

CONDIZIONI SPECIALI D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E PRESIDIO, DI BIGLIETTERIA E DI MEDIAZIONE CULTURALE DEL POLO CULTURALE E COMPLESSO MUSEALE DEL FORTE DI BARD 2014-2016

- ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO
- ART. 2 - AMMONTARE DELL'APPALTO
- ART. 3 - DURATA DELL'APPALTO
- ART. 4 - VARIAZIONI DELLE PRESTAZIONI
- ART. 5 - CAUZIONE DEFINITIVA
- ART. 6 - PAGAMENTI, FATTURAZIONI E REVISIONI PREZZI. TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI
- ART. 7 - CONTROLLO DEI SERVIZI (VIGILANZA E VERIFICA DI CONFORMITA' DELLE PRESTAZIONI ESEGUITE)
- ART. 8 - CONTESTAZIONI E PENALI
- ART. 9 - RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE E ASSICURAZIONE
- ART. 10 - INADEMPIMENTI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO
- ART. 11 - RECESSO
- ART. 12 - ONERI PER IL PERSONALE
- ART. 13 - RAPPRESENTANZA DELL'APPALTATORE – IL REFERENTE
- ART. 14 - REFERENTE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO
- ART. 15 - SUBAPPALTO E DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO
- ART.15-bis - SOSPENSIONE, RIDUZIONE E INTERRUZIONE DEL SERVIZIO
- ART. 16 - CONTROVERSIE
- ART. 17 - SPESE ED ONERI FISCALI
- ART. 18 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
- ART. 19 - DISPOSIZIONI FINALI
- ART. 20 - DOMICILIO DELL'APPALTATORE
- ART. 21 - NORME OPERATIVE DI SICUREZZA
- ART. 22 - RINVIO AD ALTRE NORME
- ART. 23 – GESTIONE SERVIZIO DI PRESIDIO, SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL POLO CULTURALE - REFERENTEUNICO E FACENTI FUNZIONI E COADIUTORE AMMINISTRATIVO
- ART. 24 – ACCOGLIENZA E PRESIDIO – IL PERSONALE DI SALA
- ART. 25 - SERVIZIO DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA – BIGLIETTERIA E INFORMAZIONI
- ART. 26 - SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE

ALLEGATO "A"

ALLEGATO "B"

ALLEGATO "C"

PARTE NORMATIVA

ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 L'insieme delle attività descritte nel presente punto costituisce la descrizione dei servizi oggetto di Appalto. Costituisce prestazione principale del contratto, alle condizioni specificate nel presente capitolato, nonché nel bando di gara e negli altri documenti complementari, la gestione unitaria dei seguenti servizi di sorveglianza e di accoglienza lungo i percorsi, agli accessi e negli spazi espositivi e didattici, aperti al pubblico e non, del Forte di Bard, comprensivi di:

- servizi di coordinamento e segreteria;
- servizio di biglietteria;
- servizio di informazioni e accoglienza;
- servizio di presidio;
- servizi di mediazione culturale.

I suddetti servizi, devono essere erogati per i seguenti plessi museali permanenti e temporanei:

- Opera Carlo Alberto: Museo delle Alpi, Cantine, Cannoniere, Prigioni, Scuderie.
- Opera Vittorio: Alpi dei ragazzi
- Opera Ferdinando: Museo del Forte e delle Frontiere
- Opera Mortai: Laboratori e auditorium

Il tutto oltre all'Edificio di Accoglienza, al Parcheggio pluripiano, alle aree pedonali est e ovest, alle pertinenze del Forte.

Resta inteso che potranno essere previste ulteriori aree da presidiare in base a eventuali nuovi progetti/eventi.

1.2. I predetti servizi devono essere svolti nell'osservanza del presente capitolato e delle norme in materia di sicurezza di cui al D.Lgs. n. 81/08 e s.m.i.

1.3. I predetti servizi prevedono oltre allo svolgimento di attività periodiche anche eventuali attività occasionali (extra capitolato), attivate su richiesta dell'Associazione Forte di Bard (di seguito, Committente o AFDB). I servizi sopra elencati verranno regolamentati a cura del Committente tramite apposite tabelle orarie/temporali, funzionali, allocative nelle diverse aree e quantitative in termini di numero di risorse allocate e potranno essere modificati in funzione di stringhe orarie e numero e tipologia delle risorse a seconda delle iniziative e strategie dell'AFDB, relative all'accoglienza del pubblico, all'organizzazione di mostre ed eventi, ad aperture e chiusure straordinarie, a modifiche dei percorsi di accesso e di visita del pubblico, etc.

1.4 L'insieme delle attività, afferenti ai servizi di cui ai precedenti punti potranno variare in più e in meno sino al limite del 20% del valore di contratto.

ART. 2 - AMMONTARE DELL'APPALTO

Il valore complessivo presunto dell'appalto, calcolato su base annua, è pari ad € 639.595,53, (Euro seicentotrentanovemilacinquecentonovantacinque/53), I.V.A., ove dovuta, ed oneri da rischi di interferenze esclusi.

Il valore complessivo degli oneri da rischi di interferenze - non soggetto a ribasso d'asta e calcolato su base annua - ammonta a € 2.000,00 (Euro duemila/00) I.V.A. esclusa.

Si precisa che gli importi sopra indicati non costituiscono valore contrattuale.

Pertanto il valore complessivo stimato dell'appalto (comprensivo degli oneri da rischi di interferenze non soggetti a ribasso d'asta), calcolato su base annua, è pari ad € 641.595,53 (Euro seicentoquarantunomilacinquecentonovantacinque/53), I.V.A. esclusa, ove dovuta.

Il valore annuale è stato indicativamente calcolato sulla base di una richiesta media di ore come da tabelle allegate.

Nelle allegate schede vengono specificati i previsti orari di apertura dei musei e del polo culturale nell'arco dell'anno contrattuale, le categorie funzionali degli operatori e dei referenti e la stima delle relative ore di impegno, ferma restando la assoluta facoltà del Committente di apportare modifiche.

L'importo effettivo dell'appalto sarà quello risultante dalle prestazioni orarie realmente rese nel periodo contrattuale e il cui valore sarà determinato in base all'offerta economica formulata dall'aggiudicatario mediante applicazione dei prezzi unitari offerti cui andranno aggiunti, pro-quota, gli oneri da rischi di interferenze non soggetti a ribasso d'asta. I corrispettivi su base annua saranno corrisposti in 13 rate di cui una a titolo di acconto anticipato in ragione di 1/13 dell'importo di aggiudicazione di gara e le restanti 12 posticipate sulla base di conteggio analitico del consuntivo relativo, allegato alle fatture, e con decurtazione per ciascuna di 1/12 della rata di acconto versata.

2.1. Si precisa sin d'ora che l'offerta di ciascun concorrente dovrà essere formulata tenendo conto dell'inderogabilità dei minimi salariali come da tabelle ministeriali relative alla Regione Valle d'Aosta e nel rispetto della normativa di riferimento dei contratti collettivi di lavoro.

2.2. Fanno carico all'Appaltatore e pertanto si intendono compresi nei prezzi offerti, tutti gli oneri relativi al personale impiegati nel servizio ed ogni altro onere, compreso quello della prevenzione, protezione e sicurezza dovuto sulla base delle norme in vigore, in connessione con l'esecuzione del contratto.

2.3. In relazione ai mezzi e ai materiali messi, invece, a disposizione dal Committente i relativi oneri permarranno a carico della medesima.

2.4. L'importo effettivo dell'appalto potrà variare in più o in meno, nei limiti previsti dall'art. 4, qualora nel corso dell'esecuzione del contratto venga richiesta all'Appaltatore l'esecuzione di maggiori o minori prestazioni, nell'ambito dei vari servizi. Per il calcolo del corrispettivo in aumento o diminuzione per ciascuna prestazione si applicherà il prezzo orario offerto in sede di gara.

ART. 3 - DURATA DELL'APPALTO

3.1. Il contratto avrà durata di 12 mesi a decorrere dalla data di comunicazione di avvio del servizio (indicativamente dal 4/8/2014 sino al 31/7/2015).

3.2. Allo scadere del termine di cui al punto 3.1, il Committente si riserva la facoltà di procedere, ai sensi dell'art. 57, comma 5, lett. b), del D.Lgs. n. 163/06 e s.m.i., al riaffidamento dei servizi di cui all'art. 1 fino ad un massimo di ulteriori 12 (dodici) mesi, (indicativamente dal 1/8/2015 sino al 31/7/2016), nei limiti e nei tempi previsti dalla normativa vigente.

3.3. Il Committente si avvarrà di tale facoltà tramite comunicazione a mezzo raccomandata A/R da inviarsi entro il sesto mese precedente la prima scadenza contrattuale. Tale facoltà non costituisce impegno vincolante per il Committente, che la eserciterà a suo insindacabile giudizio, senza che l'Appaltatore abbia nulla a che pretendere a riguardo, obbligandosi sin d'ora a rinunciare a qualsiasi richiesta di eseguire il contratto per tale ulteriore periodo, ovvero ad ulteriori pretese economiche o indennizzi di sorta.

3.4. Il primo mese del servizio sarà considerato di prova e alla sua scadenza sarà facoltà insindacabile del Committente confermare o meno la prosecuzione dell'appalto per la restante durata contrattuale. In caso di mancata riconferma al termine del periodo di prova, l'Appaltatore non potrà pretendere alcun indennizzo o compenso aggiuntivo salvo il pagamento del servizio effettivamente prestato a termini di contratto.

In caso di mancata conferma al termine del suddetto periodo di prova, l'Appaltatore avrà comunque l'obbligo di proseguire il servizio alle condizioni di contratto per un periodo massimo di 180 giorni, onde consentire al Committente di procedere alla sua sostituzione, senza che l'Appaltatore possa porre condizioni ovvero avanzare pretesa alcuna.

ART. 4 - VARIAZIONI DELLE PRESTAZIONI

4.1. Ai sensi degli artt. 114, D.Lgs. n. 163/06 e 11, R.D. n. 2440/23, il Committente si riserva la facoltà di aumentare ovvero diminuire o comunque modificare il servizio, nell'ambito del cosiddetto "quinto d'obbligo", con aumento/riduzione del relativo importo complessivo, nei limiti del 20% dell'ammontare del corrispettivo contrattuale, ferme restando le condizioni di aggiudicazione, senza che l'Appaltatore possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità o rimborsi, in relazione alla corrispondente modificazione del corrispettivo.

4.2. E' inoltre facoltà del Committente ridurre parte del servizio appaltato, qualora lo stesso risulti non più necessario, a seguito delle mutate ed impreviste esigenze nel frattempo intervenute, senza che nulla possa venir preteso dall'Appaltatore.

4.3. Qualsiasi delle suddette variazioni alle prestazioni previste dal presente capitolato potrà aver luogo solo a seguito di formale richiesta all'Appaltatore da parte del Committente in forma scritta, salvo i casi di urgenza.

ART. 5 - CAUZIONE DEFINITIVA

5.1. A garanzia di tutti gli obblighi assunti con il presente capitolato e relativo contratto, l'Appaltatore dovrà presentare, al momento della stipula del contratto, idonea cauzione definitiva, nei termini e secondo le modalità indicate dall'art. 113, D.Lgs. n. 163/06. La mancata costituzione della cauzione determina la decadenza dall'aggiudicazione, nonché l'acquisizione della cauzione provvisoria di cui all'art. 75, D.Lgs. n. 163/06 da parte del Committente, il quale provvederà ad aggiudicare l'appalto al concorrente che segue in graduatoria. Si applica l'art. 75, comma 7, del D.Lgs. n. 163/2006.

5.2. Fatto salvo il diritto al risarcimento degli eventuali maggiori danni, il Committente può in qualsiasi momento ritenere sul deposito cauzionale definitivo i crediti derivanti dal presente capitolato e dal relativo contratto a qualsiasi titolo maturati, dandone tempestiva comunicazione all'Appaltatore.

Quest'ultimo avrà l'obbligo di reintegrare o ricostituire il deposito cauzionale entro 15 gg dalla notifica della comunicazione medesima. In caso di inottemperanza si procederà a trattenere, ai fini di una compensazione con la mancata reintegrazione, i ratei di prezzo da corrispondere all'Appaltatore.

5.3. Il Committente potrà inoltre avvalersi della cauzione per le spese delle attività da eseguirsi d'ufficio e per le altre somme che fosse costretto a pagare. Anche in questo caso, l'Appaltatore sarà obbligato a reintegrare la cauzione di cui il Committente si sia avvalso, in tutto o in parte durante l'esecuzione del contratto.

ART. 6 – PAGAMENTI, FATTURAZIONI E REVISIONE PREZZI. TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

6.1. Fatta salva la fattura di acconto che dovrà essere pagata entro 7 (sette) gg data ricevimento fattura, il pagamento del servizio avverrà a seguito di presentazione di fattura mensile, corredata del conteggio analitico del consuntivo relativo, entro 30 giorni data fattura fine mese, previa verifica della regolarità di esecuzione del servizio e decurtato 1/12 del corrispettivo di acconto e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva nel rispetto della normativa vigente.

6.2. Le fatture dovranno essere intestate a: Associazione Forte di Bard, Forte di Bard, Bard (AO), partita Iva 01087120075.

Nel conteggio analitico allegato alla fattura dovranno essere distinti i singoli servizi resi con dettaglio delle ore lavorate e dei costi orari applicati che sono fissi e invariabili per l'intera durata del contratto fatto salvo quanto disposto al punto 6.6. Sarà cura dell'Appaltatore trasmettere unitamente alla fattura copia dei libri presenza di cui al successivo punto 7.3.

6.3. In caso di raggruppamenti temporanei di imprese (RTI) le fatture dovranno essere emesse dalla mandataria e i pagamenti verranno effettuati tramite accredito sul conto corrente della stessa.

In ogni caso, in occasione dell'emissione della fattura, la mandataria fornirà il dettaglio delle prestazioni rispettivamente svolte dai componenti l'RTI e il relativo ammontare, con i dettagli previsti dall'art.6.2, al fine di consentire al Committente la verifica circa il rispetto delle quote di partecipazione al RTI medesimo, così come previsto dall'art. 37, D.Lgs. n. 163/06.

6.4. La mancata trasmissione di copia dei libri presenza e/o dei conteggi analitici dei servizi resi secondo le modalità sopra indicate determinerà la sospensione del pagamento sino alla intervenuta

regolarizzazione. Eventuali ulteriori rilievi e contestazioni concernenti le modalità di fatturazione ovvero la regolare esecuzione del servizio, notificati all'Appaltatore a mezzo A/R, determinano la sospensione del termine di pagamento di cui al precedente punto 6.1., relativamente alla/e fattura/e contestata/e, fatta salva la facoltà del Committente di avvalersi delle previsioni di cui agli artt. 7 e 10.

6.5. La sospensione del termine di pagamento delle fatture si intenderà cessata a decorrere dalla data della dichiarazione del Committente, attestante l'avvenuto adempimento da parte dell'Appaltatore.

6.6. Si precisa che in caso di riaffidamento, a decorrere dalla seconda annualità, si potrà procedere alla revisione dei prezzi, senza effetto retroattivo, secondo le modalità indicate dall'art.115, D.Lgs. n.163/06.

6.7 L'Appaltatore assume tutti gli obblighi relativi alla disciplina in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3, L. n. 136/10 e s.m.i.

A tal fine, l'Appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione al Committente degli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato di cui all'art. 3, comma 1, L. n. 136/10, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso/i. L'Appaltatore provvede altresì a dare immediata comunicazione di ogni modifica relativa ai dati trasmessi. In proposito si precisa che, la cessazione e la decadenza dall'incarico dell'Istituto bancario designato, per qualsiasi causa avvenga ed anche qualora ne sia fatta pubblicazione nei modi di legge, deve essere tempestivamente notificata al Committente, la quale non assume alcuna responsabilità per i pagamenti eseguiti a Istituto bancario non più autorizzato a riscuotere.

Ai fini degli adempimenti di cui all'art. 3, L. n. 136/10, di seguito si riporta il CIG 5773716D28 (da riportare in fattura)

ART. 7 – CONTROLLO DEI SERVIZI (VIGILANZA E VERIFICA DI CONFORMITA' DELLE PRESTAZIONI ESEGUITE)

7.1. L'Appaltatore svolgerà i servizi con la propria organizzazione e a proprio rischio, assumendosi tutte le responsabilità derivanti e conseguenti, con l'obbligo di uniformarsi alle prescrizioni del presente capitolato ed a quelle successivamente impartite dal Committente garantendo tutte le prestazioni che si rendessero necessarie per lo svolgimento dei servizi appaltati.

Il mancato raggiungimento e mantenimento di elevati standard di qualità dei servizi, rilevati in sede di controllo da parte del Committente costituirà causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

7.2. Il Committente verificherà che i servizi siano prestati con la massima cura e diligenza. A tal fine, il Committente potrà procedere in qualsiasi momento alla verifica circa la regolare esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto, così come meglio specificato al successivo punto 7.3. Sulla base di tale verifica vengono avviate le eventuali contestazioni di cui ai successivi punti. Per ogni forma di comunicazione tra Committente e Appaltatore le parti designeranno apposito referente principale con comunicazione in forma scritta.

7.3. Il Committente esercita la vigilanza sull'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato per tutta la durata del contratto, direttamente o anche tramite soggetti terzi individuati dal Committente medesimo con la più ampia facoltà e nei modi ritenuti più idonei dalla stessa. Un libro presenze del personale in servizio sarà sempre a disposizione del Committente e da esso consultabile in qualsiasi momento.

7.4. La vigilanza e le verifiche saranno esercitate sulle prestazioni rese dall'Appaltatore, comprendendo anche le strutture, le attrezzature, gli strumenti utilizzati ed il personale impiegato, per quanto concerne quest'ultimo anche sotto il profilo del livello di preparazione ed aggiornamento professionale. L'Appaltatore deve garantire che tutto il personale impiegato per lo svolgimento dei servizi di cui al presente appalto sia di comprovata moralità, sia in possesso dei titoli di studio richiesti e delle competenze e professionalità adeguati e coerenti con i profili dichiarati in sede di offerta tecnica, se extra comunitario sia in regola col permesso di soggiorno, assicuri la corretta e responsabile esecuzione dei servizi, goda della fiducia dell'Appaltatore.

7.5. Il Committente potrà disporre, in qualsiasi momento ed a sua discrezione e giudizio, l'ispezione – anche a mezzo di incaricati esterni – delle attrezzature, locali e di quanto altro fa parte dell'organizzazione dei servizi, al fine di accertare la piena osservanza di tutte le norme stabilite nel presente capitolato e, quindi, la conformità ad esse delle prestazioni eseguite.

7.6. Al fine di garantire la funzionalità della vigilanza e delle verifiche, l'Appaltatore fornirà al personale incaricato tutta la collaborazione necessaria, fornendo tutti i chiarimenti eventualmente necessari e la relativa documentazione.

7.7 Fatta salvi casi che non comportino per l'Appaltatore significative incombenze organizzativo/amministrative (ad es. spostamenti di risorse già in servizio) per le quali non è richiesto preavviso, per sopravvenute esigenze di variazione di orari, modalità di erogazione del servizio e/o numero di risorse da allocarsi, il Committente dovrà assicurare unpreavviso scritto di almeno 36 ore, con comunicazione che potrà essere inviata anche via telefax o email,.

7.8 Il personale alle dipendenze dell'Appaltatore dovrà essere di gradimento del Committente che, nell'interesse del servizio, si riserva la facoltà insindacabile di esigere, con motivazione scritta, in qualsiasi momento, l'allontanamento e la immediata sostituzione di quei dipendenti che ritenesse non adeguati.

7.9 Ai sensi di quanto previsto nella sezione VI.3) del bando di gara, l'Appaltatore ha l'obbligo di assumere n. 15 (quindici) unità, di cui 2 (due) disabili, (per un totale di 12,08 unità full time equivalent) già addette ai servizi appaltati e dipendenti a tempo indeterminato dell'appaltatore uscente, le cui generalità gli saranno comunicate dopo l'aggiudicazione dei servizi.

ART. 8 – CONTESTAZIONI E PENALI

8.1. Tutte le prestazioni concordate devono essere eseguite in modo corretto e soddisfacente. Eventuali carenze o disservizi saranno segnalati in forma scritta all'Appaltatore che è tenuto ad approvare i correttivi del caso e a rifondere il Committente dei danni da questo subiti.

In caso di riscontrata irregolarità nella esecuzione del servizio o di violazioni alle disposizioni del presente capitolato, è facoltà del Committente applicare una penale di € 300,00 (trecento/00) o della diversa somma indicata nel successivo punto per ciascuno degli inadempimenti ivi elencati, fatto salvo comunque il risarcimento dell'ulteriore danno, nonché l'eventuale risoluzione del contratto.

8.2. In particolare, oltre alle ulteriori eventuali ipotesi specificamente previste nel presente capitolato speciale e nel contratto, il Committente si riserva di applicare le penalità nei seguenti casi:

- mancato rispetto degli orari e delle procedure concordate di apertura e chiusura dei presidi museali, delle biglietterie e dei percorsi;
- atteggiamento degli operatori non corretto nei confronti dei visitatori e non conforme agli standard, richiesti da AFDB, per l'erogazione di un idoneo servizio al pubblico;
- mancata osservanza delle norme di sicurezza;
- mancata ottemperanza entro 8 giorni alle prescrizioni impartite in conseguenza dei rilievi effettuati dal Committente, mancata o non corrispondente comunicazione riguardo l'elenco degli addetti e dei responsabili;
- inadeguato e reiterato comportamento, portamento e decoro degli operatori;
- mancato rispetto dei termini, delle indicazioni e prescrizioni indicati, per ciascuna tipologia di servizi, nelle tabelle allegate;
- mancata sostituzione di un addetto assente, se previsto dalla programmazione settimanale e puntuale concordata;
- mancato adeguamento organizzativo in caso di variazioni e estensioni di orario, quando già concordate e stabilite;
- abbandono, non giustificato o reiterato, da parte di un operatore della propria postazione, inadempimento alla funzione di sorveglianza delle opere e del patrimonio e all'assistenza al pubblico, nell'area di presidio a lui affidata;
- irreperibilità del referente;
- riscossione del prezzo di ingresso senza aver staccato i corrispettivi biglietti; in tale ipotesi la penale è pari a € 1.000,00 ed è applicata ad ogni ingresso in assenza di biglietto;
- per ogni ora di mancato espletamento del servizio, di servizio incompleto o mal eseguito; in tale ipotesi la penale è pari a € 100,00; in caso di recidiva nelle inadempienze si applicherà, per ogni ora, una penale pari € 250,00; il servizio non effettuato non sarà comunque pagato;
- mancata sostituzione del personale ritenuto non adeguato dal Committente in ordine alla specifica mansione affidata, ai sensi del punto 7.8;

8.3. In generale, qualora si verificassero da parte dell'Appaltatore altre tipologie di inadempimenti, il Committente si riserva il risarcimento del danno, nonché l'eventuale risoluzione del contratto.

8.4. Fermo restando quanto previsto per le ipotesi di risoluzione del contratto, in caso di mancata esecuzione del servizio, il Committente si riserva altresì la facoltà di richiedere la prestazione ad altra impresa, addebitando tutti gli oneri all'Appaltatore e riservandosi comunque il diritto al risarcimento degli eventuali maggiori danni.

8.5. Le penali di cui sopra vengono comminate/irrogate mediante nota di addebito a valere sui futuri pagamenti, previa contestazione scritta da parte del Committente, da effettuarsi a mezzo telefax o posta elettronica certificata (PEC). Decorsi 8 giorni dal ricevimento della contestazione, senza che l'Appaltatore

abbia opposto motivazioni sufficienti ed adeguate, le penali si intenderanno accettate. Si procederà al recupero degli importi addebitati mediante ritenuta diretta sul corrispettivo del periodo nel quale è assunto il provvedimento.

8.6. L'importo complessivo delle penalità eventualmente comminate non potrà comunque superare il 10% dell'importo globale netto del contratto. Il superamento di detta soglia costituisce causa di risoluzione del contratto ex art. 1456 c.c.

ART. 9 – RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE E ASSICURAZIONE

9.1. Per tutta la durata del contratto, l'Appaltatore è direttamente responsabile di tutti i danni di qualsiasi natura, diretti e indiretti, arrecati a persone, cose, opere e materiali, sia del Committente che di terzi, che siano conseguenza del comportamento del personale adibito ai servizi appaltati, anche nel caso di danni provocati da negligenza o da non corretta custodia. A tale scopo l'Appaltatore deve stipulare idonea polizza assicurativa di responsabilità civile valevole per la durata dell'appalto con massimale non inferiore a euro 1.500.000,00.

9.2. Copia della polizza e del relativo certificato dovrà essere presentata al Committente contestualmente all'inizio del servizio. L'Appaltatore si assume sin d'ora l'obbligo di notificare al Committente qualsiasi variazione al testo di polizza. La mancata comunicazione costituirà per il Committente titolo per la risoluzione immediata del contratto, ai sensi del successivo art. 10. Inoltre, l'Appaltatore si impegna a fornire alla scadenza annuale del contratto prova dell'avvenuto pagamento del premio di polizza.

9.3. Si precisa comunque che:

- il massimale indicato non rappresenta il limite del danno da risarcire da parte dell'Appaltatore, per il quale, nel suo valore complessivo, risponderà comunque l'Appaltatore medesimo;
- l'operatività o meno della copertura assicurativa sopra richiamata non esonera l'Appaltatore dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti;
- eventuali scoperti o franchigie sono a carico dell'Appaltatore.

ART. 10 – INADEMPIMENTI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

10.1. In caso di inadempienze gravi, ovvero ripetute, il Committente avrà la facoltà di risolvere il contratto, previa notificazione scritta all'Appaltatore, con tutte le conseguenze di legge. La risoluzione del contratto per gravi inadempienze, fa sorgere a favore del Committente il diritto di affidare il servizio ad altra ditta. Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dal Committente. In caso di risoluzione il Committente non compenserà le prestazioni non eseguite, ovvero non esattamente eseguite, salvo il suo diritto al risarcimento dei maggiori danni.

10.2. Le parti convengono che, oltre a quanto previsto dall'art. 1453 c.c. per l'inadempimento delle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per la risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c.:

- a) apertura di procedura concorsuale a carico dell'Appaltatore, con conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'Appaltatore;
- b) messa in liquidazione o cessione dell'attività dell'Appaltatore, ovvero cessione dell'Azienda in caso di mancata ottemperanza alle prescrizioni di cui all'art. 116 D.Lgs. n. 163/06 e s.m.i.;
- c) salvo che per forza maggiore, sospensione o abbandono o mancata effettuazione dei servizi appaltati da parte del personale addetto;
- d) cinque situazioni di mancato rispetto delle modalità di esecuzione contrattuali o cinque irregolarità o inadempimenti nell'esecuzione del servizio;
- e) gravi violazioni delle norme di legge, regolamento e delle clausole contrattuali, tali da compromettere la qualità, la regolarità e la continuità del servizio;
- f) mancata reintegrazione del deposito cauzionale;
- g) impiego di personale non dipendente dall'Appaltatore o di un numero di addetti inferiore a quanto previsto, quando non comunicato a AFDB e conseguentemente autorizzato a storno economico, ovvero di personale non in possesso di idonei requisiti per la prestazione del servizio;
- h) inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi;
- i) interruzione non motivata del servizio;
- j) subappalto;
- k) cessione del contratto a terzi;
- l) inadempienza accertata delle norme di sicurezza sul lavoro e prevenzione degli infortuni;
- m) ulteriore inadempienza dell'Appaltatore dopo la comminazione di n. 3 penalità di cui all'art. 8 per lo stesso tipo di infrazione;
- n) inadempimento alle disposizioni del Committente riguardanti i tempi di esecuzione dei servizi, nonché l'eliminazione di vizi ed irregolarità;
- o) frode nell'adempimento degli obblighi contrattuali;
- p) qualora l'Appaltatore non risulti possedere i requisiti richiesti ai fini della partecipazione alla gara;
- q) qualora l'Appaltatore non sia in grado di provare, in qualsiasi momento, la copertura assicurativa di cui al precedente art. 9;
- r) qualora il personale adibito al servizio ovvero l'Appaltatore mantenga un contegno abituale scorretto verso gli utenti ed ogni altro soggetto con il quale entri in contatto in occasione dell'esecuzione del servizio;
- s) altri casi indicati nel presente capitolato.

10.3. Ove si verificano deficienze e inadempienze tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio, il Committente può provvedere d'ufficio ad assicurare direttamente, a spese dell'Appaltatore, il regolare funzionamento del servizio.

10.4. Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto per le motivazioni sopra riportate, l'Appaltatore, oltre alla immediata perdita della cauzione a titolo di penale, sarà tenuto al risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti, ed alla corresponsione delle maggiori spese che il Committente debba sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

10.5. Il Committente si riserva la facoltà, in caso di fallimento dell'Appaltatore o risoluzione del contratto per grave inadempimento del medesimo, di avvalersi per il completamento del servizio delle previsioni di cui all'art. 140 D.Lgs. n. 163/06 e s.m.i.

10.6. L'esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili o penali dell'Appaltatore, per il fatto che ha determinato la risoluzione.

ART. 11 – RECESSO

11.1 In conformità all'opzione di cui alla sezione II.2.1) del bando di gara, il Committente può recedere dall'appalto alle date del 31/12/2014 e, eventualmente, del 31/12/2015 – senza obbligo di indennizzo nei confronti dell'appaltatore e con un preavviso di 60 giorni rispetto alle date precitate – in conseguenza della soppressione o della riduzione da parte degli associati dei contributi necessari al finanziamento dei servizi per il 2015 e, eventualmente, per il 2016.

11.2. Il Committente è in ogni caso esonerato dalla corresponsione di qualsiasi indennizzo o risarcimento.

11.3. L'Appaltatore può richiedere il recesso dal contratto in caso di impossibilità ad eseguire la prestazione per causa non imputabile allo stesso.

ART. 12 – ONERI PER IL PERSONALE

12.1. L'Appaltatore si impegna ad osservare le norme contenute nei vigenti contratti collettivi di lavoro. In caso di inottemperanza accertata dall'autorità competente, il Committente procederà alla sospensione dei pagamenti, fino a quando l'autorità stessa non ne avrà accertato l'adempimento.

Nel caso di cooperative sociali e/o di produzione e lavoro, l'Appaltatore dovrà obbligarsi anche per i soci lavoratori al rispetto dei minimi contrattuali e di ogni altro obbligo contributivo in materia previdenziale, assistenziale, assicurativa, anche in caso di diverse disposizioni nei regolamenti interni delle cooperative.

12.2. L'Appaltatore deve osservare gli obblighi normativi in materia di assicurazioni antinfortunistiche, assistenziali, previdenziali. E' inoltre obbligato a far osservare al personale le norme antinfortunistiche e a dotarlo di quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle norme vigenti.

12.3. All'inizio della gestione, l'Appaltatore dovrà comunicare al Committente il nominativo del Responsabile di cui al D.Lgs. n. 81/08 in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, del medico competente e dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS). E' obbligatorio che tutto il personale abbia ricevuto formazione ai sensi della legge sopra citata.

12.4. Ove possibile, l'Appaltatore si avvarrà di un gruppo costante di persone di comprovata moralità e adeguata professionalità. L'Appaltatore dovrà garantire da parte degli addetti la massima riservatezza, nonché l'osservanza dell'obbligo di indossare una divisa prioritariamente di colore nero con possibilità di parti dell'abbigliamento di colore bianco, senza grafiche o scritte, di gradimento del Committente con una tessera identificativa, fornite dall'Appaltatore senza oneri per il Committente. L'Appaltatore inoltre si impegna a dotare ogni proprio dipendente delle norme di comportamento previste dal presente capitolato ad inviare al Committente certificazione firmata da ogni singolo dipendente di presa visione delle suddette norme.

12.5. L'elenco nominativo del personale, con l'indicazione di qualifica e mansioni, del titolo di studio, la copia dell'attestato di partecipazione ai corsi antincendio e pronto soccorso e la fotocopia di un documento d'identità (con allegato il consenso al trattamento dei dati personali) dovrà essere fornito al Committente e mantenuto aggiornato ad ogni variazione di personale e comunque con cadenza non superiore al mese. A proprio insindacabile giudizio il Committente potrà contestare all'Appaltatore ed eventualmente rifiutare il personale che riterrà non adatto o non adeguatamente formato per le mansioni affidate, rispetto agli standard qualitativi di AFDB.

12.6. L'Appaltatore si impegna a garantire che ogni nuovo operatore sia fornito di esperienza lavorativa documentata in settore analogo e che, in assenza, svolga un tirocinio lavorativo di 5 giorni lavorativi con oneri di qualsiasi natura (retributiva, contributiva, assicurativa, previdenziale) a carico dell'Appaltatore medesimo; i giorni di tirocinio lavorativo saranno 10 per i referenti o facenti funzioni. Per le giornate di tirocinio non potrà essere richiesto alcun corrispettivo al Committente. L'inizio e la fine del tirocinio e il nominativo dei nuovi addetti dovranno essere tassativamente comunicati al Committente.

12.7. È compito dell'Appaltatore fornire al personale formazione specifica in ordine alle sedi perché lo stesso sia a conoscenza della collocazione e del funzionamento del sistema antincendio, del sistema di chiusura e apertura delle porte, della ubicazione e del funzionamento degli interruttori di luce, acqua, etc. nonché delle disposizioni e delle procedure prescritte nel Piano di Emergenza, in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai locali.

12.8. La formazione ai sensi del D.Lgs. n. 81/08 è a carico dell'Appaltatore; il programma di formazione dovrà essere basato anche sulla specifica documentazione fornita dal Committente.

12.9. Il personale dovrà ricevere una formazione periodica e/o puntuale da parte dell'Appaltatore, con programmi condivisi con il Committente, sulle norme di comportamento nei musei e sulle modalità di lavoro sia per gli operatori, sia per i referenti e sia per chi opera in un servizio di front-office (in particolare per gli operatori di biglietteria e addetti a funzioni informative). Tale formazione dovrà essere documentata con apposita relazione (recante dettaglio dei nominativi dei dipendenti, ore di lezione, programmi ed esiti dell'apprendimento). L'organizzazione della frequenza dei corsi di formazione dovrà tenere conto del turn-over di personale (per evitare di immettere in servizio personale privo di formazione).

12.10 Il ricorso al turn-over del personale non potrà superare il 50% nell'arco della durata del presente appalto.

13.1 Ai fini della regolare esecuzione del contratto, l'Appaltatore, prima dell'inizio dello svolgimento del servizio, deve individuare un Referente (con attribuzione di massimo del 50% delle ore contrattuali) e due vice Referenti (con attribuzione cadauno del 50% delle ore contrattuali residue), in qualità di Coordinatori e Responsabili del servizio, oltre ad attivare un Coadiutore Amministrativo basato nel Forte; tali figure devono essere sempre rintracciabili attraverso la rete di telefonia fissa, mobile e a mezzo e-mail, e sono incaricati di dirigere, organizzare, coordinare e controllare l'attività del personale addetto al servizio e di fine di attivare ogni supporto tecnico e informativo.

13.2. In caso di emergenze, il Referente, o facente funzioni, dovrà essere sempre in grado di intervenire personalmente, e sul posto.

13.3. Il Committente, tramite il proprio Responsabile o altro staff individuato, si rivolgerà prioritariamente al Referente, o al Coadiutore amministrativo, per ogni problema che dovesse sorgere durante l'espletamento del servizio.

13.4. In caso di impedimento del Referente e dei facenti funzioni, l'Appaltatore dovrà darne tempestivamente notizia al referente dell' AFDB indicando contestualmente il nominativo del o dei sostituti.

13.5. I Referenti si impegnano a:

- comunicare al Committente negli otto giorni antecedenti l'organizzazione settimanale dei vari servizi (presidio spazi museali e percorsi, postazioni biglietterie e infopoint, gestioni speciali in genere), i nominativi degli addetti e gli orari di servizio;
- comunicare tempestivamente ogni eventuale variazione di cui vi sia necessità nella organizzazione settimanale, motivandone le ragioni;
- informare tempestivamente il Committente, di eventuali sospensioni del servizio determinate da cause di forza maggiore (scioperi, calamità naturali, etc.), così da consentire, in ogni caso, la preventiva comunicazione agli utenti, garantendo comunque i servizi minimi come le attività didattiche prenotate dalle scuole;
- informare tempestivamente il Committente di anomalie occorse durante l'espletamento dei servizi;
- procedere all'immediata sostituzione del personale che risultasse assente per qualsiasi motivo (entro e non oltre le 24 ore), impegnandosi a sostituire progressivamente anche il personale che, ad insindacabile e ponderato giudizio del Committente e su richiesta scritta, si sia dimostrato non idoneo ad un corretto svolgimento dei compiti assegnati;
- garantire continuità nello svolgimento dei servizi, evitando cambiamenti e sostituzioni se non nei casi previsti dalla legge e assicurando il mantenimento nel tempo del maggior numero possibile di addetti che si siano rivelati idonei ed efficienti;
- far rispettare le modalità di tenuta delle chiavi (copie, consegne, depositi, vidimazioni, etc.), di corretta gestione e custodia degli apparecchi radio, di utilizzo di forniture fisse, mobili e elettroniche di AFDB, di utilizzo di materiale di cancelleria e di didattica quando fornito da AFDB, così come definite dal Committente;

- redigere trimestralmente una relazione sull'andamento, e sulle criticità, dei servizi oggetto del presente capitolato speciale d'appalto e consegnarla, su richiesta, al Committente.

ART. 14 – REFERENTE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

14.1. Il Referente dell'esecuzione del contratto verrà comunicato al momento della stipula del contratto.

14.2. Il Referente dell'esecuzione del contratto opera autonomamente o supportato da altri soggetti interni o esterni al Committente.

14.3. Il Referente comunica all'Appaltatore ogni dato relativo all'esecuzione del servizio, sovrintende e vigila sull'osservanza delle prescrizioni contrattuali.

14.4. Il Referente dell'esecuzione del contratto è il referente dell'Appaltatore per ogni questione relativa alla gestione del servizio.

ART. 15 – SUBAPPALTO E DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

15.1 L'Appaltatore è tenuto ad eseguire in proprio il servizio oggetto dell'appalto.

15.2. La cessione totale o parziale del contratto è nulla di diritto, salvo quanto previsto dall'art. 116, D.Lgs. 163/06 e s.m.i.. E' ammessa la cessione dei crediti derivanti dall'avvenuta esecuzione del servizio previa autorizzazione del Committente.

ART. 15-bis – SOSPENSIONE, RIDUZIONE E INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

15 bis.1. L'Appaltatore dovrà garantire la continuità nello svolgimento del servizio anche in caso di motivato impedimento assumendosene tutti gli oneri. Eventuali pause di servizio devono trovare copertura attraverso postazioni aggiuntive orizzontali a questo fine dedicate, senza oneri aggiuntivi per il Committente. Il servizio viene richiesto come "non stop".

15 bis.2. In caso di sciopero del personale dell'Appaltatore o di interruzione del servizio per cause di forza maggiore tali da impedire l'effettuazione del servizio, la Committente dovrà essere avvisata dall'Appaltatore almeno quarantotto ore prima dell'inizio dello sciopero, pena l'applicazione delle penali previste all'art. 8 del capitolato speciale. Il corrispettivo verrà ridotto proporzionalmente.

ART. 16 – CONTROVERSIE

16.1. Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti contraenti per l'interpretazione e l'esecuzione del contratto è competente il Foro di Aosta.

16.2. E' esclusa la competenza arbitrale.

ART. 17 - SPESE ED ONERI FISCALI

17.1. Tutte le spese e gli oneri fiscali inerenti al contratto, comprese le imposte di bollo e di registrazione, sono a carico dell'Appaltatore.

ART. 18 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

18.1. L'Appaltatore è responsabile del trattamento dei dati personali del Committente e dei fruitori dei servizi dei quali venga eventualmente a conoscenza nel corso dell'esecuzione del presente contratto, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 196/03. Tali dati quindi potranno essere utilizzati esclusivamente per le finalità strettamente connesse all'esecuzione del presente contratto.

18.2. L'Appaltatore si impegna a comunicare al Committente i nominativi dei soggetti incaricati del trattamento dei dati personali prima della stipula del contratto.

ART. 19 - DISPOSIZIONI FINALI

19.1. L'Appaltatore si considera, all'atto dell'assunzione dei servizi, a perfetta conoscenza dell'ubicazione dei locali ed attrezzature su cui dovranno espletarsi i servizi specificati nel presente capitolato.

19.2. Il Committente, dal canto suo, notificherà all'Appaltatore eventuali variazioni alla situazione iniziale.

ART. 20 - DOMICILIO DELL'APPALTATORE

20.1. L'Appaltatore elegge, a tutti gli effetti del presente capitolato, domicilio in Bard, entro 10 gg. dall'aggiudicazione definitiva, indicando all'atto della stipula del contratto il referente di cui all'art. 14.

20.2. Presso tale domicilio, o alla sede, sono inviati tutti gli atti inerenti e conseguenti l'appalto del servizio in questione.

20.3. Ogni eventuale variazione di indirizzo della sede deve essere comunicata al Committente con un preavviso di almeno 5 gg., mediante lettera raccomandata A/R

ART. 21 - NORME OPERATIVE DI SICUREZZA

21.1. Il Committente promuove la cooperazione ed il coordinamento per la gestione della sicurezza durante le attività oggetto del presente appalto e in tale ambito fornirà all'Appaltatore copia della documentazione in suo possesso attinente alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro ove avrà esecuzione il presente appalto, ivi compreso il documento unico di valutazione dei cosiddetti rischi interferenziali (in seguito DUVRI). Il Committente si impegna inoltre a fornire qualsiasi ulteriore informazione successiva e/o integrativa ai predetti documenti di valutazione, così come previsto all'art. 26, comma 3, D.Lgs. n. 81/08 e s.m.i..

Il personale dell'Appaltatore in servizio dovrà fare proprio il Piano di Emergenza e, all'occasione, prestarsi con serietà alle prove di evacuazione.

Il personale in servizio dovrà essere in possesso dei requisiti di legge in materia di antincendio.

21.2. L'indicazione dei costi della sicurezza per la riduzione/eliminazione dei rischi interferenziali riconosciuti all'Appaltatore per l'esecuzione del servizio oggetto del presente appalto tiene conto – a prescindere dall'offerta dell'Appaltatore – degli oneri per la sicurezza che l'Appaltatore dovrà sostenere in osservanza a quanto contenuto nel suddetto DUVRI; detti oneri, stimati ed indicati dal Committente, non possono essere soggetti al ribasso.

21.3. Tutte le attività descritte nel presente capitolato – sia che comportino compresenza di personale operativo del Committente, sia che non la comportino – dovranno essere svolte dall'Appaltatore nel pieno rispetto delle vigenti norme di sicurezza ed igiene del lavoro, osservando altresì per le prime quanto specificato nel predetto documento di valutazione dei rischi interferenziali, che verrà comunque allegato al contratto.

ART. 22 - RINVIO AD ALTRE NORME

22.1. Per quanto non previsto e specificato nel presente capitolato si applicano le disposizioni applicabili in materia contenute nella vigente normativa.

PARTE TECNICA

ART. 23 – GESTIONE SERVIZIO DI PRESIDIO, SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL POLO CULTURALE – REFERENTE UNICO E FACENTI FUNZIONI E COADIUTORE AMMINISTRATIVO

23.1. Del coordinamento dei suddetti Servizi per conto dell'Appaltatore, previsti negli spazi espositivi permanenti e non, lungo i percorsi e nei locali di cui al punto 1.1, presenti nel polo museale, così come affidati da AFDB all'Appaltatore, è incaricato un Referente, che è la figura di riferimento per le attività che si svolgono.

23.2. Il Referente, insieme al Coadiutore amministrativo, ha il compito di coordinare lo svolgimento dei servizi museali oggetto dell'appalto, secondo le istruzioni impartite dal Committente, osservando quanto di seguito esposto a titolo esemplificativo e non esaustivo.

23.3. Il Committente, attraverso la figura del Referente, nello svolgimento delle prestazioni fornite si impegna a rispettare integralmente le seguenti prescrizioni, a titolo indicativo e non esaustivo:

- garantire l'attenta e pronta erogazione dei servizi agli utenti;
- rispettare l'assoluta riservatezza nell'uso delle informazioni e dei dati inerenti i servizi affidati;
- garantire la continuità dei servizi;

- assicurare la qualità massima dei servizi erogati da personale adeguatamente formato e addestrato a svolgere le attività richieste;
- assicurare il rispetto da parte del personale delle norme di comportamento richieste;
- sostituire il personale assente per qualunque ragione in tempo utile;
- cura ed uso esclusivamente per motivi di servizio dei locali, delle attrezzature e dei materiali di consumo;
- assumere la responsabilità della sicurezza dei musei e degli utenti durante l'apertura al pubblico, essendo in possesso degli attestati di partecipazione a corsi di formazione in materia di sicurezza, antincendio e di primo soccorso previsti dalla legge;
- compiere primi interventi di urgenza in caso di anomalie;
- conoscere il funzionamento delle procedure e strumenti operativi e controllarne l'esecutività;
- effettuare o far effettuare eventuali operazioni sporadiche di piccolo facchinaggio e riordino dei materiali cartacei;
- assicurare il mantenimento delle condizioni di decoro negli ambienti museali e nei locali di servizio durante l'orario di apertura del museo;
- utilizzare e assicurarsi che tutti gli operatori in servizio sappiano usare le attrezzature predisposte per il superamento delle barriere architettoniche;
- segnalare le anomalie e le irregolarità dei sistemi informatici;
- segnalare urgenze e favorire il regolare svolgimento delle pulizie;
- attivare e regolare gli impianti nelle sale (luce, riscaldamento), se a ciò autorizzato dal Committente;
- collaborare con il Committente e lo staff di AFDB, oltre ad altri soggetti terzi operanti o presenti nel Forte per conto di AFDB o da essa ospitati;
- collaborare alla sorveglianza sulle attività di manutenzione e sullo stato di conservazione e di sicurezza dei musei, segnalando il verificarsi di problemi;
- affrontare disservizi o altre emergenze, impegnandosi in prima persona a porvi rimedio, provvedendo poi, con la necessaria tempestività, a portarli a conoscenza del Committente;
- gestire il rinvenimento di oggetti smarriti nei luoghi di espletamento dei servizi, portando a conoscenza del Committente eventuali situazioni problematiche o di potenziale contestazione;
- assicurare che tutto il Personale in servizio mantenga discrezione e segretezza aziendale su fatti e/o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento dei servizi, dei quali abbia avuto notizia o sia venuto a conoscenza durante l'espletamento del servizio.
- gestire il fondo cassa in dotazione alla biglietteria e altri possibili beni pecuniari o affini;

- elaborare la giornaliera del report dettagliato degli ingressi per tipologia di biglietto da inoltrarsi allo staff AFdB.

-

Resta inteso che il Referente, durante gli spostamenti all'interno del sito, deve sempre essere reperibile tramite cellulare aziendale e radio ricetrasmittente, assicurando la massima copertura di comunicazione con i propri addetti e col personale di AFDB.

23.4. APERTURA E CHIUSURA - All'inizio e al termine del servizio il Referente procede ad un'accurata identificazione delle opere esposte controllandone oltre al numero anche la posizione e lo stato di conservazione. Ogni anomalia deve essere immediatamente comunicata al Committente nei metodi e modi convenuti.

Al termine del servizio, il Referente procede ad un'accurata bonifica delle sale, controllando che nessun visitatore sia rimasto nelle gallerie, che le porte e le finestre siano chiuse e gli ambienti in ordine.

23.5. PERSONALE DI SALA - Il Referente è garantito del controllo del numero e della tipologia degli addetti in servizio, così come previsto dal capitolato e dalle tabulazioni orarie e fa sottoscrivere a ciascuno l'apposita modulistica per la presenza. Compete al Referente o al Coadiutore amministrativo assegnare le postazioni, riorganizzare il servizio in caso di assenze impreviste e distribuire il personale in funzione di particolari esigenze del Committente.

Lo stesso verifica che il personale si attenga alle istruzioni ricevute e in particolare che rispetti l'orario di servizio, indossi la divisa assegnata e il tesserino di riconoscimento, utilizzi in modo conforme le ricetrasmittenti in dotazione e non abbandoni senza consenso le postazioni.

23.6. GESTIONE DEI VISITATORI - È compito del referente rispettare e far rispettare dai visitatori e dal personale le prescrizioni e i divieti esposti (allarmi, divieto di fumare, riprese fotografiche con flash etc.).

Il referente deve altresì gestire i sovraffollamenti e la presenza di elementi di disturbo, regolando il flusso secondo le istruzioni ricevute e verificando che i gruppi organizzati non pregiudichino i diritti dei singoli; garantire assistenza ai visitatori portatori di handicap.

Il referente raccoglie richieste e osservazioni dei visitatori e le comunica per iscritto al Committente. Eventuali ulteriori prescrizioni potranno essere impartite in caso di necessità da AFDB.

23.7. GUARDAROBA – Quando previsto e reso possibile da AFDB, il referente deve organizzare il servizio di guardaroba e controllare all'ingresso che i visitatori depositino ombrelli o borse ingombranti.

23.8. GUASTI, MANUTENZIONI E RIFORNIMENTI - Il Referente, tramite il supporto degli addetti di sala, deve segnalare tempestivamente al Committente i guasti, le avarie, i danneggiamenti e ogni necessità di intervento manutentivo agli edifici e agli impianti, , così da garantire il costante controllo delle funzionalità a beneficio e tutela del pubblico, dei lavoratori e del patrimonio. La segnalazione deve avvenire in forma scritta tramite mail, anticipata verbalmente nei casi di maggiore urgenza/gravità.

È sua cura inoltrare con congruo anticipo al Committente le richieste di rifornimento di materiale igienico-sanitario e di primo soccorso nonché di materiale promozionale da distribuire ai visitatori.

23.9. GESTIONE EMERGENZE – Ogni referente deve conoscere le disposizioni e le procedure prescritte nel Piano di Emergenza e in particolare le modalità di evacuazione del pubblico, così come concordate con AFDB.

Nei casi di emergenza, il referente richiede il pronto intervento degli enti deputati (Pronto Soccorso, Vigili del Fuoco, Polizia, Carabinieri), avvertendo il Committente. Per ogni emergenza dovrà essere redatta una relazione scritta sulle decisioni prese e sulle relative motivazioni.

23.10. MATERIALE PROMOZIONALE – Il referente dovrà monitorare le giacenze del materiale promozionale relativo alle informative e segnalare tempestivamente eventuali necessità di rifornimento. Inoltre dovrà curare la distribuzione del materiale mancante e verificare la validità del materiale esposto. E' a cura del Referente organizzare il rifornimento di materiale informative alle bacheche e ai banchi informativi, direttamente e sulla base delle indicazioni di AFDB.

23.11 AUDIOGUIDE – In caso di impiego di audioguide per i visitatori sarà cura del Referente o degli addetti di Biglietteria, gestire il servizio tramite operatore appositamente istruito alla così come concordato con il Committente.

23.12. La nomina del Referente e dei facenti funzioni, come la loro eventuale sostituzione, dovrà essere accettata preliminarmente dal Committente.

23.13. Il Committente potrà esigere, in qualsiasi momento, nell'interesse dei servizi e con motivate ragioni scritte, l'allontanamento e la sostituzione del Referente e/o dei facenti funzione.

ART. 24 ACCOGLIENZA E PRESIDIO – IL PERSONALE DI SALA

24.1. Il Committente dovrà garantire che il Personale impiegato possieda le seguenti caratteristiche: attitudine alle relazioni interpersonali, buone capacità espressive, tratti di cortesia e condotta decorosa, conoscenza almeno della lingua italiana e francese oltre a cenni di una terza lingua.

24.2. Il servizio di sorveglianza delle sale espositive è prestato dall'Appaltatore negli orari specificati dalle schede tecniche allegate al presente capitolato. Il Committente ha la facoltà di modificare gli orari di apertura dei musei e/o di parti di essi.

Gli orari di inizio del servizio si intendono effettivi, sia nel servizio ordinario che straordinario. L'operatore si dovrà quindi presentare sul posto di lavoro per tempo.

Il servizio è stabilito senza interruzioni (pertanto le pause pranzo degli operatori in servizio vanno gestite a livello di organizzazione del lavoro e di turnistica).

24.3. Nell'ambito delle postazioni assegnate, il personale di sala deve garantire il presidio delle aree espositive, sorvegliando che i visitatori, singoli o in gruppo, rispettino le prescrizioni e i divieti esposti, mantengano un comportamento consono e non arrechino danno alle opere d'arte ed ai locali espositivi.

Il servizio consiste nella sorveglianza degli spazi museali visitati dal pubblico e dei percorsi di accesso, nel controllo delle opere, reperti e altro materiale esposto, nel vigilare che il comportamento dei visitatori sia corretto e tale da evitare pericoli di danneggiamento. Consiste altresì nella capacità di rispondere adeguatamente alle richieste dei visitatori, fornendo correttamente notizie generali sul museo. Nell'ambito

del servizio, potranno essere richieste anche attività di supporto al Committente nella verifica e valutazione di criticità relative alla manutenzione, alla conservazione e alla sicurezza delle strutture.

Le prestazioni del servizio di guardasala e assistenza alla visita oggetto dell'appalto, da rendere in coerenza con le caratteristiche dei luoghi e dei servizi richiesti, consistono in:

- supporto alle attività di controllo degli accessi;
- effettuazione di un servizio di prima accoglienza per i visitatori con fornitura di informazioni generali sulle esposizioni e informazioni generali di carattere turistico;
- assistenza ai visitatori e attenzione alle loro esigenze;
- svolgimento di un controllo attivo e continuo sui visitatori per prevenire e scoraggiare comportamenti non corretti ed eventuali danneggiamenti;
- segnalazione di eventuali cambiamenti ambientali e dello stato di conservazione dei beni sia mobili che immobili;
- segnalazione di eventuali malfunzionamenti delle strumentazioni e degli impianti tecnici e, in generale, di ogni eventuale disservizio di carattere tecnico;
- collaborazione nel garantire il corretto funzionamento di tutti gli apparati finalizzati alla protezione delle opere d'arte e degli oggetti esposti al pubblico;
- controllo del rispetto delle norme per l'accesso ai musei e del rispetto della normativa in materia di sicurezza dei visitatori;
- verifica della presenza e della integrità del patrimonio esposto nei musei e degli apparati didattici museali;
- distribuzione di materiali informativi e promozionali;
- controllo vidimazione biglietti in ingresso ai vari spazi espositivi;
- segnalazione al coordinatore di esigenze e necessità eventuali connesse al flusso di visita;
- coordinamento, collaborazione e rotazione con gli altri operatori nel presidio dei percorsi allestitivi;
- presidio delle sale interne invitando i visitatori, se necessario, al rispetto delle opere e ad un atteggiamento consono al luogo e rispettoso delle persone;
- controllo o dissuasione dal non rispetto delle regole definite da AFDB per il comportamento dei visitatori che intendono effettuare fotografie o filmati all'interno degli spazi espositivi, ecc.;
- gestione di eventuali animali da passeggio;
- erogazione puntuale e competente di informazioni relative ai percorsi interni e ai contenuti delle esposizioni, ecc.;
- segnalazione al Referente di ogni anomalia all'interno/esterno spazi espositivi ecc. e segnalazione di eventuali alterazioni nello stato delle opere, oggetti esposti, preoccupandosi inoltre di conservare l'ordine e il decoro nello spazio interno, bagni e spazi esterni compresi;

Quanto sopra al fine di mettere il visitatore in condizione di fruire nel modo migliore possibile del Polo culturale nel suo complesso.

Resta inteso che, ad integrazione, indicazioni specifiche cui attenersi potranno essere date di volta in volta in funzione di prescrizioni da parte dei prestatori delle diverse mostre.

24.4. Salvo quando sia richiesto o autorizzato dal referente, il personale non può abbandonare la postazione assegnata.

24.5. Secondo le istruzioni ricevute, il personale controlla e riferisce sul regolare funzionamento degli impianti presenti nelle sale (luci, allarmi, servizi igienici, etc.).

24.6. In caso di situazione di emergenza o anomala o sospetta, compete al personale allertare tempestivamente il referente via radio per gli interventi del caso.

24.7. E' vietato l'uso del cellulare personale. Per necessità lavorative è a disposizione la ricetrasmittente e/o l'interfono. Non è consentito alzare la voce se non in caso di emergenza. Non è consentito l'ascolto della radio, della televisione o altro apparato, né l'esecuzione di lavori durante il servizio, compreso l'utilizzo di apparati informatici, ove presente, per uso personale.

Ciascuno è tenuto a rispondere con cortesia alle domande dei visitatori, facendo però la massima attenzione a non fornire informazioni relative a funzionamento e consuetudini del Committente che abbiano carattere di riservatezza e possano in qualche modo avvantaggiare l'opera di eventuali malintenzionati. È vietato accettare o richiedere, sotto qualsiasi forma, mance o compensi dai visitatori, fotografi, studiosi, etc. Non è consentito fungere da guida al pubblico o accompagnare estranei nei locali normalmente interdetti.

E' sconsigliato conversare con i colleghi delle postazioni limitrofe e abbandonare la propria postazione.

ART. 25 - SERVIZIO DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA - BIGLIETTERIA E INFORMAZIONI

25.1 In ciascuno spazio museale, l'Appaltatore svolge, in nome e per conto del Committente, il servizio di controllo degli accessi e di vendita dei biglietti d'ingresso dei servizi di audioguide e di eventuali articoli di merchandising e di informazione e accoglienza dei visitatori. Tutti gli altri servizi eventualmente connessi al servizio di biglietteria potranno essere oggetto di successivi specifici accordi fra il Committente e l'Appaltatore.

25.2 Ai biglietti di ingresso potranno essere associati servizi erogati dal Committente (conferenze, mostre, laboratori, visite assistite, spettacoli ed eventi, etc.), così come servizi forniti e venduti da terzi in convenzione con il Committente.

Il personale addetto alla biglietteria deve essere a conoscenza dei prezzi, delle convenzioni e di tutti i servizi offerti dal sistema museale (visite assistite, didattica, visite esclusive, ristorazione, sala convegni, corsi, spettacoli, mostre, card museali, Hotel, etc.) per rispondere al telefono e dare informazioni al pubblico.

Oltre all'uso corrente della lingua italiana e francese e alla conoscenza almeno di base della lingua inglese, sono richiesti la conoscenza e l'uso del computer con programmi del pacchetto office e la posta elettronica,

la capacità di compilare correttamente tutta la documentazione necessaria, con particolare riguardo alle operazioni fiscali (gestione del registratore di cassa e emissione biglietti) e alla rilevazione e al monitoraggio dei visitatori, secondo le istruzioni impartite dal Committente. Si fa assoluto divieto di dare informazioni a terzi sui dati di affluenza e sugli introiti.

Il personale impiegato dovrà garantire:

- possibilità di pagamento tramite bancomat e carta di credito (l'Appaltatore deve tenere presenti ed eventualmente utilizzare/mantenere eventuali strumentazioni/contratti in essere già presenti nella configurazione attuale delle biglietterie, in accordo con le indicazioni del Committente);
- prenotazione e vendita di servizi annessi;
- su richiesta dei visitatori e dei clienti, l'emissione di estratto conto a fini fiscali per la vendita dei biglietti museali;
- tenuta dei dati relativi al numero dei biglietti venduti per tipologia, per serie numerica progressiva, per data, per fasce orarie di ciascun museo;
- l'accesso ai dati relativi al numero dei visitatori per ciascun museo al fine di monitorare costantemente l'evoluzione del flusso degli stessi;
- i report giornalieri relativi agli ingressi e agli incassi dei singoli servizi offerti ai visitatori;
- l'attivazione di procedure automatiche di salvaguardia (back up);
- l'attivazione di procedure di arresto e riavvio del sistema;
- la verifica della capienza, della estensibilità e dei consumi della memoria del sistema con procedure di allarme in caso di saturazione;
- l'attivazione delle procedure da seguire in caso di disfunzione temporanea della rete;
- collaborazione a possibili attività di implementazione del sistema;
- l'accoglienza dei visitatori nel rispetto dell'immagine dell'AFdB;
- il servizio di prima informazione e indirizzamento del visitatore;
- la regolazione dei flussi di visita e la gestione dell'affluenza;
- la segnalazione al coordinatore di esigenze e necessità eventuali;
- la risposta al citofono del parcheggio multipiano e la prima assistenza in caso di problemi alla cassa automatica o al parcheggio con contemporaneo avviso al coordinatore;
- la segnalazione tempestiva al coordinatore di malfunzionamenti e avarie legate al percorso;
- il controllo delle telecamere per tenere sotto controllo gli accessi, le strade pedonali e gli ascensori, nel rispetto della normativa a tutela della Privacy;
- il raccordo tra le guide e i gruppi in visita;

- lo smistamento dei gruppi in base alle prenotazioni;
- l'apertura e chiusura delle casse;
- il servizio di prima informazione anche via telefono rispondendo alle chiamate in arrivo in Biglietteria;
- il filtro alle chiamate in arrivo per gli uffici dell'AFdB;
- la regolazione dei flussi di visita;
- la segnalazione al coordinatore di esigenze, necessità ed eventuali anomalie del sistema di bigliettazione;
- l'emissione dei biglietti e lo svolgimento delle normali operazioni di cassa oltre alla vidimazione di ogni possibile forma di voucher;
- il rifornimento del materiale di consumo (depliant, cancelleria, supporti);
- la distribuzione dei materiali informativi.

I nominativi degli addetti alle biglietterie sono comunicati per iscritto al Committente.

L'Appaltatore dovrà garantire che il personale impiegato possieda le seguenti caratteristiche:

- diploma di scuola media;
- attitudine alle relazioni interpersonali, buone capacità espressive, tratti di cortesia e condotta decorosa;
- ottima conoscenza e padronanza di almeno la lingua francese e italiana oltre a conoscenza almeno di base dell'inglese parlato;
- capacità e affidabilità per le operazioni attinenti al maneggio valori;
- conoscenza della strumentazione e dei sistemi applicativi adottati.
- conoscenza delle procedure contabili eventualmente necessarie, ad es. SIAE.
- eventuale supporto al servizio di booking di AFDB.

Compito del personale di biglietteria è anche quello di rispondere al numero del centralino quando non impegnato in altro al desk office.

L'accesso ai dati, statistici e contabili, ed il trattamento dovranno essere conferiti, esclusivamente, su specifica autorizzazione del Committente.

Il Committente può concedere su richiesta dell'Appaltatore in comodato l'attrezzatura necessaria al controllo della validità delle banconote, fermo restando che l'Appaltatore esonera sin d'ora AFDB da qualsiasi responsabilità in relazione ad eventuali non corretti funzionamenti di detta attrezzatura

Il servizio di mediazione culturale consiste nell'erogazione di visite e percorsi assistiti nel complesso museale e nei singoli spazi espositivi sia a utenti singoli che a gruppi secondo le richieste e le modalità operative impartite da AFdB; nonché nell'erogazione di laboratori didattici secondo le richieste e le modalità operative impartite da AFdB.

ALLEGATI

A Scheda tecnica temporale

B Scheda tecnica funzionale

C Tabella operativa Servizi di mediazione culturale