

ALLEGATO A)

CAPITOLATO SPECIALE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI INTEGRATIVI DI APERTURA, CHIUSURA, ACCOGLIENZA, SORVEGLIANZA, ATTIVITA’ EDUCATIVA , BIGLIETTERIA E BOOKSHOP DEI MUSEI CIVICI DI REGGIO EMILIA PER IL PERIODO INDICATIVO 01/01/2023 – 31/12/2024 – CPV 92521000 – 9 Allegato IX D.LGS 50/2016

Periodo (presunto) 01.01.2023 – 31.12.2024.

NUMERO GARA:).....

Gara in unico lotto:

N. CIG. :

Allegati al Capitolato Speciale d’Appalto:

Allegati 1-6 - DUVRI

Allegato C - Elenco personale impiegato ditta uscente

PARTE A – CONDIZIONI GENERALI DELL’APPALTO

ART. A1 - OGGETTO DELL’APPALTO

ART. A2 - DURATA DEL CONTRATTO D’APPALTO

ART. A3 - PROROGA TECNICA

ART. A4 - RINNOVO DEL CONTRATTO

ART. A5 - QUINTO D’OBBLIGO

ART. A6 - IMPORTO A BASE DI GARA

ART. A7 - VALORE PRESUNTO COMPLESSIVO DELL’APPALTO

ART. A8 - GARANZIE DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

ART. A9 - VALIDITÀ DELL’OFFERTA

ART. A10 - AGGIUDICAZIONE, STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E ONERI CONTRATTUALI

ART. A11 - ESECUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO

ART. A12 - RENDICONTAZIONE

ART. A13 - FATTURAZIONE, CONDIZIONI DI PAGAMENTO, OBBLIGHI DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

ART. A14 - CESSIONE DI CREDITI E SUBAPPALTO

ART. A15 - OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ DELL’APPALTATORE, COPERTURE ASSICURATIVE

ART. A16 - DISPOSIZIONI RELATIVE AL PERSONALE IMPIEGATO

ART. A17 - CLAUSOLA SOCIALE

ART. A18 - MISURE A TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

ART. A19 - VERIFICHE SULL’ESECUZIONE DELL’APPALTO E SOSPENSIONE

ART. A20 - PENALI

ART. A21 - MODIFICHE CONTRATTUALI

ART. A22 - CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E RECESSO

ART. A23 - SCIOPERI / EVENTI STRAORDINARI
ART. A24 - CODICE DI COMPORTAMENTO E "PANTOUFLAGE"
ART. A25 - FORO COMPETENTE
ART. A26 - ORGANO COMPETENTE PER LE PROCEDURE DI RICORSO
ART. A27 - DISPOSIZIONI FINALI
ART. A28 - DESIGNAZIONE QUALE RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 28 DEL REGOLAMENTO UE 679/2016

PARTE B - PRESCRIZIONI TECNICHE

Art. B1 – CONTESTO ED OBIETTIVI
Art. B2 - FABBISOGNO PRESUNTO
Art. B3 - SEDI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO
Art. B4 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO
Art. B5 – MODALITA' DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO
Art. B6 - SERVIZI COMPLEMENTARI EXTRACAPITOLATO
Art. B 7 - OBBLIGHI DELLA STAZIONE APPALTANTE
Art. B8 - OBBLIGHI DELL'APPALTATORE
Art. B9 - VARIAZIONI ORGANIZZATIVE DISPOSTE DALLA STAZIONE APPALTANTE
Art. B10 - PERSONALE IMPIEGATO NELL'ESECUZIONE DELL'APPALTO
Art. B11 - VERIFICHE E CONTROLLI DI QUALITA'

PARTE A – CONDIZIONI GENERALI DELL'APPALTO

ART. A1 – OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente Capitolato ha per oggetto la gestione integrata del servizio pubblico rivolto a garantire la tutela, la promozione e la fruizione del patrimonio culturale, artistico, archeologico e scientifico dei Musei Civici di Reggio Emilia ai sensi degli artt. 101,102, 115, 117 del D.Lgs n. 42/2004 e s.m.i..

Il presente contratto ha per oggetto l'affidamento dei seguenti servizi:

- A) servizi integrativi di prima accoglienza, informazione all'utenza, gestione biglietteria
- B) Attività di sorveglianza spazi e servizio di addetti antincendio, emergenza, primo soccorso
- C) servizi integrativi complementari a supporto delle attività museali: gestione bookshop(vendita guide, cataloghi pubblicazioni), somministrazione questionari, indagini, attività di subagente contabile, elaborazione statistiche.
- D) servizi integrativi per la gestione di attività educative: laboratori, attività didattiche, visite guidate (in via non esclusiva)

Suddivisione in lotti: Tenuta presente l'esigenza di unitarietà, gli addetti ai servizi oggetto dell'appalto devono essere in grado di operare indifferentemente su tutte le sedi museali in quanto le mansioni sono equivalenti, svolte in favore del "sistema museale comunale" nel suo complesso, correlate tra loro ed esigibili solo grazie ad una gestione unitaria.

Per tali motivi si è ritenuto di non suddividere in lotti l'appalto, cui si aggiunge la naturale esigenza per il Comune di avere un unico interlocutore, per ragioni di economicità, efficacia ed efficienza.

1.2 Luogo di prestazione dei servizio

Il servizio si svolgerà presso le seguenti strutture:

Palazzo dei Musei, Via Spallanzani, 1
Mq espositivi 3900 – media annuale presenze 60.000

Galleria Parmeggiani, Corso Cairoli, 1
Mq espositivi 865 – media annuale presenze 16.000

Museo del Tricolore, Piazza Prampolini, 1
Mq espositivi 680 – media annuale presenze 20.000

Museo della Storia della Psichiatria, Via Amendola, 2
Mq espositivi 990 - media annuale visite guidate 150

In occasione di eventi, esposizioni, visite guidate, incontri ed iniziative diverse, potranno essere ulteriormente coinvolte le altre strutture museali: Museo della Basilica della Ghiara (Corso Garibaldi, 44), Mauriziano (Via L.Pasteur, 11) ed eventuali altri spazi affidati al sistema museale.
Ulteriori informazioni : www.musei.re.it

ART. A2 DURATA DELL'APPALTO

Il presente affidamento avrà scadenza al **31.12.2024** con decorrenza presunta dal 01/01/2023 o successiva se per ragioni tecniche non sarà possibile rispettare tale data.

ART. A3- PROROGA TECNICA

Alla data di scadenza la stazione appaltante si riserva la facoltà di esercitare l'opzione di proroga, cosiddetta "tecnica", ai sensi dall'art. 106 comma 11 del D.lgs 50/2016, per il periodo di tempo necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente, per un massimo di **6 (sei) mesi**. In tal caso l'appaltatore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni .

ART. A4 - RINNOVO DEL CONTRATTO

La stazione appaltante, qualora i risultati dell'appalto siano soddisfacenti, sia accertato il pubblico interesse, la convenienza al rinnovo del rapporto e siano verificate le compatibilità di bilancio, si riserva la facoltà, ai sensi dell'art. 35 co. 4, del D.lgs 50/2016 e successive modifiche, di rinnovare l'appalto in essere, agli stessi patti e condizioni dell'affidamento principale, per un periodo massimo di ulteriori 24 mesi.

Ricorrendo tali presupposti, svolte le opportune verifiche, il rinnovo avverrà con adozione di determinazione dirigenziale.

La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 60 giorni prima della scadenza del contratto originario.

ART. A5 - QUINTO D'OBBLIGO.

La stazione appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre all'Appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto, ai sensi dell'art.106, comma 12 del Dlgs 50/2016. L'Appaltatore non può far valere alcun diritto alla risoluzione del contratto.

ART. A6- IMPORTO A BASE DI GARA

L'importo dell'appalto a base di gara, soggetto a ribasso, inteso quindi come riferimento per la presentazione dell'offerta economica, è stimato complessivamente per l'intero periodo contrattuale in **€ 844.866,00** (IVA esclusa) di cui **€ 746.425,00** per costi della manodopera e **€ 1000,00** per oneri relativi alla sicurezza non soggetti a ribasso.

Il corrispettivo contrattuale sarà assoggettato al seguente trattamento fiscale:

- **servizi di gestione del pubblico, sorveglianza del patrimonio museale, supporto alle attività educative, biglietteria: € 814.866** (IVA esente ai sensi dell'art. 10, comma 1, n. 22, del DPR 633/72, comprensivi di ogni altro onere, imposte e/o contributi di legge se dovuti);
- **servizi di vendita e gestione del bookshop: € 30.000,00** (IVA ordinaria esclusa.)

L'importo complessivo a base di gara, comprensivo di tutte le prestazioni poste a carico dell'aggiudicatario dal presente capitolato ed è riferito ad un monte ore annuo presunto di n. **18250 ore**, e pertanto di n. **36500** ore per il biennio contrattuale.

L'importo a base di gara è calcolato nel modo seguente:

- **€ 746.425,00** importo complessivo corrispondente al costo della mano d'opera, stimando il costo orario per la mano d'opera in **€ 20,45**. in base alle tabelle del costo medio orario del personale delle aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi del Ministero del lavoro e delle politiche sociali – Direzione Generale della Tutela delle condizioni di lavoro, Div. IV.

Ai sensi dell'art. 26 del D.lgs 81/2008 è stato elaborato il DUVRI Documento Unico di Valutazione del Rischio da Interferenze, ai sensi dell'art. 26, comma 3, del D.lgs. 81/2008 che dovrà essere compilato e sottoscritto dalle parti in occasione della stipula del contratto. Dall'elaborazione del DUVRI risulta che si prevedono oneri per la sicurezza pari ad **€ 1000,00** connessi alla esecuzione del presente appalto.

Clausola revisione prezzi ex art 29 DI n.4/2022: Dopo il primo annuo del contratto, per ogni successiva annualità, i corrispettivi saranno adeguati sulla base del 75% della variazione dell'indice generale dei prezzi ISTAT FOI senza tabacchi.

E' esclusa dall'importo a base di gara l'IVA 22%, per cui è dovuta, prevista in complessivi **€ 6.600,00** per l'intera durata contrattuale, come stimata ai sensi art. 10, comma 1 n. 22 del DPR633/72 e come da chiarimento dell'Agenzia delle entrate in risposta all'interpello del Comune di Reggio Emilia n. 909-229/2007 avanzato con istanza del 02.04/2007.

ART. A7- VALORE PRESUNTO COMPLESSIVO DELL'APPALTO

L'importo massimo stimato come valore contrattuale dell'appalto ai sensi dell'art. 35 comma 4 del D.lgs 50/2016, è determinato in **€ 2.281.138,20 (IVA esclusa)**.

Il valore così stimato dell'appalto deriva dalla somma dell'importo a base di gara, pari ad **€ 844.866,00** (IVA esclusa) e delle seguenti opzioni, che l'Amministrazione si riserva eventualmente di esercitare a suo insindacabile giudizio:

a) importo stimato per l'eventuale rinnovo del contratto, per massimo ulteriori 24 mesi pari **€ 844.866,00** (IVA esclusa);

b) importo della proroga "tecnica" per un periodo di 6 mesi necessario per la conclusione delle procedure di una nuova gara d'appalto, pari a **€ 211.216,50** (IVA esclusa);

c) importo dell'eventuale variazione (in aumento) del contratto ai sensi dell'art. 106, comma 12, del D.lgs 50/2016, cosiddetto "quinto d'obbligo" pari ad **€ 380.189,20** (IVA esclusa).

ART. A8- GARANZIE DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'Appaltatore per la sottoscrizione del contratto è obbligato a costituire una garanzia definitiva ex art. 103 dlgs 50/2016 .

ART. A9 – VALIDITÀ DELL'OFFERTA

L'offerta vincola l'esecutore per 180 giorni dalla data di scadenza fissata per la ricezione dell'offerta stessa ed è irrevocabile fino al termine stabilito dal comma 8 dell'art. 32 del d. lgs. n. 50/2016 (60 giorni dall'aggiudicazione).

Nel caso di prolungamento dei tempi di perfezionamento dell'aggiudicazione e dell'affidamento la Stazione Appaltante potrà chiedere proroghe di validità dell'offerta e della garanzia provvisoria ex art. 93 Dlgs 50/2016 che, se non saranno accettate, comporteranno lo scorrimento della graduatoria ai fini dell'affidamento del contratto.

ART. A10 – AGGIUDICAZIONE, STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E ONERI CONTRATTUALI

La comunicazione dell'aggiudicazione definitiva, ancorché sospesa nell'efficacia per la verifica dei requisiti prescritti e la non sussistenza delle cause di divieto, decadenza o di sospensione previste dalla normativa vigente in campo all'aggiudicatario, sarà immediatamente efficace nei confronti dei controinteressati.

L'aggiudicatario è tenuto a far pervenire alla Stazione Appaltante-entro 20 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di aggiudicazione- i documenti necessari per la stipulazione del contratto.

Il termine per la stipulazione del contratto di cui all'art. 32, comma 8 del D.lgs. n. 50/2016 è di 60 giorni.

Il contratto d'appalto sarà sottoscritto dalla Dirigente del Servizio Servizi Culturali.

La stipulazione del contratto avverrà per atto pubblico in forma amministrativa con firma digitale.

In sede di sottoscrizione del contratto verrà richiesta una **cauzione definitiva** calcolata in conformità a quanto previsto dall'art. 103 del D.lgs 50/2016

L'aggiudicatario dovrà presentare le **polizze assicurative** di cui all'art. A15 del presente capitolato.

Tutte le spese afferenti alla stipula del contratto e sua registrazione saranno a carico dell'Impresa aggiudicataria senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi dell'Amministrazione.

Rientrano in tali oneri l'imposta di bollo per la stesura del contratto, quietanze, diritti di segreteria, spese di registrazione a norma di legge e qualsiasi altra imposta e tassa secondo le leggi vigenti.

L'IVA s'intende a carico dell'Amministrazione. In base a quanto disposto dall'art. 1 comma 629 lettera b) della Legge di Stabilità che modifica il D.P.R. 633/72 introducendo l'art. 17-ter, si applicherà lo "split payment", ossia il versamento dell'IVA, da parte degli enti pubblici, direttamente all'Erario. Il Comune perciò pagherà al fornitore il solo corrispettivo (imponibile) della prestazione o cessione di beni, mentre la quota di IVA verrà versata all'Erario.

L'Appaltatore sarà inoltre tenuto a rimborsare, ai sensi di quanto disposto dall'art. 216, comma 11 del D.lgs. n. 50/2016 e dalla normativa da questo richiamata, alla stazione appaltante entro 60 giorni dall'aggiudicazione definitiva le spese per la pubblicazione del bando di gara sulla GURI e sui quotidiani.

ART. A11 - ESECUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di autorizzare l'inizio delle prestazioni oggetto del presente appalto anche in pendenza della stipula del contratto.

L'esecuzione d'urgenza del contratto è ammessa esclusivamente nei casi previsti dall'art. 32 del D.lgs. n. 50/2016. Se si è dato avvio all'esecuzione del contratto in via d'urgenza, l'Appaltatore ha diritto al rimborso delle spese sostenute per le prestazioni espletate su ordine dell'Amministrazione.

ART. A12- RENDICONTAZIONE

Entro il giorno 10 di ogni mese, improrogabilmente, dovrà pervenire preferibilmente tramite PEC alla Dirigente del Servizio Servizi Culturali, la rendicontazione dell'attività svolta nel mese

precedente, relativamente al numero delle ore di servizio effettivamente svolte per ogni sede suddivise per le tipologie di attività.

ART. A13– FATTURAZIONE, CONDIZIONI DI PAGAMENTO, OBBLIGHI DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.

A decorrere dalla data del 31/3/2015, il Comune può accettare solo ed esclusivamente fatture trasmesse in formato elettronico secondo il formato di cui all'Allegato A "Formato della fattura elettronica" del Decreto Ministeriale n. 55 del 3 aprile 2013 che ha fissato, unitamente al successivo art. 25 del DL 66/2014, la decorrenza degli obblighi di fatturazione elettronica nei rapporti con la Pubblica Amministrazione ai sensi della Legge 244/2007, art. 1, commi da 209 a 214.

Per quanto sopra, le fatture elettroniche dovranno riportare i dati di seguito indicati:

Codice Unico Ufficio IPA: (da riportare nel campo "codice destinatario" della fattura elettronica) ;

CIG.....; Impegno finanziario Nr. Ordine.

In attuazione dell'art. 30, comma 5 bis del D.lgs. n. 50/2016, come confermato dalla Corte dei Conti - Sezione controllo Liguria e dall'Agenzia delle Entrate, la ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla fatturazione del 99,50% degli importi dovuti, in quanto lo 0,50% potrà essere contabilizzato e liquidato soltanto in sede di collaudo finale e previo rilascio del DURC.

Trattandosi di appalto di servizio pluriennale soggetto a verifiche di conformità costanti si considera quale momento di collaudo finale il termine di ogni anno solare.

Le fatture dovranno essere emesse il mese successivo all'effettuazione delle prestazioni del mese precedente, compilate e inviate secondo le leggi vigenti, redatte in lingua italiana e intestate a:

Comune di Reggio nell'Emilia

Servizio Servizi Culturali – MUSEI CIVICI

C.F. e P.IVA n. 00145920351

La fattura dovrà, altresì riportare obbligatoriamente la dicitura:

"Scissione dei pagamenti ai sensi dell'art. 17- ter del DPR n. 633/1972".

Il pagamento sarà effettuato solo a seguito di apposita verifica del Documento di Regolarità Contributiva e Previdenziale (DURC), ai sensi dell'art.6 del D.Lg.vo 207/2010.

La fatturazione potrà essere effettuata, unicamente con modalità elettronica, utilizzando l'IBAN dichiarato ai fini della tracciabilità e nel rispetto dello split payment. Il Comune di Reggio Emilia non risponderà di eventuali ritardi nei pagamenti provocati da cause non imputabili alla stessa.

Le fatture dovranno inoltre indicare:

- il numero delle ore di servizio effettivamente svolte per singola sede museale , suddivise per le tipologie di attività
- il prezzo orario pattuito;
- il totale complessivo del costo per le ore effettivamente svolte;

Ai fini della liquidazione e del pagamento della spesa, il funzionario referente dal Servizio Servizi Culturali -Musei provvederà al controllo sulla regolarità delle prestazioni eseguite e della corretta fatturazione.

In considerazione della complessità dell'appalto e della molteplicità delle sedi nelle quali sarà svolto il servizio, il pagamento sarà effettuato entro 60 gg dalla data di ricevimento delle fatture dalla Tesoreria comunale, a mezzo di mandato. Tale termine potrà essere sospeso nel periodo di fine anno (indicativamente dal 15 al 31 dicembre) per le esigenze connesse alla chiusura dell'esercizio finanziario.

L'eventuale importo per gli interessi di mora sarà determinato in base al tasso di riferimento BCE, periodicamente pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, a cui verrà aggiunta una maggiorazione di 8 (otto) punti percentuali.

Sono a carico dell'impresa le spese derivanti da specifiche richieste relative a particolari modalità di pagamento, come accrediti in c/c bancari o postali.

Ai sensi dell'art. 3 della legge n. 136/2010, l'Appaltatore si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari relativamente al presente appalto, per cui tutte le transazioni relative al presente appalto dovranno essere effettuate utilizzando uno o più conti correnti bancari o postali accesi presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicati anche non in via esclusiva, esclusivamente tramite bonifico bancario o postale ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

A tal fine, l'Appaltatore si impegna a comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

L'Appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente, che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della legge n. 136/2010, ne dà immediata comunicazione alla stazione appaltante e alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia in cui ha sede la stazione appaltante.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce ipso iure causa di risoluzione contrattuale.

Resta espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso quello di eventuali ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, l'esecuzione del servizio potrà essere sospeso da parte dell'Appaltatore. Qualora quest'ultimo si renda inadempiente a tale obbligo, il contratto potrà essere risolto di diritto, mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da parte dell'Amministrazione.

ART. A14- CESSIONE DI CREDITI E SUBAPPALTO

La cessione dei crediti è regolata dall'art. 106 comma 13 del D.lgs. 50/2016.

E' ammesso il subappalto secondo le disposizioni previste dall'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016.

ART.A15-OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE E COPERTURE ASSICURATIVE

Sono a carico dell'Appaltatore, intendendosi remunerati con i corrispettivi contrattuali, tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi al servizio oggetto del contratto nonché ad ogni altra attività che

si rendesse necessaria od opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste. L'Appaltatore:

- garantisce l'esecuzione delle prestazioni contrattuali nel rispetto della normativa vigente in materia e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato speciale e relativi allegati;
- si impegna ad osservare tutte le norme tecniche e/o di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla formulazione dell'offerta;
- si obbliga a consentire alla stazione appaltante di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche;
- si obbliga a fornire alla Stazione Appaltante, secondo modalità concordate tra le Parti, informazioni sul personale impiegato nel corso dell'esecuzione contrattuale al fine di garantire la pubblicazione di tali informazioni in occasione della successiva gara di appalto;
- si obbliga a non effettuare, esporre o diffondere riproduzioni fotografiche e di qualsiasi altro genere ,nonchè di divulgare, con qualsiasi mezzo, notizie e dati di cui sia venuto a conoscenza per effetto dei rapporti intercorsi con la stazione appaltante. L'Appaltatore, pertanto, è tenuto ad adottare, nell'ambito della propria organizzazione le opportune disposizioni e le necessarie cautele affinché il divieto di cui sopra sia scrupolosamente osservato e fatto osservare dai propri collaboratori e dipendenti nonché da terzi estranei.

L'Appaltatore sarà considerato responsabile dei danni che per fatto suo, dei suoi dipendenti, dei suoi mezzi o per mancate previdenze venissero arrecati agli utenti, alle persone ed alle cose, sia del Comune che di terzi, durante il periodo contrattuale, tenendo al riguardo sollevata la stazione appaltante, che sarà inserita nel novero dei terzi nelle polizze assicurative di seguito indicate, da ogni responsabilità ed onere.

L'Appaltatore con effetto dalla data di decorrenza dell'appalto e per tutta la durata del contratto ed eventuali proroghe, si obbliga a stipulare con primario assicuratore una polizza assicurativa contro i rischi di:

Responsabilità Civile verso Terzi e verso prestatori di lavoro (RCT/O): per danni arrecati a terzi (tra i quali il Comune di Reggio Emilia) e per infortuni sofferti da prestatori di lavoro subordinati e parasubordinati addetti all'attività svolta, in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione alle attività svolte ed autorizzate in base al presente contratto sottoscritto con il Comune di Reggio Emilia, comprese tutte le operazioni ed attività connesse, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà prevedere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a:

- RCT € 5.000.000 per sinistro

- RCO € 5.000.000 per sinistro e € 1.500.000 per persona

e prevedere tra le altre condizioni anche l'estensione a:

- conduzione dei locali, strutture, beni, inclusa l'eventuale messa a disposizione dei medesimi a terzi per gli utilizzi e le finalità stabilite dall'appalto;

- danni a cose di terzi da incendio, esplosione o scoppio di beni del concessionario o da esso detenuti
- danni a cose in consegna e/o custodia
- danni alle cose e alle opere sulle quali si eseguono i lavori
- danni a cose nell'ambito dei lavori
- committenza di lavori e servizi
- danni subiti ed arrecati a terzi da prestatori di lavoro (inclusi i collaboratori o prestatori di lavoro, dipendenti e non, di cui il concessionario si avvalga), che partecipino all'attività oggetto della concessione, inclusa la loro responsabilità personale;
- interruzioni o sospensioni di attività industriali, commerciali, agricole, artigianali o di servizio o da mancato uso a seguito di sinistro garantito in polizza
- danno biologico;
- danni non rientranti nella disciplina "INAIL";
- malattie professionali
- Clausola di "Buona Fede INAIL".

L'operatività o meno delle coperture assicurative tutte, così come l'eventuale inesistenza o inoperatività delle predette polizze, non esonerano il concessionario dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte – dalle suddette coperture assicurative.

Prima della sottoscrizione del contratto e con almeno 5 giorni d'anticipo rispetto ad ogni scadenza anniversaria delle polizze sopra richiamate è fatto obbligo al concessionario di produrre al Comune di Reggio Emilia idonea documentazione (quietanza o nuovo contratto sottoscritto con primaria Compagnia) attestante la piena validità della/e copertura/e assicurativa/e sino alla data di scadenza del presente contratto e per tutto l'eventuale periodo di detenzione dei beni anche oltre la scadenza contrattuale.

Il Concedente è altresì esonerato da responsabilità in caso d'interruzione dei servizi per cause indipendenti dalla sua volontà.

ART. A16 – DISPOSIZIONI RELATIVE AL PERSONALE IMPIEGATO

L'Appaltatore dovrà:

1. avvalersi, nell'esecuzione dell'appalto, esclusivamente di proprio personale regolarmente assunto (o socio-lavoratore nel caso in cui si tratti di una Società Cooperativa di produzione e lavoro), qualificato e idoneo rispetto alle esigenze del servizio e alla natura delle prestazioni richieste;
2. applicare nei riguardi dei propri dipendenti le disposizioni di legge, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e negli accordi sindacali integrativi vigenti, assolvere a tutti gli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie e ad ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale stesso;
3. rispettare inoltre, se tenuto, le norme di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, "Norme per il diritto al lavoro dei disabili";
4. rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci; dovrà inoltre rispettare gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale;

5. essere l'esclusivo responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale degli addetti al presente appalto.

6. provvedere all'adeguata istruzione del personale addetto in materia di sicurezza e igiene del lavoro e provvedere a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni in conformità alle vigenti norme di legge in materia.

ART. A17- CLAUSOLA SOCIALE

Ex art. 50 D.lgs 50/2016 è previsto l'assorbimento prioritario del personale attualmente impiegato nell'appalto dall'Impresa uscente - come da Tabella allegata al presente capitolato parte integrante **(Allegato C)** contenente i dati relativi al personale utilizzato nel contratto di appalto in corso di esecuzione - che dovrà essere impiegato anche dall'appaltatore subentrante, compatibilmente con la propria organizzazione aziendale, ai sensi di quanto disciplinato dall'art. 30 comma 4 del D.lgs 50/2016.

Al soggetto aggiudicatario verrà richiesto un **Progetto di assorbimento** - ai sensi del punto 3) ultimo paragrafo delle Linee Guida ANAC n. 13 recanti "La disciplina delle clausole sociali" approvate dal Consiglio dell'Autorità con Delibera n. 114 del 13/02/2019 - che dovrà essere approvato dal Responsabile del procedimento prima della sottoscrizione del contratto o all'inizio della prestazione del servizio, se precedente.

L'aggiudicatario si impegna a garantire a ciascun lavoratore un trattamento economico non inferiore a quello attualmente riconosciuto nell'appalto in scadenza e, su richiesta della Stazione Appaltante, a fornire il dettaglio degli inquadramenti contrattuali e dei livelli retributivi del personale impiegato al fine di impostare correttamente la previsione della clausola sociale per eventuali future procedure di selezione del contraente.

ART. A18- MISURE A TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

L'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto, che si attuano fra l'altro mediante rapporto diretto con l'utenza dei Musei, possono prevedere la contemporanea presenza negli stessi locali di personale del committente e dell'Appaltatore.

La stazione appaltante ha redatto il **D.U.V.R.I.** Documento Unico di Valutazione del Rischio da Interferenze, ai sensi dell'art. 26, comma 3, del D.lgs. 81/2008 **(Allegati 1-2-3-4-5-6)** al presente Capitolato - dove sono evidenziate le possibili interferenze con l'operatività degli uffici comunali e le principali prescrizioni da osservare a garanzia della sicurezza di tutto il personale.

Tale documento potrà essere aggiornato anche su proposta dell'appaltatore, in relazione ai diversi aspetti di carattere tecnico, logistico od organizzativo che incidano sulle modalità del servizio.

L'Appaltatore è comunque tenuto nei confronti dei propri dipendenti all'informazione e alla formazione sui rischi specifici propri, nonché sul corretto impiego delle attrezzature utilizzate, sulle misure di prevenzione e protezione da adottare per la tutela della sicurezza, della salute e dell'ambiente, ivi compreso l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuali previsti per l'emergenza sanitaria Covid 19 che si intendono rientranti nei costi di sicurezza propri.

ART. A19 – VERIFICHE SULL'ESECUZIONE DELL'APPALTO E SOSPENSIONE

Per il presente contratto è nominato un Direttore dell'esecuzione che vigila sulla corretta esecuzione dell'appalto impartendo all'Appaltatore le disposizioni e le istruzioni necessarie e svolgendo le ulteriori funzioni assegnategli dal D.lgs. n. 50/2016. Il Direttore dell'esecuzione potrà avvalersi, per le proprie attività di controllo, di propri referenti. Il Direttore dell'esecuzione darà avvio all'esecuzione redigendo apposito verbale firmato dall'Appaltatore nel quale saranno indicate le precise istruzioni e direttive necessarie.

Nel caso in cui, nel corso dell'esecuzione, insorgano contestazioni su aspetti tecnici che possano influire sull'esecuzione del contratto, il Direttore dell'esecuzione redige in contraddittorio con l'Appaltatore (o in sua mancanza in presenza di due testimoni con successiva trasmissione all'Appaltatore per la formulazione delle sue osservazioni entro il termine assegnato), un verbale delle circostanze contestate.

A seguito delle suddette contestazioni e in mancanza di adeguate giustificazioni da parte dell'Appaltatore, la stazione appaltante potrà applicare le penali di cui all'art. 20 oppure, nei casi previsti, disporre la risoluzione del contratto.

Le prestazioni devono essere eseguite nei tempi fissati nel contratto.

Nel caso in cui l'esecuzione sia temporaneamente impedita da circostanze particolari, il Direttore dell'esecuzione, con apposito verbale sottoscritto anche dall'Appaltatore, ne ordina la sospensione.

Qualora la sospensione perduri per un periodo di tempo superiore ad un quarto della durata complessiva prevista per l'esecuzione o comunque quando superi sei mesi complessivi, l'Appaltatore può richiedere la risoluzione del contratto senza indennità.

Se la stazione appaltante si oppone, l'Appaltatore ha diritto alla rifusione dei maggiori oneri derivanti dal prolungamento della sospensione.

Al cessare delle cause di sospensione, il RUP disporrà la ripresa dell'esecuzione con indicazione del nuovo termine di conclusione.

ART. A20 - PENALI

Qualora si verificassero inadempienze, ritardi o difformità nella gestione del servizio rispetto a quanto previsto nel presente capitolato, l'Amministrazione invierà comunicazione scritta tramite posta certificata con specifica motivazione delle contestazioni, con richiesta di giustificazioni e con invito a conformarsi immediatamente alle condizioni contrattuali.

In caso di contestazione, l'Appaltatore dovrà comunicare le proprie deduzioni all'Amministrazione nel termine massimo di cinque giorni lavorativi dal ricevimento della stessa.

Nel caso in cui le giustificazioni addotte non fossero ritenute accoglibili dall'Amministrazione, o in caso di mancata risposta nel termine indicato, l'Amministrazione imporrà una penale, con le modalità sotto indicate, da un minimo di € **300** ad un massimo di € **10.000** per ogni inadempienza agli obblighi contrattuali.

Relativamente ai servizi di gestione del pubblico ,del supporto alle attività educative , di sorveglianza e gestione del patrimonio museale l'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di applicare le seguenti penali:

A) di € **500,00** ogni volta, per ognuno dei seguenti inadempimenti:

- mancata segnalazione al Responsabile della Gestione Museale di sostituzioni o cambiamenti degli addetti;
- mancata sostituzione degli operatori che risultassero inadeguati;
- mancata tempestiva sostituzione del personale che risultasse assente per qualsiasi motivo;
- inadempienze rispetto agli obblighi del Coordinatore ;
- uso improprio delle strutture, delle attrezzature, dei materiali presenti nelle sedi museali ;
- mancata tempestiva segnalazione di danni, anomalie, malfunzionamenti e problematiche relative alle strutture, alle attrezzature e ai materiali utilizzati per lo svolgimento del servizio:
- ingiustificata e non concordata mancata prestazione del servizio;
- mancato rispetto degli standard qualitativi e delle procedure di funzionamento dei servizi definiti dall'Amministrazione;
- mancato rispetto degli atti e dei Regolamenti della Stazione Appaltante e di ogni altra norma vigente;
- mancata tempestiva comunicazione alla Stazione Appaltante di eventuali sospensioni del servizio determinate da causa di forza maggiore (scioperi, calamità naturali, ecc.).

B) di € **300,00** per ogni giorno di ritardo nel caso di:

- ritardo della comunicazione della lista nominativa del personale e di ogni periodo di tirocinio per i nuovi addetti, rispetto ai tempi previsti dal presente capitolato;

Sono considerate gravi le seguenti inadempienze:(elenco non esaustivo ma esemplificativo e sempre fatta salva la valutazione dell'Amministrazione sull'impatto che il disservizio provocasse sull'utenza e sull'organizzazione complessiva) per le quali verrà applicata una penale fino a

€ 2.500,00 :

- sospensione, abbandono o mancata effettuazione del servizio senza motivata giustificazione;
- mancato rispetto degli orari concordati e dell'organizzazione del servizio concordata;
- impiego di personale non qualificato;
- comportamenti considerati dall'Amministrazione inadeguati e non consoni al luogo di lavoro;
- comportamenti che arrecano danno all'immagine dell'Amministrazione;
- comportamenti scorretti e scortesi con il pubblico e con il personale operante nelle sedi museali;
- mancato rispetto degli inadempimenti in materia di sicurezza e emergenza;

- inosservanza degli obblighi e delle prescrizioni previsti dal D.Lgs. 30/06/2003 n. 196 “Codice in materia di dati personali”.

L'importo delle penali applicate potrà essere recuperato dalla stessa Amministrazione mediante corrispondente riduzione sulla liquidazione delle fatture emesse dall'Appaltatore inadempiente.

In alternativa l'Amministrazione potrà avvalersi della cauzione presentata come garanzia fideiussoria senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario; in tal caso l'Appaltatore è obbligato al reintegro della cauzione nei 10 gg. successivi alla comunicazione.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si sarà reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

In ogni caso, l'applicazione di una penale non esime dall'adempimento della prestazione mantenendo inoltre impregiudicato il diritto per la stazione appaltante di esperire azione per ottenere il risarcimento di ogni eventuale danno causato dall'appaltatore nell'esecuzione del contratto.

ART. A21 - MODIFICHE CONTRATTUALI

Nel corso dell'esecuzione del contratto sono ammesse modifiche contrattuali nei casi e nei termini previsti dall'art. 106, comma 1, lett. a) del D.lgs. n. 50/2016.

Per i contratti relativi a servizi o forniture stipulati dai soggetti aggregatori restano ferme le disposizioni di cui all'articolo 1, comma 511, della legge 28 dicembre 2015, n. 208. Tutte le eventuali modifiche devono essere autorizzate dalla Stazione Appaltante.

In caso di variazioni non disposte dalla Stazione Appaltante, quest'ultima fornisce all'Appaltatore le disposizioni per la rimessa in pristino della situazione originaria preesistente con spese a carico dello stesso Appaltatore.

In caso di variazioni entro il limite del 20% (quinto d'obbligo) l'Appaltatore è tenuto ad eseguire le prestazioni agli stessi prezzi e condizioni del contratto originario.

Qualora le centrali di committenza nazionale e regionale - Consip spa e Intercent-ER – dovessero aggiudicare tramite convenzione la fornitura in oggetto a condizioni migliorative rispetto a quelle dedotte nel contratto stipulato, e l'appaltatore non acconsenta ad adeguare le condizioni contrattuali a quelle previste dalla suddetta convenzione, l'amministrazione si riserva il diritto di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 1, comma 13, L. 135/2012 previa formale comunicazione all'appaltatore con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite.

ART. A22 – CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E RECESSO

Oltre a quanto previsto in generale dal D.Lgs. n. 50/2016 e dal Codice Civile in caso di inadempimento contrattuale, costituiscono motivo di risoluzione del contratto i seguenti casi:

1) modifica sostanziale del contratto o superamento di soglie che, ai sensi dell'art. 106 del d. lgs. n. 50/2016 avrebbero richiesto una nuova procedura di appalto;

- 2) l'Appaltatore si è trovato al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'art. 80 comma 1;
- 3) grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea o di una sentenza passata in giudicato per violazione del d. lgs. n. 50/2016;
- 4) provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e relative misure di prevenzione, o sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'art. 80 del d. lgs. n. 50/2016;
- 5) grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni;
- 6) impiego di personale non qualificato e/o non sufficiente a garantire il livello di efficacia e di efficienza del servizio.

La Stazione Appaltante formula la contestazione degli addebiti all'Appaltatore assegnandogli un termine non inferiore a 15 giorni, per la presentazione delle proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le controdeduzioni, o scaduto il termine senza che l'Appaltatore abbia risposto, la stazione appaltante dichiara risolto il contratto.

In ogni caso di risoluzione anticipata del contratto per responsabilità dell'Appaltatore, per qualsiasi motivo, l'Amministrazione, oltre a procedere all'immediata escussione della cauzione prestata dall'Appaltatore, si riserva di chiedere il risarcimento dei danni subiti.

Il recesso è disciplinato dall'art. 109 del d. lgs. n. 50/2016.

ART. 23 - SCIOPERI / EVENTI STRAORDINARI

In caso di sciopero dei propri dipendenti l'appaltatore sarà tenuto a darne comunicazione scritta in via preventiva e tempestiva alla Stazione Appaltante.

Anche in occasione di eventi eccezionali che possano interrompere o influire in modo sostanziale sul normale espletamento del servizio, l'appaltatore sarà tenuto ad informare tempestivamente la Stazione Appaltante.

ART. 24 - CODICE DI COMPORTAMENTO E "PANTOUFLAGE"

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 2, comma 3, del D.P.R.n. 62/2013 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del D.lgs.30/03/2011 n. 165" l'Aggiudicatario e, per suo tramite, i suoi dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo, si impegnano, pena la risoluzione del contratto, al rispetto degli obblighi di condotta previsti dai sopra citati codici per quanto compatibili.

L'Aggiudicatario, ai sensi dell'art. 53, comma 16 ter, del D.lgs. n. 165/2001, sottoscrivendo il contratto, attesta di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver conferito incarichi a ex dipendenti che abbiano esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle Pubbliche Amministrazioni nei propri confronti per il triennio successivo alla cessazione del relativo rapporto di lavoro.

ART. 25 - FORO COMPETENTE

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato si considerano applicabili le norme vigenti in materia. Le controversie che dovessero insorgere tra le parti, relativamente all'interpretazione, applicazione ed esecuzione del contratto, non componibili bonariamente, saranno devolute alla competenza esclusiva del Foro di Reggio Emilia.

ART. 26 - ORGANO COMPETENTE PER LE PROCEDURE DI RICORSO

Tribunale Amministrativo Regionale TAR Parma.

Termine per presentare ricorso:

entro 30 giorni dalla pubblicazione del bando per motivi che ostano alla partecipazione alla procedura;

entro 30 giorni dalla conoscenza del provvedimento di esclusione;

entro 30 giorni dalla conoscenza del provvedimento di aggiudicazione.

ART. 27 - DISPOSIZIONI FINALI

Al presente contratto, oltre alle disposizioni di cui al presente capitolato d'appalto si applicano: le disposizioni vigenti in materia di contratti pubblici, le disposizioni del Codice civile per la parte relativa alla disciplina dei contratti e le eventuali ulteriori normative speciali nazionali o comunitarie inerenti le specifiche prestazioni oggetto del contratto.

ART. 28 - DESIGNAZIONE QUALE RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 28 DEL REGOLAMENTO UE 679/2016

Il Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali divenuto pienamente efficace in tutti gli Stati dell'Unione europea il 25.05.2018 impone ai Titolari del trattamento dei dati personali di nominare i Responsabili del trattamento dei dati personali.

L'Articolo 28 del Regolamento UE 679/2016 prevede che qualora un trattamento debba essere effettuato per conto del Titolare del trattamento, quest'ultimo ricorre unicamente a Responsabili del trattamento che presentino garanzie sufficienti per il rispetto della normativa europea in materia di trattamento dei dati personali.

Il Comune di Reggio Emilia è Titolare del trattamento dei dati personali che detiene in ragione delle funzioni istituzionali svolte in esecuzione del presente contratto.

Poiché le attività previste dal presente contratto comportano in capo all'aggiudicatario il trattamento di dati personali la cui titolarità è del Comune di Reggio Emilia, sarà necessario designare l'appaltatore quale Responsabile del trattamento dei dati ai sensi dell'Art.28 del Regolamento UE 679/2016 sino a scadenza del contratto in essere e con le modalità di seguito descritte. Le attività di gestione del pubblico delle sedi museali previste dal presente contratto possono comportare il trattamento di dati personali relativi ai soggetti fruitori dei servizi oggetto dell'appalto. Tali dati di natura personale, i cui interessati sono i fruitori dei servizi museali, sono trattati dal Comune di Reggio Emilia con finalità necessarie all'espletamento delle funzioni istituzionali sopra richiamate

L'aggiudicatario, in qualità di Responsabile del trattamento, è tenuto a trattare i dati personali sopra indicati cui ha accesso nelle attività previste per l'esecuzione del contratto nel rispetto dei

principi e nell'adempimento di tutti gli obblighi imposti ai ai sensi dell'Articolo 28 del Regolamento europeo 679/2016 .

Il Titolare è tenuto a fornire ai Responsabili del trattamento dei dati personali le istruzioni per il trattamento dei dati alle quali i Responsabili stessi devono attenersi. Di seguito le istruzioni fornite dal Titolare Comune di Reggio Emilia all'aggiudicatario dell'appalto dei servizi per il trattamento dei dati oggetto del presente contratto:

Nello svolgimento delle attività correlate al contratto in essere i Responsabili devono attenersi alla rigorosa osservanza delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali di seguito elencate:

- Decreto Legislativo n. 196/03, "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali;
- Decreto legislativo 10 agosto 2018, n°101 Recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE 679/2017;

Eventuali Linee Guida e provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali ed eventuali normative successive in materia.

Il trattamento dei dati personali e particolari (ai sensi degli articoli 5, 9 e 10 del Regolamento Europeo 679/2016), nell'ambito dell'attività svolta dai Responsabili per conto del Titolare, avverrà solo nella misura in cui risulta essere indispensabile in relazione agli adempimenti connessi alle prestazioni di cui i Responsabili sono onerati, come descritto nel presente contratto ed esclusivamente in funzione della realizzazione degli stessi.

I dati cui i Responsabili possono accedere sono solo quelli la cui conoscenza sia strettamente necessaria per l'esercizio delle funzioni e per l'esecuzione degli obblighi connessi al presente contratto. Nell'adempimento del ruolo di Responsabili, al fine di garantire un trattamento lecito, corretto e sicuro di tali dati nell'ambito della summenzionata finalità, i Responsabili devono pertanto:

- trattare i dati attenendosi alle indicazioni del presente atto;
- individuare e nominare per iscritto le persone incaricate del trattamento dei dati e prevedere nell'atto di nomina l'impegno degli incaricati alla riservatezza;
- conservare le relative nomine; a tal fine il Titolare potrà richiedere ai responsabili in ogni momento l'esibizione di tali nomine per verificarne la correttezza e la conformità alle norme sopra richiamate;
- fornire agli incaricati le istruzioni necessarie per un trattamento conforme al presente atto e alle norme di legge;
- provvedere all'adeguata formazione degli incaricati sugli obblighi imposti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali, ivi compresi i profili di sicurezza;
- in caso di raccolta dei dati per conto del Titolare, i Responsabili dovranno fornire agli interessati l'informativa di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679. La formulazione ed il formato dell'informazione deve essere concordata con il Titolare del trattamento prima della raccolta dei dati;
- adottare ogni idonea misura atta a garantire in modo permanente una circolazione dei dati minimizzata e quindi destinata esclusivamente a coloro che, in virtù delle mansioni che

verranno loro affidate dai Responsabili, ne abbiano necessità per lo svolgimento delle stesse;

- trattare i dati esclusivamente per le finalità sopra indicate e utilizzarli in termini compatibili con queste ultime;
- assicurare che il trattamento dei dati non sia eccedente rispetto alle finalità per la quale sono raccolti e successivamente trattati;
- comunicare al Titolare tempestivamente ogni richiesta dell'interessato ai fini dell'esercizio dei diritti previsti dagli articoli 15 e seguenti del Regolamento europeo 679/2016 in ordine all'accesso ai dati e a tutti i diritti di aggiornamento, rettificazione, cancellazione, opposizione al trattamento dati e/o portabilità, fornendo ai soggetti incaricati le informazioni necessarie all'esercizio di tali diritti;
- assistere il Titolare del trattamento nell'espletamento dei propri obblighi di dar seguito alle domande di esercizio dei diritti delle persone interessate;
- nel rispetto del principio di accountability, adottare e rispettare le misure tecniche ed organizzative adeguate rispetto ai rischi per i diritti e le libertà degli interessati connessi alla tipologia e alle modalità dei trattamenti e curandone l'applicazione da parte di tutti gli incaricati, al fine di evitare, in particolare, rischi di distribuzione, perdita, accesso non autorizzato, trattamento non consentito;
- adottare idonei sistemi di autenticazione e autorizzazione per gli incaricati, in funzione dei ruoli e delle esigenze di accesso ai dati e di trattamento degli stessi;
- adottare e rispettare procedure per la verifica periodica della qualità e della coerenza delle credenziali di autenticazione e dei profili di autorizzazione assegnati agli incaricati;
- assistere il Titolare, ove richiesto, nella realizzazione di analisi d'impatto relative alla protezione dei dati o nella consultazione preventiva dell'Autorità di controllo;
- informare il Titolare prima del trattamento, qualora il Responsabile sia tenuto a procedere ad un trasferimento dei dati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale ed attenderne l'autorizzazione.

I Responsabili del trattamento non ricorrono ad un altro Responsabile se non previa autorizzazione scritta del Titolare del trattamento. Pertanto, qualora in qualità di Responsabili vi sia l'intenzione di avvalersi di un altro Responsabile del trattamento (Sub responsabile) per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare, i Responsabili sono tenuti a richiedere l'autorizzazione al Titolare. Il Responsabile non ha facoltà di autorizzare i Sub Responsabili a nominare ulteriori Sub Responsabili, se non a seguito di autorizzazione scritta del Titolare.

Nel caso vengano riscontrate violazioni dei dati ai sensi dell'art. 33 del Regolamento Europeo n. 679/2016, i Responsabili dovranno avvisare il Titolare appena venuti a conoscenza del fatto, corredando per iscritto l'avviso con ogni dettaglio utile a ricostruire l'accaduto e con proposte di azioni correttive, quanto a descrizione della tipologia di violazione e dei dati personali coinvolti, nonché descrizione delle misure adottate o proposte per porre rimedio alla violazione.

All'atto di cessazione per qualsiasi causa del trattamento da parte dei Responsabili o del rapporto contrattuale in oggetto, i Responsabili a discrezione del Titolare saranno tenuti:

- a) a restituire al Titolare i dati personali oggetto del trattamento;
oppure
- b) a provvedere alla loro integrale distruzione, documentando per iscritto la distruzione;
oppure
- c) a restituire al Titolare i dati personali oggetto del trattamento con contestuale distruzione di tutte le copie esistenti nei sistemi informatici del Responsabile del trattamento, documentando per iscritto la distruzione.

I Responsabili mantengono indenne il Titolare per qualsiasi danno, incluse le spese legali, che possa derivare da pretese avanzate da terzi nei confronti del Titolare a seguito dell'eventuale illiceità o non correttezza dei trattamenti dati connessi all'esecuzione del Contratto di riferimento, che sia imputabile a fatto, comportamento o omissione del Responsabile o di chiunque collabori con lui, qualora il Titolare dimostri che siano stati attuati in violazione delle istruzioni del Titolare stesso o in violazione di norme di Legge.

La presente nomina di Responsabili del trattamento ha la medesima durata ed efficacia del presente Contratto e pertanto cesserà automaticamente al momento del completo adempimento o del venir meno per qualsiasi causa dell'efficacia del Contratto stesso.

PARTE B - PRESCRIZIONI TECNICHE

ART. B1 - CONTESTO E OBIETTIVI

I Musei Civici di Reggio Emilia conservano, tutelano e valorizzano l'identità storica, culturale e artistica della comunità locale. Gli spazi museali raccolgono e valorizzano le memorie della natura, dell'archeologia, dell'arte e della storia dell'intero territorio provinciale, in una panoramica che abbraccia i cinque Continenti. Collezioni che vanno dal Paleolitico ai giorni nostri oltre ad un patrimonio di opere ed edifici che nei decenni si è arricchito di beni e contenuti in un continuo e costante aggiornamento.

*La sede storica dei Musei Civici, il **Palazzo dei Musei**, fa oggi parte di una rete che è costituita da cinque sedi museali che comprendono, oltre al Palazzo dei Musei, la **Galleria Parmeggiani**, il **Museo del Tricolore**, il **Museo di Storia della Psichiatria** e il **Museo del Tempio della Beata Vergine della Ghiara**. La rete annovera anche una sede monumentale - il **Mauriziano ed i Depositi**.*

Missione dei Musei Civici è conservare le testimonianze della città di Reggio Emilia e del territorio provinciale reggiano negli aspetti naturalistico, archeologico, storico, artistico, antropologico, promuovendone la ricerca scientifica, la conoscenza e la fruizione pubblica anche attraverso attività formative ed educative, in una prospettiva di confronto con le esperienze di altri paesi e culture. Il legame con il mondo della ricerca storica e scientifica, lo stretto rapporto con le strutture educative il migliorare le condizioni di conoscenza, di conservazione del patrimonio culturale e incrementare la fruizione pubblica, sono gli obiettivi che da sempre hanno accompagnato la storia plurisecolare dei Musei Civici di Reggio Emilia, assumendo, in una prospettiva contemporanea e

in linea con le proprie finalità istitutive l'impegno ed il ruolo di dinamici promotori dei servizi culturali e formativi, negli ambiti disciplinari che ne caratterizzano il patrimonio, in collaborazione con altre realtà territoriali, pubbliche e private: Soprintendenze, Università, Enti locali, Istituti di Ricerca, Associazioni culturali.

La valorizzazione del patrimonio culturale come obiettivo per incentivare lo sviluppo della cultura e favorire una rete complessa di relazioni tra il visitatore e il sistema Museale che, insieme al costante impegno nel ricercare una adeguata comunicazione, sono le strategie fondamentali adottate per creare contesti e situazioni per ogni tipo di pubblico. I Musei come luogo della cultura, come istituzione permanente al servizio della comunità, aperto al pubblico e senza scopo di lucro.

Nel giugno 2021 è stato aperto al pubblico il nuovo allestimento museografico del piano secondo di Palazzo dei Musei su progetto di Italo Rota e dei curatori dei Musei Civici, concludendo un lungo percorso di ripensamento delle collezioni e del significato che il museo ha acquisito all'interno della comunità. Nelle quattro gallerie disposte a quadrilatero (con una superficie riqualificata di oltre 1.000 metri quadrati e un migliaio di oggetti esposti) l'allestimento propone una narrazione dalla Preistoria del territorio Reggiano, fino alla presenza etrusca e alla conquista romana, all'alto-medioevo, arricchita con citazioni di reperti d'eccezione conservati nelle collezioni storiche e con prestiti da varie istituzioni cittadine. La sezione storico artistica prosegue dai secoli degli Estensi al Primo Tricolore rivoluzionario e unitario, da Antonio Fontanesi alla Contemporaneità rappresentata dal vasto patrimonio fotografico delle opere raccolte o commissionate dall'Amministrazione all'interno del progetto di Fotografia Europea.

All'amministrazione fanno capo rilevanti obbligazioni nell'ambito dei servizi pubblici, derivati dal dovere di assicurare prestazioni efficaci e continuative di tutti i servizi a favore della collettività.

Il presente appalto si inserisce negli obiettivi istituzionali rivolti a garantire la tutela, la promozione e la fruibilità del patrimonio civico museale di Reggio Emilia nell'ambito del disposto di Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto Legislativo n. 42/2004.

ART. B2 - FABBISOGNO PRESUNTO

I servizi integrativi oggetto del presente capitolato riguardano le seguenti attività: gestione integrata con il personale dipendente dell'Ente delle attività di apertura ordinaria e straordinaria, chiusura, accoglienza, sorveglianza, registrazione visitatori, addetti antincendio ed emergenza, addetti al primo soccorso, supporto alle attività educative (in via anche non esclusiva) biglietteria, gestione e vendita bookshop, somministrazione questionari, indagini, attività di subagente contabile, elaborazione statistiche.

Sulla base dell'importo finanziato, degli orari di apertura delle sedi museali e delle **diverse tipologie di servizi** da effettuare il fabbisogno minimo presunto su base annua è quantificato in complessive **n. 18250 ore**, e pertanto di **n. 36500 ore** per il biennio contrattuale.

Sulla base dell'importo finanziato, degli orari di apertura dei musei e dei servizi integrativi e aggiuntivi da effettuare, il fabbisogno minimo presunto su base annuale, è stimato in **n. 13870**

ore/anno per un totale complessivo dei servizi in parola di **n. 27.740** ore per l'intera durata contrattuale calcolati sulla base di :

- apertura al pubblico per **n. 24 ore settimanali** del Palazzo Musei, del Museo Tricolore e della Galleria Parmeggiani
- apertura al pubblico per **n.6 ore settimanali** (complessive n. 650 ore/annue -per un totale complessivo della durata contrattuale di n. 1.300 ore) del Museo della Storia della Psichiatria presso il complesso San Lazzaro - Padiglione Lombroso;

Le necessità sopraindicate sono stimate sulla base delle prescrizioni dei piani di sicurezza degli spazi in parola e del numero di dipendenti comunali assegnati che prevedono un'esigenza di n.10 operatori da parte dell'aggiudicatario.

Il suddetto fabbisogno e' da integrarsi con :

- la stima di **n. 730 ore/annue** per servizi aggiuntivi (soggetti ad IVA 22%) : elaborazione statistiche, rendicontazioni, somministrazioni questionari, attività di subagente contabile, gestione bookshop, supporto organizzativo, per un ammontare di n. **1460 ore** per il biennio.
- la stima di **n. 650 ore/annue** per aperture straordinarie e festività infrasettimanali (non soggetti IVA), per un ammontare di n. **1300 ore** per il biennio
- la stima di **n. 3000 ore/annue** per la attività di supporto educativo (non soggetti IVA), per un ammontare di n. **6000 ore** per il biennio.

Il totale complessivo dei servizi integrativi di manodopera richiesti per la durata contrattuale viene così stimato in complessive n. 18250 ore/annue – per complessive ore n.36500 per l intero periodo contrattuale.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di variare i giorni e gli orari di apertura, le tipologie delle attività da realizzarsi nell'ambito dei servizi previsti dal presente capitolato, dandone comunicazione scritta all'appaltatore.

ART. B3- SEDI ED ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Si prevede indicativamente il seguente orario settimanale di apertura al pubblico :

Palazzo dei Musei

martedì, mercoledì, giovedì: ore 10-13

venerdì, sabato, domenica e festivi: ore 10,00 -18,00

Galleria Parmeggiani e Museo del Tricolore

martedì, mercoledì, giovedì: ore 15 -18

venerdì, sabato, domenica e festivi: ore 10,00 -13,00 ; ore 15-18;

Museo di Storia della Psichiatria

sabato – domenica e festivi : ore 15,00 -18,00

ART. B4 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO

I servizi oggetto dell'appalto sono riconducibili per tutte le sedi alle seguenti macroattività:

A	Attività di accoglienza, biglietteria e informazione all'utenza
B	Attività di sorveglianza spazi
C	Attività di bookshop
D	Attività educative didattiche -visite guidate

Le attività di cui ai punti C - D operativamente sono effettuate principalmente presso Palazzo dei Musei

4.1 Servizi integrativi di accoglienza, biglietteria, sorveglianza, addetti antincendio ed emergenza, addetti al primo soccorso e apertura al pubblico

Sulla base dell'importo finanziato, degli orari di apertura dei musei e dei servizi da effettuare, il fabbisogno minimo presunto su base annuale è quantificato per i servizi che rientrano nel presente appalto in complessive **n. 14520 ore annue** per un totale complessivo di servizi integrativi di **n. 29040** ore complessive per la durata contrattuale, fabbisogno che comprende:

- l'apertura al pubblico per almeno n.24 ore settimanali delle sedi di Palazzo dei Musei - Galleria Parmeggiani -Museo del Tricolore;
- l'apertura al pubblico per almeno n.6 ore settimanali del Museo della Storia della Psichiatria presso il complesso San Lazzaro–Padiglione Lombroso.
- la stima di n. 650 ore/annue per aperture straordinarie e festività infrasettimanali, per un ammontare di n.1300 ore per il biennio.

Le necessità sopraindicate sono stimate sulla base delle prescrizioni dei piani di sicurezza degli spazi in parola e del numero di dipendenti comunali assegnati che prevedono un'esigenza di n.10 operatori da parte dell'aggiudicatario.

Tutti gli orari di apertura al pubblico potranno subire nel corso del periodo contrattuale modificazioni, variazioni che la Stazione Appaltante e' obbligata a comunicare all'appaltatore con congruo anticipo.

L'articolazione del monte ore settimanale previsto sarà concordata con il Responsabile U.O.C. Gestione Sistema Museale o con altro funzionario referente del Servizio Servizi Culturali -Musei Civici .

L'Amministrazione si riserva, alle stesse condizioni di aggiudicazione, di modificare e/o sospendere il servizio in una o più sedi sopra elencate, dandone comunicazione scritta all'Appaltatore. Inoltre l'Amministrazione si riserva la facoltà alle stesse condizioni di aggiudicazione di variare, nelle sedi interessate di cui sopra, la copertura oraria e/o le tipologie delle mansioni da effettuare nell'ambito dei servizi previsti dal presente capitolato.

4.2- Attivita' inerente al bookshop - vendita pubblicazioni

L'appalto prevede la vendita di pubblicazioni o cataloghi a disposizione nel bookshop, i cui prezzi di vendita saranno stabiliti dalla Dirigente del Servizio Servizi Culturali -Musei Civici .

In particolare si prevede indicativamente la stima di n. **730 ore annue** per servizi soggetti ad IVA 22%(elaborazione statistiche, rendicontazioni, somministrazioni questionari, attività di subagente contabile, gestione bookshop, supporto organizzativo) per un ammontare di n. **1460** ore per il biennio.

La contabilità relativa alla suddetta vendita dovrà essere tenuta nel seguente modo: emissione di scontrino di cassa; predisposizione a fine mese del rendiconto con l'indicazione del numero di copie vendute e del relativo importo incassato; versamento delle somme all'agente contabile designato.

4.3 - Riscossione incassi

Il servizio prevede altresì la riscossione di tariffe museali in vigore, la cui contabilità dovrà essere garantita nel seguente modo:

- emissione di ricevuta o scontrino di cassa;
- predisposizione del rendiconto giornaliero con l'indicazione del numero di biglietti o ricevute di cassa e del relativo importo incassato;
- consegna dello stesso all'agente contabile designato che provvederà al versamento delle somme alla Tesoreria comunale.

In caso di sciopero del comparto EE.LL., il soggetto aggiudicatario assume inoltre l'obbligo di garantire la continuità delle prestazioni indispensabili nei servizi minimi essenziali, ai sensi della L. 146/90 come modificata dalla Legge 83/2000, secondo quanto di competenza espresso nel verbale di integrazione del Protocollo di intesa tra Amministrazione comunale di Reggio Emilia, le RSU dell'Ente e le Organizzazioni sindacali territoriali rappresentative", PG. 7498 del 22.04.2003. L'attuazione di tale vincolo è da intendersi quale garanzia, della sola apertura ordinaria al pubblico di Palazzo dei Musei.

ART. B5 - MODALITÀ' DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO

5.1 Modalità' del servizio di sorveglianza

La ditta affidataria, per un corretto servizio di assistenza al pubblico e di fruizione degli spazi, dovrà, attraverso il proprio personale e in tutte le sedi museali richieste:

1. provvedere alla gestione dei servizi integrativi con il personale dipendente di apertura e chiusura delle sale espositive, all'accensione e spegnimento delle luci, al controllo degli ambienti e della consistenza patrimoniale delle collezioni all'inizio e alla fine del servizio, al corretto disinserimento e inserimento degli impianti di allarme, alla gestione e utilizzo di apparecchiature informatiche e multimediali;

2. assicurarsi, prima dell'apertura al pubblico delle sale espositive, per qualsiasi tipo di iniziativa, che siano sbloccate e libere tutte le porte, le vie e i percorsi di esodo, che siano funzionanti tutti i sistemi di comunicazione e intercomunicazione necessari al fine di gestire eventuali situazioni di

emergenza, che estintori ed altri sistemi di spegnimento siano nella loro posizione, che le luci di emergenza (in caso di eventi serali di spettacolo) siano regolarmente funzionanti, e che ogni altra precauzione sia attuata così come previsto dal piano di sicurezza dell'immobile;

3. gestire, in caso di emergenza, i primi interventi in materia di sicurezza, applicando le disposizioni e le procedure prescritte nel Piano di Emergenza ed in particolare le modalità di evacuazione del pubblico dai locali, avvisando il personale di riferimento e le autorità competenti compreso quelle previste per persone con disabilità;

4. assumere, in assenza di personale comunale competente, la responsabilità in materia di sicurezza quale Responsabile dell'attuazione della sicurezza antincendio ed emergenza, anche in caso di evacuazione in occasione di aperture straordinarie del museo, di eventi, iniziative culturali e riunioni anche organizzate da terzi, provvedendo ad ottemperare agli interventi di Addetti Antincendio per luoghi a Rischio Medio e di Primo Soccorso come indicati nei documenti per la sicurezza delle diverse strutture museali o impartite da dipendenti comunali referenti e/o prescritte dagli Organi di Vigilanza;

5. concordare con il personale comunale di riferimento la realizzazione di prove di evacuazione per ogni immobile museale oggetto del presente;

6. assumersi la responsabilità in materia di applicazione dei controlli previsti dalla normativa vigente per il contenimento della pandemia da Covid-19, anche attraverso l'uso di strumentazioni fornite dall'appaltante (misurazione temperatura, controllo green pass, distanziamento, uso mascherina...);

7. assicurare attraverso il proprio personale, la custodia e la salvaguardia del patrimonio museale e delle opere esposte mediante una assidua sorveglianza degli ambienti, nonché la vigilanza sul comportamento dei visitatori affinché sia corretto e tale da evitare e scoraggiare pericoli di danneggiamento, furto, atti vandalici.

8. partecipare a corsi formativi proposti dai curatori delle collezioni per assicurare un corretto rapporto con i visitatori attraverso informazioni sulla dislocazione delle collezioni e notizie di massima sul patrimonio custodito;

9. segnalare al Dirigente dei Musei osservazioni o particolari richieste dei visitatori;

10. accompagnare o agevolare l'accesso alle persone con disabilità;

11. occuparsi del controllo sulla tenuta d'ordine dei locali e delle strumentazioni e della gestione dei servizi e delle installazioni multimediali permanenti e temporanee, del loro funzionamento e della corretta collazione (apparecchiature di registrazione, di microfoni, di videoproiettori ecc.), provvedendo a segnalare tempestivamente ogni anomalia;

12. effettuare direttamente chiamate alle ditte di manutenzione, ricevendo gli addetti e assistendo alle operazioni di riparazione qualora i dipendenti addetti siano impossibilitati;

13. effettuare piccole operazioni di allestimento e/o ripristino delle sale (spostamento sedie, suppellettili, ecc.);

14. occuparsi della fornitura dei materiali di consumo presenti nei servizi igienici e provvedere al monitoraggio della corretta dotazione delle cassette di primo soccorso segnalando agli uffici comunali le forniture necessarie; effettuare in modo integrato servizi di centralino e front office delle sedi museali ;

15. collaborare, su richiesta e sulla base del monte ore disponibile, alla distribuzione di materiali per la promozione delle iniziative culturali (ad esempio: imbustare, timbrare, spedire inviti, scannerizzare documenti inerenti le iniziative museali, preparare pacchi , ecc.ecc);
16. somministrare ai visitatori questionari finalizzati al monitoraggio e alla valutazione dell'utenza effettiva e potenziale, delle attività svolte e dei servizi erogati (customer satisfaction) ;
17. registrare le presenze dei visitatori, gestione biglietteria, elaborare statistiche mensili sull'afflusso del pubblico per diverse tipologie e modalità;
18. gestire, ove occorresse, la tenuta di eventuali pratiche SIAE con compilazione dei borderò, rimandando ai referenti del Servizio Servizi Culturali-Musei i rapporti con gli uffici SIAE di competenza.

5.2- Modalità del servizio di supporto alle attività educative (in via non esclusiva) e gestione visite guidate (in via non esclusiva)

Il programma "Il Museo per la scuola" da più di cinquant'anni propone alle scuole del territorio attività legate alle collezioni e ai diversi ambiti disciplinari. Costante fin dall'inizio la ricerca di sempre nuove e diverse modalità di approccio educativo che, a partire dal confronto diretto con i materiali presenti nelle collezioni, consentano la riappropriazione individuale dei contenuti proposti stimolando le capacità di interpretazione e di rielaborazione dei ragazzi.

Il servizio comporta attività frontali affidate a un operatore per classe secondo modalità articolate in modo diverso a seconda dei percorsi scelti dalle scuole; tali attività di progettazione e predisposizione supporti e materiali didattici saranno previamente condivisi e concordati con i referenti della attività didattica del Servizio Servizi Culturali-Musei.

Per l'anno scolastico 2022-2023 l'offerta alle scuole si struttura in circa 70 percorsi didattici che toccano le principali discipline di riferimento dei Musei (arte, storia, archeologia, scienze naturali). L'elenco dei percorsi è disponibile sul sito dei Musei Civici di Reggio Emilia.

Il Comune si farà carico di proporre il piano dell'offerta didattica formativa alle scuole pubblicizzandone i contenuti attraverso i propri strumenti e canali di comunicazione.

Detti servizi educativi saranno svolti da operatori in possesso di curriculum adeguato rispetto alle tematiche specifiche del museo quale diploma di laurea triennale/magistrale in discipline di carattere umanistico e/o scientifico ; l'attività di guida tematica dovrà essere svolta da personale di provata esperienza e competenza in ambito didattico e storico artistico

Tali servizi di supporto alla attività educativa all'interno degli spazi museali non sarà riservata in via esclusiva alla ditta in quanto potrà essere svolta anche da soggetti diversi dall' Appaltatore.

5.3 - Orari delle attività educative

Le attività si svolgono :

da meta' settembre a meta giugno ;

dal lunedì al venerdì prevalentemente nell'ambito della fascia oraria 9.00 / 12.00.

Il programma di attività dovrà essere effettuato su domanda e in base ad un calendario predefinito.

Il funzionario referente della attività didattica del Servizio Servizi Culturali-Musei, in relazione alle richieste ricevute, comunicherà settimanalmente alla ditta affidataria la tipologia del servizio da erogarsi, gli orari di svolgimento ed il numero di operatori necessario per ogni giornata. Per esigenze straordinarie non pianificabili, la comunicazione sarà effettuata entro 48 ore dalla richiesta. Eventuali disdette delle prenotazioni verranno tempestivamente comunicate.

Il Comune si riserva – ove ne verifichi la necessità - di realizzare percorsi didattici anche tramite ricorso esclusivo a proprio personale interno e/o volontario - in completa autonomia rispetto all'appalto - sollevando in questi casi l'appaltatore di cui al presente capitolato da qualsiasi onere e responsabilità.

Sulla base dell'importo finanziato e degli orari di apertura dei musei, il fabbisogno minimo presunto su base annuale, quantificato in base al numero di ore di servizi educativi effettuati nel 2021, ammonta indicativamente a n. **3.000 ore annue** per un totale complessivo di n. 6000 ore per tutta la durata contrattuale.

ART. B6 - SERVIZI COMPLEMENTARI EXTRA CAPITOLATO

6.1 Servizi complementari extra capitolato obbligatori

Sono inoltre da intendersi quali servizi complementari extracapitolato da erogarsi in via obbligatoria da parte dell'aggiudicatario le attività straordinarie di sorveglianza, supporto organizzativo per eventi, servizio di addetti antincendio e primo soccorso, visite guidate al patrimonio museale, servizi di supporto organizzativo ad eventi che potranno essere **richiesti da altri servizi comunali o soggetti esterni**.

I servizi, le cui esigenze saranno richieste all'appaltatore dal Comune di Reggio Emilia-Servizio Servizi Culturali-Musei con un preavviso di almeno sette giorni, potranno svolgersi in tutte le sedi museali indicate anche in orari notturni e festivi.

L'impegno per tali prestazioni verso soggetti esterni è stimato in n.400 ore /anno per un totale di n. 800 ore per l'intero periodo contrattuale. La ditta dovrà imputare direttamente ai soggetti richiedenti il costo di tali prestazioni alle medesime condizioni contrattuali previste dal presente appalto.

6.2 Servizi complementari extra capitolato facoltativi

In un'ottica di sussidiarietà e nell'intento di incrementare le opportunità di accessibilità, valorizzazione e promozione del patrimonio sarà concessa alla stessa la possibilità di organizzare in via non esclusiva presso gli spazi museali iniziative di animazione, spettacoli, conferenze, visite guidate. E' fatto divieto di utilizzo degli spazi museali per promozioni commerciali, incontri politici e ogni altra iniziativa non consona al luogo.

In occasione di dette iniziative l'aggiudicatario potrà effettuare attività di somministrazione cibo e bevande a pagamento, secondo modalità e limiti da concordare con il Servizio Servizi Culturali - Musei, sia per quanto riguarda la tipologia dell'offerta che il prezzo imposto al pubblico.

Le attività di cui sopra "**Servizi complementari extra capitolato facoltativi**" vengono stimate in massimo 40 eventi annui per un totale di n. 400 ore/anno, per un complessivo di n. 800 ore per la

durata contrattuale; dovranno risultare compatibili con la programmazione dell'attività museale e non dovranno comportare oneri finanziari e organizzativi a carico dell'Amministrazione Comunale. Lo svolgimento di servizi complementari extra capitolato facoltativi potranno prevedere la corresponsione da parte dei fruitori di quote di partecipazione– che saranno espressamente e preventivamente comunicate per iscritto e concordate con la Stazione appaltante.

Tutte le attività del presente articolato ed i costi addebitati ai richiedenti dovranno essere obbligatoriamente autorizzate dal Dirigente del Servizio Servizi Culturali.

Per le attività di cui al presente punto:

- è espressamente vietata la sub-concessione dei locali, anche parziale;
- l'aggiudicatario esonera l'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità ed onere riguardo l'assolvimento ed il rispetto delle normative vigenti e dei regolamenti comunali relativi ai servizi facoltativi: licenze di spettacolo ex Artt. 68-69 T.U.L.P.S., licenze di pubblico spettacolo ex Art. 80 T.U.L.P.S., licenza di somministrazione, normative fiscali, igienico sanitarie, assicurative, contributiva;
- l'aggiudicatario dovrà far uso della struttura con la diligenza necessaria ad assicurare una razionale e responsabile utilizzazione del locale, rispettandone i limiti di capienza, e dovrà rispettare, sotto la sua diretta responsabilità, tutte le norme sulla sicurezza;
- l'aggiudicatario provvederà alla stipula e presentazione di apposita ed adeguata polizza RCO a copertura di ogni danno occorrente agli immobili, cose e persone (personale in servizio e terzi), imputabile all'attività facoltativa del presente articolato; l'aggiudicatario si impegna inoltre ad espletare, con la massima cura, ogni mansione ed incombenza connessa alla pulizia ed igiene dei locali, garantendo anche la pulizia delle parti comuni attigue al locale stesso e dell'area cortiliva in periodo estivo; l'emissione di trasmissioni musicali non dovrà arrecare disturbo alla quiete pubblica e privata. In ogni caso devono essere rispettate le norme in materia d'inquinamento acustico; è fatto obbligo al personale in appalto del più scrupoloso rispetto dell'applicazione delle vigenti disposizioni per il contenimento della pandemia da Covid 19.

ART. B7 - OBBLIGHI DELLA STAZIONE APPALTANTE

La Stazione appaltante si impegna:

- a mettere l'Appaltatore in grado di svolgere correttamente i servizi sopra specificati, fornendo tutte le istruzioni, gli strumenti tecnici e le indicazioni operative di propria competenza;
- ad esercitare le funzioni di indirizzo generale e di controllo del buon andamento dell'appalto.

ART. B 8- OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

La Ditta affidataria del servizio dovrà:

- attenersi alle disposizioni impartite dalla Responsabile della Gestione Museale nell'espletamento delle attività affidate;

- individuare, per lo svolgimento del servizio ricevuto in affidamento presso ciascuna sede, un gruppo costante di persone in possesso di competenze e professionalità adeguate, assicurando la corretta e responsabile esecuzione del servizio evitando laddove possibile un eccessivo turn-over;
- garantire che ogni operatore incaricato del servizio abbia svolto presso i Musei n. 6 giorni (variabili in base alle mansioni) di tirocinio formativo per le attività descritte nel presente Capitolato. Per queste giornate, oltre a restare a carico della ditta stessa tutti gli oneri di qualsiasi natura (contributiva, assicurativa e previdenziale) dei tirocinanti, non potrà essere chiesto alcun corrispettivo all'Ente;
- garantire la presenza costante di addetti previsti per i singoli servizi procedendo entro 24 ore alla sostituzione del personale che risultasse assente per qualsiasi motivo, impegnandosi a sostituire tempestivamente anche il personale che, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione Comunale e su richiesta scritta della Stazione appaltante all'Appaltatore, si sia dimostrato non idoneo ad un corretto svolgimento dei compiti assegnati;
- nominare un proprio coordinatore che opererà in accordo con il Responsabile della Gestione Museale, provvedendo a coordinare tutti i servizi espletati. Il suo nominativo dovrà essere comunicato al Responsabile della Gestione Museale con l'esplicita indicazione di tale compito, nonché dei nominativi degli operatori incaricati a cui fare riferimento per qualsivoglia problematica e/o informazione riguardante l'espletamento dei servizi. Il coordinatore, se richiesto, dovrà partecipare alle riunioni di programmazione e ad eventuali gruppi di lavoro e garantire adeguata reperibilità. In caso di impedimento anche di breve durata del coordinatore l'Appaltatore dovrà darne immediata comunicazione al gestore dell'appalto indicando contestualmente il nominativo del sostituto;
- garantire, da parte degli addetti al servizio, la massima riservatezza su ogni aspetto delle attività del Museo e relativamente alla privacy degli utenti secondo le vigenti leggi in materia di Privacy ed assicurare la massima puntualità nel rispetto degli orari di servizio; fermo quanto previsto dall'art. 26 del D.Lg.vo n. 81/2008, garantire la presenza costante di addetti in possesso del patentino di addetto di pronto soccorso e di addetto antincendio attestato secondo la L. 609/96 (esame da parte dei Vigili del Fuoco).

Il personale adibito al servizio, inoltre, dovrà sempre essere munito di cartellino di identificazione e abbigliamento consono al lavoro svolto. L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di ricusare in qualunque momento ed a proprio insindacabile giudizio il personale che riterrà non idoneo all'espletamento delle mansioni assegnate. Nel caso di esercizio di tale facoltà la ditta affidataria dovrà provvedere alla sostituzione immediata delle persone motivatamente ritenute non idonee.

ART. B9 – VARIAZIONI ORGANIZZATIVE DISPOSTE DALLA STAZIONE APPALTANTE

La stazione appaltante si riserva la facoltà di modificare, in relazione alle proprie esigenze, i giorni e gli orari di apertura delle sedi Museali e di ridurre/ampliare i servizi assegnati dandone comunicazione all'Appaltatore almeno 15 giorni prima.

ART. B10- PERSONALE ADIBITO AL SERVIZIO

10.1 Clausola sociale

In caso di cambio di gestione, l'aggiudicatario assume l'obbligo di assorbire ed utilizzare prioritariamente, rispetto alla propria organizzazione d'impresa, nell'espletamento dei servizi qualora disponibili, i lavoratori che già vi erano adibiti quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario, limitatamente alle prestazioni ed esigenze oggetto del presente capitolato (**Allegato C**) ;

10.2 Coordinatore

L'impresa dovrà individuare, tra il personale assegnato al servizio, una figura con funzioni di coordinamento in loco, con compiti di indicazione, supervisione e verifica del gruppo di lavoro.

Il coordinatore in loco dovrà essere sempre presente durante gli orari di servizio e dovrà garantire:

- il coordinamento generale degli operatori e lo svolgimento di funzioni di supervisione sull'operato dello stesso;
- il coordinamento delle funzioni di informazione al pubblico;
- la programmazione dei turni e la gestione delle sostituzioni degli operatori per assenze;
- lo svolgimento di procedure per la limitazione degli ingressi quando ritenuta necessaria in esecuzione delle linee guida e del piano di sicurezza forniti dalla stazione appaltante.
- il controllo e la supervisione sulla formazione dei gruppi.

10.3 Requisiti del personale addetto alle attività A-B-C

Tutto il personale impiegato per il Servizio deve essere di età non inferiore ai 18 anni e fisicamente idoneo alle attività previste dal presente Capitolato.

Tutto il personale addetto al Servizio deve possedere adeguate capacità personali e professionali volte alla migliore sicurezza dell'istituto e all'accoglienza e possedere i seguenti requisiti di base:

- capacità di dialogo e di relazione con il pubblico, motivazione ed entusiasmo nello svolgimento dei servizi di accoglienza con l'obiettivo di un servizio di *customer care* efficace ed efficiente;
- conoscenza minima della lingua inglese;
- certificazione aggiornata di partecipazione e superamento corsi di Addetto Primo Soccorso e Antincendio per luoghi a rischio medio (D. Lgs. 81/2008);
- diploma di scuola secondaria superiore;
- buona conoscenza delle collezioni dei Musei Civici di Reggio Emilia.

10.4 Requisiti del personale di supporto alle attività educative – attività D

- curriculum adeguato rispetto alle tematiche specifiche del museo ed in particolare diploma di laurea triennale o magistrale in discipline umanistiche e/o scientifiche;
- l'attività di guida tematica dovrà essere svolta da personale di provata esperienza e competenza in ambito didattico e storico artistico.

10.5 Precisazioni sui doveri del personale

Tutto il personale dovrà altresì essere formato dal proprio datore di lavoro in ordine ai rischi connessi all'unità produttiva di riferimento. Copia del DUVRI di ciascun sito museale sarà consegnata alla ditta appaltatrice, che avrà cura di renderne edotto ogni singolo dipendente. La S.A. è esonerata da qualsivoglia responsabilità in ordine a una eventuale mancata o carente formazione specifica.

Inoltre tutto il personale in servizio di sorveglianza dovrà:

- indossare una divisa o abbigliamento consono e con visibile segno di riconoscimento, da concordare con il Responsabile della Gestione Museale;
- mantenere un contegno irreprensibile e rispettoso nei confronti delle persone con cui venga a contatto durante l'espletamento del servizio;
- essere a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio secondo quanto richiesto dal presente capitolato ed essere informato sulle caratteristiche tecniche e distributive dei locali in cui è tenuto ad operare;
- osservare tutti gli accorgimenti atti a garantire la massima economicità e l'uso corretto delle strutture, delle attrezzature e degli impianti;
- mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti;
- osservare le norme del Codice di comportamento adottato dal Comune di Reggio Emilia per i propri dipendenti.

È fatto obbligo al personale in servizio di prestare massimo rispetto alle normative e direttive vigenti rivolte alla prevenzione dal virus Covid 19. Tutto il personale impiegato dovrà essere in possesso delle certificazioni richieste dalle normative vigenti di contenimento della pandemia (Green pass, dispositivi di protezione individuale).

Il personale addetto al Servizio ha il divieto di:

1. manomettere apparecchiature, attrezzature e oggetti di qualsiasi genere, di proprietà della Stazione Appaltante o in dotazione dello stesso;
2. utilizzare per scopo personale, fotocopiatrici, telefoni, computer e qualsiasi altra apparecchiatura, carta e cancelleria;
3. invitare espressamente conoscenti, intrattenersi con essi e/o farli accedere alle sale museali, senza titolo o con titolo gratuito;
4. introdurre beni all'interno dei locali di controllo senza preventiva autorizzazione della Stazione Appaltante;
5. allontanarsi ingiustificatamente dalla postazione di servizio, salvo quando sia richiesto e/o autorizzato dal Referente o dal Responsabile della Gestione Museale;
6. impiegare personale in sostituzione, estraneo all'Appaltatore;
7. non indossare l'uniforme e il badge identificativo del lavoratore e del datore di lavoro;
8. utilizzare all'interno dello stabile percorsi diversi da quelli assegnati;
9. utilizzare telefoni cellulari o altri apparecchi personali se non per comprovata necessità;
10. alzare la voce se non in caso di emergenza;

11. utilizzare radio, televisione, i/pod, tablet, i/pad o altri dispositivi per la navigazione su internet o la comunicazione nonché leggere giornali, riviste o altro, diverso dal materiale informativo inerente il servizio svolto;
12. svolgere lavori e/o attività diverse da quelle previste nel Capitolato;
13. accettare o richiedere, sotto qualsiasi forma, mance o qualsiasi altra forma di compenso e regalia da visitatori, fotografi, studiosi, ecc.;
14. svolgere l'attività di guida al pubblico o accompagnare estranei nei locali normalmente interdetti;
15. danneggiare le collezioni dei beni, i pavimenti, gli infissi, i rivestimenti delle pareti, le tinte, i mobili, le apparecchiature, gli arredi in genere e comunque tutto ciò che concorre a formare, nella globalità, gli ambienti oggetto del Servizio;
16. sollevare contestazioni verso il committente circa i tempi, le modalità o altro afferenti il Servizio, se non per il tramite del proprio coordinatore.

ART. B11-VERIFICHE E CONTROLLI DI QUALITA'

Durante tutto il periodo di esecuzione dell'appalto la Stazione appaltante si riserva di esercitare le funzioni di programmazione, controllo e verifica circa la rispondenza, la qualità e la piena conformità del servizio agli obblighi di cui al presente capitolato speciale d'appalto.

Il controllo sulla qualità del lavoro svolto, riguardante in particolare il corretto e cortese rapporto con il pubblico e con tutto il personale operante nelle sedi museali, sarà costantemente effettuato dai referenti individuati dall'Amministrazione, anche sulla base di segnalazione da parte degli utenti o del personale comunale; ogni osservazione in merito sarà tempestivamente comunicata al Coordinatore dell'Appaltatore perché siano apportati gli opportuni correttivi.

La Stazione appaltante si riserva di effettuare indagini su dati aggregati, anche di tipo qualitativo, sulla soddisfazione degli utenti rispetto all'erogazione dei servizi appaltati, in particolare in merito al comportamento relazionale degli addetti.

**