

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLA GESTIONE DEI SERVIZI STRUMENTALI AL FUNZIONAMENTO DEI MUSEI, DELLE SEDI ESPOSITIVE E DEGLI ALTRI SPAZI RICONDUCIBILI AL SETTORE ATTIVITA' CULTURALI DEL COMUNE DI FERRARA

INDICE

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

ART. 2 - DURATA – RINNOVO - PROROGA DELL'APPALTO

ART. 3 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI

ART. 4 - NATURA PRESTAZIONALE DEI SERVIZI

ART. 5 - COSTO STIMATO DEL SERVIZIO POSTO A BASE DI GARA - VALORE STIMATO DELL'APPALTO - IMPORTO DEL CONTRATTO

ART. 6 - RAPPORTI DELL'AMMINISTRAZIONE CON L'AGGIUDICATARIO

ART. 7 - RAPPORTI DELL'AGGIUDICATARIO CON L'AMMINISTRAZIONE: REFERENTE UNICO OPERATIVO

ART. 8 - RESPONSABILITA' E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

ART. 9 - SCIOPERO E SERVIZI MINIMI ESSENZIALI

ART. 10 - CLAUSOLA SOCIALE DI PRIORITARIO ASSORBIMENTO DI PERSONALE DEL PRECEDENTE APPALTATORE

ART. 11 - DUVRI

ART. 12 - MODIFICHE IN CORSO DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

ART. 13 - CONTROLLI DURANTE IL SERVIZIO E VERIFICHE DI CONFORMITA'

ART. 14 - CORRISPETTIVO E MODALITA' DI PAGAMENTO

ART. 15 - OBBLIGHI DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

ART. 16 - REVISIONE PERIODICA DEI PREZZI

ART. 17 - CONTESTAZIONI - PENALITA' - ESECUZIONE IN DANNO

ART. 18 - SOSPENSIONE – RISOLUZIONE - RECESSO

ART. 19 - CESSIONE DEL CONTRATTO - CESSIONE DEI CREDITI - SUBAPPALTO

ART. 20 - PROCEDURE DI AFFIDAMENTO IN CASO DI FALLIMENTO DELL'ESECUTORE O DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

ART. 21 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO – GARANZIE – COPERTURE ASSICURATIVE – SPESE CONTRATTUALI

ART. 22 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ART. 23 - ELEZIONE DI DOMICILIO LEGALE

ART. 24 - FORO COMPETENTE

ART. 25 - POLITICA INTEGRATA: QUALITA'- AMBIENTE - EVENTI SOSTENIBILI DEL COMUNE DI FERRARA

ART. 26 - NORME DI RIFERIMENTO E DI RINVIO

CAPITOLATO SPECIALE PER L’AFFIDAMENTO DELL’ORGANIZZAZIONE E DELLA GESTIONE DEI SERVIZI STRUMENTALI AL FUNZIONAMENTO DEI MUSEI, DELLE SEDI ESPOSITIVE E DEGLI ALTRI SPAZI RICONDUCIBILI AL SETTORE ATTIVITA’ CULTURALI DEL COMUNE DI FERRARA

Art. 1 - OGGETTO DELL’APPALTO

L’appalto ha per oggetto l’affidamento dell’organizzazione e della gestione dei servizi strumentali (coordinamento dei servizi, biglietteria, bookshop, distribuzione audio/radio guide e presidio) al funzionamento dei musei, delle sedi espositive e degli altri spazi riconducibili al Settore Attività Culturali del Comune di Ferrara e in particolare, ma non in via esclusiva, al Servizio Gallerie d’Arte Moderna e Contemporanea, al Servizio Musei d’Arte Antica e Storico-Scientifici e al Museo della Cattedrale.

Art. 2 - DURATA – RINNOVO - PROROGA DELL’APPALTO

L’appalto è di durata triennale a decorrere dalla data del 01/10/2017, o se successiva, dalla data di attivazione del servizio oggetto dell’appalto. La consegna del servizio potrà avvenire anche sotto riserva di legge, in considerazione dell’urgenza di avviare le complesse e articolate attività oggetto delle prestazioni, e l’Aggiudicatario dovrà avviare il servizio, su richiesta del Committente, anche in pendenza della stipula del contratto ai sensi dell’art. 32 comma 8 del D.lgs. 50/2016. Il responsabile del procedimento autorizza l’esecuzione anticipata con apposito provvedimento nel quale vengono indicati in concreto i motivi che la giustificano.

Alla scadenza, il rapporto si intende risolto di diritto senza obbligo, né onere di disdetta. Tuttavia, perdurando le condizioni che hanno determinato il ricorso al presente appalto e qualora il servizio sia stato svolto in maniera pienamente soddisfacente per il Committente, accertato il pubblico interesse e la convenienza al rinnovo del rapporto, verificate le compatibilità di bilancio, l’affidamento del servizio potrà essere rinnovato all’Aggiudicatario, agli stessi patti e condizioni, anche più volte, ma comunque per un periodo complessivo non superiore ai tre anni. Il rinnovo del contratto è subordinato alla concorde manifestazione di volontà di entrambe le parti contraenti da rendersi nota a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento. La risposta, in merito alla richiesta di rinnovo da parte del responsabile del procedimento, dovrà essere resa dal legale rappresentante dell’Aggiudicatario entro quindici giorni dal suo ricevimento.

Nel caso in cui, al termine del contratto, il Committente non fosse riuscito a completare la procedura per un nuovo affidamento dei servizi, potrà prorogare l’appalto con specifico provvedimento alle condizioni di legge e fino ad un massimo di quattro mesi. A tal fine l’Aggiudicatario è tenuto a continuare la gestione alle stesse condizioni stabilite dal contratto scaduto, per il tempo necessario all’ultimazione del nuovo procedimento di appalto.

Art. 3 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Per tutta la durata dell’appalto dovranno essere espletati i servizi di seguito specificati e riconducibili alle seguenti Direzioni del Settore Attività Culturali e ai relativi spazi ad esse pertinenti:

3.1 - Direzione Gallerie d’Arte Moderna e Contemporanea:

Palazzo dei Diamanti:

In occasione delle esposizioni temporanee organizzate presso Palazzo dei Diamanti sito in Ferrara, Corso Ercole I d’Este n. 21, occorrerà garantire lo svolgimento dei servizi di: **1) Coordinamento dei servizi 2) Biglietteria 3) Distribuzione**

audio/radioguide 4) Bookshop, tramite l'istituzione di una postazione ricoperta da un addetto per ciascuno dei predetti servizi. In occasione di esposizioni di particolare rilievo, potranno tuttavia essere richieste postazioni aggiuntive e/o di supporto alle quattro sopracitate (anche limitate ad alcune giornate della settimana festive o prefestive). Inoltre, il servizio di *Coordinamento* sarà richiesto, tramite l'istituzione di una o due postazioni, anche durante il periodo di allestimento e disallestimento delle mostre, nelle settimane immediatamente precedenti e successive alle stesse.

Il numero e il calendario delle esposizioni e gli orari di apertura al pubblico delle mostre, nonché il dettaglio dell'orario di copertura delle singole postazioni saranno comunicati dalla Direzione delle Gallerie d'Arte Moderna e Contemporanea in tempi congrui.

Relativamente alle mostre, si può prevedere un numero stimato medio di 200 giorni di apertura al pubblico per anno solare.

Si fa presente che nel corso di esecuzione del presente appalto potranno verificarsi interruzioni delle attività espositive a causa di lavori di miglioramento sismico, riparazione dei danni post-sisma e riqualificazione di Palazzo dei Diamanti, non attualmente calendarizzabili, ma che tuttavia avranno presumibilmente inizio non prima della seconda metà del 2019.

Padiglione d'Arte Contemporanea e altre sedi di pertinenza:

In occasione delle esposizioni temporanee organizzate presso il Padiglione d'Arte Contemporanea sito in Ferrara, in Corso Porta Mare n. 5 o in altre sedi espositive di pertinenza, occorrerà garantire lo svolgimento del servizio di *Coordinamento dei servizi/Biglietteria*, tramite l'istituzione di una postazione ricoperta da un addetto, nelle sole giornate di apertura per mostre temporanee organizzate nei suddetti spazi, secondo un calendario che verrà comunicato in tempi congrui dalla Direzione delle Gallerie d'Arte Moderna e Contemporanea, indicativamente per 6,5 ore al giorno, dal martedì alla domenica, per un numero stimato medio di 60 giorni di apertura al pubblico per anno solare.

Riserva:

L'Aggiudicatario dovrà garantire inoltre ulteriori eventuali prestazioni, per un ammontare complessivo stimato di circa n. 450 ore l'anno, per eventi occasionali, inerenti alle attività richieste dalla Direzione delle Gallerie d'Arte Moderna e Contemporanea, da utilizzarsi per l'espletamento dei servizi potenzialmente relativi a tutte le postazioni sopra indicate.

Riepilogo:

Il fabbisogno orario stimato, per lo svolgimento di tutti i servizi sopra illustrati inerenti la **Direzione delle Gallerie d'Arte Moderna e Contemporanea**, ipotizzate nel triennio, è pari, per l'ultimo trimestre 2017 a n. 3.601 ore, per l'anno 2018 a n. 11.503 ore, per l'anno 2019 a n. 10.258 ore e per i primi nove mesi del 2020 a n. 3.936 ore. **Per un totale di n. 29.298 ore nel triennio.**

3.2 - Direzione Musei d'Arte Antica:

Dalla data di attivazione dell'appalto, occorrerà garantire lo svolgimento dei seguenti servizi:

- **Biglietteria**, tramite l'istituzione di una postazione ricoperta da un addetto, presso il Museo di Palazzo Schifanoia, sito in Ferrara, Via Scandiana, 23, nei giorni e negli orari di apertura del Museo (di norma dal martedì alla domenica, dalle ore 9,30 alle ore 18,00);
- **Presidio**, tramite l'istituzione di una postazione ricoperta da un addetto, presso il Museo di Palazzo Schifanoia, sito in Ferrara, Via Scandiana, 23, nei giorni e negli

orari di apertura del Museo (di norma dal martedì alla domenica, dalle ore 9,30 alle ore 18,00).

Lo svolgimento dei predetti servizi presso Palazzo Schifanoia dovrà essere garantito fino all'inizio dei lavori di miglioramento sismico, riparazione dei danni post-sisma e riqualificazione di Palazzo Schifanoia programmati a decorrere presumibilmente dal 1° gennaio 2018. Successivamente all'inizio dei lavori e fino alla conclusione degli stessi (per un periodo stimato in ventiquattro mesi) i servizi suddetti saranno sospesi, salvo particolari esigenze che si rendessero necessarie in occasione di esposizione temporanee decise dal Committente, presso Palazzo Schifanoia, compatibilmente con il cantiere in atto.

A conclusione dei lavori, i servizi suddetti saranno ripristinati, ed eventualmente modificati quanto alla tipologia, sulla base del progetto di messa a regime del nuovo allestimento del Museo.

- **Coordinamento dei servizi/Biglietteria**, tramite l'istituzione di una postazione ricoperta da un addetto, presso il Museo di Palazzina di Marfisa d'Este, sito in Ferrara, Corso Giovecca, 170, nei seguenti giorni e orari: martedì, giovedì e sabato, dalle ore 8,15 alle 13,10 e dalle 14,40 alle 18,10; mercoledì, venerdì, domenica e festivi, dalle ore 9,15 alle 13,10 e dalle 14,40 alle 18,10.

- **Coordinamento dei servizi**, tramite l'istituzione di una postazione ricoperta da un addetto, presso il Tempio di San Cristoforo alla Certosa, sito in Ferrara, Via Borso d'Este, interessato, presumibilmente fino alla fine del mese di ottobre 2018, da lavori di miglioramento sismico, riparazione dei danni post-sisma e riallestimento. Nel suddetto periodo dei lavori occorrerà garantire il servizio di Coordinamento per circa n. 10 ore giornaliere dal lunedì al venerdì feriali. A conclusione dei lavori, in occasione della riapertura a regime del Tempio, il servizio dovrà essere garantito secondo il nuovo orario di apertura al pubblico che sarà deciso dall'Amministrazione (presumibilmente per 8,5 ore giornaliere, tutti i giorni durante il periodo di ora solare e per 9 ore giornaliere, tutti i giorni durante il periodo di ora legale).

- **Coordinamento dei servizi**, tramite l'istituzione di una postazione ricoperta da un addetto, presso Casa di Ludovico Ariosto, sita in Ferrara, Via Ariosto n. 67, nei seguenti giorni e orari: dal martedì alla domenica dalle 10,00 alle 12,30 e dalle 16,00 alle 18,00.

Riserva:

L'Aggiudicatario dovrà garantire inoltre ulteriori eventuali prestazioni, per un ammontare complessivo stimato di circa n. 300 ore l'anno, per eventi occasionali, inerenti alle attività richieste dalla Direzione dei Musei d'Arte Antica, da utilizzarsi per l'espletamento dei servizi potenzialmente relativi a tutte le postazioni sopra indicate.

Riepilogo:

Il fabbisogno orario stimato, stante le considerazioni e le variabili sopra elencate, per lo svolgimento di tutti i servizi sopra illustrati inerenti la **Direzione dei Musei d'Arte Antica**, è pari, per l'ultimo trimestre 2017 a n. 2.937 ore, per l'anno 2018 a n. 6.739 ore, per l'anno 2019 a n. 7.278 ore e per i primi nove mesi del 2020 a n. 9.488 ore. **Per un totale di n. 26.442 ore nel triennio.**

3.3 - Direzione Museo della Cattedrale:

Dalla data di attivazione dell'appalto, occorrerà garantire lo svolgimento dei seguenti servizi:

- **Coordinamento dei servizi**, tramite l'istituzione di una postazione ricoperta da un addetto, presso il Museo della Cattedrale, sito in Ferrara, Via San Romano, nei seguenti giorni e orari: martedì, giovedì e sabato, dalle ore 8,15 alle 13,10 e dalle 14,40 alle 18,10; mercoledì, venerdì, domenica e festivi, dalle ore 9,15 alle 13,10 e dalle 14,40 alle 18,10.
- **Biglietteria/Bookshop**, tramite l'istituzione di una postazione ricoperta da un addetto, presso il Museo della Cattedrale, sito in Ferrara, Via San Romano, nei seguenti giorni e orari: dal martedì alla domenica, dalle ore 9,30 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 18,00.

Riserva:

L'Aggiudicatario dovrà garantire inoltre ulteriori eventuali prestazioni, per un ammontare complessivo stimato di circa n. 150 ore, per eventi occasionali, inerenti alle attività richieste dalla Direzione del Museo della Cattedrale, da utilizzarsi per l'espletamento dei servizi potenzialmente relativi a tutte le postazioni sopra indicate.

Riepilogo:

Il fabbisogno orario stimato per lo svolgimento di tutti i servizi sopra illustrati inerenti la **Direzione del Museo della Cattedrale**, è pari, per l'ultimo trimestre 2017 a n. 1.134 ore, per l'anno 2018 a n. 4.549 ore, per l'anno 2019 a n. 4.537 ore e per i primi nove mesi del 2020 a n. 3.443 ore. **Per un totale di n. 13.663 ore nel triennio.**

3.4 - Direzione Museo del Risorgimento e della Resistenza:

Dalla data di attivazione dell'appalto, occorrerà garantire lo svolgimento del seguente servizio:

- **Coordinamento dei servizi/Biglietteria**, tramite l'istituzione di una postazione ricoperta da un addetto, presso il Museo del Risorgimento e della Resistenza, sito in Ferrara, Corso Ercole I d'Este, 19, nei seguenti giorni e orari: martedì, giovedì e sabato, dalle ore 8,15 alle 13,10 e dalle 14,40 alle 18,10; mercoledì, venerdì, domenica e festivi, dalle ore 9,15 alle 13,10 e dalle 14,40 alle 18,10.

Riserva:

L'Aggiudicatario dovrà garantire inoltre ulteriori eventuali prestazioni, per un ammontare complessivo stimato di circa n. 150 ore l'anno, per eventi occasionali, inerenti alle attività richieste dalla Direzione del Museo del Risorgimento e della Resistenza, da utilizzarsi per l'espletamento dei servizi potenzialmente relativi alla postazione sopra indicata.

Riepilogo:

Il fabbisogno orario stimato per lo svolgimento del servizio sopra illustrato inerente la **Direzione del Museo del Risorgimento e della Resistenza**, è pari, per l'ultimo trimestre 2017 a n. 634 ore, per l'anno 2018 a n. 2.540 ore, per l'anno 2019 a n. 2.535 ore e per i primi nove mesi del 2020 a n. 1.922 ore. **Per un totale di n. 7.631 ore nel triennio.**

3.5- Riepilogo complessivo del fabbisogno orario per il triennio:

Il fabbisogno orario totale stimato per lo svolgimento di tutti i servizi oggetto dell'appalto inerenti tutte le **Direzioni del Settore Attività Culturali** sopra elencate, è pari, per l'ultimo trimestre 2017 a n. 8.306 ore, per l'anno 2018 a n. 25.331 ore, per l'anno 2019 a n. 24.608 ore e per i primi nove mesi del 2020 a n. 18.789 ore. **Per un totale di n. 77.034 ore nel triennio.**

Il Committente si riserva, in caso di necessità e in relazione alle proprie esigenze, con riferimento ai servizi descritti nel presente articolo, di articolare diversamente l'orario giornaliero e di modificare le giornate in cui i servizi stessi sono richiesti.

Attualmente, il Padiglione d'Arte Contemporanea (durante le esposizioni temporanee), il Museo di Palazzo Schifanoia, il Museo di Palazzina Marfisa d'Este, la Casa di Ludovico Ariosto, il Museo della Cattedrale e il Museo del Risorgimento e della Resistenza osservano, nel corso di ogni anno solare, i seguenti giorni di chiusura: 1 gennaio, 6 gennaio, Pasqua, 1 novembre, 25 dicembre e 26 dicembre, oltre ai lunedì. Le stesse sedi sono invece aperte nelle seguenti festività: Pasquetta, 23 aprile (Santo Patrono di Ferrara), 25 aprile, 1 maggio, 2 giugno, 15 agosto, 8 dicembre, anche se ricadenti nella giornata del lunedì.

Per quel che concerne invece Palazzo dei Diamanti (durante le esposizioni temporanee) e Tempio di San Cristoforo alla Certosa, nei periodi di regolare apertura al pubblico, non si osservano di norma giornate di chiusura.

Art. 4 - NATURA PRESTAZIONALE DEI SERVIZI:

I servizi descritti nel precedente articolo 3 prevedono, a titolo esemplificativo, le seguenti prestazioni, secondo le istruzioni impartite dal Committente:

4.1 - Coordinamento dei servizi :

Il Coordinatore deve:

- essere il primo interlocutore della competente Direzione per assicurare la regolare e ottimale esecuzione di tutti i servizi;
- segnalare tempestivamente, verbalmente e per iscritto, alle Direzioni interessate qualsiasi problema o informazione attinente ai compiti propri e degli altri addetti allo svolgimento dei servizi previsti dal presente Capitolato;
- essere a conoscenza dei vigenti Regolamenti dei Musei e degli Spazi Espositivi;
- essere a conoscenza delle tariffe delle varie tipologie di biglietti (singoli, cumulativi, card, ecc.) e delle casistiche inerenti le esenzioni e agevolazioni vigenti e segnalarne l'esistenza al visitatore;
- essere a conoscenza delle disposizioni e delle procedure prescritte nei Piani di Emergenza, consegnati dalle Direzioni, e in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai locali;
- essere parte integrante, ove necessario, delle squadre antincendio, primo soccorso ed evacuazione previste nel piano di emergenza di ogni sede interessata e ricoprire, in caso di emergenza, il ruolo di Coordinatore dell'emergenza;
- ricevere dalle Direzioni competenti le informazioni e le istruzioni relative alla collocazione e al funzionamento dei dispositivi di sicurezza (impianti antintrusione, antincendio, TV/CC, ecc.), degli altri impianti presenti nelle strutture (riscaldamento, climatizzazione, illuminotecnica, telefonia ecc.), e delle attrezzature e software informatici e controllarne il regolare funzionamento compilando, ove previsti, gli appositi moduli ricevuti dalle Direzioni senza la possibilità di delegare ad altri detti compiti;
- ricevere, custodire, compilare e far firmare i registri forniti dalle Direzioni;
- ricevere, custodire, compilare e, quando venga richiesto dalle Direzioni, controfirmare gli elenchi delle persone autorizzate dalle Direzioni ad accedere nei musei, negli spazi espositivi o in luoghi nei quali è vietato l'accesso al pubblico, facendo rispettare l'obbligo di firmare, in entrata e in uscita, gli appositi registri forniti dalle Direzioni;
- ricevere, gestire e custodire, quando venga richiesto dalle Direzioni, le chiavi delle sedi nelle quali prestano servizio;

- ricevere, gestire e custodire, quando venga richiesto dalle Direzioni, le chiavi e i dispositivi relativi agli impianti di sicurezza delle sedi nelle quali prestano servizio;
- aprire e chiudere, negli orari prestabiliti, quando venga richiesto dalle Direzioni, gli spazi museali e gli altri spazi di pertinenza dei Servizi;
- procedere all'inizio e al termine del servizio ad un'accurata identificazione delle opere esposte controllando, oltre al numero delle stesse, anche la loro corrispondenza alla posizione assegnata e il loro stato di conservazione. Questa operazione dovrà essere registrata, quando venga richiesto dalle Direzioni, in appositi moduli, fermo restando che ogni eventuale anomalia riscontrata dovrà essere immediatamente comunicata alle Direzioni delle strutture;
- tenere sotto controllo i visitatori, osservando in particolare 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;
- controllare, quando venga richiesto dalle Direzioni, che i visitatori depositino ombrelli o borse ingombranti presso il guardaroba;
- accompagnare e/o segnalare ai disabili gli accessi loro dedicati per evitare le barriere architettoniche;
- raccogliere eventuali richieste e osservazioni dei visitatori e comunicarle per iscritto alle Direzioni interessate;
- fornire ai visitatori le informazioni inerenti le principali iniziative svolte presso le sedi museali ed espositive;
- prima della chiusura della sede espositiva, procedere ad un'accurata ispezione di tutti i locali, controllando che nessun visitatore sia rimasto nei locali, che le porte e le finestre siano chiuse, che le tende siano abbassate, gli ambienti in ordine e, quando venga richiesto dalle Direzioni, spegnere le luci;
- attivare e disattivare, su richiesta delle direzioni interessate, gli impianti antintrusione negli spazi di pertinenza;
- nel caso in cui scatti l'allarme antincendio o antintrusione, compiere immediatamente le verifiche e le operazioni che l'allarme comporta. Nel caso in cui scatti l'allarme antintrusione, verificarne la natura, prendere i provvedimenti necessari a seconda dei casi e, qualora intervengano le Forze dell'Ordine, accompagnarle nella bonifica degli ambienti interessati;
- chiamare, nei casi di emergenza, il pronto intervento (Pronto Soccorso, Vigili del Fuoco, Polizia, Carabinieri, ecc.), avvertendo nel contempo anche i Responsabili delle strutture o i loro sostituti, ai quali dovrà essere in ogni caso consegnata una relazione scritta sulle decisioni prese e sulle relative motivazioni;
- segnalare, verbalmente e per iscritto, alle Direzioni competenti ogni mal funzionamento degli impianti, delle attrezzature e dei servizi igienici presenti nelle strutture. Nei casi di improvvise ed urgenti necessità manutentive, contattare direttamente i servizi comunali competenti e, nell'impossibilità di relazionarsi con gli stessi, contattare direttamente le ditte preposte alla manutenzione incaricate dall'Amministrazione. In caso di problemi non risolvibili immediatamente, informare tempestivamente le Direzioni competenti affinché possano prendere i provvedimenti idonei a garantire la sicurezza delle persone e delle cose;
- verificare nell'apposito registro, che vengano effettuati i controlli periodici alle scadenze previste da parte delle ditte incaricate dall'Amministrazione Comunale;
- accertarsi che vengano effettuati, nei tempi previsti, gli interventi di modifica/manutenzione di strutture, impianti ed attrezzature secondo quanto comunicato dalle Direzioni;
- ricevere gli addetti alle verifiche periodiche, ai sopralluoghi e agli interventi manutentivi, assicurando la vigilanza a tali operazioni;

- accertarsi della congruità delle condizioni igieniche degli spazi in cui viene effettuato il servizio;
- accertarsi che la segnaletica di sicurezza e i presidi antincendio siano sempre posizionati come previsto nei piani di emergenza e nelle planimetrie di emergenza esposte;
- accertarsi che le vie d'esodo siano sempre agibili da ogni impedimento in conformità con i percorsi di evacuazione riportati nelle planimetrie di emergenza esposte;
- controllare, mensilmente, l'efficienza dell'illuminazione di emergenza, provvedendo al contempo allo scarico delle batterie delle lampade;
- controllare, mensilmente, la dotazione dei presidi sanitari;
- effettuare periodicamente un controllo a vista delle condizioni strutturali degli spazi in cui viene effettuato il servizio;
- assicurarsi che il personale in servizio nei musei e negli spazi espositivi sia a conoscenza delle modalità di utilizzo dei sistemi di comunicazione esistenti e del comportamento da tenere in caso di emergenza;
- controllare, quando venga richiesto dalle Direzioni, che le operazioni di pulizia espletate all'interno degli spazi museali, espositivi e in tutti gli altri luoghi, avvenga senza pregiudizio per gli spazi medesimi o per le opere, arredi, attrezzature in essi contenuti;
- verificare che il numero e/o i nominativi degli addetti alla sorveglianza presenti nelle sedi museali ed espositive coincidano con quelli previsti dal calendario delle presenze giornaliere;
- riorganizzare il servizio in caso di assenze impreviste degli addetti alla sorveglianza, avvertendo immediatamente le Direzioni interessate;
- verificare che tutti gli addetti presenti nelle sedi museali ed espositive si attengano puntualmente alle istruzioni ricevute dalle Direzioni e in particolare che rispettino gli orari, vestano in modo dignitoso, indossino il pass di riconoscimento, utilizzino in modo conforme le ricetrasmittenti in dotazione e non abbandonino senza consenso del Coordinatore, o di chi lo sostituisce, le postazioni assegnate;
- riorganizzare le postazioni degli addetti alla sorveglianza in caso di allontanamento momentaneo e concordato di uno di essi;
- presidiare, temporaneamente, le altre postazioni previste dal presente Capitolato (biglietteria/bookshop /presidio ecc.) in caso di momentaneo allontanamento concordato dei rispettivi addetti; a tal fine il Coordinatore deve osservare tutte le prescrizioni previste nel presente Capitolato per gli addetti che sostituisce;
- rispettare, e far rispettare, il divieto di fare omaggi di biglietti o di altro materiale del bookshop senza previa autorizzazione scritta del Direttore, o di un funzionario da esso delegato, sull'apposito modulo fornito dalle Direzioni;
- quando venga richiesto dalle Direzioni, far rispettare il divieto di accesso, di sosta temporanea e di parcheggio agli automezzi non autorizzati nei cortili delle sedi nelle quali prestano servizio e segnalare eventuali infrazioni, comunicando alle Direzioni giorno, ora e numero di targa dell'automezzo;
- monitorare le giacenze del materiale promozionale distribuito nei musei e nelle sedi espositive e segnalare con congruo anticipo alle Direzioni interessate le esigenze necessarie di fornitura;
- rispettare, e far rispettare dai visitatori e dal personale, i divieti vigenti nei diversi spazi, in particolare quelli segnalati da apposita cartellonistica;
- rispondere al telefono ed eventualmente ricevere la posta (da consegnare alle Direzioni interessate);
- segnalare, verbalmente e per iscritto, alle Direzioni interessate ogni problema riscontrato nella gestione del servizio in modo da permettere alle Direzioni medesime di adottare le misure necessarie;

- segnalare tempestivamente alle Direzioni interessate qualsiasi situazione di emergenza o anomala o sospetta, oltre che tutti gli inconvenienti riscontrati nel servizio e nel rapporto con l'utenza;
- mantenere la massima riservatezza riguardo alle proprie funzioni e alle prescrizioni ricevute dalle Direzioni nonché riguardo alle informazioni e ai dati inerenti i servizi espletati (compresi quelli relativi all'affluenza e agli introiti) e ai fatti e/o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento dei musei e delle mostre, dei quali abbia avuto conoscenza o sia venuto a conoscenza durante l'espletamento del servizio.
- essere sempre facilmente rintracciabile durante lo svolgimento del servizio, ove previsto anche tramite il cellulare aziendale fornito dalla ditta aggiudicataria, per ricevere eventuali comunicazioni urgenti.

4.2- Biglietteria - Bookshop - Distribuzione audio/radioguide

Gli addetti devono:

- essere a conoscenza dei vigenti Regolamenti dei Musei e degli Spazi Espositivi;
- essere a conoscenza e applicare le tariffe delle varie tipologie di biglietti (singoli, cumulativi, card, ecc.) e le casistiche inerenti le esenzioni e agevolazioni vigenti e segnalarne l'esistenza al visitatore;
- essere a conoscenza delle disposizioni e delle procedure prescritte nei Piani di Emergenza, consegnati dalle Direzioni, e in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai locali;
- essere parte integrante, ove necessario, delle squadre antincendio, primo soccorso ed evacuazione previste nel piano di emergenza di ogni sede interessata ed assumere i compiti in esso indicati;
- ricevere dalle singole Direzioni le informazioni e le istruzioni relative alla collocazione e al funzionamento dei dispositivi di sicurezza (impianti antintrusione, antincendio, TV/CC, ecc.), degli altri impianti presenti nelle strutture (riscaldamento, climatizzazione, illuminotecnica, telefonia ecc.), e delle attrezzature e software informatici;
- assicurare il funzionamento dei dispositivi di sicurezza secondo le istruzioni ricevute dal Coordinatore;
- rispettare, e far rispettare dai visitatori e dal personale, i divieti vigenti nei diversi spazi, in particolare quelli segnalati da apposita cartellonistica;
- monitorare, quando venga richiesto dalle Direzioni, anche attraverso l'impianto TV/CC, quanto avviene nelle sale;
- utilizzare le strumentazioni tecnologiche in uso (cassa, penne ottiche, audio/radioguide, computer, compresi i programmi del pacchetto office e posta elettronica);
- utilizzare i software messi a disposizione dal Committente, e secondo le istruzioni dallo stesso ricevute, per il funzionamento delle biglietterie e dei bookshop di musei e spazi espositivi;
- assicurare il regolare servizio di emissione dei biglietti di ingresso secondo le peculiarità delle singole sedi e le caratteristiche in uso nelle postazioni e secondo la normativa SIAE in essere, ove previsto; in caso di mancato funzionamento della strumentazione informatica o dei software, attenersi alle indicazioni ricevute dalle Direzioni;
- curare la vendita del materiale didattico, editoriale, di documentazione e oggettistica varia messo a disposizione dal Committente (libri, cataloghi, guide, pubblicazioni, dvd, cartoline, manifesti, riproduzioni, gadgets, ecc.) secondo le istruzioni impartite dalle Direzioni;
- curare il noleggio e/o la distribuzione di audio/radioguide, ove previsto, provvedendo a riscuotere l'eventuale incasso, controllarne il funzionamento, consegnarle ai

visitatori previo eventuale ritiro del documento di riconoscimento e ritirarle al termine della visita previa restituzione dello stesso documento, provvedere alla loro pulizia e ricaricarne le batterie periodicamente;

- compilare i verbali di rilevamento giornalieri, prospetti ecc. che andranno consegnati al Coordinatore, il quale provvederà a trasmetterli, periodicamente, alle Direzioni interessate;
- effettuare, ove previsto, interviste ai visitatori, o somministrare agli stessi questionari prestampati, prestando loro supporto per la compilazione. Detti questionari compilati andranno consegnati al Coordinatore che provvederà a trasmetterli alle Direzioni interessate;
- consegnare, agli incaricati dal Committente e secondo le istruzioni ricevute dalle Direzioni, i-resoconti della biglietteria e/o del bookshop inerenti le chiusure di cassa giornaliera, le chiusure di ogni cambio turno e i relativi introiti. Predisporre i versamenti degli incassi secondo le modalità impartite dalle Direzioni.
- monitorare le giacenze dei biglietti, delle card, dei registri, della cancelleria, dei prodotti consumabili, e segnalare con congruo anticipo alle Direzioni interessate le esigenze di fornitura necessarie;
- rispondere al telefono ed eventualmente ricevere la posta (da consegnare alle Direzioni interessate);
- raccogliere eventuali richieste e osservazioni dei visitatori e comunicarle al Coordinatore per l'inoltro alle Direzioni interessate;
- fornire ai visitatori le informazioni inerenti le principali iniziative svolte presso le sedi museali ed espositive;
- rispettare il divieto di fare omaggi di biglietti o di altro materiale del bookshop senza previa autorizzazione scritta del Direttore, o di un funzionario da esso delegato, sull'apposito modulo fornito dalle Direzioni;
- sostituire temporaneamente il Coordinatore o gli altri addetti, in caso di necessità, seguendo le istruzioni del Coordinatore;
- segnalare tempestivamente alle Direzioni interessate, per il tramite del Coordinatore ove presente, qualsiasi situazione di emergenza o anomala o sospetta, oltre che tutti gli inconvenienti riscontrati nel servizio e nel rapporto con l'utenza;
- mantenere la massima riservatezza riguardo alle proprie funzioni e alle prescrizioni ricevute dalle Direzioni nonché riguardo alle informazioni e ai dati inerenti i servizi espletati (compresi quelli relativi all'affluenza e agli introiti) e ai fatti e/o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento dei musei e delle mostre, dei quali abbia avuto conoscenza o sia venuto a conoscenza durante l'espletamento del servizio.

4.3 - Presidio:

L'addetto deve:

- presidiare gli spazi indicati dal Committente, collaborando con gli altri addetti alla sorveglianza eventualmente presenti;
- essere a conoscenza dei vigenti Regolamenti dei Musei e degli Spazi Espositivi;
- essere a conoscenza delle disposizioni e delle procedure prescritte nei Piani di Emergenza, consegnati dalle Direzioni, e in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai locali;
- essere parte integrante, ove necessario, delle squadre antincendio, primo soccorso ed evacuazione previste nel piano di emergenza di ogni sede interessata ed assumere i compiti in esso indicati;
- ricevere dalle singole Direzioni le informazioni e le istruzioni relative alla collocazione e al funzionamento dei dispositivi di sicurezza (impianti antintrusione, antincendio, TV/CC, ecc.), degli altri impianti presenti nelle strutture (riscaldamento, climatizzazione, illuminotecnica, telefonia ecc.), e delle attrezzature e software informatici;

- assicurare il funzionamento dei dispositivi di sicurezza secondo le istruzioni ricevute dal Coordinatore;
- comunicare tempestivamente al Coordinatore ogni disfunzione degli impianti di sicurezza e tecnologici e le situazioni di pericolo per le opere esposte riscontrate nello svolgimento del proprio servizio;
- collaborare con il Coordinatore e con gli altri addetti alla sorveglianza seguendo le disposizioni ricevute circa il controllo del flusso di visitatori negli spazi di competenza;
- rispettare, e far rispettare dai visitatori e dal personale, i divieti vigenti nei diversi spazi, in particolare quelli segnalati da apposita cartellonistica;
- far sì che i gruppi organizzati in visita alle mostre e ai musei non prevarichino i diritti dei singoli visitatori;
- sostituire temporaneamente il Coordinatore o gli altri addetti, in caso di necessità, seguendo le istruzioni del Coordinatore;
- segnalare tempestivamente alle Direzioni interessate, per il tramite del Coordinatore ove presente, qualsiasi situazione di emergenza o anomala o sospetta, oltre che tutti gli inconvenienti riscontrati nel servizio e nel rapporto con l'utenza;
- mantenere la massima riservatezza riguardo alle proprie funzioni e alle prescrizioni ricevute dalle Direzioni nonché riguardo alle informazioni e ai dati inerenti i servizi espletati (compresi quelli relativi all'affluenza e agli introiti) e ai fatti e/o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento dei musei e delle mostre, dei quali abbia avuto conoscenza o sia venuto a conoscenza durante l'espletamento del servizio.

4.4- Compiti comuni

Tutti gli addetti, nell'ambito dell'obbligo di fare tutto quanto necessario per l'espletamento del servizio appaltato, dovranno garantire nei confronti dell'utenza un comportamento corrispondente alle esigenze del servizio e consono all'immagine del museo e/o della mostra; dovranno rispondere con cortesia alle domande dei visitatori; dovranno agevolare lo svolgimento delle visite da parte di gruppi (accompagnati da guide turistiche, accompagnatori turistici, insegnanti ecc.) affinché la visita si svolga nel migliore dei modi senza arrecare disturbo alcuno agli altri visitatori; non potranno uscire per motivi personali dai luoghi presso i quali viene prestato il servizio; non potranno ricevere visite senza averle preventivamente concordate con le Direzioni; potranno usare il telefono limitatamente ai casi di comprovata necessità; non dovranno fumare all'interno dei locali comunali, anche in assenza di pubblico; non dovranno alzare la voce, se non in caso di emergenza; non potranno svolgere occupazioni estranee al servizio, non potranno ascoltare la radio, guardare la televisione, utilizzare il computer o navigare in internet per motivi personali e in generale, in presenza di pubblico, non potranno svolgere alcuna attività che contrasti con lo svolgimento delle loro funzioni e con l'immagine e il decoro della sede.

Art.5 - COSTO STIMATO DEL SERVIZIO POSTO A BASE DI GARA - VALORE STIMATO DELL'APPALTO - IMPORTO DEL CONTRATTO

L'importo stimato del servizio assoggettato a ribasso d'asta è di complessivi Euro 1.463.646,00, IVA di legge esclusa, ed è stato determinato confrontando i costi che l'Amministrazione ha sostenuto con il precedente appaltatore del servizio e le indagini di mercato svolte su oneri relativi alle attività di cui trattasi e sulla base del fabbisogno orario stimato specificato nel precedente art. 3. Non si ravvisano oneri per la sicurezza.

Il valore complessivo stimato dell'appalto è di Euro 3.376.684,75, IVA di legge esclusa, tenuto conto delle prestazioni di cui al presente Capitolato e rapportato alla

durata massima dell'appalto, ossia comprensivo dell'estensione per un ulteriore triennio rispetto alla durata del contratto originario. Il valore stimato dell'appalto è quindi la somma di: a) importo stimato assoggettato a ribasso d'asta pari ad Euro 1.463.646, IVA di legge esclusa, e b) importo stimato relativo alle tre annualità di rinnovo di cui all'art. 2 pari a Euro 1.913.038,75, IVA di legge esclusa.

L'importo del contratto per l'intero periodo di durata dello stesso, salvo quanto previsto dal successivo art. 16, è quello risultante dall'aggiudicazione definitiva, tenuto conto del ribasso offerto in sede di gara. Il Committente è tenuto, pertanto, a corrispondere mensilmente all'Aggiudicatario, come specificato al successivo art. 14, esclusivamente l'importo pari al costo orario del servizio offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di ore di servizio effettivamente svolte nel mese precedente.

Art. 6 – RAPPORTI DELL'AMMINISTRAZIONE CON L'AGGIUDICATARIO

I rapporti dell'Amministrazione Comunale con l'Aggiudicatario, limitatamente all'esecuzione, negli spazi espositivi, delle prestazioni oggetto del presente Capitolato, sono tenuti dalle diverse sopra indicate Direzioni responsabili degli spazi stessi nei quali il servizio è prestato oppure, per quel che concerne gli aspetti più trasversali, generali e attinenti ai reciproci obblighi previsti nel presente Capitolato, direttamente dalla Direzione del Settore Attività Culturali del Comune di Ferrara.

L'Amministrazione Comunale sarà rappresentata dal Dirigente del Settore Attività Culturali, Responsabile del Procedimento ai sensi del D.lgs. 50/2016. L'Amministrazione Comunale provvederà a nominare, prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto, uno o più Responsabili dell'Esecuzione, con i compiti previsti dal D.lgs. 50/2016.

Art. 7 - RAPPORTI DELL'AGGIUDICATARIO CON L'AMMINISTRAZIONE: REFERENTE UNICO OPERATIVO

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

Art. 8 - RESPONSABILITA' E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

1. L'Aggiudicatario è responsabile della piena osservanza delle condizioni di cui al presente Capitolato e della corretta esecuzione delle disposizioni impartite dal Committente.
2. L'Aggiudicatario deve garantire l'esecuzione dei servizi richiesti e di tutte le prestazioni accessorie che si rendessero necessarie per lo svolgimento dei servizi appaltati, con particolare riferimento alla sicurezza e al funzionamento dei dispositivi di sicurezza.
3. L'Aggiudicatario è responsabile verso il Committente del buon andamento dei servizi assunti, del corretto uso delle attrezzature e di tutto il materiale eventualmente avuto in consegna, dell'operato e del comportamento dei propri dipendenti.
4. L'Aggiudicatario, nella gestione dei servizi di biglietteria, bookshop, distribuzione audio/radio guide, non può applicare tariffe diverse da quelle stabilite dal Committente o concedere gratuità, sconti o altre esenzioni o agevolazioni diverse da quelle stabilite dal Committente.
5. In considerazione della delicatezza dei servizi svolti, in particolare per ciò che concerne la sicurezza sia delle persone che delle cose, l'Aggiudicatario deve utilizzare per l'espletamento dei servizi un gruppo il più possibile costante di persone di fiducia, di comprovata moralità e adeguata professionalità. L'elenco nominativo del personale adibito ai servizi, con l'indicazione della qualifica professionale e delle mansioni, del titolo di studio, di eventuali precedenti esperienze di lavoro in attività analoghe, con copia dell'attestato di partecipazione ai corsi antincendio e di primo soccorso sanitario, se già effettuati, e copia di un documento d'identità di ciascun dipendente deve essere fornito al Dirigente del Settore Attività Culturali, Responsabile del Procedimento, prima dell'inizio dei servizi appaltati. Allegata a questa documentazione deve essere inviata l'autorizzazione dei singoli dipendenti al trattamento dei dati personali. In caso di sostituzione e in caso di aggiunta di personale integrativo, l'elenco e la documentazione di cui sopra devono essere aggiornati e preventivamente forniti al Dirigente del Settore Attività Culturali, Responsabile del Procedimento. L'Aggiudicatario deve inoltre documentare gli estremi della posizione assicurativa e previdenziale di ciascun dipendente.
6. L'Aggiudicatario deve garantire costantemente la presenza del personale necessario per il regolare svolgimento dei servizi, con l'obbligo di procedere all'immediata sostituzione degli addetti che risultassero assenti per qualsiasi motivo e alla tempestiva sostituzione degli addetti ritenuti dalle Direzioni interessate non adatti ad un corretto svolgimento dei compiti assegnati ai sensi del successivo art. 12 del presente Capitolato.
7. Nella conduzione e gestione del servizio, l'Aggiudicatario deve adottare tutti i provvedimenti e le cautele atti ad evitare danni alle persone e alle cose in relazione alle peculiarità degli spazi interessati e delle attrezzature utilizzate per lo svolgimento dei servizi appaltati.
8. Durante il periodo di affidamento del servizio, l'Aggiudicatario è direttamente responsabile di tutti i danni di qualsiasi natura, diretti e indiretti, arrecati a persone, cose, opere e materiali, sia dell'Amministrazione che di terzi, che siano conseguenza del comportamento del personale adibito ai servizi appaltati, anche nel caso di danni provocati da negligenza o da una non corretta custodia. A tale scopo l'aggiudicatario dovrà stipulare idonea polizza assicurativa ai sensi del successivo art. 21.
9. L'Aggiudicatario dovrà essere in regola con tutte le disposizioni in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e in particolare con quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008 e sue successive modifiche e/o integrazioni. Il personale utilizzato per

l'espletamento del servizio deve aver frequentato i corsi sulla prevenzione antincendio e di primo soccorso sanitario previsti dalla normativa in vigore o dovrà frequentare i corsi organizzati appositamente dall'Aggiudicatario entro quindici giorni dall'inizio dell'esecuzione del presente appalto.

10. L'Aggiudicatario si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in tema di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi. E' inoltre obbligato a far osservare al personale le norme antinfortunistiche e a dotarlo di quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle norme vigenti o a quelle che dovessero successivamente intervenire.
11. Nell'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto, la ditta aggiudicataria è obbligata ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti adibiti ai servizi appaltati, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di inizio esecuzione del presente appalto, alla categoria nella provincia di Ferrara, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria e applicabile nella località. L'obbligo suddetto sussiste anche se il contraente non sia aderente alle associazioni di categoria stipulanti, ovvero se receda da esse, e permane anche dopo la scadenza dei contratti collettivi, fino al loro rinnovo. I diritti e le garanzie a tutela del lavoro devono in ogni caso essere garantiti ad ogni prestatore d'opera a qualunque titolo associato all'impresa contraente. L'Aggiudicatario si obbliga a dimostrare, a qualsiasi richiesta del Committente, l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro, che prevedano il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti. Ai fini di cui sopra l'Amministrazione acquisirà, ex art. 16 bis della L. 2/2009 il DURC attestante la posizione contributiva e previdenziale dell'Aggiudicatario nei confronti dei propri dipendenti.
In caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva e in caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente impiegato nell'esecuzione del contratto, il Committente darà applicazione a quanto prescritto dall'art. 30 l. D.lgs 50/2016. L'Aggiudicatario dovrà garantire da parte degli addetti ai servizi la massima riservatezza, nonché l'osservanza dell'obbligo di indossare una divisa (completo giacca con gonna o pantalone blu e camicia chiara) ed appuntare su di essa, in evidenza, il cartellino di riconoscimento fornito dall'Aggiudicatario previa approvazione delle Direzioni interessate.
12. L'Aggiudicatario si impegna, ai sensi del combinato disposto dell'art. 2 comma 3 del DPR n. 62/2013 (Regolamento recante il Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici) e del vigente Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Ferrara, pena la risoluzione del rapporto con l'Amministrazione, al rispetto, per quanto compatibili, degli obblighi di condotta previsti dai sopracitati codici che saranno consegnati in copia all'Aggiudicatario per la distribuzione ai propri dipendenti e collaboratori.
13. L'Aggiudicatario dovrà dotare, a proprie spese, gli addetti al Coordinamento di Palazzo dei Diamanti, del Tempio di San Cristoforo alla Certosa e del Museo della Cattedrale, di un cellulare di servizio che consenta di ricevere e/o effettuare ogni genere di chiamata di emergenza.

Art. 9 - SCIOPERO E SERVIZI MINIMI ESSENZIALI

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

Art. 10 – CLAUSOLA SOCIALE DI PRIORITARIO ASSORBIMENTO DI PERSONALE DEL PRECEDENTE APPALTATORE

Relativamente ai servizi richiesti dal presente affidamento, l'Aggiudicatario, qualora abbia esigenza di disporre di ulteriori risorse umane rispetto a quelle già presenti nella sua organizzazione per lo svolgimento delle attività rientranti tra quelle oggetto dell'appalto, si impegna, in via prioritaria, all'assunzione delle maestranze che operano alle dipendenze dell'appaltatore uscente, dallo stesso individuate come idonee, qualora ciò sia coerente con la propria organizzazione di impresa. A tal fine, dopo l'aggiudicazione, avvierà in tempo utile gli opportuni incontri e confronti con il personale dell'appaltatore uscente e con le locali organizzazioni sindacali di categoria. Detta clausola dovrà essere sottoscritta in sede di produzione di offerta per la procedura di appalto in oggetto, in applicazione dell'art. 100, comma 2, del D.lgs. 50/2016. La stazione appaltante sarà estranea dalla concreta applicazione della clausola in oggetto e non provvederà al rilascio di valutazioni e certificazioni preordinate all'applicazione della presente clausola. Le valutazioni necessarie alla concreta applicazione, sono di esclusiva competenza dell'Aggiudicatario.

ART. 11 - DUVRI

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

Art. 12 - MODIFICHE IN CORSO DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

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

Il Committente può richiedere variazioni al contratto, senza una nuova procedura di affidamento, in tutti i casi previsti dell'art. 106 del D.lgs. 50/2016.

Resta fermo quanto previsto dall'art. 106 comma 12 del D.lgs 50/2016 in merito al possibile aumento o diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto.

Il Committente, inoltre, potrà richiedere le seguenti variazioni:

- a) variazioni permanenti o temporanee, tanto nel numero quanto nella tipologia, delle sedi museali ed espositive in cui devono essere svolti i servizi oggetto dell'appalto rispetto a quanto descritto nel precedente art. 3;

- b) variazioni in aumento o in diminuzione, in una o più delle sedi di svolgimento del servizio, del numero di postazioni necessarie all'espletamento dei servizi;
- c) variazioni, rispetto a quanto descritto nel precedente articolo 3, della tipologia di servizi, attivati tramite l'istituzione di postazioni presso una o più delle sedi museali ed espositive, ferma restando la natura delle attività prestazionali previste nell'art.4;
- d) variazioni in aumento o in diminuzione degli orari di apertura al pubblico delle sedi museali ed espositive e/o variazioni degli orari di copertura delle postazioni in esse istituite.

Le sopracitate variazioni, da richiedersi per iscritto e con un anticipo congruo e commisurato alla natura delle stesse, non comporteranno alcuna modifica al costo orario del servizio.

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

In questi casi sarà data comunicazione scritta alla ditta aggiudicataria con un preavviso di almeno cinque giorni, salvo casi di motivata ed imprevedibile necessità, per i quali il preavviso è ridotto a un giorno. L'Aggiudicatario dovrà adeguare conseguentemente i servizi appaltati, senza possibilità di opporre eccezione alcuna.

Art. 13 - CONTROLLI DURANTE IL SERVIZIO E VERIFICHE DI CONFORMITA'

Il Responsabile del Procedimento, per il tramite dei Responsabili dell'Esecuzione o delle persone da essi delegate, controlla che i servizi, oggetto del presente Capitolato, vengano svolti con la massima cura e diligenza. In ogni caso, il Committente può ricusare il personale che in modo comprovato risulti negligente o comunque inadeguato all'assolvimento dei compiti assegnati, e l'aggiudicatario dovrà conseguentemente garantirne la sostituzione.

Tutte le verifiche circa la buona esecuzione delle prestazioni contrattuali è effettuata attraverso gli accertamenti e i riscontri che il Committente ritenga necessari. In relazione alla natura della prestazione, potranno essere disposti controlli a campione con modalità idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.

Nel caso in cui vengano riscontrati difetti o mancanze riguardo all'esecuzione, il Committente assegnerà all'aggiudicatario un termine per adempiere alle prescrizioni impartite allo scopo di garantire la buona esecuzione delle prestazioni contrattuali.

In ogni caso il Committente provvederà a porre in essere tutti gli ulteriori controlli previsti dalla legge in merito al rispetto da parte dell'Aggiudicatario degli obblighi scaturenti dal rapporto contrattuale.

Sulla base delle verifiche di cui al presente articolo vengono avviate le eventuali contestazioni di cui al successivo art.17.

Art. 14 – CORRISPETTIVO E MODALITA' DI PAGAMENTO

Le condizioni economiche in base alle quali è aggiudicato l'appalto rimarranno ferme, salvo quanto stabilito al successivo art. 16, per l'intera durata contrattuale secondo quanto stabilito all'atto dell'aggiudicazione, senza che l'Aggiudicatario abbia nulla di ulteriore a pretendere per qualsiasi ragione o titolo.

Il pagamento dei corrispettivi avverrà con cadenza mensile e a tal fine, all'inizio del mese successivo a quello cui le prestazioni si riferiscono, l'Aggiudicatario dovrà inviare all'Amministrazione regolare fattura elettronica, così come previsto dalla normativa vigente, relativa ai servizi prestati per ciascuna delle Direzioni sopra individuate. Il corrispettivo dovrà essere fatturato moltiplicando il costo orario del servizio offerto in sede di gara per il monte ore prestato.

Sarà cura delle singole Direzioni inviare all'Aggiudicatario tutte le informazioni necessarie all'emissione della fattura elettronica.

Il corrispettivo convenuto verrà pagato mensilmente a 30 giorni dalla data di ricevimento di regolari fatture, intestate al Comune di Ferrara, Piazzetta Municipale n. 2, 44121 Ferrara, Codice Fiscale 00297110389 e riporteranno le modalità di pagamento, comprensive del codice IBAN.

Art. 15 - OBBLIGHI DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

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

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

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

Art. 16 - REVISIONE PERIODICA DEL PREZZO

Su iniziativa dell'Aggiudicatario, corredata da elementi giustificativi, si darà luogo ad una revisione del prezzo del servizio, secondo le modalità di seguito disciplinate:

- a) oggetto della revisione, se richiesta, sarà il costo orario del servizio così come risultante dall'offerta economica presentata in sede di aggiudicazione, ovvero così come risultante dall'eventuale precedente revisione;
- b) la revisione potrà essere effettuata solo una volta l'anno;
- c) la prima revisione del prezzo, se richiesta, opererà a decorrere dall'1° gennaio 2019 e sarà efficace per tutto l'anno 2019; ogni eventuale successiva revisione opererà dal 1° gennaio di ciascun anno successivo e sarà efficace per tutto l'anno; in nessun caso la revisione potrà avere efficacia retroattiva;
- d) l'Aggiudicatario, se intende avvalersi della revisione del prezzo, deve farne richiesta scritta entro e non oltre il 30 settembre dell'anno precedente l'anno di efficacia della revisione;
- e) la revisione del prezzo efficace per ciascuna annualità viene effettuata variando il prezzo del servizio della stessa misura della variazione annuale dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati, così come riferita al mese di agosto dell'anno precedente.

Si applicheranno comunque i diversi criteri che fossero imposti da norme di legge o regolamenti o da atti amministrativi generali emanati dal governo per la revisione dei prezzi dei contratti delle Pubbliche Amministrazioni.

Art. 17 – CONTESTAZIONI - PENALITA' – ESECUZIONE IN DANNO

Ove il Committente riscontrasse inadempienze degli obblighi assunti ovvero violazioni delle disposizioni contenute nel presente Capitolato, provvederà alla formale contestazione per iscritto (diffida) con descrizione analitica e motivata delle contestazioni e con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni violate, mediante lettera raccomandata A.R. indirizzata al legale rappresentante dell'Aggiudicatario. In ogni caso, le comunicazioni e le eventuali contestazioni di inadempienza relative al servizio fatte dal Committente al Referente Operativo di cui all'art. 7 del presente capitolato, si intendono come presentate direttamente all'Aggiudicatario. L'Aggiudicatario potrà far pervenire le proprie controdeduzioni entro e non oltre cinque giorni dalla data di ricevimento della contestazione o comunque entro il termine stabilito nella diffida.

Ove ad insindacabile giudizio del Committente le controdeduzioni di cui al capoverso precedente risultassero irrilevanti o non pervenissero entro i termini sopra indicati, nei confronti dell'Aggiudicatario saranno applicate le seguenti penalità:

- per mancata esecuzione totale o parziale della prestazione o per inadempienze diverse, quali – a titolo esemplificativo e non esaustivo – modifiche non concordate delle prestazioni, spostamento di orari, mancate comunicazioni, comportamento irriverente nei confronti del pubblico: da euro 100,00 (euro cento) a euro 1.000,00 (euro mille) in proporzione all'entità dell'inadempienza.

Fermo restando quanto previsto nel successivo articolo per le ipotesi di risoluzione del contratto, in caso di mancata esecuzione, totale o parziale, della prestazione delle attività comprese nell'appalto, oppure quando l'esecuzione risulti, a seguito di verifica, non rispondente ai requisiti pattuiti, il Committente si riserva la facoltà di procedere, a spese dell'Aggiudicatario, all'esecuzione d'ufficio, totale o parziale, allo scopo di assicurare la piena funzionalità degli spazi presso i quali i servizi vengono prestati, senza necessità di particolari formalità o procedure.

Resta comunque fermo e impregiudicato in capo al Committente, ai sensi dell'art. 1382 cod. civ., il diritto agire per ottenere il risarcimento degli ulteriori danni derivanti da inadempienze dell'Aggiudicatario.

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

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

Art. 18 - SOSPENSIONE – RISOLUZIONE – RECESSO

Si applicano, per quanto compatibili, le disposizioni di cui all'art. 107 del D.lgs. 50/2016 relative ai casi di sospensione del contratto.

Sono causa di risoluzione del contratto, per quanto compatibili, i motivi individuati dall'art. 108 del D.lgs. 50/2016.

In particolare, in tutti i casi di grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte dell'Aggiudicatario, il contratto può essere risolto, ai sensi e secondo la procedura prevista dal comma 3 dell'art. 108 del D.lgs n. 50/2016.

Inoltre, l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il contratto nei seguenti casi:

- ritardo prolungato e/o reiterato, sospensione o abbandono o mancata effettuazione dei servizi appaltati da parte del personale addetto;
- ripetuta dimostrazione di incapacità ad assolvere i servizi ad un livello di qualità giudicato sufficiente dalle Direzioni interessate;
- in caso di danni provocati con dolo o colpa grave dell'Aggiudicatario o di suoi dipendenti
- altri casi espressamente indicati nel presente Capitolato.

In tutti i casi di risoluzione, l'aggiudicatario ha diritto soltanto al pagamento dei servizi regolarmente eseguiti, decurtato dagli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto, fatto salvo quanto disposto dall'art. 108 comma 8 del D.lgs. 50/2016.

Ai sensi dell'art. 109 del D.lgs. 50/2016, il Committente può recedere dal contratto in qualunque tempo previo il pagamento delle prestazioni relative ai servizi eseguiti e dell'importo a titolo di indennizzo calcolato come previsto dal medesimo art. 109.

Art. 19 – CESSIONE DEL CONTRATTO - CESSIONE DEI CREDITI - SUBAPPALTO

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

Fermo il divieto di cedere il contratto, non sono considerate cessioni ai fini del presente appalto le modifiche di sola denominazione sociale o di ragione sociale o i

cambiamenti di sede, purché il nuovo soggetto venga espressamente indicato subentrante nel contratto in essere con il Comune.

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

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

ART. 20 – PROCEDURE DI AFFIDAMENTO IN CASO DI FALLIMENTO DELL'ESECUTORE O DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

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

Art. 21 – STIPULAZIONE DEL CONTRATTO – GARANZIE – COPERTURE ASSICURATIVE – SPESE CONTRATTUALI

Il Committente, così come previsto dall'art. 2 del presente Capitolato, dopo l'aggiudicazione definitiva, in considerazione dell'urgenza di avviare le complesse e articolate attività relative al regolare funzionamento dei musei e delle sedi espositive, si riserva la facoltà di consegnare il servizio anche in pendenza della stipula del contratto.

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

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

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

Durante il periodo di affidamento del servizio, l'Aggiudicatario è direttamente responsabile di tutti i danni di qualsiasi natura, diretti e indiretti, arrecati a persone,

cose, opere e materiali, sia dell'Amministrazione che di terzi, che siano conseguenza del comportamento del personale adibito ai servizi appaltati, anche nel caso di danni provocati da negligenza o da una non corretta custodia. A tale scopo l'aggiudicatario deve stipulare e consegnarne copia all'Amministrazione, almeno dieci giorni prima della data stabilita per l'esecuzione del servizio, adeguata polizza assicurativa a beneficio dell'Amministrazione per le coperture di responsabilità civile e operatori (RCT/RCO) a copertura di tutti i rischi connessi alla gestione del servizio, compresi i rischi e i conseguenti danni materiali, fisici e immateriali che possono occorrere agli utenti, a terzi, al personale impiegato nel servizio e al patrimonio culturale. Sono considerati terzi anche i dipendenti dell'Amministrazione appaltante. Il massimale non deve essere inferiore a Euro 10.000.000,00 (euro dieci milioni) e la polizza deve avere un'efficacia non inferiore alla durata del servizio.

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

ART. 22 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

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

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

Art. 23 - ELEZIONE DI DOMICILIO LEGALE

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

Art. 24 - FORO COMPETENTE

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

Art. 25 - POLITICA INTEGRATA: QUALITÀ'- AMBIENTE - EVENTI SOSTENIBILI DEL COMUNE DI FERRARA

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

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

Art. 26 – NORME DI RIFERIMENTO E DI RINVIO

Il presente appalto è soggetto all'osservanza di tutte le norme e condizioni precedentemente enunciate.

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

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

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

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