comunale, della Provincia di Ferrara, della Fondazione Ferrara Arte;
- alla vendita di eventuali prodotti editoriali collegati a specifiche iniziative culturali promosse nel museo;
- alla vendita di materiale librario e di oggettistica reperiti sul mercato, le cui caratteristiche devono essere approvate dalla direzione del museo;
- alla tenuta dei rapporti con i fornitori, gestione del magazzino con rendiconto giornaliero computerizzato del venduto;
- alla cura del rifornimento, dell'ordine e della disposizione del materiale negli ambienti del bookshop e nel magazzino;

- all'acquisto e personalizzazione di shoppers, sacchetti o altro materiale, di varia dimensione, personalizzato con logo del museo, utile ad imbustare gli oggetti venduti. Per la tutela del pubblico interesse il concessionario dovrà esporre, permanentemente e in modo ben visibile, nei locali adibiti al servizio, i prezzi dei materiali messi in vendita.

Il concessionario si obbliga a rilasciare a tutti i clienti gli scontrini tramite registratore di cassa dedicato, le fatture e comunque tutti i documenti fiscalmente previsti dalla vigente normativa.

Il personale impiegato nel bookshop dovrà conoscere la lingua inglese.

Entro i primi tre giorni di ogni mese il concessionario dovrà predisporre un rendiconto dettagliato del venduto e relativo importo incassato nel mese precedente.

8) Caffetteria

Il concessionario dovrà provvedere alla gestione del servizio di caffetteria all'interno del percorso museale del Castello Estense.

Il servizio avrà luogo nei locali del piano primo del castello, dotati degli arredi e delle attrezzature presenti.

Per la gestione del servizio il concessionario dovrà possedere i requisiti previsti dalle leggi vigenti in materia di somministrazione di cibi e bevande (L.R. n. 14/2003 e successive modificazioni ed integrazioni) 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.

Il servizio di caffetteria dovrà prevedere la somministrazione di alimenti e bevande, normale servizio di bar e piccola gastronomia negli orari di apertura del museo, garantendo i massimi livelli di decoro e di servizio secondo standard di elevata qualità consoni all'immagine del monumento.

L'accesso alla caffetteria, la cui capienza massima è di 70 persone, sarà consentito anche al pubblico esterno al museo.

Per lo svolgimento del servizio il concessionario dovrà garantire la presenza costante di almeno un'unità di personale con profilo professionale adeguato, formato per quanto attiene il primo soccorso e l'antincendio (rischio elevato) e con esperienza nel settore della ristorazione, obbligandosi comunque a disporre di personale qualificato sufficiente per assicurare il buon andamento della gestione.

Nella gestione il concessionario dovrà, inoltre, garantire:

- il continuo riordino dei locali e degli arredi;
- la pulizia completa delle sale e del magazzino nonché dell'attrezzatura e dell'arredamento presenti nei locali;
- la pulizia dei servizi igienici in caso di apertura del locale in orari diversi da quelli del museo, prima ed al termine dell'attività;
- il trattamento dei rifiuti secondo la normativa vigente ed in modo da ridurre al minimo l'impatto ambientale dell'attività;
- la verifica della funzionalità degli arredi e delle apparecchiature a disposizione, la loro manutenzione ed eventuale sostituzione assumendo direttamente le spese a proprio carico;
- la contabilizzazione, secondo le vigenti disposizioni in materia, di tutti gli incassi dotandosi di registratore di cassa a norma di legge;
- la possibilità di pagamento dei servizi forniti dalla caffetteria attraverso i buoni pasto forniti ai dipendenti del Comune e dalla Provincia di Ferrara.

Al concessionario sarà fatto divieto di introdurre nei locali della caffetteria giochi leciti (slot, calcetto, etc.) e di esporre qualunque tipo di oggetto o prodotto in contrasto con le caratteristiche di sobrietà e decoro che devono contraddistinguere l'ambiente di ristoro nel Castello Estense.

Il concessionario potrà stabilire per la caffetteria, in accordo con l'Amministrazione, orari ordinari di apertura più estesi rispetto a quelli del museo al fine di consentirne un maggiore

accesso al pubblico, ma comunque l'orario di apertura non potrà essere prima delle ore 8 e quello di chiusura non potrà essere oltre le ore 21. Tali orari ordinari dovranno essere resi noti attraverso la realizzazione, a cura ed onere del concessionario, di adeguata segnaletica da posizionare all'ingresso esterno dei locali, graficamente uniforme al resto della segnaletica del monumento.

Negli orari di apertura al pubblico della caffetteria coincidenti con la chiusura del museo il concessionario dovrà adeguare la presenza del personale in servizio, anche in considerazione delle seguenti prescrizioni:

- il concessionario si assumerà la responsabilità e l'onere del presidio dell'accesso e delle sale adiacenti comunicanti con la caffetteria e dei servizi igienici ad essa pertinenti;
- il concessionario dovrà garantire che le persone con qualsivoglia tipo di limitazione motoria possano accedere alla caffetteria utilizzando l'ascensore. A tal fine, il concessionario dovrà garantire la presenza di personale che, all'occorrenza, nel ricevere ed accompagnare le persone, abbia cura di aprire e richiudere gli accessi dedicati;
- nel caso l'apertura della caffetteria venga protratta oltre l'orario ordinario di chiusura dei cancelli del cortile e dei rivellini, il concessionario dovrà provvedere, alla chiusura della caffetteria, ad effettuare un'accurata ricognizione degli spazi al fine di garantire che nessun estraneo permanga all'interno del Castello, e provvedere inoltre alla chiusura dei cancelli.

Il concessionario avrà la facoltà, previa autorizzazione della direzione, di organizzare, durante l'apertura della caffetteria e salvaguardando il diritto generale al pubblico accesso, iniziative finalizzate alla promozione e valorizzazione della caffetteria stessa quali, a mero titolo esemplificativo, degustazione di prodotti tipici, presentazioni librerie, etc., previo ottenimento, ove necessario, delle autorizzazioni previste a seconda della tipologia dell'iniziativa stessa.

Il concessionario, inoltre, avrà facoltà di aprire la caffetteria anche oltre le ore 21, ma comunque non oltre le ore 24, per un numero massimo di 30 serate l'anno, che dovranno essere autorizzate dalla direzione, anche in tali circostanze valgono tutte le prescrizioni più sopra riportate.

In occasione delle manifestazioni organizzate per il capodanno l'Amministrazione si riserva la facoltà di avocare a se l'utilizzo esclusivo della caffetteria nel periodo compreso tra il 29 dicembre ed il 2 gennaio nel corso di tutta la durata della concessione.

Il concessionario prende inoltre atto che i locali risultano sottoposti a vincolo storico-artistico della Soprintendenza e, pertanto, non possono in alcun modo essere adibiti ad usi non compatibili e tali da arrecare pregiudizio alla loro conservazione ed integrità.

Con la sottoscrizione del contratto il concessionario deve dar atto di aver preso visione della situazione di fatto in cui si trovano i locali della caffetteria oltre gli arredi e le attrezzature ad essa pertinenti e funzionali e di assumersi l'onere di apportare, previa autorizzazione della direzione, ogni miglioria che dovesse ritenere necessaria. In ogni caso il concessionario è tenuto a provvedere, a decorrere dalla sottoscrizione del contratto e nel più breve tempo possibile, sotto la supervisione dell'Amministrazione, ai seguenti interventi, a proprio carico:

- ritinteggiatura dei locali;
- ripristino dei piani d'appoggio in legno lungo le pareti del vano bar;
- ripristino del piano di calpestio della pedana bar;
- ripristino del piano d'appoggio del bancone bar;
- sostituzione della vetrina refrigerata.

Il costo dei suddetti interventi è stimato in circa 12.500 euro IVA inclusa.

Il concessionario, a seguito di accurato sopralluogo, effettuato prima della presentazione dell'offerta, prende atto che i locali concessi in gestione sono di suo pieno gradimento ed idonei all'uso a cui sono destinati.

Al termine della concessione, all'atto della riconsegna dei locali nelle condizioni originarie salvo il normale deperimento derivante dall'uso, l'Amministrazione valuterà in contraddittorio eventuali danni ai locali, alle attrezzature, ai mobili, agli impianti il cui ammontare verrà addebitato al concessionario anche mediante escussione della cauzione prestata.

9) Gestione degli Imbarcaderi e della Sala Alfonso I

Il concessionario dovrà occuparsi della gestione delle sale concesse in uso a terzi secondo le modalità indicate nel documento relativo alle "Modalità di richiesta ed utilizzo delle sale Imbarcaderi (1,2,3) ed Alfonso I nel Castello Estense di Ferrara" approvate dalla Giunta del Comune di Ferrara.

Nello specifico, il concessionario si occuperà:

- della ricezione delle richieste di utilizzo delle sale da parte di privati, enti ed associazioni e all'istruttoria di tali richieste, provvedendo:
 - all'informazione ai richiedenti sulle attività ammesse, sulla capienza e sulle prescrizioni generali di utilizzo degli spazi, verificando la compatibilità delle attività proposte con quanto previsto dal documento "Modalità di richiesta ed utilizzo delle sale Imbarcaderi (1,2,3) ed Alfonso I nel Castello Estense di Ferrara" approvate dalla Giunta del Comune di Ferrara, oltre che con ogni altro tipo di prescrizione dovesse provenire dal Responsabile della sicurezza e dalle Autorità competenti in materia di sicurezza, igiene, pubblico spettacolo, etc.;
 - alla formalizzazione al richiedente di quanto dovuto al Comune per il mero utilizzo delle sale sulla base delle tariffe approvate dalla Giunta unitamente alla cauzione prevista ed alla comunicazione del numero di conto corrente su cui effettuare il relativo bonifico;
 - alla formalizzazione di quanto dovuto al concessionario per la fornitura di servizi aggiuntivi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: presenza di personale qualificato nella centrale operativa, in caso di utilizzo degli spazi al di fuori dell'orario di apertura del museo; presenza di personale qualificato ai fini della sicurezza e antincendio, in relazione alle caratteristiche degli eventi per i quali viene richiesto l'utilizzo degli spazi; forniture di servizi di catering, assistenza congressuale, segreteria organizzativa, etc.); si precisa che nell'ambito dei servizi aggiuntivi il concessionario è obbligato a svolgere l'attività di presidio della centrale operativa con proprio personale;
- alla tempestiva comunicazione alla direzione in ordine alla concessione in utilizzo delle sale, specificando soggetto richiedente, modalità e tempi di utilizzo, caratteristiche dell'evento, unitamente alla trasmissione ai competenti uffici del Comune di copia del documento attestante l'avvenuto bonifico in favore del Comune;
- alla compilazione e continuo aggiornamento di un documento riportante la programmazione in ordine agli utilizzi degli spazi da condividere con la direzione del museo, affinché possano essere adottate le più opportune soluzioni organizzative in caso di eventuali interferenze con il complesso delle attività che si svolgono in Castello;
- alla redazione, all'atto di consegna degli spazi a coloro che ne hanno fatto richiesta, di un verbale di consegna dei locali, così come alla redazione di un verbale di restituzione degli stessi a conclusione dell'utilizzo dei medesimi; tali verbali devono essere sempre, a semplice richiesta, nella disponibilità della direzione;
- all'invio, al competente ufficio comunale, della nota per lo svincolo della cauzione qualora il concessionario abbia verificato, al termine dell'utilizzo degli spazi che ne sussistano i presupposti, ovvero, in caso di danneggiamenti, della comunicazione alla direzione del museo, di eventuali interventi necessari per il ripristino dei danni al fine di poterne quantificare l'entità ed informare gli utilizzatori della conseguente trattenuta sul deposito cauzionale;

- all'apertura e chiusura delle porte di accesso, delle finestre, all'accensione e spegnimento delle luci e degli eventuali impianti (amplificazione, videoproiezione, etc), al controllo sulla pulizia dei locali, all'accompagnamento dei richiedenti e dei fornitori di servizi alle sale per sopralluoghi;
- all'accompagnamento di persone diversamente abili nelle sale degli Imbarcaderi attraverso l'utilizzo di apposito montacarichi.

Il Comune di Ferrara si riserva la possibilità di utilizzare gli Imbarcaderi e la sala Alfonso I (per i propri fini, per quelli della Provincia di Ferrara o comunque per iniziative anche di terzi a cui concede la propria collaborazione), per un massimo di 45 giorni all'anno (45 per gli Imbarcaderi e 45 per la sala Alfonso). In tali casi, il concessionario dovrà comunque garantire il proprio supporto logistico (apertura e chiusura degli spazi, accensione e spegnimento impianti, etc.), che sarà remunerato come specificato nel successivo art. 15. Tali utilizzi saranno comunicati al concessionario con un anticipo di almeno sessanta giorni e comunque non saranno utilizzabili dal Comune giornate il cui utilizzo sia già stato pagato dai richiedenti.

10) Coordinamento della sicurezza

Per espletare la funzione di coordinamento della sicurezza il concessionario dovrà:

- conoscere ed osservare il piano di emergenza del museo che verrà consegnato al concessionario all'atto della sottoscrizione del contratto e dovrà da questi essere controfirmato, così come le possibili future integrazioni;
- garantire che tutto il personale incaricato operante all'interno della struttura museale (**minimo 5 persone durante tutto l'orario di apertura**) sia stato formato sui temi della sicurezza attraverso specifico corso di formazione per "addetto antincendio a rischio alto" come previsto dal D.M.10 marzo 1998, art. 9.5 dell'allegato IX con conseguimento di idoneità tecnica di cui all'art. 3 della legge 28 novembre 1996 n. 609 e attraverso specifico corso di formazione per primo soccorso sanitario;
- nominare, tra il proprio personale, un coordinatore dell'emergenza che, in caso di incendio, calamità naturale, atto vandalico sia in grado di coordinare sia il personale del concessionario in servizio, sia il gruppo dei volontari presenti nella struttura museale con funzioni di ausilio alla guardiania;
- assicurare che il proprio personale non investito dalla funzione di coordinatore dell'emergenza sia comunque attivo in funzione di "addetto al servizio organizzato per le emergenze";
- provvedere a coordinare, a prescindere dalla concreta sussistenza di situazioni di emergenza e quindi a fini preventivi, il proprio personale con quello volontario di ausilio alla guardiania presente nel museo negli orari di apertura al pubblico;
- nel caso in cui scatti l'allarme antincendio o antintrusione, compiere immediatamente le verifiche e le operazioni che il sistema comporta sulla base delle procedure che saranno formalizzate dalla direzione;
- chiamare, nei casi di emergenza, il pronto intervento (Pronto soccorso, vigili del fuoco, polizia, carabinieri), avvertendo nel contempo anche la direzione del museo;
- in caso di gestione di emergenze, inviare non appena possibile, alla direzione del museo, una relazione scritta sull'accaduto che riporti i soggetti coinvolti, le decisioni assunte ed ogni altro elemento utile alla comprensione dei fatti;
- accertarsi che la segnaletica di sicurezza ed i presidi antincendio siano sempre posizionati come previsto nel piano di emergenza e nelle planimetrie di emergenza esposte;
- accertarsi che le vie d'esodo siano sempre libere da ogni impedimento in conformità con i percorsi di evacuazione;

- controllare, con cadenza almeno mensile, l'efficienza dell'illuminazione di emergenza e la dotazione dei presidi sanitari;
- accertarsi che il coordinatore dell'emergenza si rapporti al referente per la sicurezza dell'area del Castello Estense adibita ad uffici in tutti i casi contemplati nell'estratto del Regolamento di sicurezza della Provincia di Ferrara, che sarà fornito dall'Amministrazione concedente; ovvero che si rapporti al referente per la sicurezza di eventuali altri soggetti (ditte, fornitori, imprese di manutenzione, etc.) operanti negli spazi del Castello;
- in caso di eventi temporanei organizzati da terzi negli spazi museali, dovrà disporre che il coordinatore dell'emergenza si rapporti con il responsabile delle emergenze dell'organizzatore terzo.

11) coordinatore aggiuntivo per area espositiva

In occasioni di particolari circostanze, quali ad esempio l'organizzazione di eventi espositivi, il concessionario, su richiesta della direzione, dovrà assicurare la presenza di un coordinatore che garantisca:

- la puntuale verifica della presenza e delle condizioni delle opere d'arte esposte e delle condizioni delle sale in ordine alle esigenze di salvaguardia delle opere stesse, anche in relazione agli impianti esistenti secondo le disposizioni impartite dalla direzione;
- sovrintendere, nell'ottica di garantire la salvaguardia delle opere, alle attività che si svolgeranno nell'area espositiva anche al di fuori dell'orario di apertura al pubblico (pulizie, manutenzioni, allestimenti/disallestimenti, etc.).

12) valorizzazione e promozione del patrimonio museale

Il concessionario, essendo cointeressato sotto il profilo economico ai risultati gestionali del museo, è tenuto ad elaborare e realizzare un progetto di promozione volto alla valorizzazione del patrimonio museale del Castello Estense e valido per tutta la durata della concessione e dell'eventuale rinnovo. Il progetto di promozione dovrà indicare:

- i target di riferimento;
- gli obiettivi attesi;
- la strategia comunicativa individuata;
- i principali strumenti promozionali che si intendono utilizzare, la frequenza di utilizzo ed il grado di diffusione degli stessi;
- il cronoprogramma dell'attività promozionale per la durata della concessione e dell'eventuale rinnovo;
- il budget (sia complessivo che suddiviso per annualità di contratto) che il concessionario intende destinare all'attività promozionale;
- le modalità di monitoraggio dell'efficacia del progetto rispetto agli obiettivi attesi.

Il progetto da realizzare sarà quello indicato in sede di offerta, fatte salve le eventuali correzioni/integrazioni richieste dalla direzione e compatibili con il budget previsto dal concessionario.

Il concessionario, entro 15 giorni, dalla chiusura di ciascun anno di contratto dovrà consegnare alla direzione un report dettagliato contenente l'elenco delle attività di promozione realizzate, le spese sostenute ed una valutazione dell'efficacia delle stesse con riferimento agli obiettivi fissati in fase di progettazione.

Art. 6 – RAPPORTI DELL'AMMINISTRAZIONE CON IL CONCESSIONARIO

L'Amministrazione sarà rappresentata dal dirigente del Settore Attività Culturali, Responsabile del Procedimento ai sensi del D.Lgs. 50/2016. L'Amministrazione provvederà a nominare, prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto un Responsabile dell'Esecuzione con compiti di coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile.

Art. 7 – RAPPORTI DEL CONCESSIONARIO CON L'AMMINISTRAZIONE: REFERENTE UNICO OPERATIVO

Il concessionario deve designare un proprio Referente Operativo, costantemente reperibile, al quale l'Amministrazione possa rivolgersi per le richieste, le informazioni, le segnalazioni di disservizi o di anomalie e ogni altra comunicazione relativa al rapporto contrattuale. Il nominativo del Referente Operativo (unitamente al numero di cellulare e indirizzo di posta elettronica) deve essere indicato al Comune per iscritto al momento dell'avvio dell'esecuzione del contratto. Il Referente Operativo costituisce per conto del concessionario il naturale corrispondente del responsabile del procedimento e del responsabile dell'esecuzione individuato dall'Amministrazione e deve porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato. In particolare deve partecipare ad incontri periodici con l'Amministrazione, verificare e presidiare dal punto di vista organizzativo e operativo l'andamento delle attività, comunicare tutte le informazioni e le variazioni che si dovessero verificare in corso di svolgimento dell'attività stessa. In caso di emergenze, il Referente Operativo deve essere in grado di intervenire personalmente. Di norma, le comunicazioni formali tra l'Amministrazione ed il concessionario saranno poste in essere per mezzo del Referente Operativo e si intenderanno come validamente effettuate ai sensi e per gli effetti di legge. Quanto sarà dichiarato e sottoscritto dal Referente Operativo, sarà considerato dall'Amministrazione dichiarato e sottoscritto in nome e per conto del concessionario. In caso di impedimento del Referente Operativo, il concessionario dovrà darne tempestivamente notizia al responsabile del procedimento ed al responsabile dell'esecuzione dell'Amministrazione, indicando contestualmente il nominativo ed i recapiti del sostituto.

Art. 8 - RESPONSABILITA' E OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

Oltre agli obblighi ed alle responsabilità descritte negli altri articoli del presente capitolato, il concessionario:

- 1) è responsabile della piena osservanza delle condizioni di cui al presente Capitolato e della corretta esecuzione delle disposizioni impartite dall'Amministrazione;
- 2) deve garantire la gestione dei servizi strumentali ed aggiuntivi affidati e di tutte le prestazioni accessorie che si rendessero necessarie per lo svolgimento degli stessi secondo elevati livelli qualitativi rivolti alla soddisfazione dei visitatori/clienti, all'efficienza ed alla efficacia (con particolare riferimento alla sicurezza);
- 3) è responsabile verso l'Amministrazione del corretto uso delle attrezzature e di tutto il materiale avuto in consegna, dell'operato e del comportamento dei propri dipendenti;
- 4) nella gestione dei servizi di biglietteria, visite guidate di cui alle lettere a) e b) del punto 3) art. 5, gestione e noleggio videoguide, attività didattiche, gestione spazi concessi in uso a terzi non può applicare tariffe o concedere gratuità, sconti o altre esenzioni o agevolazioni diverse da quelle stabilite dall'Amministrazione;
- 5) in considerazione della delicatezza dei servizi svolti, in particolare per ciò che concerne la sicurezza sia delle persone che delle cose, deve utilizzare per l'espletamento dei servizi un gruppo il più possibile costante di persone di fiducia, di adeguata professionalità. L'elenco nominativo del personale adibito ai servizi, con l'indicazione della qualifica professionale e delle mansioni, del titolo di studio, di eventuali precedenti esperienze di lavoro in attività analoghe, con copia dell'attestato di partecipazione ai corsi antincendio e di primo soccorso sanitario, se già effettuati, e copia di un documento d'identità di ciascun dipendente deve

- essere fornito al Dirigente del Settore Attività Culturali, Responsabile del Procedimento, prima dell'avvio della concessione. Allegata a questa documentazione deve essere inviata l'autorizzazione dei singoli dipendenti al trattamento dei dati personali. In caso di sostituzione e in caso di aggiunta di personale integrativo, l'elenco e la documentazione di cui sopra devono essere aggiornati e preventivamente forniti al Dirigente del Settore Attività Culturali, Responsabile del Procedimento. Il concessionario deve inoltre documentare gli estremi della posizione assicurativa e previdenziale di ciascun dipendente;
- 6) prima dell'attivazione della concessione, dovrà sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione concedente, il dettagliato programma operativo del modello organizzativo proposto in sede di gara. Tale programma elencherà le risorse impiegate distinte per competenza e qualifiche, per numero, per responsabilità, per collocazione, per tipologia di rapporto di lavoro. Per la specificazione dei requisiti in possesso del personale ai servizi di biglietteria, visita guidata, visita al fossato, didattica e caffetteria si richiama quanto stabilito ai precedenti punti 2), 4), 5 e 6) del dell'art. 5 del presente capitolato;
 - 7) nella gestione dei servizi deve adottare tutti i provvedimenti e le cautele atti ad evitare danni alle persone e alle cose in relazione alle peculiarità degli spazi interessati e delle attrezzature utilizzate per lo svolgimento dei servizi stessi;
 - 8) durante tutta la durata della concessione, è direttamente responsabile di tutti i danni di qualsiasi natura, diretti e indiretti, arrecati a persone, cose, opere e materiali, sia dell'Amministrazione che di terzi, che siano conseguenza del comportamento del personale adibito alla gestione dei servizi, anche nel caso di danni provocati da negligenza o da una non corretta custodia. A tale scopo il concessionario dovrà stipulare idonea polizza assicurativa ai sensi del successivo art. 22;
 - 9) dovrà essere in regola con tutte le disposizioni in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e in particolare con quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008 e sue successive modifiche e/o integrazioni. Il personale impiegato dal concessionario per la gestione dei servizi deve aver frequentato i corsi sulla prevenzione antincendio e di primo soccorso sanitario previsti dalla normativa in vigore;
 - 10) si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti e/o soci lavoratori, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in tema di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi. E' inoltre obbligato a far osservare al personale le norme antinfortunistiche e a dotarlo di quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle norme vigenti o a quelle che dovessero successivamente intervenire;
 - 11) nella gestione dei servizi oggetto della concessione, è obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di inizio della concessione, alla categoria nella provincia di Ferrara, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria e applicabile nella località. L'obbligo suddetto sussiste anche se il concessionario non sia aderente alle associazioni di categoria stipulanti, ovvero se receda da esse, e permane anche dopo la scadenza dei contratti collettivi, fino al loro rinnovo. I diritti e le garanzie a tutela del lavoro devono in ogni caso essere garantiti ad ogni prestatore d'opera a qualunque titolo associato all'impresa del concessionario. Il concessionario si obbliga a dimostrare, a qualsiasi richiesta del Committente, l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro, che prevedano il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti. Ai fini di cui sopra

l'Amministrazione acquisirà, ex art. 16 bis della L. 2/2009, il DURC attestante la posizione contributiva e previdenziale del concessionario nei confronti dei propri dipendenti. In caso d'inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva e in caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente impiegato nell'esecuzione del contratto, l'Amministrazione darà applicazione a quanto prescritto dall'art. 30 del D.lgs 50/2016;

- 12) dovrà garantire da parte degli addetti ai servizi la massima riservatezza e l'utilizzo da parte di tutto il personale impiegato di un cartellino di riconoscimento;
- 13) dovrà garantire che tutto il personale impiegato per lo svolgimento dei servizi sia a conoscenza ed osservi il Regolamento del museo ed ogni altra disposizione impartita dalla direzione con riferimento alle modalità di fruizione degli spazi;
- 14) si impegna, ai sensi del combinato disposto dell'art. 2 comma 3 del DPR n. 62/2013 (Regolamento recante il Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici) e del vigente Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Ferrara, pena la risoluzione del rapporto con l'Amministrazione, al rispetto, per quanto compatibili, degli obblighi di condotta previsti dai sopracitati codici che saranno consegnati in copia al concessionario per la distribuzione ai propri dipendenti e collaboratori;
- 15) deve istituire un registro delle presenze che deve essere puntualmente compilato dal personale quotidianamente impiegato, con firma ed orario di entrata ed uscita. Tale registro potrà essere soggetto a controlli da parte dell'Amministrazione, al fine di verificare il rispetto dei requisiti minimi in ordine alla sicurezza così come prescritti all'art. 5, comma 10);
- 16) dovrà dotare, a proprie spese, il Referente Operativo di un cellulare di servizio che consenta di ricevere e/o effettuare ogni genere di chiamata di emergenza.
- 17) garantisce, e pertanto si impegna a dare adeguata comunicazione, che il personale impiegato nella gestione dei servizi mantenga la massima riservatezza riguardo alle proprie funzioni ed alle prescrizioni ricevute dalla direzione nonché riguardo alle informazioni ed ai dati inerenti i servizi espletati (compresi quelli relativi all'affluenza ed agli introiti) ed ai fatti e/o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento del museo;
- 18) dovrà collaborare con l'Amministrazione e con soggetti terzi da questa autorizzati, agevolando, presso gli spazi nei quali si svolgono i servizi oggetto della concessione, lo svolgimento di attività ed iniziative finalizzate alla valorizzazione e promozione del Castello.

Art. 9 – CONDIZIONI PER LO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

In via ordinaria, il museo è aperto al pubblico, dalle 9.30 alle 17.30, dal lunedì alla domenica, nei mesi di marzo, aprile, maggio, giugno, luglio, agosto e settembre; dal martedì alla domenica, nei mesi di ottobre, novembre, dicembre, gennaio e febbraio. Chiuso il 25 dicembre.

In occasione di iniziative particolari, festività o ponti, l'orario potrà subire delle variazioni che potranno prevedere chiusure posticipate o aperture straordinarie.

Resta facoltà dell'Amministrazione comunale, anche su proposta del concessionario, determinare differenti articolazioni degli orari di apertura al pubblico per meglio rispondere alle necessità di accoglienza dei flussi di visita.

Entro il mese di ottobre di ciascun anno la direzione comunicherà al concessionario il calendario delle aperture dell'anno seguente.

L'Amministrazione fornirà al concessionario copia di tutte le chiavi indispensabili per la gestione di servizi ed il concessionario non potrà effettuarne copia senza la preventiva autorizzazione della direzione.

Per l'emissione dei biglietti il concessionario dovrà attenersi alle tariffe stabilite dalla Giunta Comunale ed a quanto previsto dal Consiglio Comunale per quanto riguarda agevolazioni e gratuità. Ai visitatori dovrà essere garantita la possibilità di pagamento, sia per i servizi di biglietteria che per quello di bookshop, con POS e Carte di credito, e pertanto il concessionario dovrà dotare a proprio onere tanto la biglietteria quanto il bookshop dei necessari dispositivi.

Il concessionario assumerà la veste di agente contabile del Comune di Ferrara e come tale sarà sottoposto agli obblighi di rendicontazione trimestrale ed annuale previsti dalla legge.

Quando gli incassi della biglietteria di cui all'art. 5 punto 2) traggano la somma di € 15.000, introitati in contanti, tramite POS o carte di credito, il concessionario dovrà provvedere, entro il primo giorno lavorativo utile, al versamento dell'importo al Comune presso la Tesoreria dell'Ente.

Entro i primi tre giorni del mese il concessionario dovrà fornire alla direzione il registro dei corrispettivi del mese precedente unitamente al rendiconto mensile degli incassi e dei versamenti effettuati all'Ente con copia delle reversali bancarie.

Il concessionario è tenuto ad inviare alla direzione, entro i primi 7 giorni del mese, un rendiconto degli accessi e degli incassi del servizio di visita al fossato riferiti al mese precedente.

Entro i primi tre giorni di ogni mese il concessionario dovrà, inoltre, inviare alla direzione del museo il rendiconto dettagliato del venduto del bookshop ed relativo importo incassato nel mese precedente.

L'Amministrazione garantirà la pulizia, salvo quanto stabilito per la caffetteria ed i servizi igienici ad essa pertinenti al comma 8 dell'art. 5), l'illuminazione, il riscaldamento dei locali e la connessione dati e telefono.

Prima dell'avvio della concessione verrà stilato un dettagliato verbale di consegna degli arredi e delle apparecchiature messe a disposizione dall'Amministrazione per la gestione dei servizi oggetto della concessione.

Il registratore di cassa presso il bookshop sarà fornito dall'Amministrazione mentre saranno a carico del concessionario gli oneri relativi alla sua fiscalizzazione.

Art. 10 - CONTROLLI DURANTE LA CONCESSIONE E VERIFICHE DI CONFORMITA'

Il Responsabile del Procedimento, per il tramite del Responsabile dell'Esecuzione o delle persone da essi delegate, controlla che la gestione dei servizi, oggetto del presente Capitolato, venga svolta con la massima cura e diligenza.

Tutte le verifiche circa la buona esecuzione di quanto prescritto per la gestione dei servizi oggetto della concessione è effettuata attraverso gli accertamenti ed i riscontri che l'Amministrazione ritenga necessari.

L'Amministrazione effettuerà un'indagine di customer satisfaction rivolta ai visitatori del Castello attraverso cui sarà rilevato il gradimento rispetto ai servizi strumentali ed aggiuntivi del museo. Oltre alla suddetta indagine, specifiche valutazioni quanti/qualitative saranno svolte dall'Amministrazione al fine di poter rilevare il livello qualitativo dei servizi percepito da specifici target di utenza.

L'Amministrazione trasmetterà periodicamente al concessionario gli esiti delle suddette indagini e, in caso di rilevazione di eventuali criticità, segnalate per iscritto dal Responsabile del Procedimento o dell'Esecuzione, il concessionario dovrà, nel più breve tempo possibile, sempre in forma scritta, proporre dettagliate azioni correttive e/o di miglioramento volte al superamento delle problematiche rilevate.

L'Amministrazione trasmetterà via mail al concessionario, i messaggi di lamentele sui servizi espressi dagli utenti anche tramite TripAdvisor, social network ed altri strumenti di comunicazione via web; il concessionario dovrà, entro due giorni dal ricevimento,

riscontrare la mail formulando una risposta circostanziata agli utenti che l'Amministrazione potrà utilizzare al fine di mantenere un dialogo costruttivo con il pubblico nell'ottica di una visione partecipata della valorizzazione del patrimonio culturale.

Nel caso in cui vengano riscontrati difetti o mancanze riguardo alla gestione dei servizi oggetto di concessione, l'Amministrazione assegnerà al committente un termine per adempiere alle prescrizioni impartite allo scopo di garantire la buona esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Sulla base delle verifiche di cui al presente articolo vengono avviate le eventuali contestazioni di cui al successivo art.11).

Art. 11 – CONTESTAZIONI – PENALITA' – ESECUZIONE IN DANNO

Ove l'Amministrazione riscontrasse inadempienze degli obblighi assunti, violazioni delle disposizioni contenute nel presente Capitolato ed in particolare quelle di cui agli artt. 5, 8 e 9, o valutazioni particolarmente negative e diffuse manifestate dagli utenti provvederà alla formale contestazione per iscritto (diffida) con descrizione analitica e motivata delle contestazioni e con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni violate, mediante lettera raccomandata A.R. o PEC indirizzata al legale rappresentante del concessionario. In ogni caso, le comunicazioni e le eventuali contestazioni relative alla gestione dei servizi fatte dal Committente al Referente Operativo di cui all'art. 7 del presente capitolato, si intendono come presentate direttamente al concessionario. Il concessionario potrà far pervenire le proprie controdeduzioni entro e non oltre cinque giorni dalla data di ricevimento della contestazione o comunque entro il termine stabilito nella diffida.

Ove ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione le controdeduzioni di cui al capoverso precedente risultassero irrilevanti o non pervenissero entro i termini sopra indicati, nei confronti del concessionario saranno applicate le seguenti penalità: per mancata esecuzione totale o parziale di quanto previsto con riguardo dalle modalità di gestione del servizio o per inadempienze diverse, compreso il comportamento irriverente nei confronti del pubblico: da euro 100,00 (euro cento) a euro 1.000,00 (euro mille) in proporzione all'entità dell'inadempienza.

Fermo restando quanto previsto nel successivo articolo 19) per le ipotesi di risoluzione del contratto, in caso di mancata esecuzione, totale o parziale, della prestazione dei servizi oggetto della concessione ovvero delle prescrizioni indicate per la gestione dei servizi stessi ed in ogni caso quando la gestione dei servizi risulti, a seguito di verifica, non rispondente ai requisiti pattuiti, l'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere, a spese del committente, all'esecuzione d'ufficio, totale o parziale di quanto necessario allo scopo di assicurare la piena funzionalità dei servizi oggetto della concessione, senza necessità di particolari formalità o procedure.

Resta comunque fermo e impregiudicato in capo all'Amministrazione, ai sensi dell'art. 1382 cod. civ., il diritto di agire per ottenere il risarcimento degli ulteriori danni derivanti da inadempienze del concessionario.

Gli importi addebitati a titolo di penale e le spese relative all'esecuzione in danno, verranno trattenuti direttamente sull'importo del corrispettivo relativo al mese durante il quale è avvenuto l'inadempimento ovvero verranno incamerati con detrazione dal deposito cauzionale costituito a garanzia dell'esatto adempimento del contratto.

L'Amministrazione si riserva in ogni caso tutte le azioni a tutela dei propri interessi anche attraverso l'immediata esecuzione della polizza fideiussoria, con obbligo da parte del concessionario di provvedere al relativo reintegro.

Art. 12 – SCIOPERO E SERVIZI MINIMI ESSENZIALI

Il concessionario è tenuto a comunicare tempestivamente all'Amministrazione la proclamazione di eventuali scioperi indetti per la categoria di appartenenza dei propri dipendenti. In ogni caso il concessionario dovrà rispettare quanto stabilito dalla normativa in vigore relativa agli scioperi, dagli Accordi Collettivi Nazionali in materia di norme di garanzia dei servizi pubblici essenziali e dal Protocollo d'intesa per l'individuazione dei contingenti di personale addetti ai servizi minimi essenziali, eventualmente vigente nell'Amministrazione Comunale, per garantire la continuità delle prestazioni indispensabili, tra i quali rientra anche l'apertura al pubblico regolamentata di musei e luoghi della cultura.

Art. 13 – CLAUSOLA SOCIALE DI PRIORITARIO ASSORBIMENTO DI PERSONALE DEL PRECEDENTE CONCESSIONARIO

Relativamente alla gestione dei servizi oggetto dal presente affidamento, il concessionario, qualora abbia l'esigenza di disporre di ulteriori risorse umane rispetto a quelle già presenti nella sua organizzazione per lo svolgimento delle attività rientranti tra quelle oggetto della concessione, si impegna, in via prioritaria, all'assunzione delle maestranze che operano alle dipendenze del concessionario uscente, dallo stesso individuate come idonee, qualora ciò sia coerente con la propria organizzazione di impresa. A tal fine, dopo l'aggiudicazione, avvierà in tempo utile gli opportuni incontri e confronti con il personale del concessionario uscente e con le locali organizzazioni sindacali di categoria. Detta clausola dovrà essere sottoscritta in sede di produzione di offerta per la procedura di appalto in oggetto, in applicazione dell'art. 100 del D.lgs. 50/2016. L'Amministrazione sarà estranea dalla concreta applicazione della clausola in oggetto e non provvederà al rilascio di valutazioni e certificazioni preordinate all'applicazione della presente clausola. Le valutazioni necessarie alla concreta applicazione, sono di esclusiva competenza del concessionario.

Art. 14 – DUVRI

Per quanto concerne la sicurezza nell'esecuzione delle attività ai sensi dell'art. 26 del D.lgs. 81/2008, è stato predisposto il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (D.U.V.R.I.), come da allegato al presente Capitolato, dal quale risulta che non ci sono oneri per la sicurezza. Il Duvri, compilato nei prospetti mancanti e sottoscritto dall'Amministrazione e dal concessionario, potrà essere integrato o adeguato in corso di esecuzione del contratto qualora se ne ravvisi la necessità.

Art. 15 – REMUNERAZIONE E VANTAGGI ECONOMICI DEL CONCESSIONARIO; MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Al concessionario saranno riconosciuti, da parte dell'Amministrazione:

- Un aggio su ciascun biglietto emesso, a prescindere dalla tipologia, per l'accesso al museo del Castello ed agli altri musei aderenti al sistema museale cittadino e per la vendita di MYFe Card. Tale aggio sarà variabile in ragione del numero dei biglietti emessi durante l'anno e la sua entità sarà quella determinata dall'offerta effettuata in fase di gara. L'Amministrazione corrisponderà al concessionario l'aggio offerto in sede di gara moltiplicato per i biglietti emessi per ciascuna fascia individuata come segue:
da 0 a 150.000; da 150.001 a 160.000; da 160.001 a 170.000; da 170.001 a 180.000; da 180.001 a 190.000; da 190.001 in su.

Es. Biglietti venduti dall'8 gennaio 2018 al 7 gennaio 2019: numero 163.000.

Importo da corrispondere al concessionario:

(150.000xaggio proposto in fase di gara ribassato rispetto a 0,7 euro) + (10.000xaggio proposto in fase di gara ribassato rispetto a 0,75 euro) + (3.000xaggio proposto in fase di gara ribassato rispetto a 0,82 euro)

- Un aggio su ciascuno dei biglietti emessi per i servizi di visita guidata durante l'ordinario orario di apertura del museo di cui alle lettere a) e b) del punto 3) art. 5, per adulti e minori (6-18 anni) la cui entità sarà determinata come da offerta effettuata in fase di gara. Non sarà riconosciuto alcun aggio per visite guidate gratuite così come da delibera dell'Amministrazione (bambini al di sotto dei 6 anni), né per le 12 visite annue gratuite effettuate su richiesta della direzione di cui all'art. 5, punto 3) ultimo capoverso.

- Un aggio sul noleggio delle video guide di cui all'art. 5 punto 4) pari ad € 0,25 oltre IVA per ciascuna video guida noleggiata;

- Un aggio di € 4 oltre IVA per ciascun biglietto per attività didattica di cui all'art. 5 punto 5), lettere a) e b);

- Un aggio del 20% oltre IVA sulle somme incassate dal concessionario e versate al Comune derivanti dalla vendita presso il bookshop di materiale di proprietà del Comune di Ferrara, di cui all'art. 5, punto 7);

- Un aggio pari al 30% oltre iva delle somme imponibili incassate dall'Amministrazione per l'utilizzo a pagamento degli Imbarcaderi e della sala Alfonso I (art. 5, punto 9).

Una remunerazione pari ad € 25 oltre IVA quale corrispettivo per il supporto logistico che il concessionario dovrà garantire all'Amministrazione per ogni giorno di utilizzo di cui all'art. 5, punto 9) ultimo capoverso;

- Una remunerazione di € 19,00 oltre IVA all'ora per l'attivazione e l'utilizzo del coordinatore aggiuntivo di cui all'art. 5 punto 11).

Il pagamento, da parte dell'Amministrazione, dei predetti corrispettivi avverrà con le seguenti modalità:

- il concessionario, entro e non oltre i primi tre giorni lavorativi di ogni mese presenterà alla direzione un prospetto contenente i conteggi inerenti alla gestione dei servizi realizzata nel mese precedente ed i relativi corrispettivi economici;
- la direzione, entro e non oltre tre giorni lavorativi dal ricevimento del prospetto di cui sopra provvederà a verificarne la correttezza comunicando al concessionario eventuali incongruenze oppure autorizzandolo all'emissione di fattura elettronica;
- a seguito del ricevimento della fattura, l'Amministrazione provvederà al pagamento nei termini previsti dalla legge.

Il concessionario disporrà, inoltre, dei seguenti vantaggi economici:

- proventi derivanti dall'effettuazione delle visite guidate al di fuori dell'ordinario orario di apertura del museo di cui alla lettera c), punto 3, art. 5;
- proventi derivanti dalle visite nel fossato del Castello con pontone mobile di cui al punto 6, art. 5;
- proventi derivanti dalla vendita presso il bookshop di materiale di proprietà del concessionario o da questi gestito in conto vendita per conto di soggetti diversi dal Comune e dalla Provincia di Ferrara e dalla Fondazione Ferrara Arte, fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 16;
- un aggio del 20% oltre IVA sulle somme incassate dal concessionario e versate alla Provincia di Ferrara ed alla Fondazione Ferrara Arte derivanti dalla vendita presso il bookshop di materiale di proprietà della Provincia e della Fondazione, di cui all'art. 5, punto 7);
- proventi derivanti dalla gestione della caffetteria di cui al punto 8) art.5;
- proventi derivanti dalla fornitura all'utenza di servizi aggiuntivi connessi alla messa a disposizione delle sale di cui al punto 9) art. 5.

Art. 16 – CORRISPETTIVI DOVUTI DAL CONCESSIONARIO AL COMUNE DI FERRARA; MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Il concessionario riconoscerà al Comune di Ferrara:

- a) un aggio pari al 20% oltre IVA sulle somme imponibili incassate con la vendita presso il bookshop di materiale di proprietà del concessionario o da questi gestito in conto vendita per conto di soggetti diversi dal Comune e dalla Provincia di Ferrara e dalla Fondazione Ferrara Arte;
- b) un canone annuo per l'utilizzo e la gestione della Caffetteria di cui all'art. 5 punto 8) la cui entità sarà determinata come da offerta effettuata in fase di gara.

A seguito del ricevimento del rendiconto degli incassi del bookshop relativi alla vendita di materiale di cui alla precedente lettera a), l'Amministrazione provvederà ad emettere, ogni fine mese, apposita fattura per l'aggio oltre IVA di legge che dovrà essere pagata dal concessionario entro 30 giorni dal ricevimento.

Per quanto concerne il canone di cui alla precedente lettera b) lo stesso dovrà essere versato dal concessionario in due rate anticipate semestrali di uguale importo. La prima rata dovrà essere versata dal concessionario all'Amministrazione entro 20 giorni dalla sottoscrizione del contratto di concessione e la seconda rata dopo sei mesi.

Le rate relative ai canoni a seguire dovranno essere versate sempre a cadenza semestrale anticipata per tutta la durata della concessione. A fronte del versamento dei canoni l'Amministrazione non emetterà fattura in quanto introito escluso dal campo di applicazione IVA (concessioni su beni demaniali).

Art. 17 – MODIFICHE IN CORSO DI ESECUZIONE DELLA CONCESSIONE

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dal concessionario, se non è autorizzata dal responsabile del procedimento o dal responsabile dell'esecuzione. Le modifiche non preventivamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta, e, ove il responsabile del procedimento lo giudichi opportuno, comportano la rimessa in pristino, a carico del concessionario, della situazione originaria preesistente.

Il Committente può richiedere variazioni al contratto di concessione, senza procedura di affidamento, in tutti i casi previsti dell'art. 175 del D.lgs. 50/2016.

Inoltre il concessionario ha l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale che siano ritenute opportune dal Committente e che il responsabile del procedimento e/o il responsabile dell'esecuzione abbiano ordinato, a condizione che non mutino sostanzialmente la natura delle attività oggetto del contratto e non comportino a carico del concessionario maggiori oneri.

In questi casi sarà data comunicazione scritta al concessionario con un preavviso di almeno cinque giorni, salvo casi di motivata ed imprevedibile necessità, per i quali il preavviso è ridotto a un giorno.

Art. 18 - OBBLIGHI DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

Il concessionario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge n. 136/2010 e successive modifiche e integrazioni.

Il concessionario, inoltre, si obbliga ad utilizzare, ai fini dei pagamenti relativi al contratto, un conto corrente bancario o postale, acceso presso banche o presso Poste Italiane S.p.A., dedicati anche in via non esclusiva alle commesse pubbliche, del quale dovrà dichiarare gli estremi identificativi. Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, gli strumenti di pagamento dovranno riportare il codice identificativo gara (CIG).

Il mancato rispetto degli obblighi citati nel presente articolo costituisce causa di risoluzione del contratto.

Art. 19 – SOSPENSIONE, RISOLUZIONE, REVOCA E SUBENTRO

Fermo restando quanto previsto dal D. Lgs. 50/2016 e successive modificazioni ed integrazioni in materia di sospensione, risoluzione, revoca e subentro l'Amministrazione si riserva in ogni caso di risolvere il contratto in tutti i casi di grave inadempienza del concessionario; per grave inadempimento rispetto a quanto prescritto nel presente capitolato ed in particolare negli artt. 5,8 e 9, si deve intendere:

- la ripetizione di violazioni di obblighi contrattuali che abbiano condotto a tre sanzioni di importo massimo di cui all'art. 11;
- ritardata apertura del museo per oltre 30 minuti sugli orari stabili dal Comune di Ferrara per due volte;
- sospensione, anche una sola volta, senza congrue e ragionevoli motivazioni, dell'erogazione di uno dei servizi oggetto della concessione.

Art. 20 – CESSIONE DEL CONTRATTO - CESSIONE DEI CREDITI – SUBAPPALTO

E' vietata la cessione del contratto a pena di nullità.

Fermo il divieto di cedere il contratto, non sono considerate cessioni ai fini del presente appalto le modifiche di sola denominazione sociale o di ragione sociale o i cambiamenti di sede, purché il nuovo soggetto venga espressamente indicato subentrante nel contratto in essere con il Comune.

Per quanto riguarda la cessione dei crediti derivanti dal contratto si applica l'art. 106 comma 13 del D.lgs. 50/2016.

E' vietato subappaltare, totalmente o parzialmente, la concessione sotto la comminatoria dell'immediata risoluzione del contratto e la perdita della cauzione a titolo di risarcimento danni e delle spese causate all'Amministrazione, salvo maggiori danni accertati.

ART. 21 – PROCEDURE DI AFFIDAMENTO IN CASO DI FALLIMENTO DEL CONCESSIONARIO O DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 110 del D.lgs. 50/2016, il Committente, in caso di fallimento del concessionario o di liquidazione coatta o concordato preventivo dello stesso ovvero procedura di insolvenza concorsuale o liquidazione del concessionario, o di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 108 del D.lgs. 50/2016 ovvero di recesso ai sensi dell'art. 88 comma 4 ter del D.lgs. 159/2011, ovvero in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento del servizio.

Art. 22 – STIPULAZIONE DEL CONTRATTO – GARANZIE – COPERTURE ASSICURATIVE – SPESE CONTRATTUALI

Con l'Aggiudicatario si procederà alla stipula del contratto con atto pubblico in forma amministrativa, con firma digitale. Al fine di procedere alla stipulazione del contratto di concessione, l'Aggiudicatario dovrà prestare, nei modi previsti dalla vigente normativa, una cauzione definitiva, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 103 del D.lgs. n. 50/2016, che verrà depositata o costituita mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa, a norma di legge, e resterà vincolata a favore dell'Amministrazione fino al termine del periodo contrattuale. Tale cauzione, che verrà resa solo al termine del contratto, è prestata a garanzia di ogni adempimento dell'Aggiudicatario assunto con la sottoscrizione del contratto, con facoltà di rivalsa del Committente per ogni e qualsiasi

inadempienza contrattuale, nonché per danni di qualsiasi natura provocati per effetto delle prestazioni connesse alla concessione.

La fideiussione bancaria o la polizza assicurativa costituente cauzione definitiva, dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 del Codice Civile, nonché la sua operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione. La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria di cui all'art. 93 del D.lgs 50/2016, presentata in sede di offerta, da parte del Committente che procederà ad aggiudicare la concessione al concorrente che segue nella graduatoria.

Ove non esistano contestazioni formali fra le parti, la cauzione definitiva prestata sarà svincolata alla conclusione del rapporto dopo la verifica della regolare esecuzione della concessione. Nel caso in cui il deposito cauzionale subisca riduzioni a seguito di incameramento parziale di somme da parte dell'Amministrazione, l'aggiudicatario deve provvedere al reintegro entro quindici giorni.

Durante la durata della concessione, l'Aggiudicatario è direttamente responsabile di tutti i danni di qualsiasi natura, diretti e indiretti, arrecati a persone, cose, opere e materiali, sia dell'Amministrazione che di terzi, che siano conseguenza del comportamento del personale adibito ai servizi oggetto della concessione, anche nel caso di danni provocati da negligenza o da una non corretta custodia. A tale scopo l'aggiudicatario deve stipulare e consegnarne copia all'Amministrazione, almeno dieci giorni prima della data stabilita per l'avvio della concessione, adeguata polizza assicurativa a beneficio dell'Amministrazione per le coperture di responsabilità civile e operatori (RCT/RCO) a copertura di tutti i rischi connessi alla gestione dei servizi oggetto della concessione, compresi i rischi e i conseguenti danni materiali, fisici e immateriali che possono occorrere agli utenti, a terzi, al personale impiegato nel servizio e al patrimonio culturale. Sono considerati terzi anche i dipendenti dell'Amministrazione appaltante. Il massimale non deve essere inferiore a Euro 2.000.000 (euro due milioni) e la polizza deve avere un'efficacia non inferiore alla durata della concessione.

Tutte le imposte e le spese inerenti e conseguenti all'appalto e al contratto, sono a carico dell'Aggiudicatario senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi dell'Amministrazione.

ART. 23 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'Aggiudicatario è tenuto ad osservare, nell'espletamento dei servizi oggetto della concessione, il D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" nonché tutte le disposizioni connesse emanate anche dall'Autorità Garante per la privacy.

L'Amministrazione è titolare del trattamento dei dati ai sensi del suddetto Codice, l'Aggiudicatario, con la sottoscrizione del contratto, diviene Responsabile del trattamento dei dati personali e sensibili.

L'aggiudicatario si obbliga a trattare i dati di cui entra legittimamente in possesso, per i soli fini dedotti dal contratto e limitatamente al periodo contrattuale, esclusa ogni altra finalità.

Art. 24 - ELEZIONE DI DOMICILIO LEGALE

L'Aggiudicatario, a tutti gli effetti di legge e del contratto, deve, nel contratto stesso, eleggere il suo domicilio legale in Ferrara.

Art. 25 - FORO COMPETENTE

Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti contraenti per l'interpretazione, l'esecuzione o risoluzione del contratto, di qualsiasi natura, tecnica, giuridica o amministrativa e non risolvibili in via extragiudiziale è devoluta in via esclusiva alla competenza del Foro di Ferrara.

Art. 26 - POLITICA INTEGRATA: QUALITÀ'- AMBIENTE - EVENTI SOSTENIBILI DEL COMUNE DI FERRARA

L'Aggiudicatario è tenuto a conoscere ed osservare i contenuti della *Politica Integrata Qualità, Ambiente e Eventi Sostenibili del Comune di Ferrara* di cui prenderà visione con la sottoscrizione del contratto. L'Aggiudicatario si impegna inoltre ad informare i propri dipendenti del contenuto della Politica Integrata del Comune di Ferrara e a distribuirne copia agli stessi. L'Amministrazione porterà a conoscenza dell'Aggiudicatario tutte le variazioni a detta Politica e ogni altro atto o documento adottato in materia.

Nell'ambito dell'esecuzione del servizio, l'Aggiudicatario si conforma inoltre alle principali norme di legislazione in materia di qualità, ambiente e sostenibilità eventi.

Art. 27 – NORME DI RIFERIMENTO E DI RINVIO

La concessione oggetto del presente capitolato è soggetta all'osservanza di tutte le norme e condizioni precedentemente enunciate.

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato e dagli atti e documenti da esso richiamati, si farà riferimento alle norme del Codice Civile, alla legislazione in materia di concessione di servizi, con particolare riguardo al D.lgs. 50/2016 e ai Regolamenti approvati dall'Amministrazione Comunale.

Il concessionario è tenuto al rispetto delle eventuali norme che dovessero intervenire successivamente all'aggiudicazione e durante il rapporto contrattuale.

Nulla potrà essere richiesto o preteso per eventuali oneri aggiuntivi derivanti dall'introduzione e dall'applicazione delle nuove normative di cui al comma precedente.

Per tutto quanto non espressamente citato nel presente Capitolato si fa riferimento alle leggi e ai regolamenti vigenti in materia, in quanto applicabili.

Allegato 1) al Capitolato speciale

REPORT ATTIVITA' E VISITATORI DEL MUSEO DEL CASTELLO – ANNO 2016

ATTIVITA'

Durante il 2016 è proseguita in Castello l'esposizione di capolavori ferraresi d'arte moderna selezionati dalle collezioni delle Gallerie d'Arte Moderna e Contemporanea di Palazzo Massari, ora in corso di restauro. Il progetto **L'Arte per l'arte** ha inteso riconsegnare al pubblico un patrimonio rimasto celato in seguito al sisma del 2012; da gennaio 2015 a giugno 2016 sono stati proposti due percorsi monografici dedicati a Boldini e De Pisis. Dal 15 giugno 2016 un nuovo allestimento di opere di Giovanni Boldini, Gaetano Previati, Giuseppe Mentessi si è affiancato alle opere di Filippo de Pisis. Nelle sale fastosamente decorate dell'appartamento di rappresentanza al piano nobile del Castello Estense si sviluppa un percorso che propone un breve ma interessante viaggio tra alcuni dei diversi orientamenti che, sul finire dell'Ottocento, fecero a gara per rinnovare i convenzionali linguaggi dell'arte: dalle poetiche del vero all'arte di idee, dalla pittura di macchia al divisionismo, dalla rappresentazione della vita moderna alle suggestioni decorative del Liberty. L'ordinamento si sviluppa per sale tematiche che richiamano i motivi portanti delle ricerche a cavallo tra Otto e Novecento: il ritratto moderno e i suoi nuovi codici, i temi storico allegorici e la dimensione monumentale e decorativa, i nuovi soggetti della modernità, il paesaggio reale e il paesaggio dell'anima, le tensioni morali e spirituali alla vigilia della grande guerra. L'esposizione è stata prorogata fino al 27/12/2017. Il museo ha proposto, durante tutto l'anno, **visite guidate** a partenza fissa (minimo due nei giorni feriali e tre nei festivi).

Visite guidate tematiche sono state poi proposte in giornate particolari, ad esempio: San Valentino "I racconti del Castello: amori e intrighi alla Corte Estense", Notte dei Musei "Il Castello e la Parigi di Giovanni Boldini e di Filippo De Pisis nel fascino di una sera di maggio", Notte bianca dei bambini; molte, inoltre, le visite guidate dedicate alle famiglie.

Numerose le repliche della visita teatrale curata da TeatrOrtaet "Ritratto di Lucrezia Borgia. Chiaroscuri del mito ferrarese": una rappresentazione che si svolge nelle sale del Castello e conduce gli spettatori all'interno del racconto della vita della duchessa, impersonata da Alessandra Brocadello nei dialoghi con Ludovico Ariosto, Alfonso d'Este e Pietro Bembo, interpretati da Carlo Bertinelli.

La compagnia ha poi debuttato a dicembre con la nuova rappresentazione "L'Ariosto Furioso" realizzata in occasione della mostra "ORLANDO FURIOSO 500 ANNI Cosa vedeva Ariosto quando chiudeva gli occhi", messa in scena per la prima volta al Palazzo dei Diamanti e proposta poi nel Castello Estense.

I personaggi evocati nell'animazione teatrale sono sia reali (Ludovico Ariosto in diversi momenti della sua vita, Isabella d'Este marchesa di Mantova, Lucrezia Borgia duchessa di Ferrara, Alessandra Benucci, moglie del poeta nella maturità), che personaggi del poema (Angelica, Atlante e Melissa).

La compagnia TeatrOrtaet ha realizzato nell'anno 26 **visite teatrali animate** per un totale di **1.119** spettatori. A partire dal mese di giugno sono state attivate **escursioni in barca nel fossato** del Castello Estense, durante i fine settimana ed i giorni festivi, per ammirare il monumento da un insolito punto di vista. Questa proposta di visita ha reso fruibile a cittadini e turisti un nuovo spazio del Castello, ancora oggi uno tra i pochi manieri in Europa ad essere circondato dalla struttura difensiva del vallo allagato. Oltre 6.000 gli accessi al servizio fino a dicembre.

Sabato 15 ottobre ha riaperto al pubblico la **Torre dei Leoni** dopo i lavori di restauro e di consolidamento, resi necessari in seguito al terremoto del 2012; è quindi di nuovo possibile, per i visitatori del museo, salire i 120 gradini della più antica torre del Castello Estense, attorno alla quale fu edificata la fortezza, poi residenza ducale, e godere della splendida visione zenitale dall'unico punto panoramico della città.

Per festeggiare la riapertura della torre, grazie alla collaborazione di Itinerando, sono state organizzate speciali "vedute guidate" di Ferrara dall'alto, sospesi tra l'area medievale e rinascimentale della città ed è stata realizzata una illuminazione architettonica temporanea con la collaborazione del Teatro Comunale di Ferrara.

Durante l'anno particolare attenzione è stata riservata alla **COMUNICAZIONE**:

- collaborazione con l'Ufficio Stampa del Comune di Ferrara per l'invio di comunicati stampa inerenti le attività e gli eventi realizzati in Castello alle principali redazioni giornalistiche locali e per la pubblicazione sul sito Cronaca Comune;
- collaborazione con l'Ufficio Stampa della Provincia di Ferrara per la pubblicazione di notizie inerenti il Castello sulla homepage del sito www.provincia.fe.it;
- monitoraggio costante del sito www.castelloestense.it in stretta collaborazione con la redazione del sito www.ferrarainfo.it. Le attività ordinarie realizzate sono state le seguenti:
 - aggiornamento costante e dettagliato dei contenuti delle schede specifiche relative ai vari menu di navigazione con particolare riguardo a "Informazioni" (orari e prezzi, visite guidate, ecc..) "Visite animate e teatrali" e "L'arte per l'arte";
 - gestione della portlet page "home page": portlet news, eventi (pubblicati anche sul sito www.ferrarainfo.com), amici del castello..;
 - gestione dei banner per le sezioni interne dove cambino rispetto alla home (L'arte per l'arte, ..);

- gestione e aggiornamento dei banner nello "slider home", ovvero nella testata con immagini banner a scorrimento;
- gestione tecnica fotogallery;
- gestione e inserimento della traduzione in alcune pagine in lingua inglese.

Dalle analisi statistiche effettuate con Google Analytics emerge che:

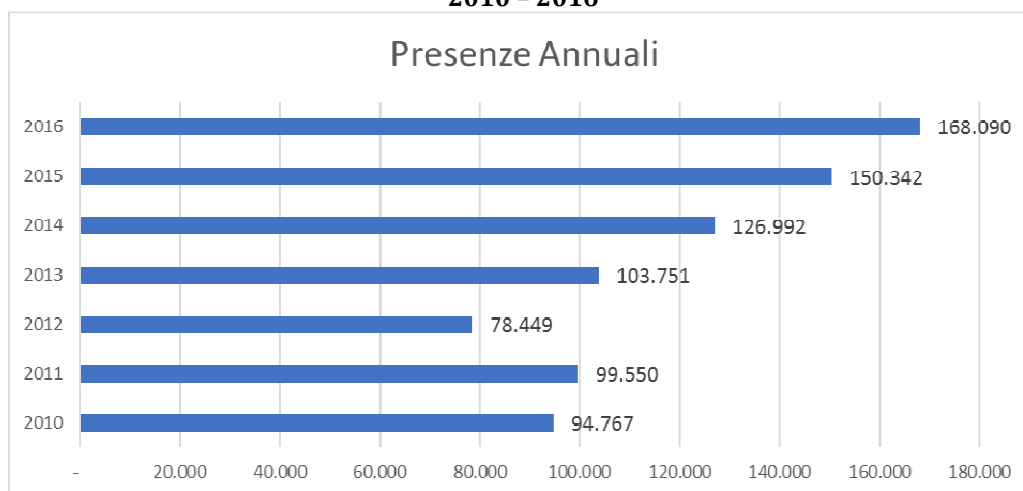
- gli accessi al sito sono stati 106.242 (+ 5,98% rispetto al 2015);
 - il numero di utenti sono stati 85.245 (+7,22% rispetto al 2015);
 - le visualizzazioni di pagina sono state 343.811 (+0,88% rispetto al 2015);
 - gli accessi "italiani" sono stati l'85,84% rispetto all'86% del 2015.
- Attività di aggiornamento quotidiano della pagina **Facebook** Castello Estense Ferrara (praticamente una media di sei post la settimana con notizie sul museo e sugli eventi in Castello) e di monitoraggio costante dei commenti e dei messaggi privati che arrivano dagli utenti. I post pubblicati riguardano per la maggior parte notizie d'interesse turistico per la fruizione del monumento ed eventi in esso organizzati ma spaziano anche su un'ampia panoramica di temi: informazioni utili (cambio orario, lunedì chiusura si/no, visite animate, ecc..), foto dei visitatori pubblicate su Intagram (LE VOSTRE FOTO), informazioni sul monumento con rubriche apposite (GLI ESTE, IN PARTICOLARE..UN CASTELLO, IL CASTELLO E IL CINEMA, ALLA SCOPERTA DEL CASTELLO, ecc..) e curiosità che sollecitano engagement (condivisioni, commenti, like). L'account viene utilizzato anche per condividere post da altre pagine istituzionali o di interesse turistico. I fan al 17/01/2017 ammontano a 7.538 (a fine 2015 risultavano 2322).
 - Attività di gestione dell'account twitter **@CastelloEstense** con pubblicazione di tweet (almeno 1 al giorno) e retweet da altre pagine istituzionali o di interesse per il Castello. Nel corso del 2016 è stato modificato il nome del profilo, che precedentemente era in inglese (@EsteCastle), e i tweet sono ora in maggioranza in italiano. I followers al 17/01/2017 sono 1.287, i "mi piace" 1.583 e i tweet risultano 2.178.
 - Monitoraggio costante della pagina dedicata al Castello Estense su TripAdvisor con sollecita risposta in caso di lamentele da parte degli utenti o di indicazione di informazioni non corrette e aggiornamento tempestivo degli orari di apertura. Il Museo del Castello ha ottenuto da **Tripadvisor** il **Certificato di Eccellenza 2016** a fronte di 2.657 recensioni.

APERTURE e ORARI

Il museo del Castello Estense è stato **aperto 337 giorni** nell'anno 2016. Oltre al giorno di Natale, il museo è stato chiuso il lunedì nei mesi di gennaio, luglio, agosto (tranne il 15, Ferragosto), ottobre (tranne il 31, ponte Ognissanti), novembre e dicembre (ad eccezione del 26, Santo Stefano).¹ L'orario di apertura è stato sempre di 8 ore al giorno, dalle 9.30 alle 17.30 mentre nei mesi di giugno, luglio ed agosto dalle 9.30 alle 13.30 e dalle 15 alle 19.²

In alcune date c'è stato un prolungamento dell'orario di apertura fino alle 19.30 (Pasqua, Lunedì dell'Angelo, 24 e 25 aprile, 1 maggio, 2 giugno); la notte dei musei, inoltre, è stato aperto il museo anche dalle 19.30 alle 23.30.

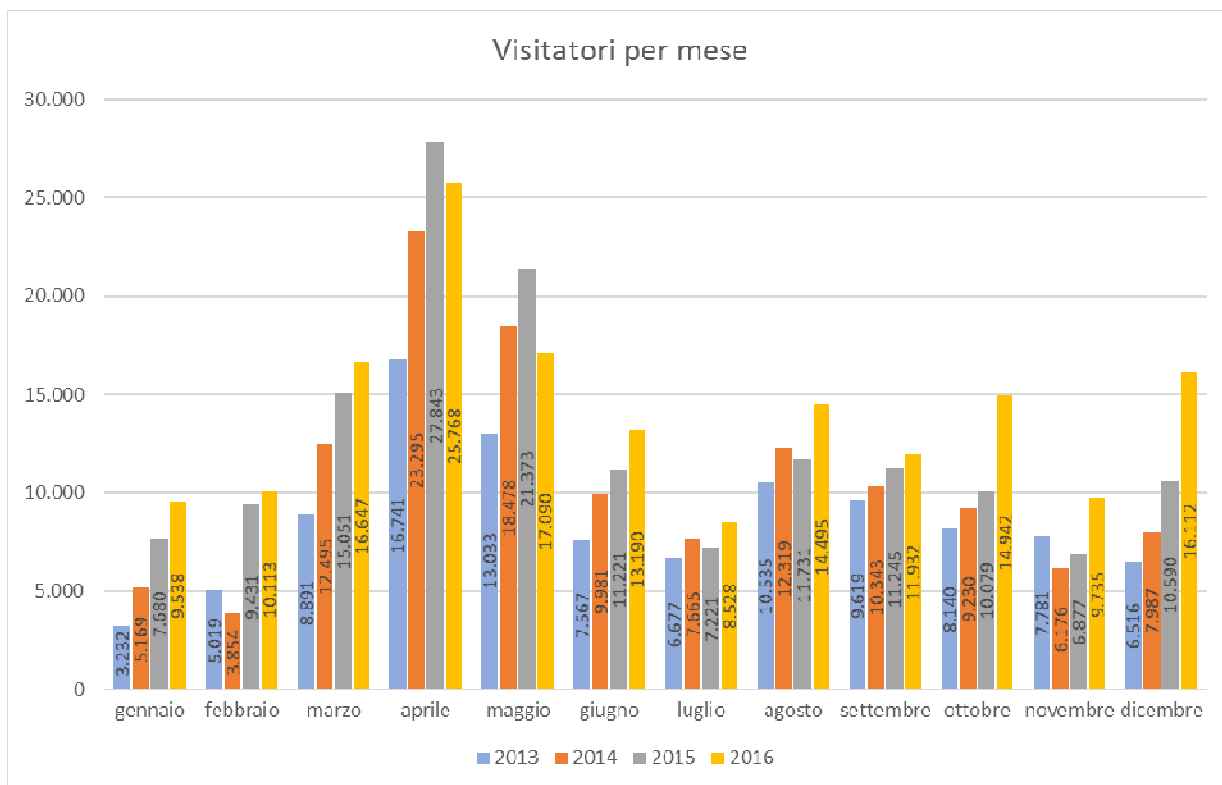
VISITATORI 2010 - 2016



¹ Nel 2017 sarà aperto anche nei lunedì di luglio ed agosto.

² Nel 2017 anche nei mesi di giugno, luglio ed agosto l'orario è continuato dalle 9,30 alle 17,30.

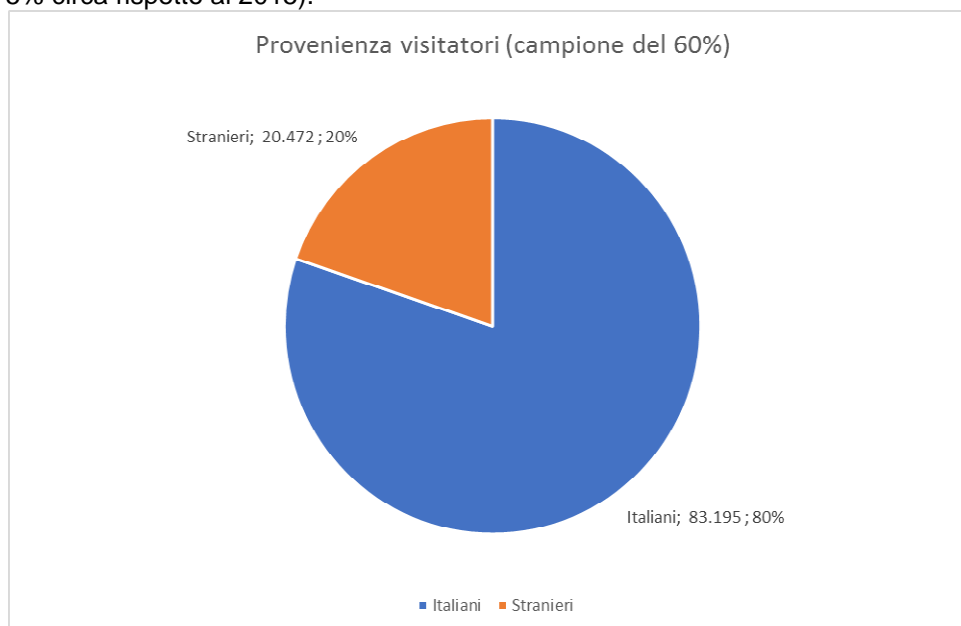
Il monumento simbolo di Ferrara si conferma il museo più visitato della città: nel 2016 sono stati 168.090 i visitatori, l'11,8% in più rispetto al 2015 (150.342). Si tratta di un risultato particolarmente positivo anche in considerazione del fatto che già il 2015 era stato registrato un aumento considerevole nell'affluenza: + 18,4% rispetto al 2014; in due anni, quindi, i visitatori del museo sono aumentati di circa il 32%.



Nei mesi primaverili si confermano elevati gli ingressi (ad aprile 25.768 presenze); il 35,4% dei visitatori annuali si concentra tra marzo, aprile e maggio; in crescita le presenze nei mesi di giugno, luglio ed agosto. Particolarmente positivi anche i dati da ottobre a dicembre in cui le presenze sono aumentate sensibilmente grazie alla mostra del Palazzo dei Diamanti.

PROVENIENZA DEI VISITATORI

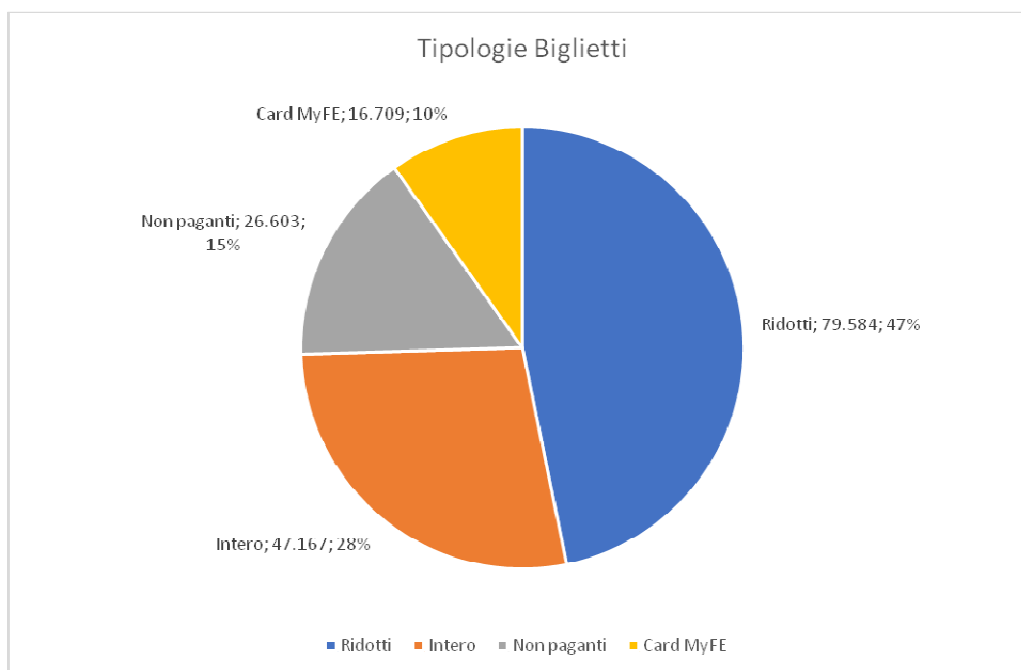
Per quanto riguarda la provenienza dei visitatori, su un campione di circa 60% del totale (la provenienza è stata chiesta a 103.667 persone), circa un quinto sono stranieri (la percentuale dei visitatori italiani è cresciuta del 5% circa rispetto al 2015).



BIGLIETTI EMESSI

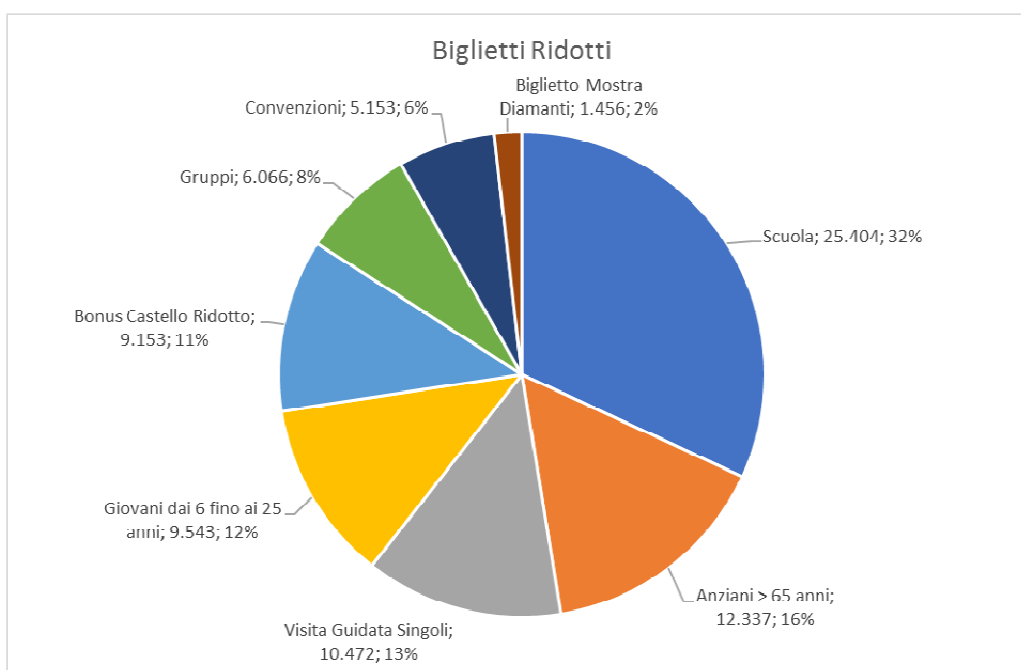
Le tariffe del museo sono le seguenti, invariate rispetto al 2015: Biglietto intero € 8, Ridotto € 6 (sconto di € 1 “bonus” per gli ospiti degli Amici del Castello, disponibili per operatori del settore turistico convenzionati), Gruppi scuole medie e superiori € 3, Bambini 6- 12 anni € 1, Family per ogni adulto pagante un minore entra gratis, Torre € 2, video guida € 2, attività didattica € 5, Visita guidata € 4 oltre al biglietto ridotto, Visita guidata 6-18 anni € 3 oltre al biglietto ridotto.

Nel 2016 l'entrata al museo è stata gratuita solamente il 2 giugno, Festa della Repubblica ed in occasione dell'inaugurazione serale del nuovo allestimento *L'arte per l'arte*.



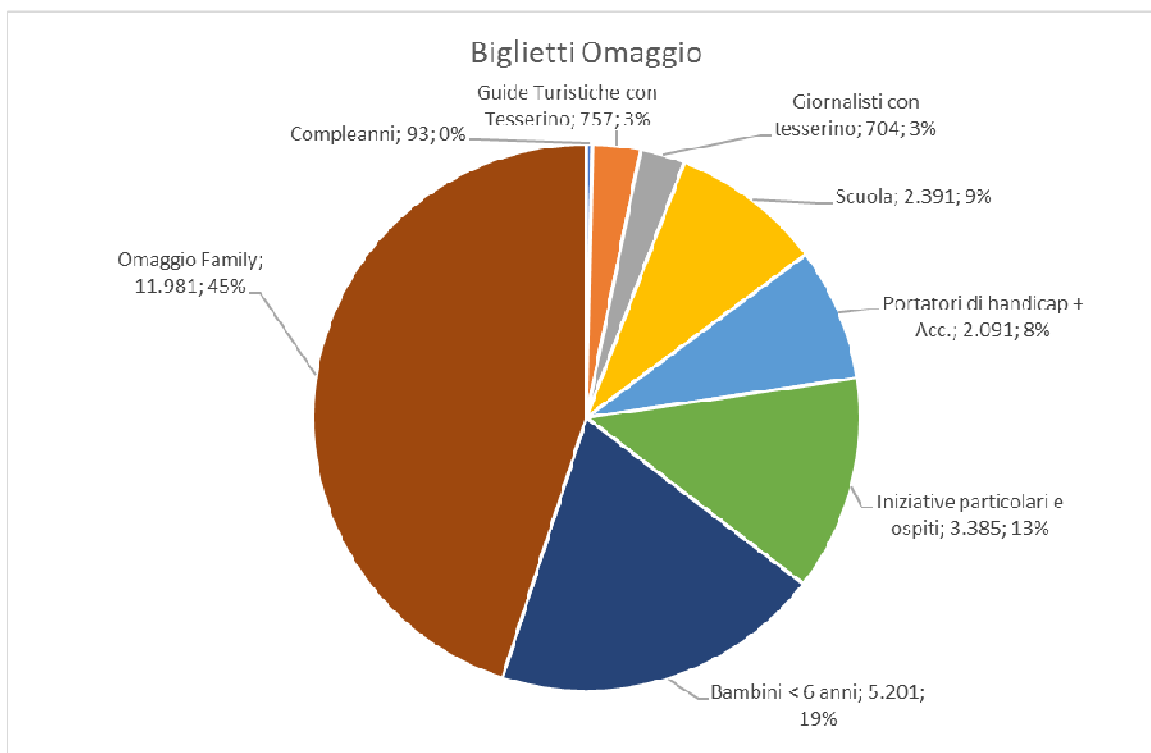
Il 28% del totale dei biglietti è a tariffa intera, di questi il 2% è stato emesso con la riduzione per gli “Amici del Castello”.³

Il 47% del totale dei biglietti è a tariffa ridotta, di questi, il 32% è relativo a studenti.

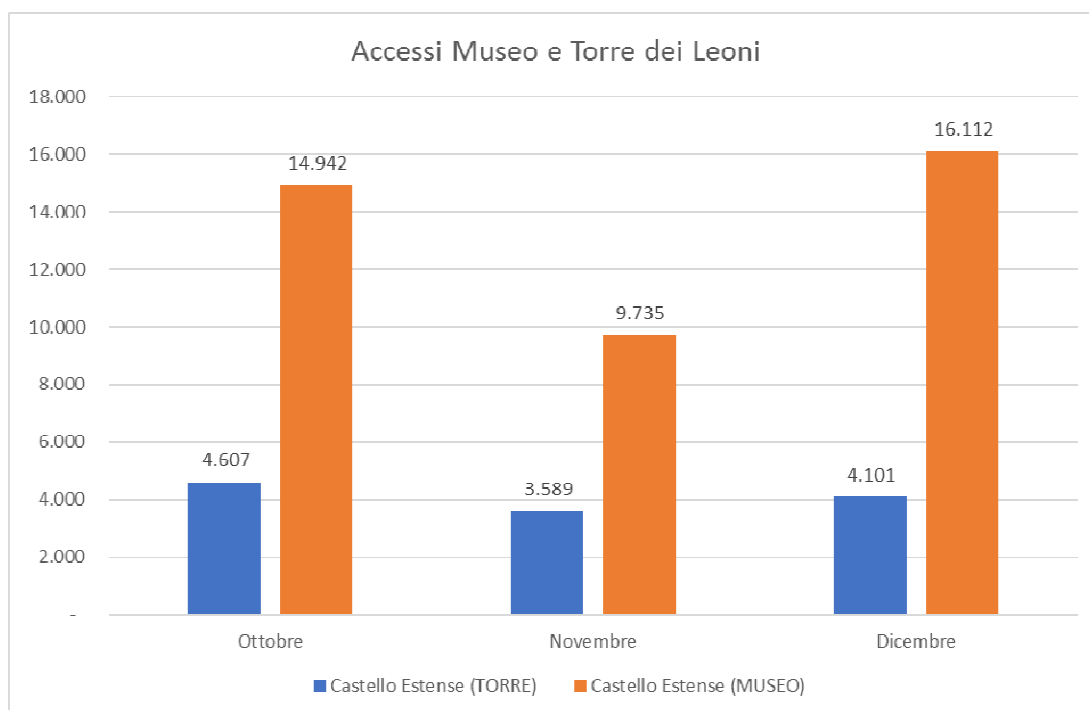


³ Alle guide turistiche, ambientali, alle agenzie di viaggio, alle strutture ricettive che si accreditano, aderendo ad uno specifico programma di promo-valorizzazione del Castello, sono rilasciati specifici voucher (Amici del Castello) per uno sconto ai loro ospiti pari ad 1 euro sul biglietto intero o ridotto.

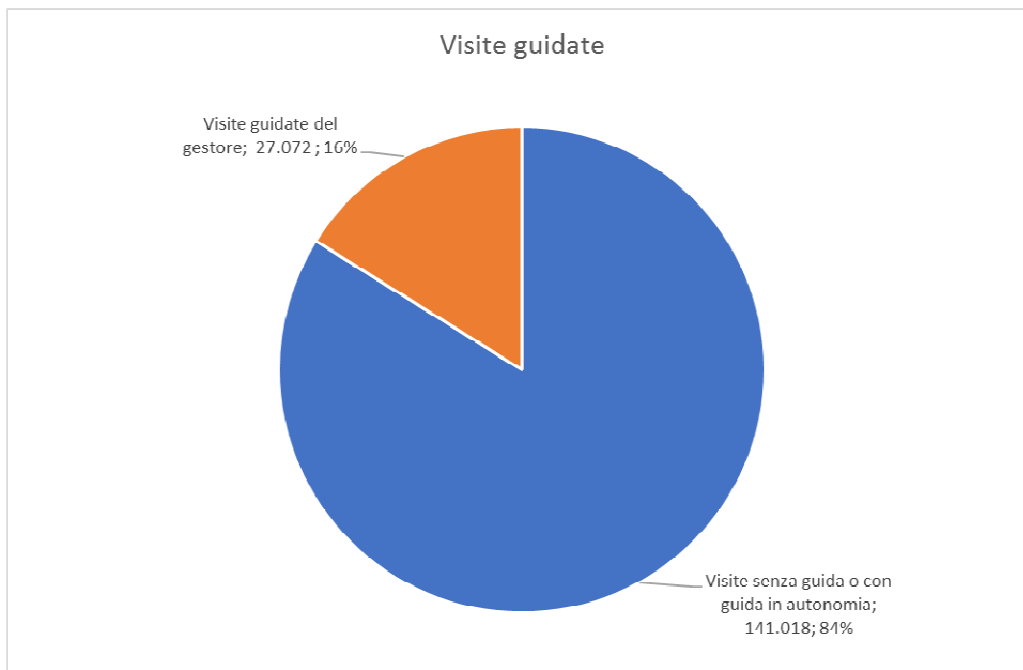
I biglietti omaggio sono il 16% sul totale, di questi il 64% riguarda minori di 6 anni o omaggio family.



Il 15 ottobre è stata riaperta al pubblico la Torre dei Leoni, visitabile nell'ambito del percorso museale con un biglietto aggiuntivo; complessivamente **12.297** i visitatori dall'apertura alla fine di dicembre.



Il museo ha proposto, durante tutto l'anno, visite guidate a partenza fissa (minimo due nei giorni feriali e tre nei festivi); 27.072 visitatori (16% sul totale) hanno usufruito di questo servizio.



L'Ufficio Informazioni e Prenotazioni Ferrara Mostre del Comune ha registrato durante l'anno 1.113 gruppi prenotati per visite guidate in Castello per un totale di 25.222 persone.