CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

Affidamento in concessione della gestione della Prosciutteria-Degustazione del Museo del Prosciutto di Parma a Langhirano

Langhirano, Via Bocchialini n. 7

Periodo 1° gennaio 2027 – 31 dicembre 2029

PARTE I

DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 – Oggetto del Capitolato

Il presente Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale disciplina i contenuti tecnici, organizzativi, qualitativi ed economico-gestionali relativi all'affidamento in concessione della gestione della **Prosciutteria-Degustazione del Museo del Prosciutto di Parma**, sita in Langhirano, Via Bocchialini n. 7, presso i locali dell'ex Foro Boario.

La Prosciutteria costituisce servizio funzionalmente integrato al Museo del Prosciutto di Parma e concorre alla valorizzazione culturale, turistica ed enogastronomica del Museo, del territorio di Langhirano e del circuito dei Musei del Cibo della Provincia di Parma.

L'affidamento ha ad oggetto la gestione unitaria dei seguenti servizi:

a. accoglienza del pubblico e supporto informativo ai visitatori;
b. degustazione di Prosciutto di Parma DOP e di altri prodotti tipici del territorio;
c. vendita di prodotti agroalimentari tipici, prodotti editoriali, gadget e materiali coerenti con le finalità del Museo;
d. servizio di caffetteria;

e. servizio di ristorazione leggera;
f. valorizzazione e promozione del circuito dei Musei del Cibo e del territorio parmense;
g. esposizione e distribuzione del materiale informativo e promozionale messo a disposizione dall'Associazione;
h. pulizia, cura e decoro dei locali assegnati, delle attrezzature, degli arredi e delle aree esterne di pertinenza;
i. custodia e corretta conservazione dei beni, degli impianti e delle attrezzature concessi in uso;
j. collaborazione alla realizzazione di iniziative culturali, turistiche, didattiche, promozionali ed enogastronomiche.

Il presente Capitolato definisce il livello minimo obbligatorio del servizio richiesto. Resta ferma la facoltà dei concorrenti di proporre, in sede di offerta tecnica, soluzioni migliorative, purché coerenti con le finalità culturali, museali e territoriali della struttura.

Art. 2 – Finalità pubbliche del servizio

La gestione della Prosciutteria non è intesa come mera attività commerciale di somministrazione, ma come servizio complementare e qualificante dell'esperienza museale.

Il servizio dovrà perseguire le seguenti finalità pubbliche:

a. rafforzare la funzione del Museo del Prosciutto quale luogo di conoscenza, interpretazione e valorizzazione della cultura materiale e immateriale legata al Prosciutto di Parma;
b. migliorare la qualità dell'accoglienza turistica;
c. integrare la visita museale con un'esperienza enogastronomica coerente con i contenuti del percorso espositivo;
d. promuovere il Prosciutto di Parma DOP e le principali produzioni agroalimentari certificate del territorio;
e. valorizzare il sistema territoriale di Langhirano e della Food Valley parmense;
f. favorire la permanenza dei visitatori all'interno del Museo e nel territorio comunale;
g. sostenere la promozione del circuito dei Musei del Cibo della Provincia di Parma;
h. garantire un servizio accessibile, ordinato, sicuro, qualificato e continuativo;
i. promuovere forme di collaborazione con consorzi di tutela, produttori, operatori turistici, associazioni locali, scuole e soggetti culturali;
j. contribuire alla costruzione di un'offerta turistica integrata, capace di unire cultura, territorio, prodotto e racconto.

L'affidatario dovrà pertanto organizzare il servizio in modo da rendere la Prosciutteria un'estensione funzionale dell'esperienza museale, anche attraverso degustazioni narrate, proposte tematiche, attività educative, eventi e iniziative di promozione territoriale.

Art. 3 – Soggetti coinvolti

Ai fini del presente Capitolato si intendono per:

Associazione: l'Associazione culturale senza finalità di lucro "I Musei del Cibo della Provincia di Parma - ETS", soggetto gestore e valorizzatore del Museo del Prosciutto di Parma secondo gli accordi vigenti con il Comune di Langhirano.

Società: Musei del Cibo Servizi S.r.l., società incaricata dai Musei del Cibo, di gestire l'attività operativa museale, con cui verrà stipulato l'accordo di gestione.

Comune: il Comune di Langhirano, proprietario dell'immobile ove hanno sede il Museo del Prosciutto e la Prosciutteria.

Museo: il Museo del Prosciutto di Parma, facente parte del circuito dei Musei del Cibo della Provincia di Parma.

Prosciutteria: i locali, gli spazi, le pertinenze, gli arredi, le attrezzature e gli impianti destinati allo svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato.

Affidatario o Gestore: il soggetto economico aggiudicatario della procedura, responsabile della gestione dei servizi affidati.

Servizi: l'insieme delle attività di accoglienza, degustazione, vendita, caffetteria, ristorazione leggera, promozione, pulizia, custodia e collaborazione culturale disciplinate dal presente Capitolato.

Art. 4 – Natura dell'affidamento

L'affidamento ha natura di concessione di servizi, con assunzione in capo all'Affidatario del rischio operativo connesso alla gestione economica delle attività affidate.

I proventi derivanti dalla vendita di prodotti, dalle degustazioni, dalla caffetteria, dalla ristorazione e dalle attività supplementari autorizzate spettano all'Affidatario, salvo quanto diversamente previsto dal presente Capitolato o da specifici accordi tra le Parti.

L'utilizzo dei locali, degli impianti, degli arredi e delle attrezzature è strettamente vincolato allo svolgimento dei servizi oggetto dell'affidamento e non può essere trasferito, ceduto, subaffidato o

destinato ad altra sede o ad altra finalità senza preventiva autorizzazione scritta dell'Associazione e, ove necessario, del Comune.

L'affidamento non costituisce locazione commerciale né attribuisce all'Affidatario alcun diritto reale o personale di godimento diverso da quello strettamente funzionale all'esecuzione del servizio.

Art. 5 – Durata dell'affidamento

La durata dell'affidamento è stabilita in anni otto, con decorrenza dal **1° gennaio 2027** e termine al **31 dicembre 2029**. Alla scadenza, se la gestione sarà risultata all'altezza dei requisiti richiesti potrà essere rinnovato per un triennio fino al 31.12.2032.

Eventuali proroghe tecniche, rinnovi o nuovi affidamenti potranno essere disposti esclusivamente nei limiti e secondo le modalità consentite dalla normativa vigente.

L'avvio effettivo del servizio dovrà avvenire entro il 1° marzo 2027.

Alla scadenza dell'affidamento, il Gestore dovrà riconsegnare i locali, gli arredi, gli impianti e le attrezzature nello stato risultante dal verbale iniziale di consegna, salvo il normale deperimento d'uso.

In caso di recesso anticipato da parte del Gestore, la comunicazione dovrà pervenire all'Associazione in forma scritta entro il 30 giugno dell'anno precedente a quello in cui si intende cessare il servizio. In ogni caso, salvo diverso accordo scritto tra le Parti, il Gestore sarà tenuto a garantire la continuità del servizio sino al 31 dicembre dell'anno in corso.

Art. 6 – Luogo di esecuzione del servizio

Il servizio dovrà essere svolto esclusivamente presso la Prosciutteria del Museo del Prosciutto di Parma, sita in Langhirano, Via Bocchialini n. 7.

Gli spazi assegnati comprendono:

a. locali interni destinati a degustazione, vendita, caffetteria e ristorazione leggera;
b. spazi di servizio e supporto funzionale;
c. eventuali spazi al primo piano, ove assegnati;

d. area cortilizia di pertinenza utilizzata come dehors o spazio esterno di servizio;
e. beni mobili, arredi, attrezzature e impianti tecnologici risultanti dall'inventario allegato.

La consistenza degli spazi, degli arredi, delle attrezzature e degli impianti sarà definita mediante apposito verbale di consegna, sottoscritto dalle Parti prima dell'avvio del servizio.

L'Affidatario non potrà modificare la destinazione d'uso dei locali né eseguire interventi strutturali, impiantistici, decorativi o funzionali senza preventiva autorizzazione scritta dell'Associazione e del Comune.

Art. 7 – Beni concessi in uso

Per l'esecuzione dei servizi, l'Associazione concede in uso all'Affidatario i locali, gli arredi, gli impianti, le attrezzature e gli altri beni funzionali alla gestione della Prosciutteria.

I beni concessi in uso dovranno essere utilizzati con diligenza, correttezza e competenza, esclusivamente per le finalità previste dal presente Capitolato.

L'Affidatario è responsabile:

a. della custodia dei beni ricevuti;
b. della loro corretta conservazione;
c. dell'uso conforme alla normativa vigente;
d. della segnalazione tempestiva di guasti, malfunzionamenti, danneggiamenti o ammanchi;
e. della piccola manutenzione ordinaria degli arredi, delle attrezzature e degli strumenti affidati;
f. degli eventuali danni causati da incuria, uso improprio, negligenza o comportamento colposo del proprio personale, dei propri collaboratori o di terzi autorizzati dal Gestore.

Alla consegna sarà redatto apposito inventario dei beni, corredato, ove opportuno, da documentazione fotografica.

Eventuali beni, arredi o attrezzature introdotti dall'Affidatario resteranno di proprietà dello stesso, salvo diverso accordo scritto tra le Parti. Tali beni dovranno essere rimossi alla cessazione del rapporto, senza arrecare danno ai locali o agli impianti.

Art. 8 – Documenti contrattuali

Costituiscono parte integrante e sostanziale del rapporto contrattuale:

a. il presente Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale, che costituisce anche disciplinare di procedura e avviso pubblico;
b. l'offerta tecnica presentata dall'Affidatario;
c. l'offerta economica presentata dall'Affidatario;
d. il contratto o convenzione di affidamento;
e. il verbale di consegna dei locali e dei beni;
f. l'inventario degli arredi, delle attrezzature e degli impianti;
g. le planimetrie degli spazi assegnati;
h. il piano delle pulizie;
i. il piano di sicurezza e gestione delle emergenze, ove richiesto;
j. il piano HACCP e la documentazione sanitaria obbligatoria;
k. le polizze assicurative;
l. ogni ulteriore allegato tecnico richiamato negli atti di affidamento.

In caso di contrasto tra i documenti, prevale il contenuto del contratto, quindi del presente Capitolato, quindi dell'offerta tecnica ed economica dell'Affidatario, salvo che l'offerta contenga condizioni migliorative accettate dall'Associazione.

Art. 9 – Principi generali di gestione

L'Affidatario dovrà garantire una gestione improntata ai seguenti principi:

a. qualità del servizio;
b. continuità e regolarità delle aperture;
c. coerenza con la missione culturale del Museo;
d. valorizzazione dei prodotti DOP, IGP e delle produzioni territoriali qualificate;
e. sostenibilità ambientale;
f. accessibilità e inclusione;
g. correttezza commerciale e trasparenza tariffaria;
h. sicurezza degli utenti e del personale;
i. decoro degli spazi;
j. collaborazione con l'Associazione e con il Comune;
k. attenzione alla soddisfazione del visitatore;
l. promozione coordinata del circuito dei Musei del Cibo.

Il Gestore dovrà evitare qualsiasi comportamento, allestimento, iniziativa, comunicazione o forma di vendita che possa risultare non coerente con la natura museale del luogo, con l'immagine istituzionale del Museo o con la valorizzazione del patrimonio agroalimentare parmense.

Art. 10 – Obbligo di continuità del servizio

L'Affidatario è tenuto a garantire la continuità del servizio per tutta la durata dell'affidamento, nel rispetto degli orari minimi, delle aperture obbligatorie e delle ulteriori aperture richieste dall'Associazione.

Eventuali sospensioni, chiusure temporanee, riduzioni di orario o modifiche organizzative dovranno essere preventivamente autorizzate dall'Associazione.

Sono ammesse chiusure non programmate esclusivamente in caso di forza maggiore, emergenza, indisponibilità dei locali, eventi imprevedibili o motivi di sicurezza. In tali casi l'Affidatario dovrà darne immediata comunicazione scritta all'Associazione, indicando le cause, la durata stimata dell'interruzione e le misure adottate per il ripristino del servizio.

La mancata apertura non autorizzata costituisce inadempimento contrattuale e comporta l'applicazione delle penali previste dal presente Capitolato, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Art. 11 – Coordinamento con il Museo e con il circuito dei Musei del Cibo

La Prosciutteria-Degustazione dovrà operare in modo integrato con il Museo del Prosciutto e con il circuito dei Musei del Cibo.

A tal fine, l'Affidatario dovrà:

a. esporre in modo visibile il materiale informativo del Museo e del circuito;
b. fornire informazioni di base sugli altri Musei del Cibo;
c. collaborare alla promozione di biglietti integrati, iniziative comuni, eventi e campagne territoriali;
d. garantire disponibilità a coordinarsi con la segreteria dell'Associazione per gruppi, scolaresche, eventi e visite organizzate;
e. adottare una comunicazione coerente con l'immagine istituzionale del Museo;
f. favorire l'integrazione tra visita museale e degustazione;
g. partecipare, ove richiesto, a incontri di coordinamento operativo.

L'Affidatario dovrà considerare la Prosciutteria non come servizio separato, ma come componente dell'esperienza complessiva offerta al visitatore.

Art. 12 – Normativa di riferimento

L'Affidatario dovrà svolgere il servizio nel pieno rispetto della normativa vigente applicabile, con particolare riferimento a:

a. normativa in materia di contratti pubblici e concessioni di servizi;
b. normativa in materia di commercio e somministrazione di alimenti e bevande;
c. normativa igienico-sanitaria e HACCP;
d. normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro;
e. normativa antincendio;
f. normativa fiscale e tributaria;
g. normativa in materia di tutela dei consumatori;
h. normativa in materia di accessibilità, ove applicabile;
i. regolamenti comunali vigenti;
j. regolamenti, statuti e disposizioni dell'Associazione relativi al funzionamento dei Musei del Cibo.

L'Affidatario sarà tenuto ad acquisire, entro l'avvio dell'attività (art. 76), e mantenere per tutta la durata dell'affidamento ogni autorizzazione, licenza, nulla osta, certificazione, abilitazione o comunicazione richiesta per l'esercizio delle attività affidate.

La perdita, sospensione o mancata acquisizione dei titoli abilitativi necessari costituisce grave inadempimento.

Art. 13 – Valore culturale e identitario della Prosciutteria

La Prosciutteria dovrà essere gestita come spazio di interpretazione e promozione della cultura del Prosciutto di Parma e dell'agroalimentare parmense.

L'Affidatario dovrà pertanto garantire che l'offerta gastronomica, l'allestimento, la comunicazione, il personale e le attività proposte siano coerenti con i seguenti contenuti identitari:

a. storia del Prosciutto di Parma;
b. rapporto tra prodotto, territorio, clima e saperi produttivi;
c. cultura alimentare parmense;
d. filiera agroalimentare locale;

e. riconoscimento delle produzioni certificate;
f. legame tra Museo, territorio e comunità;
g. educazione al consumo consapevole;
h. qualità, autenticità e tracciabilità dei prodotti.

L'Affidatario dovrà evitare forme di proposta commerciale generica o non coerente con il contesto museale.

Art. 14 – Requisiti minimi del modello gestionale

Il modello gestionale proposto dall'Affidatario dovrà assicurare almeno:

a. presenza di un responsabile del servizio;
b. presenza di personale formato e idoneo alla somministrazione di alimenti e bevande;
c. disponibilità di personale in grado di relazionarsi con il pubblico in italiano e inglese;
d. sistema di gestione delle prenotazioni in raccordo con l'Associazione;
e. procedure per il controllo della qualità dei prodotti;
f. procedure per la pulizia e sanificazione degli spazi;
g. procedure per la gestione dei reclami;
h. piano di approvvigionamento dei prodotti;
i. piano minimo di attività ed eventi;
j. sistema di monitoraggio interno del servizio;
k. referente reperibile per urgenze ed emergenze.

Tali requisiti saranno dettagliati nelle successive parti del presente Capitolato.

Art. 15 – Contributo annuale per la valorizzazione

L'Affidatario corrisponderà annualmente all'Associazione, entro il termine stabilito nel contratto, un contributo destinato alla promozione, valorizzazione e gestione coordinata della struttura e del Museo.

L'importo del contributo annuale è fissato in € 3.500 annui (importo base) ed è oggetto di offerta economica migliorativa, secondo i criteri di cui all'art. 79.

Il mancato pagamento del contributo nei termini stabiliti costituisce inadempimento contrattuale e potrà comportare l'applicazione di penali, la sospensione di eventuali autorizzazioni accessorie e, nei casi più gravi o reiterati, la risoluzione del rapporto.

Art. 16 – Divieto di cessione e subaffidamento

È vietata la cessione totale o parziale del contratto, dei locali, dei servizi o della gestione a soggetti terzi senza preventiva autorizzazione scritta dell'Associazione.

Eventuali collaborazioni operative, forniture, prestazioni accessorie o attività affidate a terzi dovranno essere comunicate all'Associazione e resteranno sotto la piena responsabilità dell'Affidatario.

In ogni caso, l'Affidatario resta unico responsabile nei confronti dell'Associazione e del Comune per la corretta esecuzione di tutti i servizi oggetto del presente Capitolato.

Art. 17 – Riserva di accesso e controllo

L'Associazione e il Comune si riservano il diritto di accedere ai locali della Prosciutteria, anche con proprio personale tecnico, amministrativo o incaricato, per:

a. verificare lo stato dei locali, degli impianti e delle attrezzature;
b. controllare il corretto svolgimento del servizio;
c. effettuare interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria;
d. verificare il rispetto delle prescrizioni di sicurezza;
e. controllare la qualità dell'offerta e il rispetto degli standard previsti;
f. realizzare attività istituzionali, culturali o promozionali autorizzate.

Salvo casi di urgenza, emergenza o necessità tecnica indifferibile, l'accesso sarà comunicato preventivamente al Gestore.

Il Gestore dovrà garantire piena collaborazione durante le attività di controllo e verifica.

Art. 18 – Clausola di coerenza istituzionale

La Prosciutteria-Degustazione opera all'interno di un Museo e deve pertanto mantenere, in ogni aspetto della propria gestione, un profilo coerente con la destinazione culturale, educativa e pubblica del luogo.

Non sono ammesse:

a. attività incompatibili con la funzione museale;
b. comunicazioni lesive dell'immagine del Museo, dell'Associazione o del Comune;
c. iniziative commerciali non coerenti con la valorizzazione del territorio;
d. pubblicità permanente non autorizzata;
e. utilizzi degli spazi per finalità estranee al presente Capitolato;
f. modifiche estetiche, funzionali o allestitive non autorizzate;
g. comportamenti che compromettano la qualità della visita museale.

Ogni attività dovrà essere orientata alla valorizzazione del Museo del Prosciutto, del circuito dei Musei del Cibo, della cultura agroalimentare parmense e dell'immagine complessiva del territorio.

Art. 19 – Disposizione di rinvio

Per quanto non previsto nella presente Parte I, si rinvia alle successive sezioni del Capitolato, al contratto di affidamento, agli allegati tecnici, alla normativa vigente e alle disposizioni dell'Associazione e del Comune applicabili alla gestione del Museo e della Prosciutteria.

PARTE II

DESCRIZIONE TECNICA DEL SERVIZIO

Art. 20 – Principi organizzativi del servizio

La Prosciutteria costituisce parte integrante dell'offerta culturale del Museo del Prosciutto di Parma e concorre alla realizzazione della missione istituzionale del Museo attraverso la valorizzazione del patrimonio agroalimentare del territorio.

L'attività affidata dovrà pertanto essere organizzata secondo un modello gestionale orientato ai principi di:

- qualità dell'accoglienza;
- valorizzazione delle produzioni DOP e IGP;

- promozione del territorio;
- educazione alimentare;
- sostenibilità;
- integrazione con il percorso museale;
- elevata qualità gastronomica;
- esperienza del visitatore.

L'obiettivo della gestione è quello di trasformare la degustazione in una naturale prosecuzione della visita museale.

Il Gestore dovrà pertanto evitare modelli di esercizio assimilabili ad un tradizionale bar o punto ristoro.

L'offerta dovrà mantenere caratteristiche coerenti con il valore culturale e identitario del Museo.

Art. 21

Servizi obbligatori

Il Gestore dovrà garantire continuativamente i seguenti servizi.

Servizi di accoglienza

- ricevimento dei visitatori;
- informazioni sui servizi disponibili;
- orientamento all'interno del Museo;
- informazioni sul circuito dei Musei del Cibo;
- informazioni turistiche di base sul territorio.

Degustazione

Servizio continuativo di degustazione dei prodotti tipici.

Dovranno essere sempre disponibili almeno:

- una degustazione "base";

- una degustazione "completa";
- una degustazione dedicata alle famiglie;
- una degustazione dedicata ai gruppi;
- una proposta dedicata alle scuole.

Vendita

Vendita di

- prodotti alimentari confezionati;
- prodotti editoriali;
- gadget del Museo;
- prodotti dei Consorzi;
- merchandising autorizzato.

Caffetteria

Preparazione e vendita di

- caffè;
- bevande;
- tè;
- infusi;
- bibite;
- succhi.

Ristorazione leggera

Preparazione di

- taglieri;
- torta fritta;
- panini gourmet;
- insalate;
- piatti freddi;

- dessert tradizionali.

Sono esclusi servizi di ristorazione incompatibili con gli spazi museali.

Art. 22

Esperienza di degustazione

La degustazione non costituisce una semplice somministrazione di alimenti ma rappresenta un'attività di interpretazione del patrimonio gastronomico.

Il personale dovrà essere in grado di illustrare ai visitatori:

- la storia del Prosciutto di Parma;
- il disciplinare produttivo;
- le fasi della lavorazione;
- il rapporto con il territorio;
- le diverse stagionature;
- gli abbinamenti gastronomici.

Per gruppi superiori a dieci persone dovrà essere sempre garantita una breve introduzione narrativa.

Art. 23

Prodotti obbligatori

Dovranno essere sempre disponibili:

Salumi

Prosciutto di Parma DOP

stagionatura minima

20 mesi

preferibilmente

24 mesi

30 mesi

36 mesi

Salame Felino IGP

Coppa di Parma

Culatello di Zibello ove disponibile

Spalla cotta ove prevista.

Formaggi

Parmigiano Reggiano

24 mesi

30 mesi

36 mesi

Burro

Ricotta

eventuali produzioni locali.

Pane

Pane fresco

Torta fritta

Grissini

Focaccia.

Bevande

Acqua

Bibite

Succhi

Birre artigianali locali

Vini DOC e DOCG del territorio.

Art. 24

Carta delle degustazioni

La Prosciutteria dovrà predisporre una carta permanente delle degustazioni.

Essa dovrà comprendere almeno:

Degustazione Classica

Prosciutto

Parmigiano

Pane

Acqua

Degustazione Premium

Prosciutto di Parma di tre stagionature

Parmigiano Reggiano diverse stagionature

Vino dei Colli di Parma

Degustazione Food Valley

Prosciutto di Parma

Parmigiano Reggiano

Salame Felino

Coppa di Parma

Vino dei Colli di Parma

Degustazione Famiglia

Porzioni ridotte

bevande analcoliche.

Degustazione Scuole

Pensata come esperienza educativa.

Art. 25

Offerta gastronomica

L'offerta dovrà privilegiare:

prodotti locali

filiera corta

DOP

IGP

Presìdi Slow Food

produzioni artigianali.

È vietato l'utilizzo prevalente di prodotti industriali privi di connessione con il territorio.

Art. 26

Vendita dei prodotti

La vendita dovrà essere organizzata secondo criteri museali.

Il punto vendita dovrà risultare ordinato.

Ogni prodotto dovrà riportare:

produttore

origine

certificazione

prezzo.

I prodotti dovranno essere presentati come strumenti di valorizzazione del territorio.

Art. 27

Comunicazione al visitatore

Ogni tavolo dovrà mettere a disposizione:

materiale del Museo;

materiale dei Musei del Cibo;

cartina del territorio;

informazioni turistiche;

eventi.

Art. 28

Eventi

Il Gestore dovrà organizzare almeno:

8 eventi annuali.

Di cui

2 degustazioni guidate

2 incontri con produttori

2 eventi culturali

2 iniziative per famiglie.

Le iniziative dovranno essere concordate con l'Associazione.

Art. 29

Collaborazione con il Museo

Il Gestore collaborerà con il personale del Museo per:

visite speciali;

gruppi;

stampa;

educational;

fam trip;

giornalisti;

delegazioni;

eventi.

Art. 30

Comunicazione digitale

Il Gestore dovrà produrre contenuti utili alla promozione.

Almeno:

4 fotografie professionali al mese

2 brevi video

calendario eventi

aggiornamento prodotti stagionali.

I contenuti saranno condivisi con l'Associazione.

Art. 31

Standard di qualità percepita

Il servizio dovrà perseguire:

cortesia

rapidità

pulizia

ordine

chiarezza

professionalità.

L'obiettivo minimo sarà quello di raggiungere un livello di soddisfazione del pubblico pari almeno a **4,5/5**, misurato attraverso i questionari predisposti dall'Associazione.

PARTE III

SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO (SGQS)

Art. 32

Principi generali

Il Gestore dovrà organizzare il servizio secondo principi di qualità, continuità, efficacia, efficienza, trasparenza e orientamento al visitatore.

L'obiettivo della gestione è garantire una qualità costante durante tutta la durata della concessione.

La qualità sarà misurata mediante specifici indicatori di performance (Key Performance Indicators - KPI), livelli di servizio (Service Level Agreement - SLA), verifiche periodiche e monitoraggi effettuati dall'Associazione.

La misurazione delle prestazioni costituisce elemento essenziale della gestione e potrà essere utilizzata ai fini dell'applicazione di penali, dell'adozione di prescrizioni migliorative e della valutazione complessiva del servizio.

Art. 33

Standard generali di servizio

Il Gestore dovrà garantire che ogni visitatore possa usufruire di un servizio caratterizzato da:

- puntualità;
- professionalità;
- cortesia;
- pulizia;
- ordine;

- chiarezza delle informazioni;
- qualità gastronomica;
- sicurezza;
- accessibilità;
- uniformità delle prestazioni.

Ogni operatore dovrà mantenere comportamenti coerenti con l'immagine istituzionale del Museo.

Art. 34

Livelli minimi di servizio (SLA)

Apertura del servizio

Indicatore	Standard
Apertura puntuale	100 %
Ritardo massimo tollerato	5 minuti
Chiusure non autorizzate	0

Disponibilità prodotti

Indicatore	Standard
Disponibilità Prosciutto DOP	100 %
Disponibilità Parmigiano DOP	100 %
Disponibilità carta degustazioni	100 %
Disponibilità vini previsti	≥95 %

Accoglienza

Indicatore	Standard
Tempo massimo di accoglienza	3 minuti
Tempo risposta informazioni	immediato

Indicatore	Standard
Personale identificabile	100 %

Servizio al tavolo

Indicatore	Standard
Presa ordine	entro 5 minuti
Servizio degustazione	entro 15 minuti
Bevande	entro 5 minuti

Pulizia

Indicatore	Standard
Tavoli puliti	100 %
Bagni puliti	100 %
Pavimenti decorosi	100 %
Dehors ordinato	100 %

Art. 35

Standard qualitativi della degustazione

Ogni degustazione dovrà rispettare requisiti qualitativi omogenei.

Il personale dovrà verificare:

- corretta temperatura di servizio;
- corretta conservazione;
- freschezza dei prodotti;
- presentazione curata;
- adeguate porzioni;
- corretto abbinamento.

Le degustazioni dovranno essere presentate in modo uniforme.

Ogni piatto dovrà essere riconoscibile come prodotto della Prosciutteria del Museo.

Art. 36

Standard dell'accoglienza

Ogni visitatore dovrà essere accolto in un ambiente rilassante e adeguato per la degustazione di prodotti d'eccellenza, secondo il seguente protocollo.

Fase 1

Saluto

Disponibilità

Contatto visivo

Fase 2

Domanda sulle esigenze

Informazione sulla degustazione

Presentazione del menù

Fase 3

Proposta di visita agli altri Musei del Cibo

Promozione delle iniziative

Eventuali eventi in programma

Fase 4

Ringraziamento finale

Invito al ritorno

Informazioni sul territorio

Art. 37

Customer Experience

Il Gestore dovrà perseguire una esperienza di visita orientata alla soddisfazione del cliente.

Gli elementi valutati saranno:

accoglienza

qualità dei prodotti

pulizia

professionalità

rapidità

chiarezza

comfort

esperienza complessiva.

Art. 38

Customer Satisfaction

L'Associazione effettuerà periodicamente indagini di soddisfazione.

L'obiettivo minimo sarà:

4,5 / 5

oppure

90 % di soddisfazione.

Qualora il punteggio medio scenda sotto tale valore per due rilevazioni consecutive, il Gestore dovrà predisporre un Piano di miglioramento.

Art. 39

Gestione dei reclami

Ogni reclamo dovrà essere registrato.

Per ciascun reclamo dovranno essere indicati:

- data;
- oggetto;
- causa;
- soluzione adottata;
- tempo di chiusura.

Standard

Indicatore	Standard
Presa in carico	entro 24 ore

Indicatore	Standard
Risposta	entro 5 giorni
Chiusura	entro 10 giorni

Art. 40

Audit

L'Associazione potrà effettuare:

audit programmati

audit a sorpresa

mystery guest

verifiche documentali

verifiche HACCP

verifiche inventariali.

Il Gestore dovrà garantire piena collaborazione.

Art. 41

Indicatori di performance (KPI)

Saranno monitorati almeno i seguenti indicatori.

Fruizione

numero visitatori

numero degustazioni

numero gruppi

numero scuole

Commerciali

scontrino medio

vendite prodotti tipici

vendite merchandising

Qualità

customer satisfaction

reclami

tempo medio servizio

puntualità apertura

Promozione

eventi organizzati

contenuti digitali

materiale distribuito

collaborazioni attivate

Art. 42

Reportistica

Entro il giorno 10 di ogni mese il Gestore trasmetterà all'Associazione un report comprendente:

visitatori serviti

numero degustazioni

vendite

eventi

criticità

reclami

iniziative svolte

attività promozionali

proposte migliorative.

L'Associazione potrà definire un modello unico di report.

Art. 43

Piano di miglioramento

Qualora uno o più indicatori risultino inferiori agli standard previsti, l'Associazione potrà richiedere la predisposizione di un Piano di Miglioramento.

Il Piano dovrà contenere:

analisi delle cause;

azioni correttive;

tempi di attuazione;

responsabili;

indicatori di verifica.

Il mancato rispetto del Piano costituisce inadempimento contrattuale.

Art. 44

Riunioni di monitoraggio

Almeno due volte all'anno saranno organizzati incontri tra:

- Associazione;
- Gestore;
- eventuali rappresentanti del Comune.

Le riunioni avranno lo scopo di:

- analizzare i KPI;
- valutare l'andamento del servizio;
- programmare le attività;
- condividere eventuali criticità;
- definire azioni di miglioramento.

Art. 45

Carta della Qualità del Servizio

Entro sessanta giorni dall'avvio della gestione il Gestore predisporrà una Carta della Qualità del Servizio, approvata dall'Associazione.

La Carta dovrà riportare:

- gli impegni assunti nei confronti dei visitatori;

- gli standard qualitativi;
- le modalità di presentazione dei reclami;
- gli obiettivi di miglioramento;
- i riferimenti utili per l'utenza.

PARTE IV

GOVERNANCE, CONTROLLO DEL SERVIZIO E SISTEMA SANZIONATORIO

TITOLO I

SISTEMA DI GOVERNANCE

Art. 46 – Principi di governance della concessione

L'esecuzione del servizio dovrà svolgersi secondo un modello di gestione collaborativo tra l'Associazione, il Comune e l'Affidatario, finalizzato al perseguimento degli obiettivi culturali, turistici e gestionali del Museo del Prosciutto di Parma.

La gestione dovrà essere improntata ai principi di:

- trasparenza;
- collaborazione;
- responsabilità;
- miglioramento continuo;
- orientamento al visitatore;
- tutela dell'immagine istituzionale del Museo.

L'Associazione esercita funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo, mentre l'Affidatario mantiene piena autonomia organizzativa nell'esecuzione del servizio nei limiti previsti dal presente Capitolato.

Art. 47 – Responsabile della concessione

L'Affidatario dovrà nominare, prima dell'avvio del servizio, un **Responsabile della Concessione**, che costituirà il referente unico nei confronti dell'Associazione.

Il Responsabile dovrà possedere adeguata esperienza nella gestione di esercizi di somministrazione o servizi analoghi e sarà incaricato di:

- coordinare il personale;
- garantire il rispetto del Capitolato;
- curare i rapporti con l'Associazione;
- partecipare alle riunioni di coordinamento;
- gestire le emergenze;
- predisporre la reportistica.

L'eventuale sostituzione del Responsabile dovrà essere preventivamente comunicata.

Art. 48 – Referente dell'Associazione

L'Associazione individuerà un proprio referente tecnico incaricato di:

- verificare il corretto svolgimento del servizio;
- autorizzare le attività straordinarie;
- coordinare eventi e iniziative;
- validare la reportistica;
- effettuare sopralluoghi;
- proporre eventuali prescrizioni migliorative.

TITOLO II

MONITORAGGIO

Art. 49 – Programma annuale di monitoraggio

L'Associazione predisporrà un programma annuale di monitoraggio comprendente:

- verifiche ordinarie;
- verifiche straordinarie;
- audit documentali;
- sopralluoghi;
- verifiche qualitative;
- verifiche economico-gestionali.

Le verifiche potranno essere svolte con o senza preavviso.

Art. 50 – Tipologie di controllo

Le attività di controllo potranno riguardare:

Controlli amministrativi

- autorizzazioni;
- assicurazioni;
- formazione;
- DURC;
- documentazione HACCP.

Controlli tecnici

- impianti;
- attrezzature;
- pulizia;

- manutenzioni.

Controlli qualitativi

- degustazioni;
- prodotti;
- servizio;
- presentazione;
- customer experience.

Controlli economici

- rispetto del listino;
- applicazione delle tariffe;
- correttezza delle informazioni;
- esposizione dei prezzi.

Art. 51 – Mystery Guest

L'Associazione potrà effettuare verifiche mediante **Mystery Guest**.

I verificatori opereranno come normali visitatori e compileranno una scheda di valutazione relativa a:

- accoglienza;
- cortesia;
- tempi di servizio;
- qualità della degustazione;
- pulizia;
- competenza del personale;
- esperienza complessiva.

Le risultanze costituiranno elemento di valutazione della qualità del servizio.

Art. 52 – Verbali di verifica

Ogni controllo sarà documentato mediante verbale contenente:

- data;
- luogo;
- personale presente;
- attività controllate;
- eventuali criticità;
- prescrizioni;
- termine per l'adeguamento.

Il verbale sarà trasmesso all'Affidatario.

TITOLO III

GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Art. 53 – Definizione di non conformità

Per **non conformità** si intende qualsiasi difformità tra il servizio effettivamente svolto e quanto previsto dal Capitolato, dall'offerta tecnica o dalla normativa vigente.

Art. 54 – Classificazione

Le non conformità sono classificate come:

Livello A

Osservazioni

Irregolarità formali prive di conseguenze sul servizio.

Esempi:

- cartellonistica incompleta;
- documentazione da aggiornare.

Livello B

Non conformità lievi

Comportano un parziale disservizio.

Esempi:

- lieve ritardo;
- limitata indisponibilità di prodotti;
- pulizia non perfetta.

Livello C

Non conformità gravi

Incidono significativamente sulla qualità.

Esempi:

- mancata apertura;
- personale insufficiente;
- prodotti non conformi;
- gravi carenze igieniche.

Livello D

Non conformità gravissime

Mettono a rischio utenti, Museo o immagine istituzionale.

Esempi:

- violazioni HACCP;
- assenza autorizzazioni;
- pericolo per la sicurezza;
- utilizzo improprio dei locali.

Art. 55 – Azioni correttive

Per ogni non conformità l'Associazione potrà richiedere un Piano di Azione Correttiva.

Il Piano dovrà contenere:

- cause;
- interventi;
- responsabili;
- tempi;
- modalità di verifica.

Art. 56 – Escalation

Il sistema seguirà il seguente percorso:

1. osservazione;
2. prescrizione;
3. diffida;
4. applicazione penale;
5. sospensione di attività autorizzate;
6. proposta di risoluzione.

TITOLO IV

PENALI

Art. 57 – Principi

Le penali hanno funzione di garantire il rispetto degli standard qualitativi.

L'applicazione della penale non esclude il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

Art. 58 – Penali automatiche

Violazione	Penale
Ritardo apertura	€150
Chiusura non autorizzata	€500
Mancata pulizia	€250
Personale non identificabile	€100
Mancata esposizione prezzi	€100
Mancata disponibilità degustazione obbligatoria	€250
Mancata collaborazione durante verifiche	€300
Ritardo report mensile	€100

Art. 59 – Penali aggravate

Le penali potranno essere aumentate fino al triplo nei casi di:

- reiterazione;
- dolo;
- grave danno d'immagine;
- mancata esecuzione delle prescrizioni.

TITOLO V

RISOLUZIONE

Art. 60 – Cause di risoluzione

Costituiscono causa di risoluzione immediata:

- perdita delle autorizzazioni;
- perdita dei requisiti morali;
- gravi violazioni HACCP;
- violazioni delle norme di sicurezza;
- utilizzo improprio dei locali;
- cessione non autorizzata;
- mancata copertura assicurativa;
- insolvenza;
- chiusura definitiva dell'attività;
- mancato pagamento del contributo annuale.

Art. 61 – Risoluzione per reiterazione

La concessione potrà essere risolta qualora si verifichino:

- tre non conformità di livello C nell'arco di dodici mesi;
- due non conformità di livello D;
- mancato raggiungimento degli standard qualitativi per due anni consecutivi;
- reiterato mancato rispetto dei Piani di Miglioramento.

Art. 62 – Verbale di riconsegna

Alla cessazione del rapporto sarà effettuato un sopralluogo congiunto.

Il verbale conterrà:

- stato dei locali;
- inventario;
- attrezzature;
- impianti;
- eventuali danni;
- ripristini necessari.

PARTE V

PROGETTO GESTIONALE E OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIO

TITOLO I

MODELLO ORGANIZZATIVO

Art. 63 – Progetto gestionale

L'Affidatario dovrà eseguire il servizio secondo il progetto gestionale presentato in sede di gara, che costituisce parte integrante del contratto.

Il progetto gestionale dovrà dimostrare la capacità del concorrente di garantire una gestione integrata della Prosciutteria quale servizio complementare del Museo del Prosciutto di Parma, assicurando elevati standard qualitativi, sostenibilità economica, valorizzazione culturale e promozione territoriale.

Il progetto dovrà mantenere validità per tutta la durata della concessione e costituirà parametro di verifica durante l'esecuzione del contratto.

Eventuali modifiche sostanziali dovranno essere preventivamente autorizzate dall'Associazione.

Art. 64

Contenuti minimi del progetto gestionale

Il progetto dovrà sviluppare almeno i seguenti argomenti.

A

Visione generale della gestione

con descrizione della filosofia gestionale e degli obiettivi perseguiti.

B

Organizzazione del servizio

comprendente

- organigramma
- turnazioni
- gestione delle aperture
- reperibilità
- sostituzioni del personale.

C

Organizzazione della Prosciutteria

layout

flussi

organizzazione della sala

modalità di servizio.

D

Programma delle degustazioni

con descrizione delle proposte permanenti e stagionali.

E

Programmazione degli eventi

con calendario annuale indicativo.

F

Migliorie tecniche alla struttura

G

Strategia di valorizzazione del Museo.

Strategia di promozione del territorio.

H

Comunicazione.

I

Sostenibilità ambientale.

L

Gestione della qualità.

Art. 65

Organizzazione del personale

Il progetto dovrà riportare:

numero degli addetti;

qualifiche;

esperienze;

copertura degli orari;

referente della gestione;

modalità di formazione.

Dovranno inoltre essere descritte le procedure per la sostituzione del personale assente, al fine di garantire la continuità del servizio.

Art. 66

Piano annuale delle attività

L'Affidatario predisporrà annualmente un Piano delle Attività comprendente almeno:

programma eventi;

attività promozionali;

attività con i produttori;

iniziative con le scuole;

iniziative con i Musei del Cibo;

eventuali collaborazioni.

Il Piano dovrà essere approvato dall'Associazione entro il mese di gennaio di ogni anno.

Art. 67

Piano della comunicazione

L'Affidatario dovrà predisporre un Piano della Comunicazione contenente:

obiettivi;

target;

strumenti;

social media;

newsletter;

materiali cartacei;

attività con influencer;

rapporti con la stampa;

partecipazione a campagne dei Musei del Cibo.

Il Piano dovrà essere coordinato con la strategia di comunicazione dell'Associazione.

Art. 68

Piano della qualità

L'Affidatario predisporrà un Piano della Qualità comprendente:

obiettivi annuali;

indicatori;

controlli interni;

procedure;

monitoraggi;

azioni correttive.

Il Piano dovrà essere aggiornato almeno una volta all'anno.

Art. 69

Piano di sostenibilità

Il Gestore dovrà adottare misure finalizzate alla sostenibilità ambientale.

In particolare dovranno essere previste azioni riguardanti:

riduzione della plastica monouso;

riduzione degli sprechi alimentari;

raccolta differenziata;

filiera corta;

utilizzo di prodotti locali;

risparmio energetico;

riduzione dei consumi idrici.

Costituirà elemento qualificante l'adozione di protocolli ambientali certificati.

Art. 70

Innovazione

L'Affidatario dovrà proporre strumenti innovativi finalizzati al miglioramento dell'esperienza del visitatore.

Potranno essere previsti:

QR Code narrativi;

menu digitali;

prenotazioni online;

pagamenti digitali;

contenuti multimediali;

abbinamenti interattivi;

esperienze sensoriali.

Le innovazioni dovranno risultare coerenti con il contesto museale ma non dovranno mai sostituire il rapporto diretto del personale con il pubblico, per garantire il giusto “racconto” dei prodotti e del territorio.

Art. 71

Collaborazione con il territorio

Il Gestore dovrà sviluppare relazioni con:

Consorzio del Prosciutto di Parma;

Consorzio del Parmigiano Reggiano;

Strada del Prosciutto;

Comune di Langhirano;

produttori locali;

operatori turistici;

associazioni;

scuole.

Lo scopo è rafforzare il ruolo della Prosciutteria-Degustazione quale punto di riferimento per la promozione della Food Valley.

Art. 72

Collaborazione con il Museo

L'Affidatario dovrà partecipare attivamente alla vita del Museo.

In particolare dovrà collaborare a:

inaugurazioni;

mostre;

eventi;

educational;

giornate tematiche;

visite istituzionali;

progetti didattici.

Art. 73

Rendicontazione annuale

Entro il 31 gennaio di ogni anno il Gestore presenterà una Relazione Annuale contenente:

analisi dell'attività svolta;

indicatori di gestione;

analisi economica;

attività promozionali;

eventi;

criticità;

proposte di miglioramento;

obiettivi dell'anno successivo.

La Relazione sarà oggetto di valutazione da parte dell'Associazione.

Art. 74

Miglioramento continuo

L'Affidatario si impegna ad aggiornare costantemente il modello gestionale sulla base:

dei risultati dei KPI;

dei questionari;

dei reclami;

delle indicazioni dell'Associazione;

dell'evoluzione del mercato turistico;

delle migliori pratiche nazionali.

Il miglioramento continuo costituisce obbligo contrattuale.

Art. 75

Documentazione da presentare in sede di gara

A corredo dell'offerta tecnica, il concorrente dovrà presentare almeno:

- Relazione illustrativa del progetto gestionale e delle migliorie alle strutture (massimo 10 pagine formato A4, esclusi allegati);
- Organigramma del servizio e curriculum del Responsabile della concessione;
- Piano annuale tipo delle attività e degli eventi;
- Proposta di carta delle degustazioni e dell'offerta gastronomica;
- Piano della comunicazione e della promozione territoriale;
- Piano della qualità del servizio;
- Piano di sostenibilità ambientale;
- Cronoprogramma delle attività previste nel primo anno di gestione.

La documentazione presentata costituirà parte integrante dell'offerta e, una volta approvata, assumerà valore contrattuale.

PARTE VI

CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE, PRESENTAZIONE E VALUTAZIONE DELLE PROPOSTE

Il presente Capitolato costituisce, ad ogni effetto, anche disciplinare di procedura e avviso pubblico.

Art. 76 – Condizioni di partecipazione

La partecipazione alla procedura è limitata alle attività e alle persone residenti nell'area della "Strada del Prosciutto e dei Vini dei Colli di Parma" e non è subordinata al possesso della partita IVA né di iscrizioni, licenze o autorizzazioni alla data di presentazione della proposta.

Il concorrente deve possedere la capacità tecnica necessaria alla gestione del servizio. Tale capacità deve essere documentata nel progetto gestionale di cui agli articoli 63 e seguenti, attraverso l'esperienza documentata del concorrente, del Responsabile della concessione e/o del personale indicato, in attività di somministrazione di alimenti e bevande, ristorazione, accoglienza turistica, gestione di servizi culturali o servizi analoghi a quelli oggetto del presente Capitolato.

L'aggiudicatario dovrà possedere, al momento dell'avvio dell'attività, tutte le iscrizioni, i requisiti professionali, le autorizzazioni, le licenze, le abilitazioni e le comunicazioni necessarie per l'esercizio dei servizi affidati, ivi compresa la partita IVA, ai sensi dell'art. 12 del presente Capitolato.

La mancata acquisizione dei predetti titoli entro l'avvio dell'attività comporta la decadenza dall'aggiudicazione.

Art. 77 – Modalità e termine di presentazione delle proposte

Le proposte sono accettate esclusivamente a mezzo posta elettronica certificata (PEC), da inviare all'indirizzo museidelcibo@legalmail.it entro e non oltre le ore 12,00 del giorno 30.11.2026.

Non sono ammesse modalità di invio diverse dalla PEC. Le proposte inviate con altri mezzi o pervenute oltre il termine indicato non saranno prese in considerazione.

Art. 78 – Anonimato dell'offerta tecnica ed economica

La busta (anche in formato digitale, allegata alla PEC) contenente l'offerta tecnica e l'offerta economica non deve riportare segni o riferimenti, occulti o palesi, che permettano di identificare l'operatore economico.

A tal fine, nella busta e nei documenti che la compongono, comprese le denominazioni e le proprietà dei file, non devono comparire denominazione o ragione sociale, logo, sottoscrizioni, nominativi o altri elementi identificativi del concorrente. L'esperienza documentata di cui all'art. 76, l'organigramma e il curriculum del Responsabile della concessione di cui all'art. 75 devono essere presentati in modo da non rendere identificabile il concorrente.

I dati identificativi del concorrente e le relative dichiarazioni sono trasmessi con documento separato dalla busta, nella stessa PEC di cui all'art. 77.

La violazione di quanto previsto dal presente articolo comporta l'esclusione dalla procedura.

Art. 79 – Criteri di valutazione e assegnazione del punteggio

L'aggiudicazione è disposta a favore del concorrente che ottiene il punteggio complessivo più alto, fino a un massimo di 100 punti, così ripartiti:

- offerta tecnica: massimo 60 punti;
- offerta economica: massimo 25 punti;
- elementi qualificanti dell'offerta: massimo 15 punti.

A) Offerta tecnica (massimo 60 punti)

La commissione valuta il progetto gestionale e la documentazione di cui all'art. 75 secondo i seguenti criteri:

- organizzazione del servizio e del personale (art. 64 lett. A e B; art. 65): massimo 10 punti;
- organizzazione della Prosciutteria: layout, flussi, sala, modalità di servizio (art. 64 lett. C): massimo 10 punti;
- programma delle degustazioni e carta dell'offerta gastronomica (art. 64 lett. D): massimo 10 punti;
- programmazione degli eventi e cronoprogramma del primo anno (art. 64 lett. E): massimo 5 punti;
- strategia di valorizzazione del Museo e integrazione con il circuito dei Musei del Cibo (art. 64 lett. F): massimo 5 punti;
- strategia di promozione del territorio e collaborazione con consorzi e produttori (art. 64 lett. G; art. 71): massimo 5 punti;

- comunicazione (art. 64 lett. H; art. 67): massimo 5 punti;
- sostenibilità ambientale (art. 64 lett. I; art. 69): massimo 5 punti;
- gestione della qualità (art. 64 lett. L; art. 68): massimo 5 punti.

B) Offerta economica (massimo 25 punti)

Oggetto di valutazione è il contributo annuale di cui all'art. 15. Non sono ammesse offerte inferiori all'importo base di € 3.500,00 annui. Il punteggio è calcolato con la formula: 10 × (contributo offerto ÷ contributo più alto offerto).

C) Elementi qualificanti dell'offerta (massimo 15 punti)

- esperienza del Responsabile della concessione (art. 47), valutata in base a durata e pertinenza dell'esperienza documentata: massimo 5 punti;
- strumenti innovativi per il miglioramento dell'esperienza del visitatore (art. 70): massimo 5 punti.
- Migliorie alla struttura: massimo 5 punti

D) Metodo di attribuzione e aggiudicazione

Per ciascun criterio di cui alle lettere A e C, la commissione attribuisce un coefficiente da 0 a 1 (0 = assente; 0,25 = insufficiente; 0,50 = sufficiente; 0,75 = buono; 1 = ottimo, con valori intermedi ammessi), che viene moltiplicato per il punteggio massimo del criterio.

La valutazione è effettuata da una commissione nominata dall'Associazione, che accede ai dati identificativi dei concorrenti solo dopo l'attribuzione dei punteggi, nel rispetto dell'art. 78. In caso di parità prevale il concorrente con il punteggio più alto nell'offerta tecnica.

Art. 80 – Richiesta di chiarimenti e di informazioni

È possibile chiedere chiarimenti o approfondimenti relativamente a questo capitolato e alla manifestazione di interesse esclusivamente via mail scrivendo a info@museidelcibo.it
Le domande riceveranno riscontro entro le 24 ore nei giorni feriali.

Parma, 15 novembre 2026