

Allegato B

**CAPITOLATO SPECIALE DELLA PROCEDURA APERTA SU PIATTAFORMA SATER PER LA
CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO CON UN SOLO OPERATORE ECONOMICO
PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI MUSEALI E DI VISITA GUIDATA PRESSO IL MUSEO
COMUNALE
PERIODO 01/09/2022 – 31/08/2024, RINNOVABILE PER UN ULTERIORE ANNO**

Il presente capitolato ha per oggetto la disciplina dei servizi sotto elencati che andranno resi dal giorno 01/09/2022 in coerenza e secondo le esigenze espresse dalla realtà di riferimento, gli indirizzi e gli obiettivi dell’Amministrazione comunale e con le caratteristiche elencate nell’ Art. 1.

Art. 1 – OGGETTO DEI SERVIZI

In ottemperanza al Decreto del Ministro dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo (21 febbraio 2018) “Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale”, recepito dalla Regione Emilia-Romagna con delibera di Giunta regionale 1450/2018, il Museo intende mettere a disposizione dei visitatori i servizi educativi, le attività di mediazione e le iniziative culturali per decodificare il valore dei beni posseduti e diffonderne la conoscenza, e intende altresì promuovere iniziative mirate ad avvicinare il pubblico al museo attraverso visite guidate, laboratori ed eventi. Per la realizzazione di tali servizi il Museo fa abitualmente ricorso a professionalità adeguate, con riferimento all’esecuzione dei programmi, alle attività di elaborazione e coordinamento dei progetti didattici, alla cura dei rapporti con il mondo della scuola e con altri soggetti cui è rivolta l’offerta educativa. L’attuazione dei servizi viene affidata a personale esterno sulla base di un apposito contratto di servizio nel quale vengono precisate le mansioni e le responsabilità del soggetto incaricato.

In particolare i servizi oggetto del presente capitolato comprendono:

SERVIZIO N° 1

- A Attivazione delle procedure di inizializzazione dei servizi di accoglienza**, vale a dire attività tecniche concernenti procedure di apertura/chiusura della struttura museale, attivazione/disattivazione dei sistemi di allarme, accensione/spegnimento degli impianti di sicurezza e illuminotecnici, apertura/chiusura della cassa e relative procedure di rendicontazione giornaliera e mensile e deposito mensile degli incassi presso la Tesoreria comunale.

Servizio soggetto ad IVA 22%

Numero di ore richiesto: 110 su base annua

- B Attuazione delle attività culturali programmate dal museo**, vale a dire svolgimento di visite guidate, attività didattiche, mediazione culturale, laboratori, percorsi museali, itinerari di interconnessione museo/territorio. Sono incluse funzioni di supporto organizzativo e coordinamento delle attività. Il servizio comprende altresì azioni di promozione, comunicazione, disseminazione dell’offerta didattico-educativa in gestione, aggiornamento quotidiano del sito internet del Museo secondo le indicazioni della Direzione del Museo e/o dell’Amministrazione

Servizio esente IVA (DPR 633/72, art. 10, comma 22)

Numero di ore richiesto: 3.822 su base annua, di cui almeno il 12% da destinarsi alla funzione di coordinamento dello staff

Il servizio B si articola nel modo seguente:

- b.1 *Visite guidate al museo specificatamente rivolte alle scuole di ogni ordine e grado*

Le visite guidate possono interessare una singola o tutte le sezioni espositive e si

svolgono in un lasso di tempo mediamente stimabile in circa h 2,00 (accogliamento gruppo classe + visita + verifiche dell'apprendimento), al quale deve aggiungersi un periodo di tempo a disposizione pari a circa 30 minuti, da utilizzarsi eventualmente per operazioni di preparazione e chiusura della visita (riordino materiale di supporto alla visita + fotocopie dispense + monitoraggio e integrità percorsi e allestimenti museali + ripristino strumenti didattici ecc.). Il valore temporale (h. 2.30) del servizio è indicativo e può essere riparametrato in fase di formulazione del progetto gestionale del servizio o nel corso dell'esercizio gestionale in base alle esigenze operative.

N. min. operatori richiesti: 2, fatte salve eventuali diverse prescrizioni previste dai protocolli sanitari vigenti.

b.2 Visite guidate e mediazione culturale rivolte all'utenza libera

L'offerta riguarda in prevalenza attività, da espletarsi nelle giornate di sabato, domenica e giorni festivi, che variano da visite guidate generali per piccoli gruppi/gruppi familiari alle sezioni espositive a proposte di visite tematiche incentrate su alcune collezioni museali, eventualmente arricchite da momenti ed esperienze sensoriali-interattive.

Per le funzioni museali di base (accoglienza e assistenza al pubblico) si rinvia a quanto previsto nel Servizio A.

Valore temporale indicativo del servizio h. 1.30

Numero minimo operatori richiesti: 2, fatte salve eventuali diverse prescrizioni previste dai protocolli sanitari vigenti.

b.3 Visite guidate al museo integrate con attività di carattere laboratoriale e/o sperimentale rivolte alle scuole e all'utenza libera

Si tratta di visite guidate su prenotazione, di durata non standardizzabile in quanto modellate di volta in volta sulle richieste dell'utenza o essere al servizio di particolari iniziative. Sono integrate con attività di tipo laboratoriale e di archeologia sperimentale (es. scheggiatura della pietra, accensione del fuoco con sostanze di origine naturale, prove di immanico di strumentario litico) e possono anche occupare lo spazio di un'intera giornata e avere carattere di stage o di supporto alla programmazione curricolare scolastica. Comprendono inoltre visite straordinarie da svolgersi in occasione delle canoniche festività annuali - Carnevale, festività natalizie, Epifania, festività pasquali - e in occasione di eventi/manifestazioni/rassegne di carattere annuale organizzate dal museo.

Numero minimo operatori richiesti: programmabile di volta in volta, nel rispetto di eventuali prescrizioni previste dai protocolli sanitari vigenti.

b.4 Laboratori

I laboratori hanno un forte contenuto tematico legato al mondo della preistoria, con particolare riguardo per le attività di sussistenza, la produzione di elementi della cultura materiale, la nascita delle prime forme artistiche. Prevedono attività di manipolazione, realizzazione di manufatti, replica di tecniche e di modelli ispirati e attinti dal patrimonio conoscitivo dell'universo preistorico e protostorico.

Valore temporale indicativo del servizio h. 1.30

Numero minimo operatori richiesti: 1, fatte salve eventuali diverse prescrizioni previste dai protocolli sanitari vigenti.

C Proposte di miglioramento e integrazione dei servizi culturali ed educativi

A corollario della programmazione annuale ordinaria, così come indicata nell'Art. 1 punto B), nell'ambito delle politiche di potenziamento e qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza, di arricchimento dell'offerta didattico-educativa, di incentivazione del potenziale turistico e culturale del territorio di riferimento, si richiede alla Azienda affidataria di predisporre nuove proposte di iniziative, a costo zero per l'Amministrazione, indirizzate a diversi target di utenza. Tali iniziative sono orientate

da un lato a rafforzare ulteriormente il raccordo e la connessione con i servizi e le strutture educative comunali e, dall'altro, a promuovere, incentivare e assicurare una sempre più solida integrazione fra gli istituti pubblici bibliotecari, archivistici, museali, culturali operanti nel medesimo bacino territoriale, nonché fra gli elementi di condivisione patrimoniale non ancora o non sufficientemente valorizzati.

Valore temporale: offerta di numero di ore annue aggiuntive da impiegare per lo sviluppo delle proposte

D Servizi aggiuntivi a diretta gestione organizzativa ed economica dell'azienda affidataria

Le attività da proporre in sede di offerta tecnica sono finalizzate all'ottimizzazione dell'uso degli spazi museali e all'innalzamento delle possibilità di fruizione straordinaria del museo e devono avere carattere di originalità dei contenuti, che si dovranno diversificare da quelli della ordinaria programmazione.

Tali servizi consistono in:

- d.1 *percorsi museali rivolti alla prima infanzia da sviluppare nei mesi estivi*
(dal 15 giugno al 15 settembre escluso il mese di agosto)
- d.2 *visite museali con animazione per l'infanzia in occasione delle festività*
(limitatamente alla disponibilità del calendario di attività gestite dal Museo)
- d.3 *visite guidate e/o proposte di carattere manuale/sperimentale per l'utenza libera*
(da effettuarsi in orario serale/notturno e/o di chiusura del museo)
- d.4 *attività laboratoriali da effettuarsi in sedi esterne al museo*
(es. presso sedi scolastiche che lo richiedano)

L'Azienda aggiudicataria, dovrà impegnarsi con proprio personale a progettare i servizi aggiuntivi, curarne la promozione, la comunicazione e la disseminazione, stabilirne i costi, provvedere agli incassi, procurare i materiali e attrezzature occorrenti. L'Azienda si farà garante della buona custodia e degli allestimenti museali di proprietà comunale, oltre ad assumersi l'obbligo della pulizia ambientale a chiusura attività.

L'Amministrazione si riserva, a sua insindacabile volontà, di attivare in toto, o parzialmente o di non attivare i servizi aggiuntivi di cui ai punti d1-d4.

SERVIZIO N° 2

Servizi di integrazione Museo/iniziative di altri soggetti

Come da vigente Regolamento (deliberazioni CC 38/2009 e 31/2021), il Museo può collaborare con altri soggetti e partecipare a progetti congiunti e azioni (es. iniziative espositive transitorie o a carattere permanente co-prodotte o co-programmate, itinerari tematici, integrazioni tariffarie, programmi culturali condivisi) che incentivino lo sviluppo turistico e culturale del territorio di riferimento, allo scopo di potenziare in chiave dinamica l'offerta culturale e occasioni di fruizione pubblica del patrimonio.

La stazione appaltante potrà riservarsi, nell'esecuzione dei servizi di cui trattasi, l'applicazione dell'art. 54 comma 3 Dlgs 50/16.

GESTIONE CONTABILE ENTRATE DERIVANTI DA ATTIVITA' AFFIDATE

L'aggiudicatario **verrà inoltre nominato agente contabile** del Comune di San Lazzaro di Savena e dovrà assumersi la gestione delle entrate da laboratori, biglietti e visite guidate del Museo Comunale saldate dall'utenza sul momento in contanti o tramite bancomat.

Le somme riscosse in contanti dovranno essere versate presso la tesoreria comunale almeno ogni 30 giorni.

Le modalità di gestione potrebbero variare in base a nuove e diverse disposizioni di legge, che saranno in ogni caso comunicate dall'Amministrazione.

L'Appaltatore dovrà assumersi ogni responsabilità per la custodia delle somme riscosse in contanti dal momento della riscossione a quello del versamento.

Art. 2 – DURATA DELL'ACCORDO QUADRO

L'Accordo Quadro avrà la durata massima di due anni, per un periodo presunto decorrente dal 01/09/2022 al 31/08/2024. Alla scadenza naturale la stazione appaltante potrà, qualora ritenuto idoneo e conveniente e senza che ciò costituisca in alcun modo un obbligo, rinnovare l'appalto fino ad un massimo di un ulteriore anno fino al 31/08/2025. Nel caso in cui, alla scadenza del contratto, il Comune non avesse completato la procedura per l'affidamento dei servizi di cui trattasi, potrà prorogare l'accordo con specifico provvedimento alle condizioni di legge.

Art. 3 – COMPETENZE DEL MUSEO

Operando nell'ambito delle funzioni ad esso attribuite dall'Ente titolare, relativamente ai servizi didattico-educativi, ai percorsi e attività laboratoriali e ai progetti culturali di cui all'art. 1, il Museo cura la programmazione, definendone obiettivi, finalità e contenuti, e ne detiene il coordinamento generale. Nell'ambito delle proprie funzioni di vigilanza e controllo il Museo verifica altresì che tutti i servizi assegnati alla Azienda affidataria vengano eseguiti con criteri di professionalità, correttezza scientifica e in piena aderenza alle linee programmatiche stabilite annualmente.

Art. 4 – BASE ECONOMICA

La base dell'affidamento per il periodo 01/09/2022 – 31/08/2024 è di EURO **156.979,52 al netto IVA (inclusa IVA 22% 157.999,13)** così suddivisi:

- Servizio A soggetto a IVA: **€ 4.384,6 (IVA 22% € 964,61) per un totale di € 5.349,21;**
- Servizio B (come descritto da CSA): **€ 152.344,92** (esente IVA ai sensi DPR 633/72 art. 10, comma 22);
- Oneri per la sicurezza (D.lgs. 163/2006 art. 86, comma 3bis, non assoggettabili a ribasso): **€ 250,00 (IVA 22% € 55,00)** per un totale di **€ 305,00.**

Art. 5 - PERSONALE ADIBITO AL SERVIZIO

L'appaltatore è tenuto a gestire il servizio con personale maggiorenne, in numero sufficiente, di assoluta fiducia e moralità, dotati di professionalità atta a garantirne il corretto svolgimento, nel rispetto delle normative di settore.

In relazione ai servizi previsti dal presente bando, l'appaltatore in particolare dovrà dotarsi di uno staff tecnico esecutivo costituito da personale specializzato, con le seguenti caratteristiche: ESPERTO OPERATORE MUSEALE: laurea in Lettere oppure Conservazione dei Beni Culturali (vecchio ordinamento) ed equipollenti ovvero lauree specialistiche (nuovo ordinamento) equiparate a tali diplomi secondo le disposizioni di legge.

Il personale opera nei seguenti ambiti applicativi:

- Visite guidate alle collezioni museali improntate su tecniche di animazione interattiva o di storytelling
- Visite guidate al museo integrate con attività di carattere laboratoriale e/o attività di archeologia sperimentale, reenactment, living history
- Mediazione culturale (facilitazione dei rapporti con l'utenza e con i fabbisogni del mondo scolastico, mediazione socio-culturale per i cittadini di culture "altre", intercettazione dei bisogni educativi)
- Front Office
- Attività di comunicazione culturale verso i social media
- Impostazioni di attività ludico-ricreative a integrazione della programmazione ordinaria

Oltre che nei suindicati ambiti applicativi, L'UNITÀ DI PERSONALE CUI VIENE AFFIDATA LA FUNZIONE DI COORDINAMENTO DELLO STAFF opera direttamente presso la sede oggetto dei

servizi e nei seguenti ulteriori ambiti:

- Coordinamento dell'attività complessiva degli operatori culturali in servizio
- Monitoraggio della funzionalità dei diversi servizi al pubblico
- Intercettazione dei bisogni formativi del personale e proposte all'Azienda
- Tenuta rapporti con le strutture scolastiche e formazione dell'agenda-appuntamenti delle attività didattico-educative
- Tenuta rapporti con gli Uffici competenti dell'Amministrazione comunale

L'Azienda deve assicurare il mantenimento, in termini quali-quantitativi dell'organigramma presentato in sede di gara, nonché assicurare la continuità del personale impiegato per favorire la conoscenza del territorio e i rapporti relazionali con l'utenza e con gli altri referenti istituzionali.

L'Azienda si impegna in ogni caso a garantire la continuità dei servizi oggetto dell'appalto, provvedendo alle opportune sostituzioni o integrazioni del proprio personale che dovesse dimostrarsi insufficiente e/o inadeguato, oppure assente a qualsiasi titolo.

La sostituzione degli operatori assenti dovrà essere immediata e dovrà avvenire in tempo utile per garantire il regolare svolgimento dei servizi di cui al presente capitolato.

In caso di sostituzioni il nuovo personale dovrà essere in possesso degli stessi requisiti del personale sostituito e dovrà essere preventivamente addestrato a cura della Azienda appaltatrice. A tal fine sarà necessario che i sostituti effettuino un adeguato affiancamento del personale stabilmente addetto al servizio.

Per ciascuna unità di personale componente lo staff l'Appaltante si riserva la facoltà di accertare l'idoneità professionale e la compatibilità con le mansioni oggetto dell'appalto.

L'appaltatore si impegna altresì a prendere conoscenza del "Protocollo d'intesa tra il Comune di San Lazzaro e le organizzazioni sindacali CGIL, CISL, UIL in materia di appalti di lavori, forniture e servizi" approvato con Delibera di Giunta Comunale n°71 del 17/04/2019 e dell'"Accordo tra il Comune di San Lazzaro di Savena e le Organizzazioni CGIL-CISL-UIL confederali dei pensionati e di categoria sugli INDIRIZZI PER LA DEFINIZIONE DI CRITERI RELATIVI AL COSTO DEL LAVORO ED ALLA TUTELA DEI LAVORATORI NELL'AMBITO DEGLI AFFIDAMENTI ALL'ESTERNO DEI SERVIZI CULTURALI allegati al presente capitolato (allegati A e B).

Art. 6 – CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel contratto, l'Aggiudicatario è tenuto ad applicare le disposizioni previste dall'art. 50 D.lgs. 50 2016 "Clausole sociali del bando di gara e degli avvisi" relativo a contratti ad alta intensità di manodopera.

Art. 7 – TRATTAMENTO ECONOMICO

L'Aggiudicatario si obbliga ad attuare nei confronti del personale, che sia dipendente o socio occupato nell'attività oggetto dell'appalto, condizioni retributive non inferiori a quelle risultanti dal CCNL Multiservizi "Servizi integrati in ambito fieristico, museale ed archeologico" – inquadramento ai livelli IV° (operatore esperto) e V° (coordinatore), inclusi gli adeguamenti tariffari già previsti a decorrere dal mese di luglio di ciascun anno.

Decorso il primo anno di servizio l'Amministrazione, sui costi orari offerti, riconoscerà un aumento dell'1%.

Art. 8 - CONTROLLI SUL SERVIZIO

La supervisione e il controllo sul servizio avverranno con la più ampia facoltà di azione e nei modi ritenuti più idonei dal Comune, attraverso il Direttore dell'esecuzione del contratto o di altri soggetti sia interni che esterni al Comune, al fine di verificare il rispetto delle clausole, dei patti e delle condizioni contrattuali.

Il Comune si riserva la facoltà di effettuare i controlli riguardanti la qualità e la sicurezza del servizio offerto agli utenti ed ogni altro accertamento ritenga necessario effettuare.

Dell'esito di tali controlli il Comune darà informazione all'Impresa comunicando per iscritto eventuali rilievi e contestazioni.

L'appaltatore dovrà fornire al Comune, ogni qualvolta questa lo richieda ed entro 15 (quindici)

giorni dalla richiesta, i dati e le informazioni quantitative e qualitative necessarie per il controllo delle condizioni poste dal presente capitolato, nonché tutte le informazioni ed i dati necessari per il monitoraggio del servizio.

L'Appaltatore deve in ogni caso dotarsi di un sistema di controllo interno sullo svolgimento e sulla qualità dei servizi offerti, secondo quanto proposto nell'offerta tecnica. I risultati relativi ad ogni anno scolastico di detto controllo dovranno essere inviati annualmente entro il 15 settembre successivo al Comune, che ne potrà anche chiedere l'integrazione con altri dati.

Art. 9- MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

Nello svolgimento dei servizi oggetto del presente capitolato, l'Aggiudicatario, nel rispetto delle direttive dell'Amministrazione Comunale, agisce in piena autonomia riguardo alla gestione del proprio personale e delle relative turnazioni e deve assumersi ogni responsabilità relativamente al rischio connesso alle attività che il servizio richiede. L'Azienda aggiudicataria si impegna a rispettare gli standard qualitativi, le norme di funzionamento dei servizi e tutte le procedure previste per ogni singolo servizio così come definiti dall'Amministrazione Comunale nel Regolamento e nella Carta dei Servizi del Museo, dai requisiti previsti dalla Regione (L.R. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali" art. 10 sugli standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei nonché dai principi enunciati dal Decreto n. 113 del Ministro dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo (21 febbraio 2018) "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale", recepito dalla Regione Emilia-Romagna con delibera di Giunta regionale n. 1450/2018, per lo svolgimento di ruoli e attività affidati.

Le funzioni di indirizzo, programmazione e controllo finale dei servizi e delle attività oggetto di questo appalto sono esercitate dall'Amministrazione dell'Ente.

L'Amministrazione inoltre si riserva la facoltà di ruscare in qualunque momento ed a proprio insindacabile giudizio, il personale che riterrà non idoneo allo svolgimento delle mansioni assegnate.

L'esecuzione dei servizi deve rispettare i seguenti principi generali:

- rapporto corretto e cordiale con gli utenti, disponibilità al dialogo, e spirito di servizio;
- rapporto di collaborazione reciproca fra il personale assegnato dalla Azienda aggiudicataria nello svolgimento e nella ripartizione delle attività da svolgere nell'ambito dei servizi assegnati;
- assoluta riservatezza nell'uso delle informazioni e dei dati inerenti alle attività affidate;
- garantire che il personale sia adeguatamente formato e addestrato a svolgere le attività richieste;
- assicurare il rispetto da parte del personale delle norme di comportamento richieste;
- assicurare in tempo utile, comunque entro le 24 ore, la pronta sostituzione del proprio personale assente per qualunque ragione;
- garantire che i locali, le attrezzature e il materiale di consumo siano utilizzati esclusivamente per motivi di servizio;

L'Azienda affidataria, dovrà garantire il funzionamento di tutti i servizi tramite proprio personale sia per lo svolgimento quotidiano delle mansioni, sia per il coordinamento e, dove richiesto dalla Direzione, per il monitoraggio della funzionalità dei diversi servizi al pubblico specificati nell'Art. 3.1 e Art. 3.2;

Gli operatori dovranno essere in grado di attivare e monitorare i sistemi di allarme antintrusione, nonché di attivare i sistemi di allarme notturni.

I servizi inerenti apertura/chiusura cassa e relative movimentazioni (erogazione biglietti, incassi attività didattiche) si devono intendere sotto la diretta responsabilità dell'operatore aziendale di turno che, in occasione della chiusura cassa, provvederà anche alla verifica contabile giornaliera e della relativa congruenza economica di cassa mediante compilazione di apposito modulo.

Eventuali difformità in fase di rendicontazione dovranno essere tempestivamente segnalate alla Direzione del museo che provvederà alle verifiche del caso.

L'impegno annuale dell'intero sistema funzionale descritto nel presente Capitolato può comportare possibilità di aumento/diminuzione del 20% delle prestazioni elencate, ferma

restando la responsabilità dell'appaltatore nel regolare adempimento dei servizi richiesti a prescindere. Nel caso di aumento, per sopraggiunte esigenze, verrà adottato con apposito Atto l'impegno di spesa con relativo mansionario aggiuntivo.

L'Aggiudicatario, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente capitolato, si impegna a osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici), ai sensi dell'articolo 2, comma 3 dello stesso D.P.R.

L'aggiudicatario si impegna a trasmettere copia dello stesso ai propri collaboratori a qualsiasi titolo e a fornire prova dell'avvenuta comunicazione. La violazione degli obblighi di cui al D.P.R 16 aprile 2013, n. 62 e sopra richiamati, può costituire causa di risoluzione del contratto.

L'Amministrazione, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto all'aggiudicatario il fatto assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procederà alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

Art. 10 - DEFINIZIONE DEGLI SPAZI LAVORATIVI

Per lo svolgimento delle mansioni di competenza il personale dell'Impresa affidataria usufruirà dei seguenti spazi:

- *Servizi di visita museale*: tutti gli spazi espositivi interni (sale I-II PIANO) ed esterni (Preistopark).

- *Preparazione delle attività didattiche e attività di comunicazione* (impostazione grafica di eventuali sussidi didattico/laboratoriali, confezione di strumentario sperimentale, gestione canali web ecc.): postazione con database aziendale dedicata agli operatori della Azienda affidataria (I PIANO - uffici) e area Archivio per attività di breve permanenza.

- *Servizi di apertura, accoglienza, biglietteria, cassa*: area reception, area Archivio per funzioni di chiusura giornaliera cassa.

Art. 11 - OBBLIGHI DELL'APPALTANTE

L'Amministrazione appaltante si impegna a mettere in grado il fornitore di servizi di svolgere correttamente le attività sopra specificate, collaborando a fornire tutti gli strumenti operativi di propria competenza.

In caso di chiusura del Museo per cause straordinarie (manutenzione, guasti all'impiantistica ecc. ecc.) sarà obbligo dell'Amministrazione comunale dare tempestiva comunicazione all'appaltatore e, in caso di manutenzioni programmate, almeno 48 h. prima del periodo considerato. Il servizio sarà sospeso e a fronte di ciò l'appaltatore nulla potrà pretendere. Il corrispettivo monte ore potrà comunque essere recuperato nel corso del servizio.

Art. 12 - OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

L'Impresa aggiudicataria dovrà:

1. garantire attraverso il proprio Referente aziendale, da comunicare formalmente all'Amministrazione comunale, l'organizzazione puntuale dei servizi erogati, anche nei casi di sostituzione degli operatori assenti. In caso di sospensione del servizio per cause di forza maggiore (scioperi, calamità naturali, ecc.) o di anomalie occorse durante l'espletamento dei servizi, la Azienda si impegna ad informare tempestivamente l'Amministrazione Comunale. In caso di sciopero del personale appaltatore dovrà dare comunicazione 48 ore prima per consentire di dare preventiva comunicazione agli utenti. "Il d.l. n. 146/2015 convertito in legge n. 182/2015 ha esteso la disciplina relativa ai servizi minimi essenziali, oltre che alla vigilanza sui beni culturali, anche alla valorizzazione del patrimonio culturale da garantire attraverso l'apertura al pubblico di musei e altri luoghi della cultura, modificando la l. 146/1990. Pertanto, in occasione di sciopero, si richiede che vengano garantiti i seguenti servizi minimi essenziali:

* In caso di sciopero ad intera giornata, servizio garantito con orario ridotto al 50% degli abituali orari di apertura al pubblico previsti per la giornata in cui è indetto lo sciopero e limitatamente allo svolgimento delle prestazioni minime riguardanti il Servizio.

* La collocazione dell'orario di apertura al pubblico ridotto al 50% sarà definito per ciascun evento dal responsabile/dirigente dell'Amministrazione Comunale.

* In caso di sciopero inferiore all'intera giornata e/o in caso di assemblea sindacale, Servizio garantito con orario ridotto al 50% degli abituali orari di apertura al pubblico previsti per la fascia oraria in cui è indetto lo sciopero o l'assemblea e limitatamente allo svolgimento delle prestazioni minime riguardanti il servizio.

* La collocazione dell'orario di apertura al pubblico ridotto al 50% sarà definito per ciascun evento dal responsabile/dirigente dell'Amministrazione Comunale tenuto conto degli orari dello sciopero e/o dell'assemblea."

2. attenersi alle disposizioni concordate con l'Amministrazione Comunale nell'espletamento delle attività appaltate (organizzazione dei vari servizi, orario degli operatori ecc.);

3. garantire il funzionamento ottimale dei servizi previsti da questo appalto, procedendo all'immediata sostituzione del personale che risultasse assente per qualsiasi motivo (entro e non oltre le 24 ore), impegnandosi a sostituire tempestivamente anche il personale che, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione appaltante e su richiesta scritta, si sia dimostrato non idoneo ad un corretto svolgimento dei compiti assegnati;

4. garantire che la composizione del gruppo di lavoro rimanga il più possibile costante, e nel caso vi fossero modifiche nella sua composizione, vengano comunque rispettati i parametri di cui all'Art. 7 del capitolato;

5. nominare formalmente all'interno del proprio personale individuato per l'espletamento delle attività di visita museale e dei servizi front-office un coordinatore che assicurerà, in accordo con la Direzione del Museo, il coordinamento sul posto del personale aziendale e dei servizi espletati;

6. individuare per lo svolgimento dei servizi museali specificati nel presente Capitolato un gruppo formato da persone di fiducia e in possesso di competenze e professionalità adeguate, ai sensi di quanto previsto dall'Art.6 del presente dispositivo. A tal fine sarà cura della Azienda affidataria fornire, prima dell'affidamento nominale del servizio, elenco e curriculum del personale impiegato che, all'atto di presa servizio, deve essere munito di apposito cartellino di riconoscimento con fotografia.

7. garantire che il personale aziendale in servizio al Museo non svolga attività didattiche/laboratoriali/sperimentali del tutto similari (o fortemente ispirate) per conto proprio o della Azienda aggiudicataria in altri ambiti logistici o istituzionali se non espressamente autorizzate dal Museo, che detiene in esclusiva la proprietà dei contenuti culturali e intellettuali dei percorsi didattici proposti nel proprio calendario annuale;

8. garantire da parte degli addetti al servizio, la riservatezza necessaria su ogni aspetto delle attività del Museo e assicurare il rispetto della puntualità degli orari;

9. garantire il funzionamento ottimale dei servizi previsti da questo appalto impegnandosi a sostituire tempestivamente anche il personale che, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione appaltante e su richiesta scritta, si sia dimostrato non idoneo ad un corretto svolgimento dei compiti assegnati;

10. fornire all'Amministrazione comunale strumenti di monitoraggio del servizio svolto secondo modalità e periodicità da esprimere in sede di offerta;

11. nell'esecuzione dei servizi che formano oggetto del presente appalto, l'impresa è obbligata ad applicare integralmente tutte le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro valido per le aziende del settore;

12. provvedere alla compilazione delle schede tecniche del DUVRI nonché la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà relativa agli adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro resa utilizzando il modello allegato del DUVRI (allegato C);

13. Versare cauzione definitiva secondo le modalità indicate dall'art.103 del D. Lgs. 50/2016. La cauzione potrà essere incamerata totalmente o parzialmente per far fronte a eventuali inadempimenti da parte dell'aggiudicatario, a pagamento di eventuali penali comminate o per provvedere al ripristino dei locali e/o delle collezioni museali in caso di danni derivanti da attività poste in essere dall'aggiudicatario stesso;

14. Sottoscrivere il "Patto d'integrità relativo alle procedure di gara finalizzate alla stipula dei contratti pubblici" allegato al presente capitolato (allegato D);

15. Rispettare il Codice di Comportamento del Comune di San Lazzaro di Savena allegato al presente capitolato (allegato E);

In caso di non ottemperanza agli obblighi sopracitati l'Amministrazione comunicherà alla Azienda appaltante e, se necessario anche all'Ispettorato del Lavoro, l'inadempienza accertata e procederà al pagamento diretto di quanto dovuto per le inadempienze accertate dagli enti competenti che ne richiederanno il pagamento nelle forme di Legge. Per le detrazioni dei pagamenti di cui sopra, l'impresa non può opporre eccezione all'Amministrazione, né a titolo di risarcimento danni;

Art. 13 - VARIAZIONI DISPOSTE DALL'APPALTANTE

L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare a suo insindacabile giudizio:

- orari di apertura del Museo;
- ridurre e ampliare i servizi assegnati sino ad un massimo del 20%, secondo la normativa vigente dandone comunicazione scritta all'appaltatore con un preavviso di almeno giorni 15;
- variare l'assetto organizzativo, tecnico e temporale di erogazione dei servizi per avvenute necessità, fermo restando il rispetto dei parametri economici stabiliti dal Capitolato;
- affidare, in caso di esaurimento del monte ore complessivo previsto dal presente Capitolato, l'esecuzione dei servizi di visita guidata museale di cui all'Art. 1 punto B all'Azienda aggiudicataria sotto la sua diretta gestione economica, fermo restando il rispetto dei parametri tariffari applicati dal Museo;
- sospendere l'erogazione dei servizi, dietro preavviso di almeno gg. 30, in caso di lavori che incidano sul normale funzionamento del Museo senza che l'aggiudicatario abbia nulla a pretendere, impegnandosi comunque a valutare un'eventuale estensione compensativa dell'appalto oltre i termini stabiliti;
- sospendere l'erogazione dei servizi per cause di forza maggiore imprevedute e imprevedibili che portino a limitazioni o sospensioni degli orari di apertura del Museo.

Art. 14 - RESPONSABILITÀ

L'Appaltatore è responsabile della corretta esecuzione delle disposizioni e prescrizioni impartite con il presente capitolato, nonché dell'ottemperanza a tutte le norme di legge e regolamenti che disciplinano il presente contratto.

L'appaltatore ha l'obbligo di fornire all'Amministrazione, se richiesto, tutta la documentazione necessaria ad appurare l'effettiva ottemperanza a quanto sopra.

L'appaltatore è inoltre direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e/o a materiali che, a giudizio dell'Amministrazione appaltante, risultassero causati dal personale dipendente della Azienda appaltatrice stessa, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi assegnati.

In ogni caso, l'Azienda stessa dovrà provvedere tempestivamente e a proprie spese al risarcimento dei danni causati, e, quando possibile, alla riparazione e sostituzione delle parti o strutture deteriorate.

Nel caso di verifica di responsabilità, con dolo o colpa grave a carico dell'appaltatore per danni e/o furti al patrimonio del Museo, l'appaltante si riserva la facoltà di recedere dal contratto, fermo restando la facoltà di richiedere il risarcimento dei danni patiti.

Qualora, nel corso del servizio appaltato, si verificano irregolarità, problemi o altri inconvenienti di qualsiasi natura, l'appaltatore deve darne tempestiva comunicazione all'Amministrazione Comunale e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso.

Fermo restando quanto sopra previsto, l'appaltatore è inoltre tenuto a stipulare idonea polizza assicurativa per i danni al patrimonio e alle attrezzature conservati nel Museo causati dal proprio personale, nonché di apposita polizza per la Responsabilità Civile verso Terzi a copertura di eventuali danni causati all'utenza e alle proprietà degli utenti non inferiore a EURO 2.500.000,00.

Art. 15 – SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO

È vietata all'appaltatore la cessione del contratto.
È altresì vietato il subappalto non autorizzato.

Art. 16 - CORRISPETTIVO

L'appalto è a misura e sarà compensato l'espletamento del servizio effettivamente svolto. L'offerta economica si intende immodificabile per tutta la durata dell'appalto.

Art. 17 - MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il convenuto corrispettivo per il servizio svolto verrà liquidato su presentazione di fatture mensili, debitamente vistate e registrate dai funzionari competenti dell'Amministrazione appaltante, indicanti i servizi svolti dagli operatori impegnati nel mese di riferimento e il prezzo pattuito. Le fatture verranno liquidate entro i 30 giorni successivi alla presentazione delle stesse previa acquisizione da parte dell'amministrazione di Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) in corso di validità.

In caso di DURC irregolare si applicheranno le disposizioni previste dalle vigenti leggi e dalle circolari emanate dagli enti competenti.

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 3, comma 8, della L. n. 136/2010, l'appaltatore assumerà l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari relativi al presente contratto, secondo la disciplina contenuta nella legge ora richiamata. L'inadempimento di tale obbligo comporta la risoluzione di pieno diritto del presente atto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile.

In ogni caso, ad ogni pagamento verrà applicata una ritenuta dello 0,50 % a garanzia degli obblighi contributivi, secondo la normativa vigente. L'importo risultante da tali ritenute verrà versato all'aggiudicatario al termine dell'appalto in caso non vengano riscontrate irregolarità o versato agli enti previdenziali nella misura prevista dalle eventuali irregolarità riscontrate.

In caso di intervento sostitutivo da parte del Comune ai sensi della normativa vigente, ogni spesa connessa a detto intervento sarà posta a carico dell'appaltatore.

Art. 18 - CLAUSOLA PENALE

L'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di applicare, per ogni inadempimento, una penale compresa tra i 100 e i 1.000 euro a seconda della gravità dell'inadempimento stesso, fatti comunque salvi il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno, nonché gli eventuali recessi e risoluzione del contratto.

Vengono considerati inadempimenti i casi seguenti:

- a) ritardo nell'apertura del Museo al mattino rispetto all'orario di apertura al pubblico, indipendentemente dall'entità del ritardo, fatti salvi casi di forza maggiore debitamente documentati in ogni caso, tali situazioni devono essere tempestivamente comunicate telefonicamente;
- b) sostituzione di personale assente con personale non adeguatamente formato o in possesso di profilo diverso da quello previsto
- c) ritardi nell'attivazione dei servizi, indipendentemente dall'entità del ritardo
- d) risposte e/o manifestazioni ostili o offensive nei confronti degli utenti;
- e) utilizzo non appropriato delle risorse e dei materiali concessi all'appaltatore per lo svolgimento del servizio;
- f) mancato esercizio del potere direttivo o disciplinare nei confronti del proprio personale;

Per tutte le inadempienze o ritardi anche al di fuori di tale elenco e relative agli obblighi contrattuali, l'Amministrazione appaltante avvierà una procedura scritta di contestazione alla quale l'Appaltatore dovrà dare risposta entro cinque giorni dal ricevimento.

In assenza di risposta, o in caso di definitivo accertamento della violazione l'ammontare della penale sarà detratto dal corrispettivo dovuto alla Azienda appaltatrice, la quale è tenuta, in ogni caso, ad eliminare gli inconvenienti riscontrati. L'Amministrazione si riserva la facoltà di ordinare e fare eseguire, a spese dall'appaltatore, le prestazioni necessarie per il regolare svolgimento del servizio.

Art. 19 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

In tutti i casi di inadempimento da parte dell'appaltatore degli obblighi derivanti dall'appalto, il contratto può essere risolto, ai sensi delle disposizioni del codice civile.

In particolare, l'Amministrazione avrà la facoltà di risolvere il contratto nei casi di:

- reiterate violazioni degli obblighi contrattuali non eliminate dall'appaltatore, anche a seguito di diffide formali ad adempiere;
- sospensione o abbandono o mancata effettuazione, da parte del personale addetto, del servizio affidato;
- impiego di personale, per numero e qualità, inferiore a quanto previsto nel progetto tecnico e quindi non sufficiente a garantire il livello di efficacia e di efficienza del servizio;
- violazione degli orari di servizio concordati.

La risoluzione comporterà tutte le conseguenze di legge, compresa la facoltà dell'Amministrazione di affidare il servizio a terzi.

All'Azienda appaltatrice verrà corrisposto il prezzo concordato del servizio effettuato, sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese, i danni. Per l'applicazione delle suddette disposizioni, l'Amministrazione potrà rivalersi su eventuali crediti della Azienda senza bisogno di diffide formali.

In caso di fallimento della Azienda appaltatrice, l'appaltante si riserva di recedere dal contratto. L'Amministrazione Comunale si riserva il diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, previa formale comunicazione, assegnando all'Appaltatore un preavviso di 120 giorni. In tal caso l'Amministrazione sarà tenuta a riconoscere all'Appaltatore, oltre al corrispettivo per le prestazioni fornite fino al momento della risoluzione del Contratto, tutte le spese accessorie dimostrabili sostenute fino a tale data dall'Appaltatore, nonché un importo forfetario pari al 5% dell'importo annuale contrattuale delle prestazioni, salvo il caso in cui l'esercizio delle facoltà avvenga nell'ultimo anno del contratto; in tale ultima ipotesi l'importo forfetario verrà calcolato sull'effettivo periodo rimanente fino alla conclusione del contratto.

Quanto sopra verrà riconosciuto a tacitazione integrale di ogni pretesa dell'Appaltatore. In qualsiasi caso di scioglimento anticipato del rapporto, previsto a qualsiasi titolo da qualsiasi norma contrattuale, l'Amministrazione avrà facoltà di imporre all'Appaltatore, ferma restando l'applicazione delle sanzioni e salva ogni pretesa risarcitoria, la prosecuzione delle prestazioni anche in via o misura parziale, fino al subentro del successivo o dei successivi appaltatori. Tale prosecuzione non potrà essere imposta per un periodo superiore a sei mesi dal perfezionamento della causa di scioglimento.

Art. 20 - DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI (DUVRI)

Il documento allegato al presente Atto (allegato C) costituisce lo schema del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI) che verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione e dalla Azienda aggiudicataria prima dell'attivazione del servizio, previo sopralluogo congiunto sui luoghi ove dovranno essere svolti i servizi.

La stima dei costi relativi ai rischi dovuti alle interferenze non ha evidenziato oneri aggiuntivi a carico dell'impresa, fatti salvi i costi relativi ai sopralluoghi, quantificabili in massimo EURO 250,00 oltre IVA che non sono soggetti a ribasso.

Art. 21 – CONTROVERSIE

Per ogni controversia in ordine all'interpretazione ed esecuzione del presente contratto competente è il Foro di Bologna.

Art. 22 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, ciascuna delle parti autorizza l'altra al trattamento dei propri dati, compresa la comunicazione a terzi, per finalità e scopi annessi, connessi e conseguenti l'esecuzione della gara e del servizio di cui al presente capitolato.

L'aggiudicatario, con l'assunzione del servizio, assume contestualmente il ruolo di Responsabile del trattamento, a norma del D. Lgs. 196/03, in relazione ai dati che gli verranno forniti dall'Amministrazione Comunale o, eventualmente, dagli utenti.

Nell'esecuzione dell'appalto l'impresa non è autorizzata a riprodurre, diffondere o comunicare a terzi i dati di cui viene a conoscenza.

Qualsiasi utilizzo e/o trattamento improprio o non conforme a quanto previsto ed in particolare alle disposizioni del d.lgs.196/03 comporterà la piena ed esclusiva responsabilità dell'impresa.

L'impresa è infine tenuta a rendere edotti i propri collaboratori e operatori delle suddette disposizioni fermo restando che gli stessi operano sotto la sua diretta ed esclusiva responsabilità.

Art. 23 - SPESE CONTRATTUALI

Dopo l'aggiudicazione si addiverrà alla stesura del contratto che verrà stipulato in forma pubblica amministrativa. Tutte le spese relative al contratto (diritti di rogito, tassa di registro, bolli) sono a totale carico dell'aggiudicatario, senza diritto di rivalsa.

È vietata la cessione totale o parziale del contratto.

Art. 24 - RINVIO A NORME E REGOLAMENTI

Per tutto quanto non è previsto e specificato nel presente capitolato, si fa rinvio alle norme e ai regolamenti vigenti in materia.