



# **COMUNE DI GROTTI DI CASTRO**

## **Provincia di Viterbo**

### **Capitolato speciale d'appalto**

**AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE E PROMOZIONE DEI SERVIZI CULTURALI MUSEO "CIVITA", AREE ARCHEOLOGICHE, BIBLIOTECA, UFFICIO TURISTICO E DI ALTRE ATTIVITA' RICONDUCEBILI AL SETTORE CULTURALE DEL COMUNE DI GROTTI DI CASTRO (VT).**

**CIG: 9084439C35**

### **Indice**

Premessa

Art. 1 – Finalità.....	pag. 3
Art. 2 - Oggetto, ambito dell'affidamento e durata.....	pag. 3
2.1 - Museo "Civita" .....	pag. 3
2.2 - Aree archeologiche .....	pag. 4
2.3 - Biblioteca Comunale.....	pag. 5
2.4 - Ufficio Turistico.....	pag. 5
2.5 - Altre attività di rilevanza culturale.....	pag. 6
Art. 3 - Descrizione dei servizi.....	pag. 6
3.1 - Museo "Civita" .....	pag. 6
3.2 - Aree archeologiche (necropoli "Pianezze" e "Centocamere") .....	pag. 6
3.3 - Biblioteca comunale "mons. Antonio Patrizi" .....	pag. 6
3.4 - Ufficio Turistico .....	pag. 7
Art. 4 - Fabbisogno del personale e relativi compiti .....	pag. 7
Art. 5 - Natura prestazionale dei servizi.....	pag. 7
5.1- Museo e Necropoli.....	pag. 8
5.1.1 - Front office, accoglienza e biglietteria.....	pag. 8

5.1.2 - Gestione del Bookshop .....	pag. 9
5.1.3 - Visite guidate e laboratori didattici.....	pag. 9
5.2 - Biblioteca.....	pag. 10
5.3 - Ufficio Turistico .....	pag. 11
Art. 6 - Incassi derivanti dalla vendita di biglietti, laboratori, visite guidate e bookshop...	pag. 12
Art. 7 - Obblighi nei confronti del personale dipendente.....	pag. 12
Art. 8 – Facoltà di ricorso a risorse economiche aggiuntive.....	pag. 13
Art. 9 – Sistema di monitoraggio del servizio e controllo della qualità.....	pag. 13
Art. 10 – Relazione sull’andamento del servizio.....	pag. 14
Art. 11 – Rapporti dell’amministrazione con l’aggiudicatario.....	pag. 14
Art. 12 – Rapporti dell’aggiudicataria con l’amministrazione.....	pag. 14
Art. 13 – Oneri a carico dell’amministrazione comunale.....	pag. 15
Art. 14 – Oneri a carico della ditta affidataria.....	pag. 15
Art. 15 – Spese contrattuali.....	pag. 15
Art. 16 – Sicurezza sui luoghi di lavoro.....	pag. 15
Art. 17 - Responsabilità per danni a persone o cose.....	pag. 16
Art. 18 – Penalità .....	pag. 16
Art. 19 - Risoluzione del contratto.....	pag. 16
Art. 20 - Rinvio a norme .....	pag. 17

## **Premessa**

Il presente Capitolato costituisce allegato alla RDO relativamente alla presente procedura d'appalto approvata con Determina n. \_\_\_\_ del \_\_\_\_\_. In caso di evidenti discordanze tra le disposizioni degli atti di gara, prevalgono nell'ordine il Disciplinare, il Capitolato ed infine le disposizioni normative in materia.

### **Art. 1 – Finalità**

Obiettivo del Comune di Grotte di Castro è quello di valorizzare il prezioso patrimonio storico, artistico, culturale del territorio attraverso il miglioramento della qualità dei servizi offerti e la promozione di attività ed eventi che possano diffondere la conoscenza del patrimonio stesso e ampliare il numero di fruitori. I servizi così come specificati negli articoli seguenti comprendono quindi tutte le attività necessarie per consentire il normale accesso al pubblico e il pieno utilizzo delle strutture qui di seguito elencate e dei servizi ivi attivati, attraverso le opportune operazioni di predisposizione dei documenti, controllo, gestione, assistenza e guida ai fruitori in armonia con le direttive fornite dai Regolamenti e dai Responsabili dei Servizi. Comprendono altresì tutte le attività di promozione e valorizzazione del patrimonio storico, artistico e culturale in coerenza con il progetto presentato in sede di gara.

### **Art. 2 – Oggetto, ambito dell'affidamento e durata**

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento, della gestione e della promozione dei seguenti servizi culturali:

- Museo “Civita”;
- Aree archeologiche (Necropoli “Pianezze” e “Centocamere”);
- Biblioteca Comunale;
- Ufficio turistico;
- Altre aree di rilevanza storico/artistica e culturale sul territorio comunale.

La durata dell'affidamento è di anni n. 2 (due), con eventuale rinnovo per ulteriore anno n. 1 (uno). Per gestione dei servizi culturali di cui sopra si intende quanto di seguito riportato in maniera esemplificativa e non esaustiva:

#### **2.1 - Museo “Civita”:**

1. Sorveglianza e custodia della struttura e delle collezioni ivi contenute;
2. Funzionamento degli impianti: riscaldamento, inserimento allarme ecc e della strumentazione presente in loco;
3. Piccoli interventi di pulizia dei bagni e dei locali per garantire una condizione decorosa di accesso del pubblico e rifornimento dei materiali;
4. Accoglienza del pubblico, biglietteria e front office;
5. Apertura e chiusura della struttura;

6. Accompagnamento dei visitatori e informativa sulle raccolte esposte, prestando particolare attenzione alle informazioni riguardanti le iniziative e le attività;
7. Organizzazione visite, attività di laboratorio per le scuole, cicli di conferenze, mostre, stages per studenti e studiosi e altri possibili utenti dei servizi;
8. Attività di promozione per le scuole/centri culturali/centri anziani della regione: pagine social, siti web ecc, qualitativamente valutabile;
9. Attività di custodia degli spazi e ausilio di attività culturali promosse dal Comune di Grotte di Castro;
10. Raccolta ed elaborazione di dati statistici sui flussi di utenza;
11. Elaborazione e somministrazione questionari di gradimento;
12. Relazione mensile del servizio svolto;
13. Attività correlate con l'ufficio turistico;
14. Formazione primo soccorso, antincendio, gestione delle emergenze ed evacuazione del pubblico.

## **2.2 - Aree Archeologiche (Necropoli “Pianezze” e “Centocamere”):**

1. Sorveglianza e custodia degli spazi e del materiale ivi contenuto;
2. Funzionamento degli impianti e della strumentazione presente in loco;
3. Piccoli interventi di pulizia dei bagni per garantire una condizione decorosa di accesso del pubblico e rifornimento del materiale;
4. Accoglienza del pubblico, biglietteria e front office;
5. Apertura e chiusura della sede;
6. Accompagnamento dei visitatori e informativa sulle raccolte esposte, prestando particolare attenzione alle informazioni riguardanti le iniziative e le attività;
7. Organizzazione visite, attività di laboratorio per le scuole;
8. Attività di promozione per le scuole/centri culturali/centri anziani della regione: pagine social, siti web ecc, qualitativamente valutabile;
9. attività di custodia degli spazi e ausilio di attività culturali promosse dal Comune di Grotte di Castro;
10. Pulizie della necropoli durante la giornata al fine di garantire ai visitatori il decoro del sito e dei servizi:
  - rimozione della vegetazione morta/secca, alberi e arbusti interi, rami di alberi e arbusti, rimozione di rifiuti ed eventuali detriti derivanti da particolari eventi atmosferici, quali grandinate e neve;
  - pulizia periodica delle panchine, dei tavoli e dei cesti portarifiuti;
  - pulizia dell'interno delle tombe da materiali terrosi e ghiaiosi, da foglie e materiali vegetali.
11. raccolta ed elaborazione di dati statistici sui flussi di utenza;
12. elaborazione e somministrazione questionari di gradimento;
13. Relazione mensile del servizio svolto;
14. Attività correlate con l'ufficio turistico;

15. Formazione primo soccorso, antincendio, gestione delle emergenze ed evacuazione del pubblico.

### **2.3 - Biblioteca Comunale:**

1. Sorveglianza e custodia degli spazi e del materiale ivi contenuto;
2. Funzionamento degli impianti e della strumentazione presente in loco;
3. Piccoli interventi di pulizia dei bagni per garantire una condizione decorosa di accesso del pubblico e rifornimento del materiale;
4. Accoglienza del pubblico, front office, gestione degli accessi;
5. Apertura e chiusura della sede;
6. Gestione iter del libro, riordino degli scaffali, organizzazione delle sezioni all'interno della biblioteca, collaborazione nelle attività culturali e di formazione (nelle postazioni internet, nel servizio di reference, nel prestito interbibliotecario, sistemico e intersistemico);
7. Accompagnamento dei visitatori e informazioni sul materiale posseduto, prestando particolare attenzione alle informazioni riguardanti le iniziative e le attività della struttura;
8. Organizzazione attività di laboratorio per le scuole, cicli di conferenze, mostre, stages per studenti e studiosi;
9. Attività di promozione per le scuole/centri culturali/centri anziani della regione: pagine social, siti web ecc, qualitativamente valutabile;
10. attività di custodia degli spazi e ausilio di attività culturali promosse dal Comune di Grotte di Castro;
11. raccolta ed elaborazione di dati statistici sui flussi di utenza;
12. elaborazione e somministrazione questionari di gradimento;
13. Relazione mensile del servizio svolto;
14. Attività correlate con l'ufficio turistico;
16. Formazione primo soccorso, antincendio, gestione delle emergenze ed evacuazione del pubblico.

### **2.4 – Ufficio Turistico:**

1. 1. Accoglienza del pubblico, front office, informazioni di vario genere sul comune di Grotte di Castro;
2. Informazioni generiche sul museo, le aree archeologiche, le chiese, i monumenti, i parchi ambientali e le tradizioni storico culturali che fanno parte del territorio;
3. Apertura e chiusura della sede;
4. Organizzazione e gestione del materiale pubblicitario, contatti con agenzie di viaggi a cui proporre pacchetti turistici;
5. Attività di pubblicità, valorizzazione e promozione dei servizi culturali del comune di Grotte di Castro;
6. raccolta ed elaborazione di dati statistici sui flussi di utenza;

## **2.5 - Altre attività di rilevanza culturale:**

Potrebbe essere richiesto l'ausilio degli operatori in altre iniziative organizzate dal Comune dove è richiesta una specifica formazione non prevedibile prima del loro manifestarsi. In particolare, assistenza per apertura e chiusura in occasione delle eventuali iniziative culturali diurne o serali che si svolgeranno su iniziativa dell'amministrazione comunale.

### **Art. 3 – Descrizione dei Servizi**

Per tutta la durata dell'appalto dovranno essere espletati i servizi di seguito specificati e riconducibili ai seguenti Istituti Culturali:

#### **3.1 - Museo "Civita":**

Gli orari di apertura del Museo sono i seguenti:

- Periodo estivo (da aprile a settembre): da mercoledì a domenica ore 10:30 - 13:00 / 15:30 - 18:00;
- Periodo invernale (da ottobre a marzo): venerdì ore 10:30 - 13:00; sabato 10:30 - 13:00 / 15:00 - 17:00; domenica 10:30 - 13:00.

Per la gestione del Museo "Civita", sito in p.za G. Matteotti, snc a Grotte di Castro, si fa riferimento a quanto contenuto all'articolo 2.1.

Per garantire le aperture e la turnazione in riferimento agli orari del Museo e alle varie attività che vi si svolgono al suo interno è richiesto il personale di seguito indicato con il relativo monte ore annuale:

Gli operatori di Museo e gli addetti alle visite guidate e laboratori didattici saranno coordinati dalla Direttrice del Museo con la quale dovranno essere condivisi gli orari e i compiti e alla quale si farà riferimento per ogni circostanza.

#### **3.2 - Aree archeologiche (Necropoli "Pianezze" e "Centocamere"):**

le necropoli di Grotte di Castro restano aperte secondo i seguenti orari:

- Periodo estivo (da aprile a settembre): da mercoledì a domenica ore 10:30 - 13:00 / 15:30 - 18:00;
- Ottobre: venerdì ore 10:30 - 13:00; sabato 10:30 - 13:00 / 15:00 - 17:00; domenica 10:30 - 13:00.

Per la gestione delle necropoli, si fa riferimento a quanto contenuto all'articolo 2.2.

Per garantire le aperture e la turnazione in riferimento agli orari di apertura delle aree archeologiche e alle varie attività che vi si svolgono è richiesto il personale di seguito indicato con il relativo monte ore annuale:

Gli operatori addetti alle necropoli saranno coordinati dalla Direttrice del Museo con la quale dovranno essere condivisi gli orari e i compiti e alla quale si farà riferimento per ogni circostanza.

#### **3.3 - Biblioteca Comunale "Mons. Antonio Patrizi":**

Per la gestione della Biblioteca Comunale, sita in piazza della Rocca, 9 a Grotte di Castro, occorrerà garantire lo svolgimento di quanto espresso all'art. 2.3 nei giorni e negli orari di apertura, nelle giornate e negli orari di back office e nelle aperture straordinarie in occasione di eventi.

Gli orari di apertura della Biblioteca sono i seguenti:

- Orario Invernale (dal 15 settembre al 15 giugno) dal lunedì al venerdì 9,30 - 12,30/15,30 - 18,30;

- Orario estivo (dal 15 giugno al 15 settembre) lunedì, mercoledì, venerdì e sabato 9,30 - 12,30; martedì e giovedì 9,30 - 12,30/15,30 - 18,30.

Per garantire le aperture e la turnazione in riferimento agli orari di apertura e alle varie attività, è richiesto il personale di seguito indicato con il relativo monte ore annuale.

Gli operatori addetti alla Biblioteca saranno coordinati dalla Direttrice della Biblioteca, con la quale dovranno essere condivisi gli orari e i compiti e alla quale si farà riferimento per ogni circostanza.

### **3.4 - Ufficio Turistico**

La gestione dell'Ufficio Turistico avverrà in maniera integrata con tutti gli altri servizi i quali in maniera autonoma e coordinata dovranno possedere e organizzare materiale pubblicitario e di promozione del territorio.

L'addetto dell'ufficio turistico sarà in contatto con agenzie di viaggi, scuole per organizzazione di gite scolastiche, laboratori per la formazione, studi e approfondimenti, conferenze e tutto quanto necessario per la promozione turistica del territorio.

### **Art. 4 – Fabbisogno del personale**

Vista la particolare natura del servizio oggetto dell'appalto e considerato che il flusso dei visitatori muta notevolmente con un divario fra periodo estivo e periodo invernale, si tiene conto del monte ore annuale qui di seguito indicato, che potrà essere declinato durante l'intero affidamento, secondo le necessità e le richieste della Stazione Appaltante.

<b>N. Operatori</b>	<b>Servizio di destinazione</b>	<b>Fabbisogno annuale</b>
1	Museo "Civita"	897
1	Museo "Civita"	312
1	Visite guidate e laboratori didattici	120
1	Necropoli Pianezze	691
1	Necropoli Centocamere	691
1	Biblioteca	624
1	Ufficio Turistico	312

### **Art. 5 - Natura prestazionale dei Servizi**

I servizi descritti nei precedenti articoli prevedono, in qualunque degli Istituti e luoghi si svolgano, delle seguenti inderogabili prestazioni minime da parte degli addetti:

- Essere a conoscenza dei vigenti Regolamenti comunali del Museo e della Biblioteca;
- Essere a conoscenza delle carte dei servizi del Museo e della Biblioteca;
- Essere a conoscenza delle disposizioni e delle procedure prescritte nei Piani di Emergenza e in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai diversi locali;

- Essere parte integrante, ove necessario, delle squadre antincendio, primo soccorso ed evacuazione previste nel piano di emergenza di ogni sede interessata e assumere i compiti in esso indicati;
- Ricevere dalla Direttrice degli istituti culturali le informazioni e le istruzioni relative alla collocazione e al funzionamento dei dispositivi di sicurezza degli altri impianti presenti nelle strutture e delle attrezzature e software informatici;
- Comunicare tempestivamente alla Direttrice ogni disfunzione degli impianti di sicurezza e tecnologici e le situazioni di pericolo per le persone e le opere esposte riscontrate nello svolgimento del proprio servizio;
- Segnalare tempestivamente alla Direttrice 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 dalla Direttrice, 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 servizi oggetto della presente aggiudicazione, dei quali abbia avuto conoscenza o sia venuto a conoscenza durante l'espletamento del servizio.

Nello specifico, per ciascuna delle prestazioni sopra identificate per i diversi servizi di cui all'art. 3, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono previste le seguenti azioni, secondo le istruzioni impartite dal Committente:

## **5.1 – Museo e Necropoli**

### **5.1.1 - Front office, accoglienza e biglietteria:**

L'addetto deve:

- Gestire il servizio di biglietteria del museo e delle necropoli: svolgere prenotazione e vendita titoli di accesso al Museo e alle necropoli;
- Provvedere al mantenimento dei locali puliti e decorosi, compresi i bagni;
- Essere a conoscenza e applicare le tariffe dei biglietti e le casistiche inerenti le esenzioni e agevolazioni vigenti e segnalarne l'esistenza al visitatore;
- Curare la vendita del materiale didattico, editoriale, di documentazione e oggettistica, nonché prodotti informativi e turistici;
- Compilare i verbali di rilevamento settimanali, prospetti ecc., che andranno consegnati al personale comunale;
- Effettuare, qualora previsto, interviste ai visitatori e agli spettatori, somministrare agli stessi i questionari prestampati prestando loro supporto per la compilazione. Detti questionari andranno consegnati alla direttrice del museo;

- Far sì che i gruppi organizzati in visita alle mostre e ai musei non prevarichino i diritti dei singoli visitatori;
- Registrazione delle entrate dei servizi a pagamento, con compilazione cadenzata di report di entrata e numero biglietti e gratuità;
- Rispondere al telefono ed eventualmente ricevere la posta;
- Raccogliere eventuali richieste e osservazioni dei visitatori e comunicarle alla direttrice del museo;
- 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 senza previa autorizzazione della direttrice del museo;
- Svolgere il servizio di informazione e accoglienza turistica, assicurando in particolare le attività di assistenza al turista prima, durante e dopo la permanenza in città;
- Rilevazione statistica giornaliera del movimento di visitatori e delle chiamate telefoniche e delle email distinte per provenienza e nazionalità in caso di stranieri, con apposite schede fornite dalla stazione appaltante; è inoltre richiesto all'appaltatore la comunicazione mensile al committente dei dati relativi al numero di utenti;
- Accompagnare il visitatore lungo i percorsi espositivi fornendo le informazioni necessarie per godere appieno della storia e delle cultura propria della struttura in cui si trovano.

### **5.1.2 – Gestione del bookshop**

Il servizio prevede:

- vendita prodotti editoriali e oggettistica esposti all'interno dei punti vendita;
- gestione punto vendita e compilazione di tutta la documentazione necessaria ai servizi commerciali, con particolare riguardo a: operazioni fiscali (tenuta del registro dei corrispettivi, gestione del registratore di cassa, fatturazione), registrazione e controllo delle vendite, periodico rifornimento degli scaffali e inoltre richieste di rifornimento; organizzazione e manutenzione dello spazio vendita; collaborazione a resoconti, inventari, gestione ordini e resi;
- gestione dell'incasso giornaliero e controllo giornaliero del fondo cassa;
- piccola pulizia dello spazio vendita e riordino dello spazio adibito a magazzino della merce.

### **5.1.3 – Visite guidate e laboratori didattici:**

Organizzazione e gestione visite guidate presso il Museo Civita e le necropoli etrusche di Pianezze e di Centocamere. L'operatore, in possesso di laurea attinente alla tipologia del museo, potrà accompagnare i gruppi di visitatori che ne facciano richiesta, nella visita dei luoghi sopra indicati, fornendo tutte le informazioni necessarie per comprendere la storia del territorio di Grotte di Castro. Alle necropoli sopra indicate, si potrà aggiungere la necropoli di Vigna la Piazza, con le sepolture a circolo che costituiscono un unicum nel territorio.

Progettazione, attivazione, promozione e gestione operativa, previo accordo con la direzione scientifica del Museo, di un servizio integrato di didattica rivolto alle scuole, associazioni, circoli, centri anziani, amici dei musei, famiglie e altro, articolato in: visite didattiche e laboratori. Per mancanza di spazi all'interno del museo, alcuni laboratori potranno essere effettuati presso le necropoli di Pianezze e Centocamere, portando in questo modo il visitatore a contatto con le realtà archeologiche del territorio.

## **5.2 - Biblioteca:**

l'addetto deve:

- Presidiare gli spazi indicati dal comune, collaborando con gli altri addetti alla sorveglianza eventualmente presenti;
- Provvedere al mantenimento dei locali puliti e decorosi, compresi i bagni;
- Svolgere la funzione di sorveglianza seguendo le disposizioni ricevute circa il controllo del flusso di visitatori negli spazi di competenza;
- Garantire assistenze e accoglienza qualificata al pubblico, con particolare attenzione ai visitatori con disabilità per i quali il personale impiegato dovrà attivarsi affinché, per quanto possibile nel rispetto delle normative di sicurezza, possa essere messo nelle condizioni di poter accedere agli spazi espositivi e degli enti culturali;
- Rispettare, e far rispettare, dai visitatori e dal personale, i divieti vigenti nei diversi spazi, in particolare quelli segnalati da apposita cartellonistica;
- Controllare e mantenere in efficienza le vie di esodo e i presidi di sicurezza;
- Apertura e chiusura delle strutture culturali con relativa custodia e gestione delle chiavi, accensione e spegnimento delle luci, verifica del corretto funzionamento dell'impiantistica in uso, ventilazione, riscaldamento, climatizzazione, ascensori e di tutte le apparecchiature anche da centralina e quadri di specifiche aree;
- Fornire notizie generali in merito alle raccolte della biblioteca, dei musei, delle necropoli e alle iniziative culturali in corso;
- Dotazione e disponibilità di documenti richiesti in loco o in altre biblioteche locali o nazionali, attraverso la consultazione di OPAC nazionale e locali o di altre risorse web;
- Primo orientamento del pubblico alla consultazione del materiale librario organizzato e in generali al reperimento del materiale preventivamente localizzato attraverso la consultazione del catalogo;
- Gestione delle informazioni e richieste telefoniche o via mail per iscrizione alle attività culturali, laboratoriali e ludiche;
- Iscrizione degli utenti all'anagrafe di polo e rinnovo della stessa, tramite l'applicativo Sebina next;

- Consegna delle tessere personali agli utenti della biblioteca;
- Registrazione dei prestiti di libri, giochi e materiale multimediale e dei rientri tramite Sebina next;
- Registrazione delle proroghe, delle richieste di prestito e delle prenotazioni di documenti al momento non disponibili, tramite l'applicativo in uso;
- Gestione delle richieste di prestito online, via mail, digitali e all'occorrenza anche telefoniche;
- Nei casi di interruzione del servizio automatizzato, registrazione manuale, del prestito, delle restituzioni, delle prenotazioni e delle proroghe e successiva immissione dei dati nel sistema;
- Controllo dello stato dei documenti e del materiale rientrato, compreso di controllo, e, in presenza di danno o difformità di consistenza, successiva segnalazione al personale comunale per la gestione dell'eventuale pratica di riacquisto, se necessario modifica dello stato di circolazione del documento;
- Controllo in ordine a eventuali ritardi nella restituzione di documenti conseguente segnalazione alla Direttrice della Biblioteca;
- Controllo e gestione delle prenotazioni rese disponibili agli utenti, compreso l'invio delle notifiche e la cancellazione delle prenotazioni non ritirate;
- Gestione e movimentazione dei documenti richiesti in prestito intersistemico o interbibliotecario: registrazione del prestito o del rientro degli stessi;
- Compila ed espone i calendari aggiornati degli eventi in programma ed i numeri di telefono maggiormente utili;
- Promozione e realizzazione e gestione di laboratori ludico didattici condivisi con la Direttrice della Biblioteca;
- Promozione e realizzazione di gruppi di lettura, in accordo con condivisi con la Direttrice della Biblioteca.

### **5.3 - Ufficio Turistico:**

l'addetto deve:

- Mantenere la pulizia dei locali;
- Organizzare l'ufficio perché vi siano a disposizione costantemente i materiali di promozione del territorio;
- Ricevere la posta, telefonate e coordinarsi con le varie agenzie turistiche e scuole a cui promuovere i laboratori da svolgere nelle strutture turistiche;

- Incentivare le visite da parte di centri anziani di paesi vicini, contattando i comuni e facendo opera di pubblicità;
- Apertura di pagine sociale costantemente aggiornate con materiale documentale e fotografico sulle attività svolte nei servizi culturali;
- Rendersi disponibile e collaborativo con tutti gli altri servizi culturali;
- Accoglienza del turista con indicazioni specifiche sulle attività in essere e in promozione sul territorio nei vari periodi dell'anno;
- Registrazione degli accessi e delle telefonate con compilazione mensile di report su apposita scheda fornita dalla Stazione Appaltante.

**Art. 6 – Incassi derivanti dalla vendita di biglietti, laboratori, visite guidate e Bookshop.**

La visita agli Istituti Culturali (Museo e Necropoli) è subordinata al pagamento di un biglietto di ingresso che l'Aggiudicataria è tenuta a staccare per ogni visitatore da apposito bollettario a madre e figlia, e che sarà fornito dalla Stazione Appaltante a seguito di timbratura e registrazione.

L'importo del biglietto è definito con Delibera di Giunta Comunale e dovrà essere esposto all'ingresso dei servizi culturali gestiti.

Qualora vi fossero ingressi gratuiti autorizzati dagli atti comunali, dovrà essere indicato nella matrice del biglietto staccato e nel relativo rendiconto al numero corrispondente al biglietto.

Gli addetti alla biglietteria, sotto la propria responsabilità, dovranno redigere e firmare, con una cadenza regolare comunicata dall'ufficio Amministrativo, un resoconto dei biglietti venduti ai visitatori con il riferimento complessivo delle entrate.

Gli incassi derivanti dalla vendita dei biglietti, delle visite guidate e dei laboratori didattici, sono dovuti al Comune di Grotte di Castro, che dovrà riscuoterli in entrata da parte dell'aggiudicataria.

La modalità di versamento delle entrate avviene nei modi definiti dalla Stazione Appaltante e successivamente comunicati alla ditta affidataria.

**Art. 7 – Obblighi nei confronti del personale dipendente**

Tutto il personale adibito ai servizi dovrà essere alle dipendenze e sotto la diretta ed esclusiva direzione e responsabilità dell'affidatario. L'affidatario si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti e/o soci lavoratori, in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e assicurazioni sociali, sicurezza, assumendo a proprio carico tutti gli obblighi relativi. L'affidatario si impegna, altresì, ad effettuare nei confronti dei propri dipendenti, occupati nelle prestazioni oggetto della presente gestione, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti di lavoro collettivi applicabili, alla data della stipula del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in generale, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località. L'affidatario si obbliga a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione e, se cooperative, anche nei rapporti con i soci. I suddetti obblighi vincolano l'affidatario anche nel caso in cui non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse. Il

Comune di Grotte di Castro si riserva la facoltà di verificare il rispetto di tali adempimenti anche attraverso la richiesta del DURC. Qualora l'impresa risulti inadempiente rispetto agli obblighi di cui al presente articolo si applica l'art. 30, commi 5 e 6 del D.lgs. 50/2016.

#### **Art. 8 – Facoltà di ricorso a risorse economiche aggiuntive**

La ditta affidataria durante l'esecuzione del servizio, può reperire ulteriori risorse economiche in aggiunta a quelle previste ed erogate dalla Stazione Appaltante, quali erogazioni o donazioni da parte di Fondazioni, Banche o aziende private. È inoltre consentita la stipulazione di contratti di sponsorizzazione con i medesimi soggetti (previo consenso della Stazione appaltante). Di ogni erogazione /donazione ricevuta dovrà essere data tempestiva e formale comunicazione alla Stazione appaltante.

Le risorse così reperite dalla Società Aggiudicataria devono in ogni caso essere totalmente utilizzate per l'esecuzione del servizio, condividendo con la Stazione Appaltante i fini e le modalità del loro utilizzo al fine di innalzare ulteriormente gli standard qualitativi dello stesso.

Tali risorse quindi hanno destinazione vincolata e pertanto non devono in alcun modo rappresentare una fonte di utile per la società aggiudicataria.

L'Aggiudicataria si impegna a rendicontare (nell'ambito della Rendicontazione Annuale) tutte le risorse aggiuntive reperite e le loro modalità di utilizzo.

#### **Art. 9 – Sistema di monitoraggio del Servizio e controllo della qualità**

La Stazione Appaltante ha piena facoltà di esercitare ogni tipo di controllo sull'andamento dell'attività oggetto del presente appalto, anche senza alcun preavviso alla Società aggiudicataria, nonché alla verifica dei risultati. Il Comune, inoltre, esercita il controllo e la vigilanza sulle attività per quanto riguarda la qualità, la continuità, l'intensità e la durata delle prestazioni così come definite dal presente capitolato e dal progetto presentato dalla ditta affidataria. Il Comune si riserva la facoltà di effettuare i controlli di qualità con gli strumenti che riterrà più appropriati, compresa la distribuzione di questionari di gradimento.

In particolare, la vigilanza ed il controllo sul servizio avverrà con la più ampia facoltà di azione e nei modi ritenuti più idonei dal Comune titolare del servizio, che si riserva pertanto:

- il diritto di verificare il rispetto di clausole, patti e condizioni contrattuali, con particolare riferimento alla qualità del servizio prestato;
- la facoltà di avere contatti e rapporti diretti con gli utenti dei servizi;
- il diritto, in qualsiasi momento e per giusta causa, di richiedere la sostituzione del personale che non presenti i requisiti previsti per le mansioni cui è preposto o che non mantenga un comportamento corretto e professionale, indispensabile per la specificità dei servizi. In tal caso, l'Aggiudicatario, fatti salvi i propri diritti, dovrà provvedervi entro i termini fissati dal competente servizio comunale.

Ai fini del presente articolo sarà oggetto di attenta valutazione la relazione semestrale nella quale è data particolare importanza alla valutazione della qualità ed efficacia del servizio erogato, della qualità percepita e delle prestazioni del personale (gli strumenti per il monitoraggio e la valutazione della qualità devono essere quelli indicati nell'offerta tecnica).

Qualora si verifichi la non corretta esecuzione, la Stazione Appaltante potrà diffidare

l'Aggiudicatario ad adempiere correttamente e, in caso di ulteriore prosecuzione nella mancanza, potrà agire nei modi previsti dagli articoli 23 e 24 del presente capitolato fatti, comunque, salvi i diritti relativi all'applicazione delle penali previste, al risarcimento del danno ed alla risoluzione del contratto.

#### **Art. 10 – Relazione sull'andamento del servizio**

L'Aggiudicatario redige una relazione semestrale sulle attività svolte, i risultati ottenuti, le criticità emerse ed eventuali proposte migliorative dei servizi stessi (ad esempio azioni da intraprendere per meglio rispondere agli obiettivi prefigurati con i destinatari, interventi da concertare per creare sinergie di rete e un empowerment delle risorse sul territorio).

Nella relazione dovrà essere data particolare rilevanza alla valutazione della qualità ed efficacia del servizio erogato, della qualità percepita e delle prestazioni del personale; gli strumenti per il monitoraggio e la valutazione della qualità devono essere quelli indicati nell'offerta tecnica.

#### **Art. 11 – Rapporti dell'amministrazione con l'aggiudicatario**

I rapporti dell'Amministrazione comunale con l'aggiudicatario sono tenuti dalla Responsabile del Settore Amministrativo del Comune di Grotte di Castro, dott.ssa Elisa Giuliani.

Per quel che concerne gli aspetti pratici di organizzazione e gestione del servizio, l'aggiudicatario fa riferimento alla Direttrice del Museo e della Biblioteca.

#### **Art. 12 – Rapporti dell'aggiudicatario con l'amministrazione**

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 corrispondere del responsabile del procedimento e individuato dall'amministrazione e deve porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato. In particolare deve partecipare ad incontri 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 al responsabile dell'esecuzione dell'amministrazione, indicando contestualmente il nominativo e i recapiti del sostituto.

### **Art. 13 – Oneri a carico dell'amministrazione comunale**

Il Comune di Grotte di Castro si impegna a mettere in grado l'affidatario di svolgere correttamente i servizi sopra specificati, fornendo tutte le istruzioni e le indicazioni operative di propria competenza. Sono a carico del Comune le spese per utenze e pulizie delle strutture ove vengono espletati i servizi, nonché la manutenzione ordinaria e straordinaria degli stessi. A tale scopo la Ditta è tenuta a segnalare sollecitamente al Comune eventuali danni o incidenti che si dovessero verificare e qualsiasi anomalia riscontrata nel funzionamento degli impianti.

### **Art. 14 – Oneri a carico della ditta affidataria**

Fanno carico alla concessionaria le incombenze di ordinaria gestione, nonché, tutte le opere di manutenzione straordinaria rese necessarie per inadempienza e/o trascuratezza nella manutenzione ordinaria ed in particolare.

La ditta ha obbligo di:

- tenere registro per l'annotazione delle presenze degli operatori in cui a qualsiasi cambio di turno dovranno essere riportati eventuali anomalie verificatesi;
- relazionare e consegnare congiuntamente ad ogni fattura, sull'andamento del servizio ed eventuali segnalazioni;
- rilevare le presenze dell'utenza;
- compilare il report degli incassi e consegnarlo come concordato con l'amministrazione (comunque non meno di una volta ogni sei mesi);
- svolgere le attività in coordinamento con la Direttrice del Museo e con l'amministrazione.

### **Art. 15 – Spese contrattuali**

La Società Aggiudicataria assume a proprio carico le spese inerenti al contratto. Tutte le spese, imposte e tasse inerenti e conseguenti al contratto stesso, IVA esclusa, saranno a carico dell'Aggiudicataria. Se l'impresa aggiudicataria è una cooperativa sociale, si applicano le esenzioni previste dal D.Lgs n.460/1997 in quanto ONLUS di diritto.

### **Art. 16 – Sicurezza sui luoghi di lavoro**

L'Aggiudicataria, nella sua qualità di datore di lavoro, dovrà garantire il pieno rispetto della normativa in materia di "Tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro" (D. Lgs. 81 del 9 aprile 2008), nonché delle normative collegate ed indica il nominativo del proprio Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione che si dovrà coordinare con quello della Stazione Appaltante. L'Aggiudicataria è tenuto inoltre alla redazione ed aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi previsto dal D.Lgs. n. 81/08, con particolare riferimento ai rischi specifici relativi alle attività previste dal presente capitolato, ed a fornire ai propri lavoratori adeguata formazione, informazione ed addestramento e ad assicurare ogni altro adempimento previsto ai sensi della normativa in oggetto. Il DVR deve essere consegnato alla Stazione Appaltante dalla stipula del contratto.

### **Art. 17 – Responsabilità per danni a persone o cose**

La ditta aggiudicataria è direttamente responsabile verso il Comune e terzi della regolare e corretta gestione del servizio avuto in gestione.

La Ditta risponde direttamente o indirettamente di ogni danno a persone o cose che, durante lo svolgimento dei servizi, per fatto proprio o dei suoi dipendenti, potrà derivare al Comune ed ai terzi, oltre ai destinatari dei servizi, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o a compensi da parte del Comune.

L'Amministrazione Comunale è esonerata da ogni responsabilità per incidenti alle persone o danni alle cose che dovessero venire provocati dalla Ditta nel corso della durata del contratto. L'aggiudicatario è pertanto obbligato a tenere indenne l'Amministrazione da ogni azione che dovesse essere in tal caso promosso da terzi.

Per i rischi di responsabilità civile verso terzi derivanti dall'espletamento del servizio, la Ditta dovrà stipulare una specifica assicurazione con primaria compagnia di assicurazione come indicato nel Disciplinare di gara.

### **Art. 18 - Penalità**

In caso in cui il servizio, per qualsiasi motivo imputabile alla Ditta, non venga espletato anche per un solo giorno o non sia conforme a quanto previsto nel contratto l'Amministrazione Comunale applicherà alla Ditta una penale pari a € 150,00 per ogni giorno di mancato espletamento del servizio e per la non conformità dello stesso.

Delle applicazioni delle eventuali penalità e dei motivi che le hanno determinate il responsabile dell'Amministrazione comunale renderà tempestivamente informata la ditta tramite pec.

### **Art. 19 – Risoluzione del contratto**

L'Amministrazione risolve il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. mediante semplice PEC senza necessità di ulteriori adempimenti in tutti i casi previsti dall'art. 108, commi 1 e 2 del Codice. L'Amministrazione risolve altresì il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. mediante semplice PEC senza necessità di ulteriori adempimenti nei seguenti casi:

- mancato rispetto della L. 136/2010 in materia di tracciabilità dei flussi finanziari;
- mancato rispetto delle norme del D.P.R. 16/04/2013, n. 62 “Regolamento recante Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del D.Lgs 30/03/2001, n. 165”;
- perdita da parte dell'affidatario dei requisiti per l'esecuzione del servizio quali il fallimento, il concordato preventivo, lo stato di liquidazione ecc., la irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che impediscono la capacità a contrattare con la P.A.;
- subappalto abusivo, cessione anche parziale del contratto.

Ai sensi dei commi 3 e 4 dell'art. 108 del Codice il contratto è altresì risolto ai sensi dell'art. 1456 C.C. mediante semplice PEC, senza necessità di ulteriori adempimenti, previa formale contestazione e assegnazione all'affidatario dei termini previsti ai suddetti commi, nei seguenti casi:

- Grave negligenza nell'esecuzione del servizio;

- inosservanza delle norme di legge relative alla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro, sul pubblico spettacolo e di ogni altra norma relativa ai rapporti con il personale dipendente, mancata applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro e integrativi locali, nonché di quanto previsto a proposito nel capitolato;
- gravi danni prodotti a beni, impianti e attrezzature di proprietà del Comune.
- mancata ottemperanza alle prescrizioni dell'Amministrazione Comunale in conseguenza dei rilievi effettuati dai soggetti incaricati;
- interruzione non motivata dei servizi ovvero gravi ritardi o inadempienze tali da causare disservizi e/o danni.
- impiego di personale in numero o con qualifiche non sufficienti a garantire il livello di efficienza dei servizi;

In ogni caso il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato a seguito di comunicazione all'Aggiudicatario da parte dell'Amministrazione comunale con Posta Elettronica Certificata. La risoluzione del contratto non pregiudica, da parte dell'Amministrazione comunale, il diritto di risarcimento per i danni subiti.

In caso di risoluzione del contratto il Comune affiderà il servizio a terzi per il periodo di tempo occorrente per procedere a nuovo affidamento del servizio, attribuendone i costi maggiori all'affidatario. Il Comune in caso di risoluzione del contratto, potrà anche rivalersi sul deposito cauzionale prestato per:

- far fronte alle spese conseguenti al ricorso a terzi soggetti, necessario per limitare gli effetti dell'inadempimento ed impedire l'interruzione del servizio;
- coprire le spese di indizione di una nuova gara per il nuovo affidamento del servizio.

#### **Art. 20 – Rinvio a norme**

Per quanto non previsto nel presente capitolato, si fa riferimento a quanto stabilito dal disciplinare di gara e dalle norme vigenti in materia.