



COMUNE DI REGGIO CALABRIA

U.O. CULTURA IMMAGINE TURISMO

Via Fata Morgana, 13 - 89127 Reggio Calabria
Tel. 0965/362072 - 362070 - Fax. 0965/813155
pinacoteca@reggiocal.it

Capitolato speciale di appalto per la gestione dei servizi aggiuntivi della Pinacoteca Civica di Reggio Calabria.

ART. 1- OGGETTO E DURATA DELL' APPALTO

La gara ha per oggetto l'affidamento della gestione dei "Servizi di accoglienza, assistenza alla visita (biglietteria, didattica e visite guidate), bookshop, coordinamento delle attività e custodia della Pinacoteca civica di Reggio Calabria "

ART. 2 - ATTIVITA'

I servizi oggetto del presente appalto comprendono le seguenti attività :

2.1 - Servizi di accoglienza, assistenza alla visita e custodia

Il servizio di accoglienza e biglietteria sarà erogato nei locali già allestiti a cura dell'Amministrazione Comunale. Il gestore dovrà organizzare un punto di accoglienza in grado di comunicare le informazioni utili ai visitatori e di garantire le condizioni per la migliore fruizione possibile delle strutture museali e dei servizi aggiuntivi. In particolare dovranno essere fornite notizie sulle attività della Pinacoteca, sui servizi offerti, su accessibilità, orari e tariffe.

2.1.a Biglietteria

Il servizio di biglietteria consiste nella vendita e distribuzione dei biglietti d'ingresso secondo le modalità previste dalle norme vigenti e sulla base delle tariffe fissate dall'amministrazione e dovrà essere attivo tutti i giorni, tranne il lunedì, per 6 (sei) ore giornaliere.

- In particolare il Gestore dovrà provvedere alle seguente attività:

- a) presidio della biglietteria e consegna ai visitatori dei biglietti di ingresso;
- b) emissione dei biglietti su carta, tramite un sistema informatico che permetta di stamparli con un numero di serie continuo pur al variare della tipologia/tariffa di volta in volta richiesta dal visitatore, tra quelle previste dall'amministrazione;
- c) incasso dei corrispettivi derivanti dall'emissione dei biglietti e degli altri servizi connessi;
- d) invio alla direzione della Pinacoteca all'inizio di ogni mese delle rilevazioni statistiche relative al mese precedente sui visitatori, sulla distribuzione quotidiana delle visite e sugli introiti. I biglietti potranno essere interi, ridotti o gratuiti.

La gestione del servizio di biglietteria dovrà avvenire in regola con le disposizioni assicurative e sanitarie. Il personale addetto dovrà usare correntemente almeno una lingua straniera. Eventuali apporti pubblicitari saranno concordati di volta in volta con il Comune.

2.1.b - Attività didattica e visite guidate

Fermo restando che ogni iniziativa dovrà seguire le linee di indirizzo e programmazione determinate dal Comune, il gestore dovrà proporre un progetto coerente di attività a carattere educativo e scientifico differenziate per le diverse categorie di utenti e organizzare un servizio di visite guidate. Queste attività dovranno prioritariamente essere rivolte a scuole, Associazioni culturali e altre Istituzioni culturali secondo progetti specifici che dovranno essere approvati dalla direzione della Pinacoteca.

Le tariffe al pubblico per tali servizi dovranno essere concordate con il Comune.

Le visite guidate dovranno essere affidate esclusivamente a persone in possesso di adeguati curricula che dovranno essere conformi a quanto stabilito dalla Carta Nazionale delle Professioni Museali. Il servizio di visite guidate dovrà essere offerto nelle principali lingue straniere.

2.1.c- Sorveglianza e custodia delle sale

La ditta aggiudicataria dovrà effettuare l'apertura e la chiusura della Pinacoteca, secondo gli orari determinati dal Comune e prestare servizio di custodia e sorveglianza delle sale .

2.2 Servizio di vendita- Bookshop

Il servizio di vendita di pubblicazioni a tema nella Pinacoteca civica sarà svolto nei locali già allestiti a cura dell'Amministrazione Comunale. Il gestore dovrà garantire lo svolgimento del servizio almeno per tutta la durata dell'apertura al pubblico della struttura.

Il materiale in esposizione e in vendita, che sarà fornito dal gestore, deve essere previamente approvato dalla Direzione della Pinacoteca.

L'attività di vendita dovrà essere effettuata con l'utilizzo di un registratore fiscale ed il ricavato sarà di competenza del gestore.

2.3.Servizio di coordinamento delle attività

Il Gestore dovrà assicurare alla Pinacoteca un servizio di coordinamento delle attività di carattere logistico ed organizzativo, che saranno gestite sotto la supervisione del Comune.

Per assicurare queste attività il gestore dovrà mettere a disposizione della Pinacoteca un addetto a tempo pieno in possesso dei seguenti requisiti:

Titolo di studio: diploma scuola media superiore e/o laurea - curriculum con esperienza professionale di almeno due anni nel settore - corsi di formazione specifici - conoscenza, almeno, della lingua inglese .

Fanno parte non esaustiva delle attività sopra menzionate:

- la collaborazione alle attività istituzionali della Direzione della Pinacoteca
- la predisposizione di materiali e di attrezzature varie legati al normale funzionamento della struttura,
- l'espletamento della customer satisfaction, relativamente ai servizi museali e ad iniziative campione individuate dalla Direzione della Pinacoteca, con distribuzione, raccolta e analisi dei relativi questionari

2.3.a- Servizio Editoriale

La Pinacoteca mette a disposizione del Gestore le immagini del proprio patrimonio , senza accollo degli oneri di cui all'art. 108 del D. Lgs. 42/04 ai fini della produzione editoriale, di oggettistica e cartolibraria.

Il Comune mantiene il copyright e la linea editoriale per tutte le pubblicazioni edite che dovranno riportare i loghi del Comune e quello dell'editore.

Il Gestore si impegna a pubblicare i seguenti prodotti, provvedendo alle spese di traduzione per le opere da realizzare anche in lingua straniera (inglese):

- n.50.000 brevi guide delle opere esposte da distribuire gratuitamente ai visitatori
- n.100.000 pieghevoli da distribuire gratuitamente ai visitatori e presso gli istituti scolastici.

Per tutte le realizzazioni proposte, in aggiunta agli obblighi contrattuali, dal gestore, questi dovrà corrispondere i relativi diritti agli autori dei testi ed avrà l'onere di acquisire le immagini (ed i relativi diritti di riproduzione) dei beni eventualmente non pertinenti al Comune.

Art. 3 - MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

I servizi richiesti dovranno svolgersi presso la sede della Pinacoteca Civica nei giorni e nell'orario di apertura stabiliti. L'attività oggetto del presente capitolato dovrà essere svolta in stretta relazione con il Comune.

Il gestore si impegna a fornire, per l'espletamento del servizio, almeno 6 unità lavorative al giorno (di cui 1 con compiti di coordinamento) .

Il prestatore del servizio dovrà verificare l'efficiente funzionamento delle attrezzature (che rimangono di proprietà del Comune di Reggio Calabria) in dotazione alla Pinacoteca Civica, che potrà liberamente utilizzare nell'ambito della gestione.

Tali attrezzature sono le seguenti:

- Sistema informatico di biglietteria-hardware e software-stampante
- Registratore di cassa per l'emissione degli scontrini fiscali

- Attrezzatura tecnica per l'uso della sala conferenze (videoproiettore, schermo per proiezioni, impianti suono)
- Sistema di sorveglianza

La Pinacoteca seguirà, di norma, il seguente orario di apertura al pubblico da martedì a domenica dalle ore 9,30 alle ore 12,30 e dalle ore 16,30 alle ore 19,30

Art. 4 – IMPORTO A BASE D'ASTA

L'importo a base d'asta per i servizi di cui al presente appalto è pari ad € 80.000,00 (oltre Iva). Gli oneri di sicurezza relativi alle interferenze sono pari a 0 (zero). Per la gestione dei servizi di biglietteria, il Gestore dovrà provvedere alla emissione dei biglietti e potrà trattenere sulle entrate di biglietteria un aggio pari al 30%.

Per la gestione dei servizi di vendita il Gestore potrà conseguire interamente le entrate del bookshop .

Art. 5 – RESPONSABILITA' ED OBBLIGHI DEL GESTORE

Il Gestore si obbliga a conformarsi a tutte le leggi e regolamenti in vigore che disciplinano le attività del servizio oggetto del presente capitolato. Il Gestore si obbliga ad ottenere tutte le autorizzazioni e a rispettare tutte le formalità amministrative necessarie allo svolgimento del servizio.

Il Gestore è sempre responsabile, sia verso l'Amministrazione Comunale sia verso terzi, dell'esecuzione dei servizi assunti. E', altresì, responsabile dell'operato e del contegno del personale dipendente e degli eventuali danni .

Il Gestore che assume l'appalto di cui al presente capitolato, dovrà dichiarare di aver preso perfetta conoscenza della struttura, prima dell'accettazione e di essere a conoscenza della normativa in materia di sicurezza dei lavoratori.

Per l'esecuzione dei servizi il Gestore si avvale di personale dalla stessa retribuito nel rispetto della normativa e sotto la propria responsabilità.

Si impegna, altresì, a rispettare tutte le norme previdenziali ed assistenziali vigenti in Italia, verso il personale impiegato nel servizio

Fatti salvi gli obblighi e gli oneri di cui a tutti gli altri articoli del presente Capitolato, è fatto obbligo al Gestore di:

- provvedere a tutti gli adempimenti di legge per lo svolgimento dei servizi;
- fornire ogni mezzo necessario e sufficiente per realizzare servizi descritti nel presente capitolato nei termini richiesti;
- provvedere alle licenze ed autorizzazioni previste dalla normativa vigente per lo svolgimento dei servizi;
- provvedere a tutte le previdenze necessarie al fine di evitare, nel corso delle attività, incidenti e danni alle persone, alle strutture, agli altri servizi ed a quant'altro esistente nelle zone di lavoro e di deposito nonché nelle zone limitrofe;
- non alterare l'attuale struttura degli immobili;
- assumersi il rischio di imprevisti e difficoltà esecutive, a fronte delle quali non potrà, pertanto, richiedere alcun compenso;
- fornire, in caso di obblighi non soddisfatti, immediate ed esaurienti spiegazioni e contestuali proposte di soluzioni alternative;
- rispettare i termini ed i costi previsti, assumendosi conseguenze ed oneri derivanti dalla mancata osservanza degli stessi, salva la dimostrazione che l'eventuale omissione sia dovuta a mancata ottemperanza dei propri obblighi da parte del Comune;
- non cedere o subappaltare i servizi di cui ai punti precedenti;
- assumersi integralmente tutti gli oneri relativi a danneggiamenti di qualsiasi natura e al degrado intervenuti, dopo l'avvio del servizio, sui locali concessi e sulle loro adiacenze, ad eccezione dei danni determinati da cause estranee ai servizi prestati e all'occupazione dei locali, pur restando anche in questo caso a carico del Gestore l'onere della prova;
- indicare prima dell'attivazione del servizio gli indirizzi (postali, telefonici, fax, e-mail) cui indirizzare le comunicazioni di servizio che si rendessero eventualmente necessarie;

- garantire la riservatezza delle informazioni, conoscenze e procedure;
- non utilizzare il logo della Pinacoteca nonché l'esibizione, anche a fini pubblicitari, di insegne o marchi di qualsiasi genere e tipo salvo quelli di titolarità dell'amministrazione e da questa eventualmente autorizzati;
- trasmettere alla Direzione della Pinacoteca un rendiconto mensile completo sui biglietti venduti, sulla gestione del bookshop, e delle visite guidate .

Il Gestore inoltre si obbliga a impiegare personale di ottima professionalità da attestarsi mediante presentazione preventiva del curricula al Comune, nel rispetto della Carta Nazionale delle Professioni Museali ed in regola con tutte le disposizioni di legge che disciplinano l'espletamento delle attività presso un pubblico esercizio.

Il Comune potrà esigere, nell'interesse del servizio e con motivate ragioni scritte, l'allontanamento e la immediata sostituzione delle unità di personale non ritenute adeguate.

Il Gestore dovrà fornire all'Amministrazione Comunale i nominativi del personale utilizzato e segnalare entro sette giorni tutte le variazioni e i relativi dati di identificazione.

Il Gestore dovrà indicare, al momento dell'attivazione dei servizi, la persona che svolgerà le funzioni di coordinatore dei servizi sopra descritti e la persona che potrà sostituirla nei periodi di assenza.

Il coordinatore dei servizi, al quale farà capo tutto il personale addetto ai servizi, dovrà fungere da referente della Direzione della Pinacoteca, dovrà garantire il buon funzionamento e la regolarità di tutti i servizi nonché assicurare il rispetto del presente capitolato.

Per il personale a contatto con il pubblico è richiesta la conoscenza di almeno una lingua straniera.

Tutto il personale dovrà indossare la divisa concordata con l'Amministrazione ed essere sempre dotato di cartellino identificativo ben visibile. Ogni smarrimento di suddetto cartellino dovrà essere immediatamente notificato alla Direzione della Pinacoteca.

Il Gestore dovrà rispettare per il personale utilizzato le normative contrattuali, previdenziali e fiscali previste per la categoria di appartenenza.

Tutto il personale operativo utilizzato dal Gestore ha l'obbligo di attenersi alle disposizioni e alle norme di sicurezza individuale e all'utilizzo dei mezzi d'opera.

Per la tutela del pubblico interesse il Gestore dovrà esporre, permanentemente e in modo ben visibile, nei locali adibiti al servizio, l'orario di apertura e chiusura dell'esercizio, i prezzi e le tariffe dei prodotti e delle prestazioni.

Il Gestore si obbliga a rilasciare a tutti i clienti gli scontrini, le fatture e comunque tutti i documenti fiscalmente previsti dalla vigente normativa, utilizzando gli strumenti (registratori di cassa, ecc.) e i moduli di legge.

Art. 6 - SICUREZZA

Nessuna responsabilità, ad alcun titolo, potrà essere attribuita al Comune in caso di incidenti, di ogni natura e genere, eventualmente accaduti al personale impiegato dal Gestore o ai clienti del servizio nelle aree di pertinenza dei servizi oggetto del presente capitolato.

Il Gestore dovrà prendere tutti i provvedimenti necessari perché l'esecuzione dei servizi contrattualmente previsti si svolgano in condizioni permanenti di sicurezza, nel pieno rispetto delle norme vigenti emanate o comunque applicabili nel territorio nazionale, nonché delle eventuali norme interne del Comune in materia di prevenzione degli infortuni ed igiene del lavoro.

Art. 7- DANNI E ASSICURAZIONE

Ogni eventuale sinistro che si verificasse nell'espletamento del servizio od operazioni ad esso collegate ai danni dell'Amministrazione Comunale, per fatto o colpa dei lavoratori utilizzati è a totale carico del Gestore che si obbliga a risarcire integralmente i danni, su richiesta scritta e documentata dell'Amministrazione Comunale

Per la copertura dei rischi di cui al comma precedente, la ditta aggiudicataria si impegna a presentare , prima dell'inizio dei servizi , copia della polizza assicurativa con massimali non inferiori ad € 500.000,00.

Art.8 – MODALITA' D'APPALTO

Il servizio sarà affidato alla Ditta che avrà presentato l'offerta più vantaggiosa, calcolata sul totale dei servizi offerti, ai sensi dell'art. 83 del D. Lgs. 163/2006. Essa sarà valutata secondo i criteri indicati nel disciplinare di gara.
Non sono ammesse offerte in aumento.

Art. 9- STIPULA DEL CONTRATTO

Tutte le spese inerenti e consequenziali al contratto, quali bolli, imposta di registro, ecc. sono a carico esclusivo dell'aggiudicatario, senza diritto di rivalsa.
L'aggiudicatario, in sede di stipulazione del contratto, è tenuto a presentare tutti i documenti e certificati atti a comprovare quanto dichiarato in sede di gara e la insussistenza di cause ostative ex legge n. 575/65 e s.m.i.

Art. 10- CAUZIONE DEFINITIVA

Alla stipula del contratto, a garanzia delle obbligazioni derivanti dal servizio, la ditta aggiudicataria dovrà costituire apposita cauzione, con polizza fidejussoria bancaria o assicurativa, di importo pari al 10% del prezzo d'appalto, che deve:

- prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta del soggetto appaltante;
- avere validità di dodici mesi;

La garanzia copre eventuali inadempienze rispetto agli impegni assunti e/o la mancata esecuzione delle prestazioni offerte.

Art. 11- MODALITA' DI PAGAMENTO

Il Comune provvederà al pagamento in favore della ditta aggiudicataria a rate mensili posticipate, dietro presentazione di regolare fattura, previa verifica della corretta esecuzione del servizio.

Art. 12 - PERSONALE ADDETTO

Entro dieci giorni dall'inizio dell'appalto, l'impresa dovrà comunicare all'Amministrazione il numero ed i nominativi delle persone giornalmente impegnate e dei sostituti.

La ditta dovrà anche indicare il nominativo della persona indicata quale coordinatore presente in sede con recapito stabile, a cui l'Amministrazione potrà rivolgersi per eventuali contestazioni verbali in caso di irregolarità nell'esecuzione del servizio.

Spetta all'Amministrazione chiedere la sostituzione delle persone che per documentati motivi non si dimostrino in grado di realizzare i compiti assegnati. Nel caso dell'esercizio di tale facoltà, l'impresa dovrà provvedere alla sostituzione delle persone entro e non oltre dieci giorni dal ricevimento della comunicazione.

Art. 13 - DURATA DELL'APPALTO

L'appalto ha durata di dodici mesi.

Art. 14 - DECADENZA

Comportano la decadenza dell'appalto per colpa del Gestore, previo accertamento del Comune e contestazione da parte della medesima:

- a) la mancata attivazione del servizio entro i termini stabiliti nel contratto senza giustificato motivo;
- b) la mancata costituzione della cauzione nei termini assegnati;
- c) le ripetute violazioni delle modalità di svolgimento dei servizi;
- d) la grave violazione degli obblighi di conservazione e tenuta dei libri contabili, nonché la mancata rendicontazione per due semestri consecutivi;
- e) la dichiarazione di insolvenza, la messa in liquidazione, la cessazione di attività del Gestore;
- f) il passaggio in giudicato di sentenza di condanna del Gestore per delitti finanziari che incidano sulla moralità professionale;
- g) l'inadempimento da parte del Gestore degli obblighi assicurativi anche a favore di terzi nonché quelli relativi al pagamento delle spettanze dei lavoratori e dei contributi previdenziali e assistenziali a loro favore;

h) l'inadempimento degli obblighi relativi al pagamento delle imposte e delle tasse relative alle attività di gestione dei servizi affidati.

La decadenza comporterà, in ogni caso, l'incameramento, di diritto, della cauzione. Non spetterà al Gestore, in caso di decadenza dell'appalto, alcun indennizzo, per nessun titolo, neppure sotto il profilo di rimborso spese.

In tutti i casi di risoluzione del contratto per colpa del Gestore, esso ha l'obbligo di effettuare il pagamento di quanto dovuto fino a quel momento ed è tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dall'inadempimento, causa della risoluzione, fra cui il rimborso dei maggiori costi derivanti al Comune dalla stipula di un nuovo contratto o, comunque, dalla necessità di provvedere in altro modo alle prestazioni oggetto di contratto medesimo.

In caso di inadempimento totale o parziale degli obblighi contrattuali, il Comune comunicherà per iscritto al Gestore le inadempienze riscontrate, ingiungendogli di adeguarsi con immediatezza, alle prescrizioni impartite per la corretta esecuzione del contratto.

Il Gestore potrà esporre le proprie ragioni o eliminare le cause di decadenza entro i venti giorni successivi alla contestazione.

Trascorso inutilmente tale termine sarà dichiarata la decadenza.

Art. 15- INADEMPIMENTI - PENALI

E' prevista la risoluzione "de iure" del contratto in caso di inadempimento "grave" che non consente la prosecuzione del rapporto.

Salva la risoluzione del contratto ed il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ed imprecisa l'eventuale responsabilità sancita dal diritto penale, il Concessionario dovrà corrispondere le penali:

- a) di euro 80,00 per il ritardo negli orari di presenza;
- b) di euro 200,00 per ogni giornata mancata effettuazione o interruzione del servizio;
- c) da euro 50,00 ad euro 500,00 secondo la gravità dell'infrazione, per ogni altro inadempimento delle obbligazioni del presente Capitolato non comportante la risoluzione del Contratto.

2) Il pagamento della penale dovrà essere effettuato entro trenta giorni dal ricevimento della contestazione, effettuata dal Committente, pena l'esclusione della cauzione.

Art. 16- RECESSO

In tutti i casi di grave inadempimento dell'aggiudicatario, il contratto potrà essere risolto a mezzo comunicazione scritta del Comune con lettera raccomandata A.R. In particolare il Comune potrà recedere dal contratto nei seguenti casi :

- 1) per motivi di pubblico interesse,
- 2) per gravi violazioni degli obblighi contrattuali non eliminate dall'appaltatore anche a seguito di diffida;
- 3) per sospensione o abbandono o mancata effettuazione dei servizi appaltati da parte del personale addetto;
- 4) per ripetuta dimostrazione di incapacità di assolvere i servizi ad un livello di qualità giudicato sufficiente;

In tal caso il Comune potrà affidare i servizi a terzi in danno dell'impresa inadempiente, salvo risarcimento per eventuali maggiori danni.

All'appaltatore verrà corrisposto il prezzo contrattuale dei servizi effettuati fino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese e i danni. Il Comune potrà rivalersi sulle eventuali somme a credito dell'appaltatore, nonché sulla cauzione, senza bisogno di formale diffida o comunicazione.

ART. 17- FORO COMPETENTE

Tutte le controversie giudiziali che dovessero insorgere in dipendenza delle presenti norme di esecuzione e del conseguente contratto verranno deferite in via esclusiva al Foro di Reggio Calabria.

IL DIRIGENTE
(D.ssa Maria Luisa Spanò)

