

## CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

### **AFFIDAMENTO DEI SERVIZI INTEGRATIVI PRESSO I MUSEI CIVICI DI PALAZZO TE E PALAZZO SAN SEBASTIANO. SERVIZI ALLEGATO II B- CPV 92521000-9**

#### **Art. 1 - Oggetto**

Costituisce oggetto del contratto, alle condizioni specificate nel presente capitolato, nonché nel bando di gara e negli altri documenti complementari, la gestione unitaria dei seguenti servizi:

- servizio di biglietteria
- servizio di sorveglianza
- fornitura e servizio audioguide
- servizio di vigilanza notturna
- servizio di manutenzione ordinaria delle collezioni civiche
- servizio Responsabile Tecnico addetto alla Sicurezza

presso Palazzo Te, situato in Mantova in viale Te, 13 e Palazzo San Sebastiano, situato in Mantova in Largo XXIV Maggio, 12

➤ servizio di bookshop presso la sola sede di Palazzo San Sebastiano come meglio specificato negli articoli seguenti.

#### **Art. 2 - Descrizione dei servizi**

##### **A) Biglietteria**

Comprende la fornitura dei servizi informatici per la gestione delle biglietterie, delle linee telefoniche veloci, dei servizi di prenotazione con relativa prevendita.

La ditta appaltatrice fornirà le linee telefoniche e tutti i supporti hardware e software per la gestione delle biglietterie dei due musei e ne curerà l'installazione, la configurazione e il coordinamento, incluso il servizio di prenotazione. L'emissione dei biglietti dovrà avvenire con una procedura veloce al fine di evitare il formarsi di code alla cassa. Nello specifico, per quanto riguarda Palazzo Te, provvederà all'installazione di due postazioni elettroniche per l'emissione dei biglietti (ciascuna con terminale e stampante) nella Sala d'ingresso del Palazzo (o in altro luogo del Palazzo indicato dal Comune) e, per quanto riguarda Palazzo San Sebastiano, di una postazione elettronica (con terminale e stampante) nella Sala d'ingresso del Palazzo. I terminali dei due musei dovranno essere fra loro collegati. In caso di maggiore affluenza potrà essere richiesta la messa in funzione di postazioni aggiuntive.

La ditta appaltatrice si occuperà anche della manutenzione delle linee telefoniche, dei computer e delle stampanti e fornirà tutta l'assistenza necessaria, in tutti i giorni di apertura delle biglietterie, per risolvere tempestivamente i problemi di cattivo funzionamento o di blocco nell'emissione dei biglietti.

La ditta appaltatrice fornirà i biglietti con caratteristiche compatibili al sistema di emissione elettronico delle biglietterie. Oltre ai biglietti per la visita di Palazzo Te e di Palazzo San Sebastiano, la ditta appaltatrice fornirà anche i biglietti unici per la visita di Palazzo Te e Palazzo San Sebastiano. I biglietti emessi dovranno essere singoli o cumulativi per gruppi e scolaresche. La tipologia e l'impostazione grafica dei biglietti dovranno essere concordate con la Direzione dei musei. In occasione di eventi espositivi inclusi nel percorso di visita del museo, potrà essere istituito un biglietto della mostra, distinto da quello museale, o comprensivo della visita al museo di Palazzo Te e/o Palazzo San Sebastiano.

Poiché il Comune di Mantova ha sottoscritto, con altri enti pubblici e privati, il progetto del biglietto cumulativo dei musei, denominato Mantova Musei Card, che prevede un'unica card per l'accesso a diversi musei cittadini, ivi compresi Palazzo Te e Palazzo San Sebastiano, la ditta aggiudicataria presterà il servizio di sola vendita del suddetto biglietto cumulativo, con servizi

informatici e biglietti già forniti dalla ditta incaricata del servizio di biglietto cumulativo denominato Mantova Musei Card, alla quale dovrà versare l'intero corrispettivo della vendita di tali biglietti, salvo diversamente disposto dalla stazione appaltante.

Il Comune di Mantova ha altresì sottoscritto con la ditta APAM un accordo di collaborazione per la reciproca promozione del biglietto cumulativo dei musei denominato Mantova Musei Card e dei biglietti giornalieri di trasporto pubblico presso i musei e monumenti civici.

La ditta aggiudicataria presterà il servizio di sola vendita del biglietto urbano giornaliero sui servizi di trasporto della ditta APAM presso Palazzo Te e Palazzo San Sebastiano, provvedendo a versare l'intero corrispettivo della vendita di tali biglietti alla ditta incaricata del servizio di biglietto cumulativo Mantova Musei Card, salvo diversamente disposto dalla stazione appaltante.

Il Comune di Mantova è sollevato da qualsivoglia responsabilità nei confronti della ditta aggiudicataria per gli impegni assunti tra la stessa e la ditta incaricata del servizio di biglietto cumulativo Mantova Musei Card, relativamente all'introito e versamento degli incassi di tale biglietto cumulativo e del biglietto urbano giornaliero sui servizi di trasporto della ditta APAM. La ditta è tenuta ad accettare qualsiasi altro programma di ampliamento connesso al biglietto cumulativo Mantova Musei Card e a darvi esecuzione.

Al sistema di biglietteria sarà connesso e integrato un servizio di prenotazione per entrambi i musei che consentirà la prevendita, via internet e tramite un call center telefonico, dei biglietti di Palazzo Te, dei biglietti di Palazzo San Sebastiano e dei biglietti unici per la visita di Palazzo Te e Palazzo San Sebastiano. Il call center dovrà essere attivo dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 18.00. La prenotazione sarà valida solo se accompagnata dal pagamento dell'intero prezzo del biglietto d'ingresso. Il call center dovrà essere strutturato come numero verde gratuito, dedicato esclusivamente alla prenotazione con relativa prevendita dei biglietti di ingresso a Palazzo Te, a Palazzo San Sebastiano e agli eventi espositivi in essi realizzati, nonché dei biglietti unici per Palazzo Te e Palazzo San Sebastiano. Il servizio dovrà essere intensificato in occasione di mostre o eventi, con un numero di operatori addetti adeguato, che garantisca un'efficiente e rapida soddisfazione delle richieste di prenotazione in prevendita. Per la gestione del servizio di prenotazione la ditta appaltatrice applicherà e incasserà dai visitatori un diritto di prevendita di € 1,50 (tariffa ordinaria) o € 0,50 (tariffa ridotta e per studenti), senza oneri aggiuntivi per il Comune. Nessun diritto di prevendita verrà applicato ai visitatori con diritto all'ingresso gratuito.

Per quel che riguarda gli addetti alle biglietterie dei due musei, il servizio verrà richiesto tutti i giorni della settimana, nelle giornate sia feriali sia festive, dalle ore 9.00 alle ore 18.00, tranne i lunedì in cui il servizio verrà richiesto dalle ore 13.00 alle ore 18.00. Se gli orari di apertura dei musei civici varieranno, potranno cambiare conseguentemente gli orari dei servizi richiesti. A titolo meramente indicativo, quindi senza alcun vincolo da parte del Comune, si prevede una richiesta di circa 260 ore mensili per ognuno dei due musei, in ogni modo variabili in occasione di mostre o eventi.

L'unico giorno in cui i musei chiudono per l'intera giornata è il 25 dicembre.

La responsabilità degli incassi con rendiconti giornalieri sarà a carico della ditta appaltatrice. La ditta appaltatrice avrà cura di rendicontare quotidianamente ai musei gli ingressi giornalieri, suddivisi per fasce orarie e per tipologia di biglietto emesso. Gli incassi dovranno essere consegnati agli uffici dei musei, secondo la procedura di sicurezza che la Direzione dei musei comunicherà alla ditta appaltatrice e che questa sarà tenuta ad accettare. Per quel che riguarda le prevendite, gli incassi giornalieri dovranno essere versati entro un massimo di giorni 7 (sette) al Tesoriere del Comune. Non esistono da parte del Comune coperture assicurative cui fare eventuale ricorso. Il Comune potrà effettuare in qualsiasi momento opportune verifiche sull'osservanza della corretta esecuzione del servizio di biglietteria e sull'emissione del biglietto, tramite il proprio personale e/o il corpo dei vigili urbani o altri servizi di sicurezza e vigilanza.

## B) Sorveglianza, vigilanza, controllo

Il servizio di sorveglianza deve essere fornito tutti i giorni della settimana, nelle giornate sia feriali sia festive, fra le ore 7.30 e le ore 18.30. Se gli orari di apertura dei musei varieranno, potranno cambiare conseguentemente gli orari dei servizi richiesti. In caso d'apertura serale, potrà essere richiesto personale oltre l'orario previsto. A titolo meramente indicativo, quindi senza alcun vincolo da parte del Comune, per il servizio di sorveglianza, si prevede una richiesta media di circa 2.000 ore mensili per Palazzo Te e di circa 360 ore mensili per Palazzo San Sebastiano, in ogni modo variabili in occasione di mostre.

La ditta appaltatrice dovrà dotare il personale di telefono mobile già attivato e operativo, da tenersi sempre in perfette condizioni tecniche. Dovrà fornire n. 6 apparecchi da destinarsi a Palazzo Te e n. 3 apparecchi da destinarsi a Palazzo San Sebastiano.

Il calendario dei servizi integrativi richiesti sarà fornito settimanalmente dall'Ufficio di Segreteria dei musei, salvo la possibilità di effettuare variazioni per far fronte a esigenze imprevedibili.

Il servizio consiste nella sorveglianza degli spazi museali visitati dal pubblico, nel controllo di opere, reperti e altro materiale esposto, nel vigilare che il comportamento dei visitatori sia corretto e tale da evitare pericoli di danneggiamento. Consiste altresì nella capacità di rispondere adeguatamente alle richieste dei visitatori, fornendo correttamente notizie generali sui musei. Personale di sorveglianza particolarmente qualificato assumerà anche il ruolo di capoturno in ognuno dei due musei.

Il capoturno svolge compiti di coordinamento e di controllo in relazione allo svolgimento di tutto il servizio di sorveglianza, all'accoglienza dei visitatori che abbiano necessità di recarsi negli uffici, nonché all'incarico di sostituire altro personale di sorveglianza in servizio limitatamente a brevi, indispensabili allontanamenti dalla postazione assegnata. Al capoturno potranno anche essere richieste attività di supporto alla direzione nella verifica e valutazione di criticità relative alla manutenzione, alla conservazione e alla sicurezza delle strutture

Il capoturno è la figura di riferimento per tutte le attività che si svolgono nei due palazzi. Deve essere presente per tutto il periodo di apertura in ognuno dei due palazzi e, al di fuori dell'orario di visita, per compiti specifici indicati dalla Direzione.

Al capoturno spetta:

- uso delle chiavi di ogni ambiente dei palazzi, dei depositi e delle vetrinette espositive. Per quanto attiene alla sicurezza del deposito blindato di Palazzo Te, è abilitato a entrarvi per servizio usando la procedura di ingresso biometrica e riportando per iscritto le motivazioni sull'apposito registro;
- servizio di ripristino del pieno funzionamento museale in occasione di avverse condizioni meteorologiche da espletare coadiuvato dal necessario personale;
- sorveglianza sul regolare svolgimento delle pulizie;
- attivazione e regolazione degli impianti nelle sale (luce, riscaldamento);
- collaborazione con gli uffici dei musei alla predisposizione dei turni di sorveglianza;
- collaborazione alla sorveglianza sulle attività di manutenzione e sullo stato di conservazione e di sicurezza dei palazzi, segnalando il verificarsi di problemi;
- allestimento e utilizzo delle apparecchiature audiovisive della Sala Polivalente di Palazzo Te e delle altre sale dei musei adibite allo scopo in occasione di conferenze, convegni, proiezioni;
- accoglienza e comunicazione delle indicazioni necessarie a tecnici, fornitori, utenti che abbiano necessità specifiche di accedere ai palazzi;
- supporto alla movimentazione delle opere d'arte all'interno dei singoli musei e tra i due musei, collaborando al corretto svolgimento delle operazioni;
- movimentazione arredi e allestimenti museali all'interno dei singoli musei e tra i due musei;
- montaggio e smontaggio di piccole impalcature in dotazione ai musei;
- presidio in Sala Regia di Palazzo Te e interventi d'urgenza in occasione di allarmi (qualora i monitor delle telecamere di sorveglianza interno-esterno venissero installati nella zona

biglietteria dei due musei, il presidio di cui sopra verrà rivisto e, in linea di massima, spetterà al personale di biglietteria dei due musei, mentre gli interventi di urgenza rimarranno in carico al capoturno).

Il capoturno, coadiuvato dal personale necessario, fatte salve le esigenze di sorveglianza, cura la movimentazione delle seggiole e predispone le attrezzature per conferenze, concerti, proiezioni, matrimoni e altri eventi ospitati di consueto nei due palazzi o negli spazi aperti di pertinenza, con l'esclusione di eventi che utilizzano una propria organizzazione.

Disservizi o emergenze rilevati dal personale di sorveglianza o di biglietteria dovranno essere segnalati tempestivamente al capoturno, che si impegnerà in prima persona a porvi rimedio provvedendo contemporaneamente a comunicarli alla Direzione dei musei e al Responsabile della sicurezza.

Tutte le prestazioni dovranno essere eseguite in modo corretto, puntuale e soddisfacente per il Comune.

### C) Audioguide

La ditta appaltatrice fornirà tutto quanto servirà all'espletamento del servizio di visite con audioguida per i percorsi museali di Palazzo Te e di Palazzo San Sebastiano.

Nello specifico fornirà non meno di n. 50 apparecchi per Palazzo Te e non meno di n. 10 per Palazzo San Sebastiano con compressione audio formato MP3, o quanti si rendessero necessari in occasione di grandi mostre, visionati e approvati dalla Direzione dei musei, e tutti gli accessori quali batterie, carica batterie, contenitori-espositori etc., utili al corretto svolgimento del servizio, comprese le segnalazioni/indicazioni grafiche per la fruizione delle audioguide. Sarà cura della ditta appaltatrice provvedere al servizio avvalendosi di prodotti tecnologicamente avanzati, aggiornandoli dal punto di vista tecnologico, e provvedere alla sostituzione delle apparecchiature danneggiate o scomparse.

La ditta appaltatrice fornirà il testo di base in lingua italiana per ognuno dei due musei, che verrà sottoposto alla Direzione dei musei per verifica ed eventuali correzioni o integrazioni. Il testo, per ognuno dei due musei, dovrà essere strutturato in schede per complessive 36-40 cartelle di word da 1500 battute spazi inclusi.

La ditta appaltatrice provvederà alla registrazione del testo nelle audioguide, che dovranno essere rese disponibili nelle lingue italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo e giapponese. La registrazione dovrà essere eccellente.

I testi in italiano e le traduzioni realizzate nelle lingue inglese, francese, tedesco, spagnolo e giapponese rimangono di esclusiva proprietà del Comune di Mantova, al quale andranno consegnate in forma cartacea e su supporto informatico. L'appaltatore non ha diritto ad alcun compenso oltre il prezzo contrattuale.

Il prezzo offerto al pubblico per il noleggio dell'audioguida sarà di € 5,00.

La distribuzione delle audioguide avverrà secondo le seguenti modalità:

- incasso del corrispettivo per il noleggio dell'audioguida;
- controllo del funzionamento dell'audioguida e della carica della batteria, eventualmente provvedendo alla ricarica;
- consegna dell'audioguida;
- ritiro del documento di riconoscimento;
- alla fine dell'utilizzo dell'audioguida, ritiro della stessa e restituzione del documento.

Normalmente l'addetto alla biglietteria provvederà alla distribuzione delle audioguide al pubblico. Nei periodi in cui a Palazzo Te saranno in corso mostre organizzate in collaborazione con il Centro Internazionale d'Arte e Cultura di Palazzo Te, verificato il maggiore afflusso dei visitatori, al fine di garantire l'efficiente funzionamento del servizio e su richiesta della Direzione dei musei, la ditta appaltatrice dovrà fornire a proprio carico una persona specificamente addetta alla distribuzione delle audioguide (senza oneri aggiuntivi per il Comune).

La ditta appaltatrice dovrà inviare giornalmente al Comune i dati degli incassi conseguiti e del numero dei noleggi. L'incasso derivante dal noleggio delle audioguide, rendicontato giornalmente come per la biglietteria, sarà suddiviso nelle seguenti percentuali:

Ditta appaltatrice 65 %

Comune di Mantova 35 %

Nei periodi in cui sono in corso mostre organizzate dal Centro Internazionale d'Arte e Cultura di Palazzo Te, se alla ditta appaltatrice verrà affidata anche la realizzazione dell'audioguida per la visita della mostra, l'incasso del noleggio verrà suddiviso secondo le seguenti percentuali:

Ditta appaltatrice 80 %

Comune di Mantova 20 %.

La ditta appaltatrice dovrà versare mensilmente al Tesoriere del Comune (entro il giorno 15 del mese successivo a cui si riferiscono gli incassi) la percentuale degli incassi che spetta al Comune di Mantova.

#### D) Servizio di vigilanza

Il servizio dovrà essere svolto da un'agenzia di vigilanza specializzata.

Per Palazzo Te il servizio inizierà dal 1° gennaio 2013, per Palazzo San Sebastiano dall'avvio del contratto.

Per entrambi i musei il servizio dovrà svolgersi come segue:

- 1) Collegamento dei ponti radio bidirezionali (per il controllo remoto dei segnali provenienti dalle centrali antintrusione e rilevamento fumi dei due palazzi) alla Centrale Operativa dell'agenzia di vigilanza (apparecchiature da essa fornite in comodato d'uso), con radio ascolto 24 ore su 24, pronto intervento su allarme 24 ore su 24, tenuta chiavi per lo svolgimento delle varie operatività.
- 2) Nr. 1 ispezione esterna notturna, a orario variabile, per 365 giorni all'anno ai vari accessi, con accurato controllo perimetrale.
- 3) Servizio di apertura, con Guardia Particolare Giurata, con disinserimento degli impianti d'allarme.
- 4) Servizio di chiusura, con Guardia Particolare Giurata, con inserimento degli impianti d'allarme.  
In caso di attivazione di segnale d'allarme, intervento di verifica del settore e dei sensori interessati.
- 5) Segnalazione, ogni mattina, al Responsabile della Sicurezza dei segnali d'allarme intervenuti durante la notte.

#### E) Servizio di bookshop presso Palazzo San Sebastiano

Il servizio di libreria dovrà essere fornito assicurandone il buon funzionamento sotto il profilo qualitativo e quantitativo e in relazione all'importanza storico-artistica del complesso monumentale, anche grazie a un'idonea fornitura di tutti gli articoli necessari. Il materiale in esposizione e in vendita presso il bookshop di Palazzo San Sebastiano dovrà essere approvato dal Dirigente del Settore Cultura, Turismo e Promozione della Città o dal Direttore dei musei civici. Il Comune si riserva il diritto di fornire materiale da destinare alla vendita e la ditta affidataria si impegna a farlo porre immediatamente in vendita secondo le istruzioni ricevute.

La responsabilità dell'incasso sarà a carico della ditta affidataria, con applicazione delle seguenti percentuali a favore del Comune di Mantova: 70 % (diconsi settanta per cento), se derivanti dalla vendita di materiale di proprietà comunale; 10 % (diconsi dieci per cento), se derivanti dalla vendita di altro materiale. La ditta dovrà trasmettere al Comune un rendiconto/riepilogo quadrimestrale relativo alla gestione del bookshop, comprensivo di quanto incassato e provvedere al versamento

delle spettanze del Comune in rate quadrimestrali, entro il giorno quindici del mese successivo a ciascun quadrimestre.

F) Servizio di manutenzione ordinaria delle collezioni civiche

La ditta appaltatrice dovrà assicurare la disponibilità di un restauratore per la manutenzione ordinaria delle collezioni civiche. Il restauratore opererà su esclusiva chiamata diretta del Direttore e/o del Conservatore dei Musei. In caso di chiamata di emergenza la ditta appaltatrice dovrà assicurare la disponibilità operativa del restauratore entro due ore. In tutti gli altri casi di chiamata il servizio dovrà essere assicurato nel più breve tempo possibile. Gli interventi di manutenzione ordinaria saranno nel limite di Euro 5.000 annui.

Il restauratore verrà chiamato ad intervenire nella pulitura e manutenzione ordinaria di opere appartenenti alle collezioni artistiche e archeologiche facenti parte del patrimonio museale, a fornire supporto e consulenza per la movimentazione delle opere d'arte e la loro corretta collocazione espositiva, a collaborare con il conservatore per la redazione di schede conservative e condition report delle opere, a fornire consulenza in merito ai parametri microclimatici necessari per la corretta conservazione delle opere, a collaborare con Direttore e Conservatore fornendo, a richiesta, consulenze relative alle specifiche competenze professionali.

Il restauratore, sarà approvato dalla Direzione, e oltre ad aver espletato la domanda per il conseguimento della qualifica professionale di restauratore dei beni culturali (art. 182 del Codice dei Beni Culturali) dovrà essere in possesso dell'attestato della Soprintendenza di Mantova che certifica la regolare esecuzione dei lavori svolti, dovrà possedere documentata esperienza decennale con responsabilità diretta nel restauro di: affreschi, dipinti su tela, dipinti su tavola, sculture lignee, opere in pietra e marmo, opere su supporto cartaceo.

G) Servizio fornitura Responsabile Tecnico Addetto alla Sicurezza

La ditta appaltatrice dovrà assicurare la disponibilità di un Responsabile Tecnico Addetto alla Sicurezza, in possesso dei requisiti per l'accesso all'incarico previsti dalla normativa vigente in materia di sicurezza e con comprovata esperienza, al fine di assicurare la piena sicurezza nei due Musei Civici.

Prima della stipula del contratto, la ditta aggiudicataria fornirà alla Direzione nominativo e qualifiche del Responsabile Tecnico Addetto alla Sicurezza, per relativa approvazione. La ditta aggiudicatrice dovrà fornire alla Direzione anche un secondo nominativo, quale figura di Responsabile Tecnico Addetto alla Sicurezza sostitutivo in caso di assenza del nominativo principale.

Il Responsabile Tecnico Addetto alla Sicurezza è responsabile della gestione ordinaria degli impianti antincendio, elettrici, di sicurezza (antintrusione, antiavvicinamento, videosorveglianza), di condizionamento, idrici e di irrigazione, di elevazione, di rilevamento termoisolometrico, video e audio per conferenze, rispondendo del proprio operato, per quanto di competenza, al Dirigente del Settore Cultura del Comune di Mantova.

Il Responsabile Tecnico Addetto alla Sicurezza deve verificare settimanalmente che tali impianti siano sempre funzionanti e segnalare eventuali irregolarità di funzionamento degli stessi al Direttore dei Musei Civici.

E' inoltre tenuto settimanalmente a controllare le condizioni termoidrometriche e ambientali dei due palazzi, secondo i parametri di legge, e a comunicare eventuali anomalie registrate al Direttore e al Conservatore dei due musei.

In occasione dell'utilizzo dell'uso di sale e spazi aperti per l'organizzazione di attività che non comportano allestimenti, è tenuto a verificare che vengano rispettate le prescrizioni già vigenti (se richiesto dalla Direzione, attraverso una sorveglianza diretta e costante) e a segnalare tempestivamente al Direttore dei Musei Civici eventuali violazioni di dette prescrizioni.

In occasione dell'utilizzo di sale e spazi aperti per l'organizzazione di eventi che comportano allestimenti temporanei, egli deve verificare che detti allestimenti siano conformi alla normativa

vigente e che non determinino alterazioni degli impianti esistenti compromettendone l'efficienza. Qualora ne verificasse tale alterazione, egli è doverosamente tenuto a comunicarlo al Dirigente del Settore Lavori Pubblici e al Direttore Musei per opportuna valutazione e prescrizioni.

Il servizio ordinario dovrà essere espletato per un monte ore stimabile in 200 ore annue da prestare con servizio settimanale. Tutte le attività del detto servizio saranno programmate in accordo con la Direzione del Museo. L'Amministrazione Comunale potrà richiedere ulteriori ore di servizio, qualora ne ravvisasse la necessità o per motivi di sicurezza e urgenza.

Il Responsabile Tecnico Addetto alla Sicurezza dovrà garantire la reperibilità e, in caso di chiamata al di fuori del servizio ordinario così come sopra previsto, se richiesto, dovrà recarsi ai musei entro e non oltre un'ora dalla chiamata, anche nei giorni festivi e in orario serale e notturno.

### **Art. 3 –Durata dell'appalto**

Il contratto avrà durata di 36 mesi a decorrere dalla sua stipula.

Successivamente a tale scadenza è prevista una proroga opzionale, alle stesse condizioni salvo quanto previsto all'art.15, di durata pari a due anni. Nel caso, l'ente appaltante notifica tale intenzione alla ditta affidataria, a mezzo di raccomandata A.R., entro il mese precedente la scadenza

L'Amministrazione si riserva, salvo divieti espressi da norme di legge, la facoltà di prorogare il contratto per il periodo necessario a pervenire ad un nuovo affidamento, previo avviso scritto un mese prima della scadenza del termine. La ditta appaltatrice è impegnata ad accettare tale eventuale proroga alle condizioni del contratto, nessuna esclusa.

### **Art. 4 - Ammontare dell'appalto**

Il valore stimato dell'appalto è di euro 1.837.192,10 (diconsi un milioneottocentotrentasettemilacentonovantadue/10 euro), IVA esclusa per l'intera durata del contratto, di cui oneri per la sicurezza (scaturenti da DUVRI non soggetti a ribasso) pari a € 2.000,00 (diconsi duemila euro).

Il valore stimato del contratto è stato calcolato sulla base di una richiesta media di circa 2.880 ore al mese. Le ore stimate sono puramente indicative e sono state calcolate presuntivamente sulla base delle richieste dell'anno precedente. Le ore richieste potranno quindi aumentare o diminuire secondo le effettive necessità del Museo.

Importo a base di gara: euro 17,70 quale tariffa media oraria unica per servizio festivo e feriale comprensiva di tutto, anche degli oneri riflessi, assicurazione vestiario. Rimane esclusa la sola Iva di legge.

L'impresa è comunque tenuta a rispettare il disposto di cui al D. Lgs. 163/2006, art. 87 comma 4, secondo periodo: nella valutazione dell'anomalia la stazione appaltante tiene conto dei costi relativi alla sicurezza, che devono essere specificatamente indicati nell'offerta e risultare congrui rispetto all'entità e alle caratteristiche dei servizi ( art. 26 comma 3, periodo D.Lgs. 81/2008).

La stazione appaltante ha redatto il DUVRI ai sensi dell'art. 26, comma 3 del D. Lgs. 81/2008, che potrà essere aggiornato, anche su proposta dell'affidatario del contratto, in caso di modifiche di carattere tecnico, logistico o organizzativo incidenti sulle modalità realizzative; l'eventuale proposta dovrà essere formulata entro 30 giorni dall'aggiudicazione. In ogni caso le modifiche proposte dall'affidatario non potranno comportare l'aumento dell'importo previsto per oneri di sicurezza.

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

### Art. 5 – Criteri di aggiudicazione

Le prestazioni oggetto del presente appalto rientrano nel novero degli affidamenti di cui all'allegato IIB del D. Lgs. 163/2006 – in particolare art. 20 del citato decreto.

All'aggiudicazione si perverrà mediante procedura aperta in ambito europeo, condotta con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa secondo quanto disposto dall'art. 83 del D. Lgs. 163/2006 e smi.

Saranno applicati i seguenti criteri di valutazione:

<b>A) OFFERTA TECNICA</b>		<b>Punteggio 55</b>	
<b>A.1) caratteristiche qualitative dei servizi forniti</b>		<b>Punti 27</b>	
A.1.1. analitico schema organizzativo del servizio		Punti 10	
	A.1.1.1 organicità	Punti 5	
	A.1.1.2 analiticità	Punti 5	
A.1.2 metodi e procedure adottate a garanzia di corretta esecuzione del servizio		Punti 10	
	A.1.2.1 programmazione	Punti.....5	
	A.1.2.2 tempistica	Punti.....5	
A.1.3 Controllo dei servizi		Punti 7	
	A.1.3.1 presidio	Punti..... 2	
	A.1.3.2 frequenza	Punti 3	
	A.1.3.3 organizzazione	Punti 2	
<b>A.2) struttura organizzativa dedicata al servizio</b>		<b>Punti 19</b>	
A.2.1 esperienza del personale impiegato		Punti 5	
A.2.2 qualifica del personale impiegato		Punti 5	
A.2.3 qualifica, formazione ed esperienza del restauratore di cui all'art. 2 lettera F del Capitolato		Punti 2	
A.2.4 Qualifica ed esperienza del Responsabile tecnico della sicurezza di cui all'art. 2 lettera G del Capitolato		Punti 2	
A.2.4 Formazione e aggiornamento del personale impiegato		Punti 5	
<b>A.3 Proposte di realizzazione servizi aggiuntivi</b>		<b>Punti 9</b>	
A.3.1 Presso Palazzo Te. Fornitura, a noleggio, di una/due postazioni interattive di base tubolare con software interattivo implementabile per testi e immagini, finalizzato alla visualizzazione didattica esplorativa ed intuitiva per il visitatore (tipo navigazione sfoglia pagina opuscoli interattivi).		Punti 4	
A.3.2 Presso Palazzo San Sebastiano. Fornitura delle pellicole didascalico-descrittive di 13 totem (h. cm 180, l. cm 40) presenti in Palazzo San Sebastiano e 6 totem presenti a Palazzo Te.		Punti 3	
A.3.3 Fornitura di guida virtuale di Palazzo Te e Palazzo San Sebastiano scaricabile su palmari e smartphone, implementabile su percorsi turistici indicati dall'Ente appaltante.		Punti 2	



<b>B) OFFERTA ECONOMICA</b>		<b>Punteggio 45</b>
<b>PUNTEGGIO TOTALE</b>		<b>100</b>

Il punteggio totale relativo a ciascuna offerta sarà, quindi, determinato dalla somma dei punteggi ottenuti per i parametri A+B come indicato nel disciplinare di gara.

#### **Art. 6 - Personale dell'impresa**

E' fatto obbligo alla ditta aggiudicataria di dare piena attuazione, nei confronti del personale comunque da lei dipendente e, se costituita in forma di società cooperativa, anche nei confronti dei soci-lavoratori impiegati, agli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie e a ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale stesso, sollevando l'istituzione da qualsiasi responsabilità nei confronti dei lavoratori, dipendenti e soci, ed assumendosi integralmente l'onere del corretto trattamento retributivo, contributivo e assistenziale, anche in sede di contenzioso del lavoro.

Nel caso la ditta appaltatrice debba assumere personale per svolgere il servizio, dovrà dare priorità al personale già operante nei servizi in oggetto, in base a precedenti contratti o rapporti di appalto, e previsto dalla normativa applicabile, salvo giustificati motivi.

Al personale di biglietteria e al personale di sorveglianza con il ruolo di capoturno la ditta appaltatrice dovrà attribuire un livello retributivo superiore a quello dei semplici sorveglianti e adeguato alle maggiori responsabilità affidate.

Il Comune è esplicitamente sollevato da ogni obbligo e responsabilità che possa far valere il personale impiegato dal mancato rispetto delle norme dei CCNL e su eventuali carenze in ordine agli obblighi previdenziali, assistenziali ed erariali in capo al proprio datore di lavoro. Su specifica richiesta del Comune, la Ditta si obbliga a produrre tutta la necessaria documentazione attestante la regolarità dei rapporti d'impiego.

Alla ditta appaltatrice è fatto obbligo d'osservanza delle norme di legge in merito alla sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro di cui al D. Lgs. 81/2008 e s.m.i, nonché di disporre adeguati controlli sanitari sul personale. L'Amministrazione comunale si riserva la facoltà di disporre adeguati controlli in merito a quanto sopra.

La ditta dovrà fornire l'elenco del personale impiegato nell'appalto, specificando i nominativi dei capoturno per ognuno dei due palazzi, provvedendo al suo costante aggiornamento. Dovrà nominare un responsabile dei servizi di comprovata esperienza e di gradimento del Comune che funga da referente ed operi in accordo con le disposizioni date dagli uffici dei musei civici.

La ditta appaltatrice garantisce che il personale in servizio indossi un'uniforme e che sia munito di tesserino di riconoscimento.

La ditta appaltatrice dispone che il personale certifichi il servizio effettivamente prestato tramite l'apparecchio automatico di registrazione presente in Palazzo. La ditta è tenuta, su richiesta del Comune, ad esibire le registrazioni effettuate dal personale.

Nel caso in cui nel corso di tali verifiche emergessero irregolarità, il Comune potrà richiedere l'intervento della Direzione Provinciale del Lavoro competente per territorio.

Il personale della ditta è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

Il Comune potrà chiedere la sostituzione di unità che abbiano suscitato perplessità sul piano comportamentale e del rendimento o che per qualsiasi altro giustificato motivo non risultassero idonee al servizio. La ditta appaltatrice resta responsabile della condotta di tutto il personale, senza alcun aggravio e responsabilità a carico del Comune. Con il personale impiegato il Comune non istaura alcun rapporto di dipendenza.

### **Art. 7 – Responsabilità**

La ditta appaltatrice è responsabile della corretta esecuzione delle disposizioni e prescrizioni impartite con il presente capitolato, nonché dell'ottemperanza al contratto e a tutte le norme di legge e regolamenti in materia di appalti e diritti del lavoro.

L'appaltatore ha l'obbligo di fornire al Comune, se richiesta, tutta la documentazione necessaria ad appurare l'effettività di tale ottemperanza.

La ditta appaltatrice risponde nei confronti del Comune di tutti i danni allo stesso causati da furti o atti vandalici che si verificano nei Palazzi, conseguenti a propria incuria, negligenza o ad inadeguata esecuzione del servizio. La ditta appaltatrice assume ogni responsabilità per eventuali danni arrecati a persone, a beni, al Comune o a terzi nell'esecuzione delle prestazioni previste, garantendo altresì di mantenere estraneo il Comune da ogni pretesa avanzata da chiunque al riguardo. A tale proposito la ditta appaltatrice provvederà a contrarre un'adeguata polizza d'assicurazione di Responsabilità Civile verso Terzi per danni arrecati al Comune di Mantova o a terzi nello svolgimento della sua attività, con un unico massimale di almeno euro 3.000.000,00 (diconsi euro tremilioni ) per sinistro; copia della polizza dovrà essere consegnata al Comune entro i 10 giorni precedenti l'inizio dell'appalto, pena la risoluzione dello stesso.

Le suddette coperture assicurative dovranno essere mantenute per tutta la durata dell'appalto, incluse eventuali proroghe del contratto stesso, ferma la garanzia eventualmente richiesta per i danni accaduti successivamente all'esecuzione dell'appalto in conseguenza del medesimo.

La ditta appaltatrice terrà indenne il Comune di Mantova per i danni eventualmente non coperti in tutto o in parte dalle coperture assicurative.

L'operatività o meno delle coperture assicurative stesse non esonera la ditta appaltatrice dalle responsabilità di qualunque genere, su di esso incombenti, né dal rispondere di quanto non coperto, in tutto o in parte, dalle coperture assicurative.

La ditta aggiudicataria manleva il Comune di Mantova per danni a beni dell'aggiudicatario stesso e si impegna a fare inserire nella polizza assicurativa una speciale clausola di rinuncia dell'Assicuratore al diritto di surroga (salvo solo il caso di dolo) nei confronti del Comune di Mantova e dei suoi dipendenti o collaboratori.

### **Art. 8 Sicurezza**

Il personale in servizio della ditta dovrà fare proprio il Piano di Emergenza dei musei civici, redatto dal Servizio Prevenzione e Protezione del Comune di Mantova e, all'occasione, prestarsi con serietà alle prove di evacuazione.

Il personale in servizio dovrà essere in possesso dei requisiti di cui al D. M. 10.03.1998 in materia di lotta antincendio in luogo di lavoro giudicato a rischio elevato.

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

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

Tutte le attività descritte nel presente capitolato – sia che comportino compresenza di personale operativo della Committente, sia che non la comportino – dovranno essere svolte dall'Appaltatore nel pieno rispetto delle vigenti norme di sicurezza ed igiene del lavoro, osservando altresì per le prime quanto specificato nel predetto documento di valutazione dei rischi interferenziali, che – anticipato ai concorrenti, in quanto da considerarsi specifica tecnica per l'esecuzione dell'appalto e restituito dagli

stessi, in sede di presentazione dell'offerta, debitamente firmato in segno di presa visione e accettazione – verrà comunque allegato al contratto.

### **Art. 9 Cauzione definitiva**

1. L'esecutore del contratto è obbligato a costituire una garanzia fideiussoria del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale come previsto dall'art. 113 del D. Lgs. 163/2006.

In caso di garanzia sotto forma di cauzione o fidejussione assicurativa, l'impresa di assicurazione dovrà essere tra quelle autorizzate all'esercizio del ramo cauzioni.

La garanzia dovrà prevedere espressamente le seguenti condizioni:

- a) pagamento a semplice richiesta e senza che il garante possa sollevare eccezione alcuna e con l'obbligo di versare la somma richiesta, entro il limite dell'importo garantito, entro un termine massimo di 15 giorni consecutivi dalla richiesta scritta dell'Amministrazione, senza che sia necessaria la costituzione in mora da parte di quest'ultima;
- b) rinuncia del fideiussore al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 del c.c.
- c) che l'eventuale mancato pagamento dei premi non sia opponibile all'Amministrazione garantita;
- d) rinuncia ad eccepire il decorso dei termini di cui all'art. 1957 del c.c.

2. La garanzia fideiussoria garantirà per il mancato od inesatto adempimento di tutti gli obblighi assunti dalla ditta aggiudicataria, anche per quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali: l'Amministrazione, fermo restando quanto previsto al successivo art. 17 avrà diritto pertanto di rivalersi direttamente sulla garanzia fideiussoria per l'applicazione delle stesse.

Fermo quanto previsto dal comma 3 dell'art. 113 del D. Lgs. 163/2006 e s.m.i. qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione delle penali, o per qualsiasi altra causa, la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere al reintegro entro il termine di dieci giorni dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dall'Amministrazione.

La mancata costituzione della garanzia di cui all'art. 113 del D.Lgs 163/2006 e ss.m.i. determinerà la revoca dell'affidamento e l'incameramento da parte dell'Amministrazione Comunale, della cauzione provvisoria.

### **Art. 10 Cessione di contratto e di credito, subappalto**

A pena di nullità, è vietato all'impresa aggiudicataria cedere il contratto di cui al presente appalto salvo quanto previsto dall'art. 51 per le vicende soggettive del candidato, dell'offerente e dell'aggiudicatario e dall'art. 116 del D. Lgs. 163/2006 per le vicende soggettive dell'esecutore.

La cessione dei crediti è regolata dall'art. 117 del D. Lgs. 163/2007.

Ai fini della tracciabilità, anche i cessionari dei crediti sono tenuti ad indicare il CIG e ad anticipare i pagamenti all'appaltatore mediante bonifico bancario o postale sui conti correnti dedicati.

Secondo il disposto dell'art. 118 del D. Lgs. 163/2006, comma 2, i servizi di cui al presente capitolato possono essere subappaltati entro il limite del 30% ( trenta-percento) dell'importo contrattuale, alle condizioni in esso previste. Il concorrente che intenda subappaltare a terzi parte dei servizi, dovrà dichiararne l'intenzione in sede di offerta, indicando la percentuale dei servizi che intende subappaltare.

Il subappalto è disciplinato dall'art.118 del D.lgs. n. 163/2006, al quale espressamente si rinvia e sottoposto alle seguenti condizioni stabilite dal comma 2 dello stesso articolo:

- che i concorrenti all'atto dell'offerta abbiano indicato le forniture o parti di forniture e/o servizi che intendono subappaltare;
- che l'affidatario provveda al deposito del contratto di subappalto presso la stazione appaltante almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni;
- che al momento del deposito del contratto di subappalto presso la stazione appaltante l'affidatario trasmetta altresì la certificazione attestante il possesso da parte del

subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal D. Lgs. 163/2006 in relazione alla prestazione subappaltata e la dichiarazione del subappaltatore attestante il possesso dei requisiti generali di cui all'art. 38 del D. Lgs. 163/2006.

- che non sussista nei confronti dell'affidatario del subappalto alcuno dei divieti previsti dall'art. 10 della L. n. 575/1965 e s.m.i.

E' fatto obbligo agli affidatari di trasmettere, all'Amministrazione appaltante, entro venti giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti corrisposti al subappaltatore con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate. Qualora gli affidatari non trasmettano le fatture quietanzate del subappaltatore entro il predetto termine, l'Amministrazione sospenderà il successivo pagamento a favore degli affidatari.

L'affidatario è tenuto ad osservare integralmente quanto previsto dal comma 6 dell'art. 118 del D.Lgs. 163/2006 ed è responsabile in solido dell'osservanza delle norme, oltre che delle prestazioni e degli obblighi previsti nel presente capitolato, da parte dei subappaltatori.

Il subappalto dovrà essere autorizzato dall'Amministrazione con specifico provvedimento, previa verifica del possesso in capo al subappaltatore dei medesimi requisiti di ordine generale nonché dei requisiti di carattere economico-finanziario e tecnico-professionale indicati nel bando di gara. I requisiti di carattere economico-finanziario saranno da verificare in relazione al valore percentuale delle prestazioni che il subappaltatore intende eseguire rispetto all'importo complessivo dell'appalto.

#### **Art. 11 Fallimento dell'assuntrice o morte del titolare**

L'appaltatore si obbliga per sé, per i suoi eredi ed aventi causa.

In caso di fallimento dell'appaltatore, la stazione appaltante provvederà senz'altro alla revoca dell'appalto.

In caso di morte del titolare di ditta individuale, sarà pure facoltà dell'Amministrazione scegliere nei confronti degli eredi ed aventi causa, tra la continuazione od il recesso del contratto.

Per quanto concerne i raggruppamenti temporanei di imprese, in caso di fallimento dell'impresa mandataria o di una delle imprese mandanti o, se trattasi di impresa individuale, in caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, si applica, per gli appalti di servizio, la disciplina dell'art. 37 commi 18 e 19 del D. Lgs. 163/06 e s.m.i.

#### **Art. 12 Validità dell'offerta – effetto obbligatorio del contratto**

L'affidamento oggetto del presente appalto non s'intende obbligatorio e quindi efficace per l'Amministrazione Comunale sinchè non siano intervenuti l'esecutività degli atti amministrativi e siano stati espletati gli accertamenti e le verifiche previsti dalle leggi vigenti.

L'offerta vincola, invece, immediatamente l'impresa aggiudicataria per 180 giorni dalla data di scadenza fissata per la ricezione dell'offerta stessa ed è irrevocabile per il medesimo periodo secondo il disposto dell'art. 11, comma 7 e 9 del D. Lgs. 163/2006.

#### **Art. 13 - Prezzi, fatturazione, pagamenti dei servizi richiesti**

Il corrispettivo deve sintetizzarsi in una tariffa media oraria unica per servizio festivo e feriale comprensiva di tutto, anche di oneri riflessi, assicurazione, vestiario; è esclusa l'IVA di legge.

La ditta deve emettere fattura mensile. I pagamenti, ove non emergano eccezioni sulla conduzione del servizio, saranno disposti entro 30 giorni dal ricevimento della fattura.

Il pagamento verrà effettuato, ai sensi del disposto dell'art. 3 della L. 136/2010 esclusivamente a mezzo bonifico bancario o postale su c/c dedicato anche in via non esclusiva acceso presso banche o presso la società Poste Italiane Spa (comma 1).

La ditta aggiudicataria si impegna a comunicare al Comune di Mantova gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati unitamente alle generalità, codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi (comma 7).

E' a carico della ditta aggiudicataria l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010(commo 8).

Qualora l'appaltatore non assolva agli obblighi previsti dall'art. 3 cit. per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto, il contratto si risolve di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art. 3.

Relativamente ai pagamenti verrà applicato quanto previsto dagli articoli 4 e 5 del DPR n. 207/2010, anche per quel che concerne la ritenuta dello 0,5 %.

#### **Art.14 -Verifica di conformita' dei servizi**

Ai sensi dell'art. 300 del DPR 207 del 5 ottobre 2010 sarà individuato il direttore di esecuzione del contratto, che svolgerà i compiti a lui assegnati dal medesimo DPR nonché la verifica di conformità.

La verifica ha lo scopo di accertare la corretta esecuzione delle attività descritte ai titoli II, III e IV del presente capitolato.

Ogni verifica sarà verbalizzata e sottoscritta dal direttore di esecuzione del contratto, dal coordinatore responsabile tecnico designato dalla ditta aggiudicataria, nonché da un rappresentante della stazione Appaltante, con l'indicazione di quanto controllato e degli eventuali errori riscontrati, ai sensi art. 317 del DPR 207/2010

La verifica di conformità definitiva avverrà ai sensi dell'art. 318 del DPR 207/2010

Quando durante tali verifiche emergano difetti o imperfezioni, insufficienze o deficienze che incidano sulla qualità del servizio, sia in termini di tempi che di modalità di esecuzione, ma anche a seguito a reclami o rilievi pervenuti, l'ufficio competente, con lettera raccomandata, procede alla formale contestazione dei fatti rilevati invitando l'appaltatore a formulare eventualmente le proprie giustificazioni e contro deduzioni ovvero a sanare l'inadempienza riscontrata, entro il termine assegnato secondo il caso.

#### **Art. 15 - Revisione prezzi**

Il prezzo del servizio è offerto dall'affidatario in base a calcoli di propria convenienza nel rispetto delle condizioni del presente capitolato.

Ai sensi dell'art. 115 del D. Lgs. 163/2006 la tariffa oraria di aggiudicazione sarà aggiornata annualmente sulla base dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di impiegati e operai (FOI) a decorrere dall'inizio del secondo annuo contrattuale, considerando le variazioni intervenute dal mese di inizio dell'appalto al mese di ultimazione del primo anno di servizio.

#### **Art. 16 - Esecuzione dei servizi - penalità**

Tutte le prestazioni concordate devono essere eseguite in modo corretto e soddisfacente.

Eventuali carenze o disservizi saranno segnalati in forma scritta all'appaltatore che è tenuto ad approvare i correttivi del caso e a rifondere il Comune dei danni da questo subiti.

L'Amministrazione ha la facoltà di applicare su segnalazione del responsabile dell'esecuzione del servizio, le seguenti penali:

- mancata sostituzione di un addetto assente e previsto nell'elenco del personale in servizio: Euro 250,00 ( l'importo sarà moltiplicato per il numero degli addetti eventualmente assenti per ogni giornata);
- ritardo nell'orario di apertura o mancata protrazione dell'orario di chiusura per eventi o manifestazioni straordinarie: Euro 250,00;
- atteggiamento poco attento nei confronti del pubblico con allontanamento protratto del visitatore dal campo visivo dell'addetto nell'area di presidio a lui affidata : Euro 250,00;
- abbandono non momentaneo della propria area di presidio da parte del personale addetto in presenza di visitatori all'interno della sede mussale: Euro 250,00;
- atteggiamento mirante ad accelerare la conclusione della visita del pubblico presente nelle sale all'approssimarsi dell'orario di chiusura : Euro 155,00;

- personale senza uniforme e/o cartellino di riconoscimento : Euro 155,00;
- atteggiamento sgarbato o poco attento nei confronti del pubblico evidenziato da lettere di protesta: Euro 260,00;
- riscossione del prezzo di ingresso senza aver staccato i corrispettivi biglietti : Euro 300,00, per ogni ingresso.

In generale, qualora si verificassero da parte della Ditta aggiudicataria altre tipologie di inadempimenti, il Museo si riserva la facoltà di applicare una penale di euro 155,00 per ogni inadempimento, fatti comunque salvi il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno, nonché l'eventuale risoluzione del contratto.

L'ammontare della penale sarà detratto dal corrispettivo dovuto alla ditta aggiudicataria, la quale è tenuta, in ogni caso, ad eliminare gli inconvenienti riscontrati.

L'Amministrazione si riserva di ordinare e di fare eseguire, a spese della ditta aggiudicataria, le prestazioni necessarie per il regolare svolgimento dei servizi.

Nel caso in cui si verificassero cinque irregolarità nel corso della durata del contratto, l'Amministrazione potrà richiedere la risoluzione del contratto.

#### **Art. 17 – Qualità dei servizi e relativi controlli**

I servizi oggetto del presente Capitolato costituiscono il necessario supporto alla gestione del museo di cui al presente capitolato.

Pertanto è facoltà del Comune esercitare un costante controllo sulle modalità esecutive e sulla qualità delle attività legate ai servizi oggetto del presente capitolato.

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

#### **Art. 18 - Risoluzione del contratto**

Il contratto si intende risolto ex art. 1456 C.C. nell'ipotesi in cui il Comune accerti il verificarsi di uno dei seguenti casi:

1. frode, negligenza grave, contravvenzione agli obblighi contrattuali, mancato rispetto delle norme regolatrici i servizi di cui alla presente;
2. variazione dell'assetto dell'impresa (cambio del titolare o della componente societaria), cessione dell'azienda, concordato preventivo, fallimento, liquidazione, amministrazione controllata, stato di morosità;
3. motivi di pubblico interesse;
4. il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni;
5. e per ogni altra causa che il Comune è tenuto a motivare.

La risoluzione del contratto dà facoltà al Comune di affidare i servizi di cui in oggetto ad altra ditta.

Nei casi di cui ai punti 1 e 2 e nel caso di risoluzione anticipata del contratto richiesta dall'appaltatore, il Comune ha facoltà di incamerare l'intera cauzione, oltre a richiedere la rifusione dei danni e delle spese.

#### **Art. 19 - Controversie**

Le controversie che dovessero nascere tra l'appaltatore aggiudicatario ed il Comune di Mantova, circa l'interpretazione e la corretta esecuzione delle norme contrattuali, o comunque in dipendenza del presente capitolato, saranno devolute all'autorità giudiziaria ordinaria.

Il foro territoriale competente sarà esclusivamente quello di Mantova, in ogni caso la ditta affidataria dovrà eleggere il proprio domicilio legale in Mantova

#### **Art. 20 - Spese contrattuali**

Tutte le spese di appalto e di contratto, nessuna esclusa, nonché ogni altra accessoria e conseguente, sono a totale carico dell'appaltatore aggiudicatario.

**Art. 21 Normativa antimafia**

L'affidamento della fornitura oggetto del presente Capitolato di Appalto resta subordinato al rispetto delle vigenti disposizioni in materia di prevenzione per la lotta alla delinquenza mafiosa, con particolare riferimento alla Legge 31 maggio 1965 n. 575 ed alla Legge 19 marzo 1990 n. 55 e successive modificazioni. La stipula del contratto è sottoposta alla condizione sospensiva dell'esito positivo dei controlli sull'aggiudicatario.

**Art 22 Recesso**

L'Amministrazione comunale potrà recedere in qualunque momento dal presente contratto, anche se è stata iniziata l'esecuzione del servizio, tenendo indenne l'appaltatore delle spese sostenute, dei lavori eseguiti e del mancato guadagno, ai sensi dell'art. 1671 c.c.

**Art. 23 Riservatezza delle informazioni**

Relativamente al trattamento dei dati, al concorrente, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/2003.

Acquisiste le suddette informazioni, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 con la presentazione dell'offerta e la sottoscrizione del contratto, il concorrente acconsente espressamente al trattamento dei dati personali.

**Art. 24 Rinvio**

Per tutto quanto non sia stabilito o comunque non sia in contrasto con le norme del presente Capitolato, si fa riferimento alle vigenti disposizioni di legge e regolamenti in materia di contratti per Pubbliche forniture e servizi.