



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE CULTURA
SETTORE MUSEI E BIBLIOTECHE
Largo Pertini, 4
16123 – GENOVA
Tel. 010 – 5574700/12
e-mail museibiblioteche@comune.genova.it

CAPITOLATO SPECIALE

RELATIVO ALL' APPALTO DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA, PORTINERIA, BIGLIETTERIA, VISITE GUIDATE, INTRATTENIMENTI CULTURALI, LABORATORI DIDATTICI E INFORMATION DESK, SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA VISITA E CONTROLLO NELLE SALE, SERVIZIO DI BOOK&GIFT SHOP E ATTIVITA' DI PROMOZIONE E MARKETING, RISPETTIVAMENTE PRESSO IL MUSEO "GALLERIA D'ARTE MODERNA DI GENOVA" E PRESSO IL MUSEO "WOLFSONIANA" A GENOVA-NERVI. - CIG 6813719AC9

Art. 1 – FINALITA'

1. Il compendio museale di Genova-Nervi si compone dei musei di seguito indicati:

- “Giannettino Luxoro” nella Villa Luxoro in Viale Mafalda di Savoia gestito dalla Civica Amministrazione;
- “Raccolte Frugone” nella Villa Grimaldi Fassio in via Capolungo gestito dalla Civica Amministrazione;
- “Galleria d’Arte Moderna di Genova” nella Villa Saluzzo Serra in Via Capolungo, 3 gestita dalla Civica Amministrazione;
- “Wolfsoniana” nell’ex edificio scolastico ubicato in Via Serra Gropallo, 4 gestito dalla Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura.

2. Il numero di visitatori relativo all’ultimo triennio è di seguito indicato:

Galleria d'Arte Moderna di Genova

2013 n. visitatori 3.949 (di cui n. 906 non paganti);
2014 n. visitatori 4.232 (di cui n. 1.479 non paganti);
2015 n. visitatori 5.950 (di cui n. 2.504 non paganti).

Wolfsoniana

2013 n. visitatori 3.092 (di cui n. 1.032 non paganti);
2014 n. visitatori 3.415 (di cui n. 1.001 non paganti);
2015 n. visitatori 2.634 (oltre n. 8. 490 non paganti).

3. E' orientamento della Civica Amministrazione assegnare in appalto i servizi di accoglienza, portineria, biglietteria, assistenza alla visita e controllo nelle sale, visite guidate, intrattenimenti culturali, laboratori didattici per adulti, *information desk*, *book&gift shop* e attività di promozione e *marketing* presso la “Galleria d’Arte Moderna di Genova” e la “Wolfsoniana”, fermo restando che le linee scientifiche dei musei in questione restano in capo rispettivamente al Comune di Genova e alla Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura.

4. Preso atto della Convenzione per la valorizzazione e promozione della Collezione Wolfson e della “Wolfsoniana”, stipulata tra Comune di Genova – Settore Musei e Biblioteche e Palazzo Ducale Fondazione per la cultura in data 22 settembre 2015, da cui si evince che è compito del Comune di Genova provvedere alla gestione ordinaria tecnico-organizzativa della “Wolfsoniana”, in ragione dell’interesse istituzionale dell’Ente volto a garantire la visibilità e l’accessibilità al museo in questione.

5. La “Galleria d’Arte Moderna di Genova” possiede ed espone importanti collezioni di arte figurativa italiana e straniera databili tra fine del XVIII e il XXI secolo, con una specializzazione particolare relativa alla produzione artistica ligure per sua missione storica; in una logica di stringente complementarietà tra le collezioni dei due musei, al patrimonio di “Wolfsoniana” appartiene una straordinaria varietà di arti figurative e decorative, con speciale attenzione ai temi di propaganda – frutto del collezionismo del mecenate americano Mitchell Wolfson jr –, composta da dipinti, sculture, mobili, vetri, ceramiche, ferri battuti, argenti, tessuti, progetti di architettura relativi al periodo 1880-1945. Tutte le azioni di valorizzazione e di promozione che saranno attuate

dall'appaltatore dovranno tenere nel debito conto le caratteristiche e l'altissima qualità del patrimonio conservato nei due musei e il loro rapporto sinergico con il pregevole contesto naturale in cui si trovano.

6. La procedura di gara è finalizzata all'individuazione di un soggetto in grado di erogare i servizi museali richiesti improntati a standard di elevata qualità e volti al soddisfacimento dell'utenza appartenente ai diversi target, nonché di collaborare col Comune di Genova nel percorso di valorizzazione delle collezioni, una campagna di comunicazione e promozione dei musei relativi al compendio di Nervi, sopra elencati con particolare riferimento ai musei "Galleria d'Arte Moderna di Genova" e "Wolfsoniana".

Art. 2 – OGGETTO, IMPORTO E DURATA DEI SERVIZI

1. Costituisce oggetto del presente Capitolato Speciale l'appalto di servizi, da aggiudicare ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. n. 50/2016 di accoglienza, portineria, biglietteria, visite guidate, intrattenimenti culturali, laboratori didattici per adulti, prenotazioni e information desk, assistenza alla visita e controllo nelle sale, servizio di book&gift shop presso il Museo Galleria d'Arte Moderna e presso il Museo Wolfsoniana, a Genova Nervi e attività di promozione e *marketing* relativa ai musei del compendio di Nervi indicati all'art. 3.

2. La "Galleria di Arte Moderna di Genova", ospitata in Villa Saluzzo Serra (via Capolungo 9 – 16167 Genova), è costituita da tre piani espositivi: il piano terra, il primo piano nobile e una parte del piano ammezzato per una superficie totale di circa 1.500 mq. La parte restante dell'ammezzato ospita gli uffici e zone di servizio.

3. L'esposizione della "Wolfsoniana", ospitata in un ex edificio scolastico ubicato in Via Serra Gropallo 4 (16167 Genova), è disposta su tre piani – uno terreno e due superiori – coprendo una superficie di circa 600 mq.

L'importo totale del contratto, con durata di anni due e comprensivo dell'opzione di cui infra, sarà determinato dall'applicazione della percentuale unica di ribasso offerta all'importo posto a base di gara e pari ad Euro 540.000,00 importo esente I.V.A. (ex art. 10 comma 22 D.lgs. 633/1972) trattandosi di corrispettivi per prestazioni inerenti la visita museale. Oneri da interferenza pari a zero.

Alla scadenza dei due anni, La stazione appaltante si riserva la facoltà di proseguire l'affidamento per una durata massima di ulteriori 12 mesi inoltrando una richiesta scritta alla ditta aggiudicataria entro 20 giorni dalla scadenza contrattuale, alle medesime condizioni di cui al contratto originario.

L'importo contrattuale potrà inoltre subire variazioni in aumento o in diminuzione delle prestazioni sino ad 1/ 5 dell'importo complessivo, secondo quanto stabilito dall'art. 106 comma 12 del codice, agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario senza diritto ad alcuna indennità.

La Civica Amministrazione si riserva infine di prorogare il presente affidamento per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi del comma 11 del predetto art. 106; in tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni di cui al contratto originario.

Art. 3 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI

I servizi che devono essere garantiti dall'appaltatore nell'ambito dei musei "Galleria d'Arte Moderna di Genova" e "Wolfsoniana" sono di seguito elencati:

- A) apertura e chiusura dei musei nel rispetto dell'orario stabilito dalla Civica Amministrazione; biglietteria, accoglienza e informazioni turistico-culturali, visite guidate, intrattenimenti culturali, laboratori didattici per adulti, information desk; assistenza alla visita e controllo nelle sale;
- B) gestione dei *book&gift shop*;
- C) attività di comunicazione, promozione, marketing e turismo scolastico.

Art. 4 – MODALITA' DI GESTIONE DEI SERVIZI

A -Servizi relativi alla gestione della "Galleria d'Arte Moderna di Genova" e della "Wolfsoniana"

A1. Apertura e chiusura dei Musei

1. L'appaltatore dovrà garantire la fruibilità e visitabilità dei Musei sopra indicati negli orari di apertura/chiusura stabiliti dalla Civica Amministrazione.
2. Durante il periodo di apertura delle strutture museali è richiesto il servizio di portineria e il presidio degli ingressi.
3. Durante l'orario di chiusura, a cura e spese dell'appaltatore, dovranno essere attive le segreterie telefoniche che, in lingua italiana e inglese, forniranno informazioni su orari di apertura e tariffe. I messaggi dovranno contenere l'indirizzo di posta elettronica delle due Direzioni dei musei e dell'appaltatore per la gestione degli eventuali messaggi scritti.

A2.Visite guidate, intrattenimenti culturali, laboratori didattici, prenotazioni, information desk

A2.a. Biglietterie

1. La gestione delle biglietterie dovrà effettuarsi attraverso la verifica e l'emissione delle diverse tipologie di bigliettazione (interi, ridotti, card, etc.) che i visitatori chiederanno per avere accesso alla visita museale e alle iniziative culturali ivi realizzate.
2. Con l'emissione dei titoli di accesso e con la gestione della contabilità riguardante le entrate derivanti dalla bigliettazione è necessaria la predisposizione del rendiconto giornaliero e mensile, nonché la tenuta, ove prevista, dei rapporti con la SIAE o altri enti in occasione di iniziative e mostre.
3. Il lay-out dei biglietti, realizzati ed emessi, dovrà essere approvato dalla Civica Amministrazione.
4. L'appaltatore dovrà utilizzare il sistema informatico in uso presso i Musei Civici genovesi per l'emissione delle varie tipologie di biglietti, e, quindi, dovrà dotarsi di idonea strumentazione informatica da approvarsi a cura della Civica Amministrazione, ovvero utilizzare altro sistema compatibile con il sistema in dotazione agli altri musei civici.
5. I titoli emessi dovranno recare un numero di serie progressivo e l'importo della tariffa pagata

dal visitatore.

6. Quotidianamente, da postazione remota, la Civica Amministrazione dovrà poter accedere al sistema informatico per la consultazione dei dati del giorno, del mese e dell'anno in corso al fine di monitorare costantemente l'evoluzione del flusso dei visitatori.
7. Alla fine di ogni mese dovranno essere inviati alla Direzione dei Musei in questione un tabulato e una ricapitolazione che attestino la quantità e il tipo di emissioni. Tale rendiconto dovrà essere emesso dal medesimo strumento abilitato all'emissione dei titoli di accesso.
8. Resta inteso che:
 - L'appaltatore incassa l'importo derivante dalla vendita dei titoli di accesso ai Musei in questione, impegnandosi alla corresponsione dell'intero incasso in favore della Civica Amministrazione;
 - L'appaltatore si impegna a porre in vendita e a promuovere adeguatamente, con forme da concordarsi con la Civica Amministrazione, qualsiasi tipo di biglietto cumulativo e/o card che l'Amministrazione metterà in vendita anche in convenzione con altri Enti pubblici o privati.
9. In occasione di singole iniziative, appaltatore è tenuto a fornire alla Direzione dei Musei, con modalità da concordarsi circa il tipo di rilevazione, le statistiche sull'affluenza dei visitatori suddivisi per categorie e tipologie di titoli di accesso.
10. In particolare, sarà cura dell'appaltatore fornire con cadenza mensile, entro il terzo giorno non festivo del mese successivo, alla Direzione dei Musei le rilevazioni statistiche sui visitatori, evidenziando percentualmente le variazioni rispetto al mese precedente e allo stesso mese dell'anno precedente, con un riscontro sui biglietti venduti.

A2.b. - Information desk

1. Presso le biglietterie dei Musei in questione dovrà funzionare un servizio di information desk per le informazioni al pubblico, anche nelle lingue inglese e francese, inerenti alle collezioni e alle iniziative dei Musei di Nervi, degli altri musei cittadini, della programmazione culturale proposta a Nervi, nel Levante cittadino e nella città di Genova, nonché informazioni su tariffe e facilitazioni previste, garantendo, qualora prevista, la distribuzione di pieghevoli e pubblicazioni ad uso informativo e turistico.

A2.c. - Visite guidate , intrattenimenti culturali e laboratori didattici per adulti

1. Presso le biglietterie dei Musei in questione, dovrà funzionare un servizio di prenotazioni e di svolgimento delle visite guidate di singoli, gruppi e comitive o per altre iniziative inerenti i Musei concordate con la Direzione dei Musei. Le visite guidate verranno effettuate presso i Musei da personale adeguatamente qualificato nel settore storico-artistico e con preparazione specialistica sui temi delle esposizioni e del contesto architettonico, storico e ambientale. Poiché la Galleria d'Arte Moderna di Genova e la Wolfsoniana si trovano nell'area dei Parchi di Nervi, dovranno essere programmate, in continuità col patrimonio artistico legato ai temi del paesaggio e ai generi floreali, anche visite guidate al percorso ambientale dei parchi, con mirati riferimenti alle essenze arboree presenti nei parchi, al roseto, alla vegetazione mediterranea della scogliera. Le guide dovranno essere in grado di effettuare la visita guidata almeno nelle lingue inglese e francese.
2. Presso le biglietterie dei Musei in questione, dovrà funzionare un servizio di prenotazioni di laboratori didattici per adulti per il cui svolgimento l'appaltatore dovrà adeguatamente formare il personale preposto sui temi delle esposizioni, del contesto architettonico, storico e ambientale e delle varie mostre temporanee, degli spettacoli teatrali e musicali e delle altre attività in programma.

3. L' appaltatore dovrà attivare la prevendita dei titoli di accesso attraverso una rete telematica che utilizzi sistemi *on-line* in tempo reale e che garantisca la sicurezza dei dati trasmessi i cui costi non gravino sull'Amministrazione.

4. L' appaltatore dovrà rendersi disponibile a collaborare alle iniziative proposte dalla Civica Amministrazione e dalla Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura, a ideare intrattenimenti culturali finalizzati alla valorizzazione delle collezioni permanenti, in sintonia e in supporto alla programmazione delle Direzioni museali.

A2.d. Servizio di noleggio di materiale informativo e divulgativo

1. E' fatto obbligo per l'appaltatore attivare nell'ambito dei Musei in questione il servizio di noleggio di materiale informativo e divulgativo costituito da audioguide, app e/o ogni altro tipo di materiale informativo propedeutico alla visita museale, con percorsi differenziati per categorie di utenti, in linea con le moderne tecnologie.
2. I contenuti del materiale informativo e divulgativo dovranno essere preventivamente concordati con la Direzione dei Musei.

A2.e. Guardaroba

1. Presso i banconi centrali dei musei in questione, ove si svolgono i servizi di cui alla lett. A1. del presente articolo, l'appaltatore dovrà garantire il servizio di guardaroba per la custodia di borse, zaini, ombrelli e vestiario dei visitatori mediante l'utilizzo degli spazi all'uopo destinati nell'ambito dei musei in questione.
2. Al visitatore verrà rilasciata apposita ricevuta per il ritiro degli effetti personali lasciati in custodia mentre l'addetto al servizio, al termine della visita, dovrà porre attenzione perché il ritiro degli effetti personali avvenga in modo rapido e senza creare disagi.
3. Tenuto conto della ipotesi eventuale che un visitatore intenda porre in atto azioni lesive e al fine di garantire la sicurezza delle opere esposte, degli allestimenti e dei visitatori stessi è richiesto che pacchi, borse e ombrelli siano lasciati al guardaroba.

A2.f. Assistenza alla visita e controllo nelle sale

1. Il servizio di assistenza alla visita deve tenere conto della capacità di rispondere in modo adeguato alle richieste dei visitatori, fornendo notizie generali in merito alla dislocazione delle sale espositive, alle visite guidate, se in programma e agli orari del loro svolgimento, alle iniziative e alle manifestazioni eventualmente presenti nell'ambito dei Musei in questione.
2. Durante il periodo di apertura al pubblico ogni piano espositivo, compatibilmente con il flusso dei visitatori, dovrà essere presidiato dagli addetti di turno, che dovranno essere organizzati in squadre. Ciascuna squadra dovrà fare riferimento al proprio Referente Responsabile.
3. Il Referente Responsabile, che dovrà essere individuato dall'appaltatore e il cui nominativo dovrà essere segnalato alla Direzione dei Musei, sarà responsabile in ordine alla qualità dei servizi erogati nell'ambito dei Musei in questione.
4. Ogni addetto che per qualsiasi necessità dovesse allontanarsi dalla propria postazione lavorativa potrà farlo previa comunicazione al proprio Referente Responsabile al fine che quest'ultimo provveda alla sostituzione temporanea.
5. In ogni modo è necessario prestare particolare attenzione a garantire la presenza degli addetti

ai piani durante l'afflusso dei visitatori.

6. Per l'accesso di persone disabili con necessità di un ausilio per superare eventuali barriere architettoniche, il personale addetto al *front-office* è tenuto a informare prontamente il Referente Responsabile della propria squadra. Questi ultimi, abilitati agli ausili tecnici per l'autonomia delle persone e, in particolare, per le persone disabili dovranno intervenire in maniera efficiente ed adeguata al caso, poiché la qualità del servizio museale deve esplicitarsi anche attraverso la cultura dell'accoglienza prestando particolare attenzione alle necessità e ai bisogni dei diversamente abili.
7. Qualora si manifestasse tra i visitatori o tra il personale in servizio presso le strutture museali in questione (operatori comunali e addetti ai servizi in appalto) un'emergenza sanitaria o legata a incendi è specifico compito degli addetti presenti avvisare con la massima tempestività, senza creare stati di panico ma senza sottovalutare la situazione, il Pronto Soccorso, il proprio Referente Responsabile.
8. L'appaltatore dovrà porre attenzione al vestiario degli addetti che durante i turni di lavoro dovranno essere facilmente individuabili dai visitatori. E' richiesto agli addetti in servizio l'uso di un cartellino di riconoscimento identificativo da concordare con la Direzione dei Musei e un abbigliamento di un unico colore (blu, nero, grigio o altro colore da concordare con le Direzioni dei Musei).
9. Il servizio di controllo nelle sale comporta la custodia delle sale espositive, un attento e costante sopralluogo sui percorsi museali, al fine di verificare il corretto stato e posizionamento delle opere d'arte e dei materiali esposti e il monitoraggio del comportamento dei visitatori, onde evitare pericoli di danneggiamento o di furto.
10. Il servizio dovrà prevedere, per ogni giorno di apertura al pubblico delle strutture museali in questione, una visita ricognitiva iniziale al fine di riscontrare la presenza delle opere e delle attrezzature e di verificare che durante il periodo di chiusura non si siano verificati eventi non controllati (furti, danneggiamenti, guasti, infiltrazioni d'acqua ecc.). Qualora dalla visita ricognitiva emergessero situazioni fuori controllo se ne dovrà dare immediata comunicazione alla Direzione del Museo interessato e, contestualmente, si dovranno attivare gli interventi del caso. Durante la visita ricognitiva di inizio servizio verranno aperti, con cura e attenzione in considerazione dell'antichità di molti serramenti e porte, i locali, le finestre e i relativi scuri, ove presenti, e controllate le serrature di porte e finestre verificando che non abbiano subito forzature o manomissioni. Dovranno essere attivati gli impianti che dovranno essere operativi durante la visita al pubblico e verrà verificata la funzionalità dei dispositivi di controllo climatico delle sale, laddove presenti; ogni guasto o malfunzionamento degli impianti dovrà essere prontamente segnalato alla Direzione dei Musei.
11. Analogamente, il personale in servizio dovrà effettuare una identica ricognizione al termine dell'orario di apertura, rilevando ogni evento che sia intervenuto sulle opere, sulle attrezzature e sulle strutture dell'edificio. Nel corso della ricognizione di chiusura dovranno essere spenti gli impianti espositivi e, laddove presenti, multimediali e verranno chiuse le aree non di passaggio, le porte le persiane, le finestre, ove presenti. Ogni guasto o malfunzionamento dovrà essere prontamente segnalato direttamente alla Direzione dei Musei e, contestualmente, si dovranno attivare le procedure e gli interventi del caso.
12. Durante il periodo di apertura al pubblico ogni piano espositivo dei Musei in questione dovrà essere presidiato dagli addetti, i quali dovranno essere costantemente in rapporto con la biglietteria, eventualmente attraverso un impianto di radio portatile dotato di auricolare che dovrà essere fornito in dotazione dall'appaltatore Il servizio di cui al presente comma se garantito dovrà essere sempre funzionante e mantenuto in perfetta efficienza, anche al fine di

non disturbare i visitatori e permettere agli addetti di operare con la massima discrezione.

13. Gli addetti al piano dovranno controllare l'insieme delle sale transitando lungo tutti i percorsi espositivi. Devono essere evitate le situazioni in cui più operatori si trovino riuniti e in conversazione, sia per non sguarnire le postazioni, sia per evitare di fornire ai visitatori un'immagine non consona e corretta.
14. Particolare attenzione andrà prestata alle comitive, specie se scolastiche e se numerose. In particolari occasioni gli accompagnatori dei gruppi dovranno essere preventivamente responsabilizzati e ogni attenzione andrà posta affinché i gruppi rimangano uniti, compatibilmente con il numero di persone consentite in compresenza dal "Piano di Gestione dell'Emergenza" relativo a ciascuno dei due musei, evitando dispersioni dalle quali potrebbero derivare forme di danneggiamento alle opere e agli allestimenti.
15. E' richiesto agli addetti di svolgere un attento controllo dei visitatori per prevenire e scoraggiare eventuali atti vandalici mantenendo, nel contempo, un atteggiamento discreto e attento alle esigenze, aspettative, età e necessità degli stessi. Il servizio in questione potrà essere richiesto dalla Committenza anche in occasioni di esposizioni, concerti, conferenze, eventi culturali e altre attività similari organizzate dai Musei in questione. In quest'ambito dovrà essere contemplata l'estensibilità dell'orario di servizio degli addetti.
16. Il servizio richiesto comprende l'uso, la puntuale verifica del funzionamento degli impianti di controllo e mantenimento dei parametri microclimatici degli impianti presenti nelle sale espositive.
17. Il personale di turno è tenuto a segnalare eventuali malfunzionamenti di strutture espositive (comprese quelle illuminotecniche) nonché di impianti o attrezzature e, contestualmente, si dovrà provvedere a chiamare l'adeguata assistenza.
18. Il servizio dovrà comprendere la gestione della sicurezza con la predisposizione delle squadre di emergenza e la nomina del loro responsabile, ai sensi del Testo Unico emanato con D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e successive modificazioni e integrazioni introdotte ex lege 7 luglio 2009, n. 88 e D. Lgs. 3 agosto 2009, n. 106 in materia di tutela della salute e della sicurezza dei luoghi di lavoro. Gli addetti all'emergenza, in numero adeguato in base ai piani di emergenza stabiliti di concerto con la Direzione del Settore Musei e Biblioteche ed i rispettivi Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione dovranno essere in possesso dell'attestazione di idoneità per la prevenzione incendi sempre ai sensi del sopra citato decreto n.81/2008 e ss.mm.ii. Il responsabile dell'emergenza avrà inoltre il compito di far rispettare le norme di sicurezza previste e di controllare di l'efficienza degli impianti e l'accessibilità delle vie di fuga, di controllare che vengano effettuati i controlli periodici di legge compilando l'apposito registro antincendio e segnalando alla Civica Amministrazione ove eventuale difformità .

B - Gestione dei book&gift shop nei Musei "Galleria d'Arte Moderna di Genova" e "Wolfsoniana"

1. In via accessoria rispetto ai servizi principali sopra indicati, l'appaltatore si impegna a gestire il servizio di vendita libri e oggettistica dei Musei di Nervi relativi ad una produzione editoriale dei Musei di Nervi e/o di altri musei, case editrici, enti culturali, soggetti organizzatori in coerenza con il patrimonio esposto nei singoli Musei e assecondando esigenze di aggiornamento costante dell'offerta.
2. Il servizio dovrà svolgersi presso i due banconi ubicati centralmente nel vano di ingresso delle strutture museali in questione; precisamente nella sala 0.10 per la "Galleria d'Arte Moderna di Genova" e all'ingresso della "Wolfsoniana" presso i tavoli all'uopo predisposti.

3. A tale scopo l'appaltatore dovrà munirsi di apposita licenza ovvero di estensione della propria.
4. Gli spazi per lo svolgimento del servizio di *book&gift shop*, come indicati al punto 2., sono allestiti e arredati, e tutti gli arredi sono di proprietà del Comune di Genova e della Wolfsoniana- Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura che li consegnano e accordano in uso all'appaltatore. Al termine dell'appalto tutte le strutture e gli arredi dovranno rientrare nelle disponibilità del Comune di Genova corrispondenti per quantità e stato di conservazione a quanto risultante dal verbale di consegna iniziale.
5. La gestione in proprio del servizio di vendita libri e oggettistica dovrà svolgersi alle condizioni, oneri e modalità di seguito indicate:
 - vendita di articoli di libreria e oggettistica, con particolare attinenza alle collezioni dei Musei di Nervi e dei musei genovesi in generale, procurati e proposti perseguendo criteri di aggiornamento dell'offerta alla clientela da parte dell'appaltatore. La scelta dei libri e degli articoli di *merchandising* proposti dovrà essere condivisa dalle Direzioni dei Musei;
 - vendita di pubblicazioni e articoli di *merchandising* museali proposti all'appaltatore dai Musei di Nervi, ovvero dal Comune di Genova e/o dalla Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura;
 - l'appaltatore incasserà l'importo derivante dalla vendita di libri e di oggettistica museale;
 - l'appaltatore si impegna a garantire alla Civica Amministrazione la corresponsione di una percentuale fissa pari al 5% calcolata sull'importo totale dell'incasso derivante dai *book&gift shop* dei Musei in questione;
 - la corresponsione al Comune di Genova di tali introiti dovrà avvenire con cadenza trimestrale.
6. L'appaltatore dovrà garantire l'apertura del servizio in questione nei giorni e durante l'orario di apertura al pubblico dei Musei in questione ed anche al di fuori di tali giorni e orari in occasione di speciali eventi, in accordo con la Direzione dei Musei, sulla base di una programmazione condivisa, valutando anche gli aspetti di sostenibilità economica.
6. L'appaltatore si impegnerà a vendere le due linee di prodotti commerciali; una rappresentativa della "Galleria d'Arte Moderna di Genova" e l'altra rappresentativa della "Wolfsoniana", entrambe proposte in sede di gara. La proposta da parte del concorrente delle due linee di prodotti sarà valutata dalla Commissione giudicatrice ai sensi di quanto disposto all'art. 5 del Disciplinare di gara (Elemento Qualitativo C)

C - Attività di comunicazione, promozione, marketing e turismo scolastico

L'Amministrazione ritiene che l'attività di promozione turistica e comunicazione abbia una valenza strategica nell'affermare i Musei di Nervi, ospitati negli omonimi parchi, quale centro di attrazione culturale, artistica, storica, architettonica e ambientale di Nervi e della città di Genova, nonché come complesso paesaggistico-museale di valore internazionale.

1. L'appaltatore dovrà attivare adeguate forme di promozione e di *marketing* dei Musei di Nervi con particolare riferimento alla "Galleria d'Arte Moderna di Genova" e alla "Wolfsoniana", dei servizi e delle attività culturali ivi presenti.
2. L'appaltatore dovrà attivare le forme ritenute più idonee per contattare i vari target di utenza e conseguire il maggior numero di visitatori e turisti nell'ambito del compendio di Nervi, con particolare riferimento alla "Galleria d'Arte Moderna di Genova" e alla "Wolfsoniana".
3. L'appaltatore si impegnerà a sviluppare attività e iniziative legate al turismo scolastico extra genovese, presentando un progetto che sarà oggetto di valutazione punteggio da parte della

Commissione giudicatrice ai sensi di quanto disposto all'art. 5 del Disciplinare di gara (Elemento Qualitativo D)

Art. 5 - PERSONALE

1. E' facoltà dell' appaltatore stabilire l'organico ed i turni di lavoro del personale addetto ai servizi oggetto del presente capitolato nell'ambito di una efficiente organizzazione del lavoro nonché nel pieno rispetto dello standard di efficienza ed elevata qualità ed in accordo con la Direzione dei Musei.

2. L'orario di servizio del personale dovrà consentire all'aggiudicatario di garantire il presidio delle strutture museali durante l'orario ordinario di apertura al pubblico.

3. Il personale dovrà, inoltre, su richiesta, prestare servizio in occasione delle aperture straordinarie dei musei, sia che si tratti di turni serali, sia che si tratti di turni giornalieri-

4. Il Comune di Genova si riserva la facoltà di modificare gli orari di apertura dei musei di ridurre o ampliare i servizi, dandone preventiva comunicazione scritta all'appaltatore

5. L'appaltatore è tenuto a presentare al Settore Biblioteche e Musei l'elenco nominativo del personale che intende impiegare corredato della qualifica e degli estremi delle posizioni assicurative e previdenziali; le copie dei contratti di lavoro stipulati. Tale documentazione dovrà essere integrata ogni qualvolta si verificano modifiche dell'organico impiegato nel servizio.

6. L' appaltatore si obbliga:

- a comunicare qualsiasi modifica che possa intervenire nel sistema organizzativo di gestione dei servizi;

- a rispettare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa, sanitaria, di solidarietà paritetica, di sicurezza previste per i dipendenti dalla vigente normativa, con particolare riguardo a quanto previsto dalla legislazione vigente.

7. L' appaltatore ha l'obbligo di fornire al Comune di Genova, se richiesto, tutta la documentazione necessaria ad appurare l'effettività di tali ottemperanze.

8. Per ogni inadempimento rispetto agli obblighi di cui ai precedenti punti, accertato dagli Enti Competenti che ne richiedano il pagamento, il Comune di Genova effettuerà trattenute su qualsiasi eventuale credito maturato a favore dell'appaltatore per l'esecuzione delle prestazioni e procederà, in caso di crediti insufficienti allo scopo, all'escussione della garanzia fideiussoria.

9. L'appaltatore dovrà sostituire il personale inidoneo o colpevole di non avere ottemperato ai doveri di servizio e si impegnerà ad effettuare forme di richiamo e se nel caso sostituire i dipendenti che non dovessero osservare le disposizioni impartite e la condotta irreprensibile richiesta dal Comune di Genova.

10. L'appaltatore dovrà garantire uno standard di comportamento da parte del personale impiegato, che dovrà fondarsi su:

- modi cortesi ed educati;

- rispetto del visitatore/utente;

- osservanza delle regole finalizzate a garantire la tutela del patrimonio artistico conservato ed esposto, l'efficienza e la qualità del servizio;

- attenzione all'etica del comportamento, anche in considerazione delle scolaresche che frequentano le strutture museali;

- professionalità.

11. L'appaltatore è obbligato ad applicare integralmente tutte le norme contenute nel contratto nazionale di lavoro e negli accordi integrativi, territoriali ed aziendali, per il settore di attività e per la località dove sono eseguite le prestazioni; è altresì responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei soggetti terzi da essa incaricati ed affidatari di eventuali servizi, nei confronti dei loro dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito della gestione degli stessi.

Art. 6 - INSERIMENTO DI SOGGETTI SVANTAGGIATI E CLAUSOLA SOCIALE DI RIASSORBIMENTO DEL PERSONALE

1. Il Comune di Genova, ai sensi della deliberazione di Consiglio Comunale n. 10/2011, favorisce l'inserimento lavorativo delle fasce deboli e in difficoltà.

2. L'appaltatore ha l'onere di riassorbire il personale utilizzato dall'appaltatore uscente, ai sensi dell'art. 50 del codice.

3. A tal fine la Committenza comunica che i lavoratori attualmente impiegati sono n. 10 persone di cui n. 5 persone rientranti nella categoria di soggetti svantaggiati (legge 381/91).

4. Gli inquadramenti contrattuali, comunicati dal datore di lavoro con riferimento al 31- 08- 2016 sono indicati nella **tabella allegata**.

Art. 7 - SCIOPERO DEL PERSONALE DELL'AFFIDATARIO

1. In caso di sciopero l'appaltatore dovrà porre in atto tutte le misure dirette a consentire l'erogazione delle prestazioni indispensabili per garantire la continuità dei servizi oggetto del presente Capitolato Speciale.

2. In caso di inottemperanza la Stazione appaltante potrà procedere all'esecuzione d'ufficio dei servizi mancanti a causa dello sciopero, addebitando all'appaltatore il costo delle prestazioni non eseguite, attraverso l'escussione dell'importo dalla cauzione definitiva.

3. In ogni caso, lo sciopero dovrà essere tempestivamente comunicato dall'appaltatore alla Direzione dei Musei e al Settore Musei e Biblioteche con un anticipo, se possibile, di almeno sette giorni.

Art. 8 – ORARI

1. L'orario di apertura al pubblico sia della "Galleria d'Arte Moderna di Genova" che della "Wolfsoniana", attualmente in vigore, è il seguente:

Orario invernale (novembre a marzo)

dalle ore 11:00 alle ore 17:00 dal martedì alla domenica;

chiusura il lunedì

con due settimane di chiusura nel periodo compreso tra gennaio e febbraio.

Orario estivo (da aprile ad ottobre)

dalle ore 11,00 alle ore 18:00 dal martedì al venerdì;

dalle ore 12,00 alle ore 19,00 il sabato e la domenica;

chiusura il lunedì

L'appaltatore dovrà garantire l'apertura delle strutture nelle festività nazionali con esclusione

dell'1 gennaio e del 25 dicembre; in ogni caso dovrà attenersi alle disposizioni e indicazioni della Civica Amministrazione. Il fabbisogno in termini di ore lavorative per i servizi operativi ordinari previsti nei due plessi museali è di ore **9.900 annue**

2. E' facoltà della Stazione Appaltante operare riduzioni o ampliamenti di tali orari, anche in modo differenziato, dandone comunicazione scritta all'appaltatore il quale dovrà adeguare il servizio alle sopravvenute modifiche.

3. L'appaltatore deve garantire estensioni/modifiche dell' orario vigente mettendo a disposizione un numero di persone adeguato per rispondere alle richieste di anticipata fruizione mattinale delle scuole, in occasione di eventi culturali, di mostre con relativi lavori di allestimento e di disallestimento, di consegna/restituzione di opere d'arte, o di interventi non prevedibili che si dovessero rendere necessari.

Art. 9 - TARIFFE

1. Le tariffe attualmente in vigore nell'ambito della "Galleria d'Arte Moderna" e della "Wolfsoniana" sono le seguenti:

GALLERIA D'ARTE MODERNA

Ingresso intero € 6,00

Ingresso ridotto € 5,00

Ingresso ridotto per scuole € 3,00

WOLFSONIANA

Ingresso intero € 5,00

Ingresso ridotto € 4,00

Ingresso ridotto per scuole € 3,00

Ingresso cumulativo due musei € 8,00

2. La ripartizione dei biglietti cumulativi e le quote degli introiti sono disposte secondo le modalità descritte all'Art. 12 del presente Capitolato Speciale.

3. Gli accordi di collaborazione finalizzati a concedere l'accesso ai musei civici dietro presentazione della Card Musei sono stipulati direttamente dalla Civica Amministrazione, l'appaltatore ha l'obbligo di commercializzare le Card Musei trattenendo il 20% dell'incasso di ogni singola Card venduta.

3. La Civica Amministrazione ha facoltà di attivare forme di promozione applicando riduzioni al prezzo del biglietto in occasione di eventi e di iniziative particolari o in relazione a categorie di visitatori sulla base di accordi commerciali.

Art. 10 – MODALITA' DI PAGAMENTO

1. La Civica Amministrazione provvederà ad erogare il corrispettivo effettivo, che sarà quantificato sulla base del ribasso offerto in sede di gara dall'Affidatario, dietro presentazione di fattura mensile corredata dalla dimostrazione dei servizi mensilmente erogati e previa verifica della congruità degli stessi. La Civica Amministrazione effettua pagamenti a trenta (30) giorni mediante bonifico bancario sul conto corrente dedicato del quale l'Affidatario dovrà dare comunicazione. A tal

proposito l'Affidatario si assumerà l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari derivanti dalla Legge 163/2010 per finalità di ordine pubblico e per prevenire infiltrazioni criminali.

2. Gli importi derivanti dalla vendita di ogni titolo d'accesso dovranno essere interamente corrisposti alla Civica Amministrazione dall'aggiudicatario che incasserà il prezzo dei biglietti di ingresso come agente contabile del Comune, con le modalità che saranno comunicate

3. Per gli introiti derivanti dall'attività commerciale dei book&gift shop, rispettivamente nella "Galleria d'Arte Moderna di Genova" e nella "Wolfsoniana", è stabilita la corresponsione al Comune di Genova da parte del appaltatore della quote percentuale fissa pari al 5%.

4. I proventi derivanti dai servizi indicati al precedente punto 2 e 3 del presente articolo sono gestiti dall'appaltatore che, per quanto concerne quelli derivanti da bigliettazione, agisce anche come agente contabile esterno presentando il relativo rendiconto mensile e annuale al Comune di Genova.

5. Entro il giorno 5 di ogni mese, relativamente alla "Galleria d'Arte Moderna di Genova" ed alla "Wolfsoniana", l'appaltatore dovrà presentare al Settore Musei e Biblioteche la rendicontazione relativa alla fatturazione degli introiti da biglietteria ai fini dell'intera corresponsione al Comune di Genova.

6. Entro il giorno 5 di ogni mese, relativamente alla "Galleria d'Arte Moderna di Genova" e alla "Wolfsoniana", l'appaltatore dovrà presentare al Settore Musei e Biblioteche la rendicontazione relativa alla fatturazione dei proventi derivanti dai book&gift shop, compresi quelli derivanti dal noleggio audio-guide, relativi al mese precedente, ai fini della quantificazione delle quote spettanti al Comune Genova pari al 5%.

7. I pagamenti verso la Civica Amministrazione dovranno essere effettuati entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura elettronica. Il documento contabile dovrà contenere, oltre ai dati obbligatori per legge, le seguenti indicazioni:

- numero protocollo SIB dell'ordine
- numero CIG (6813719AC9) relativo alla gara.

8. Le spese di incasso delle fatture, ovvero dei relativi bonifici bancari, sono poste a carico dell'appaltatore, così come previsto dall'art. 56 del vigente Regolamento di Contabilità del Comune di Genova.

9. Comune di Genova

Per il bonifico bancario:

Conto corrente n. **000100880807**

presso **Unicredit S.p.A. GENOVA TESORERIA COMUNALE ABI 02008 – CAB 01459 – CIN T**

IBAN IT 08 T 02008 01459 000100880807

BIC UNCRITMM

Art. 11 - OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELL' APPALTATORE

1. I servizi richiesti dovranno essere forniti dall'appaltatore, nel rispetto dei regolamenti e delle procedure adottate dal Committente.

2. l'appaltatore dovrà presentare il piano organizzativo che intende adottare con i turni del personale e il *turn-over*, dovrà garantire la qualità dei servizi ed assicurare la continuità.

3. L' appaltatore si impegna a garantire il presidio dei musei assicurando il numero di postazioni per i servizi di assistenza alla visita e controllo delle sale come di seguito indicato:

per la "Galleria d'Arte Moderna di Genova"

n. 3 postazioni dal martedì alla domenica;

per la "Wolfsoniana"

n. 2 postazioni lavorative dal martedì alla domenica.

4. La Civica Amministrazione rimane del tutto estranea ai rapporti tra l'appaltatore e il personale da lui dipendente, rapporti che concernono esclusivamente l'appaltatore stesso, fermo restando l'obbligo tassativo per l'appaltatore di osservare scrupolosamente tutte le norme, prescrizioni di leggi e di regolamenti, di ordini delle competenti Autorità, già emanati o che potessero in prosieguo essere emanati per la tutela ed il trattamento del personale dipendente, nonché altresì l'obbligo di applicare rigorosamente il trattamento normativo ed economico previsto dai contratti collettivi ed aziendali.

5. L'appaltatore dovrà garantire il corretto svolgimento dei servizi di cui all'art. 3 e meglio descritti all'art. 4 del presente Capitolato Speciale e assumere tutti i necessari accorgimenti per espletare lo stesso nel pieno rispetto delle norme vigenti in materia e delle indicazioni riportate nel presente Capitolato Speciale.

6. E' obbligo dell'appaltatore nello svolgimento della gestione, di ispirarsi ai parametri e al livello qualitativo richiesto dall'Amministrazione Comunale, nel pieno rispetto di quanto stabilito nel presente Capitolato Speciale nonché di quanto proposto nel progetto presentato in sede di gara.

7. Il Comune di Genova non risponde in nessun caso dei materiali, delle sostanze e degli effetti di proprietà dell'appaltatore e dallo stesso tenuti o depositati o posti in vendita o comunque distribuiti all'interno delle strutture museali ad esso pertinenti.

8. L'appaltatore è inoltre responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone, e/o opere d'arte, materiali, etc. di proprietà del Comune di Genova e della Wolfsoniana-Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura che a giudizio del Settore Musei e Biblioteche e della Wolfsoniana-Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura risultassero causati dal suo personale dipendente, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da non corretta custodia. In ogni caso dovrà provvedere tempestivamente e a proprie spese al risarcimento degli oggetti danneggiati e alla riparazione o sostituzione delle parti deteriorate.

9. Nel caso di verifica di responsabilità accertata, con dolo o colpa, a carico dell'appaltatore per danni e/o furti di opere, materiali, etc. di proprietà del Comune di Genova e della Wolfsoniana-Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura, quest'ultimo si riserva la facoltà di recedere dal contratto, fatta salva l'eventuale responsabilità penale e senza pregiudizio per l'esercizio delle azioni risarcitorie.

10. L'appaltatore può nominare una persona idonea, quale incaricata a rappresentarlo presso la Civica Amministrazione ed è facoltà dell'appaltatore sostituire la persona da lui incaricata a rappresentarlo, previa informazione alla Civica Amministrazione alla quale dovrà essere trasmesso il nuovo nominativo.

Art. 12 – VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

1. Il Comune di Genova si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che l'appaltatore nulla possa eccepire, di effettuare verifiche, controlli di rispondenza di qualità e accertamenti sulla corretta gestione dell'attività e sulla perfetta osservanza e conformità delle prestazioni rese rispetto alle disposizioni prescritte nel presente Capitolato Speciale.
2. L'appaltatore dovrà rendersi disponibile ad esibire tutta la documentazione eventualmente richiesta dal Comune di Genova ai fini delle verifiche e dei controlli volti alla dimostrazione della correttezza gestionale.
3. Qualora dal controllo sulle prestazioni effettuate dovessero risultare delle difformità rispetto a quanto disposto dal presente Capitolato Speciale, nonché alle modalità di svolgimento dell'attività nel rispetto delle esigenze manifestate dalla Committenza nel presente Capitolato, di ottenere servizi improntati ad alti standard di qualità, o difformità rispetto al successivo contratto, l'appaltatore dovrà provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate nei termini indicati nella formale contestazione effettuata, pena l'applicazione delle penalità del presente Capitolato Speciale.
4. L'appaltatore durante lo svolgimento dell'attività di gestione dovrà tener conto di osservazioni, chiarimenti, suggerimenti e richieste formulate dal Comune di Genova e, all'occorrenza, apportare le necessarie integrazioni e/o modifiche.
5. I danni derivanti dal non corretto espletamento della gestione, o comunque collegabili a cause da esso dipendenti, per i quali venisse richiesto il risarcimento al Comune di Genova o a terzi, saranno assunti dall'appaltatore a suo totale carico, senza riserve o eccezioni.
6. Per quanto concerne le verifiche e i controlli previsti nel presente articolo sono competenti la Direzione Cultura con particolare riferimento al Settore Musei e Biblioteche.

Art. 13 – NORME PER LA SICUREZZA, PREVENZIONE INFORTUNI – VINCOLI ED AUTORIZZAZIONI

1. Il Comune di Genova si impegna a fornire all'appaltatore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambito a cui è destinato a svolgere il servizio. A tal fine sarà consegnata copia del Documento di Valutazione dei Rischi e del Piano di Emergenza ed Evacuazione relativi alle strutture in cui dovrà operare.
2. L'appaltatore dovrà garantire, sotto la propria responsabilità, l'integrale rispetto e osservanza delle vigenti normative in materia di sicurezza ed igiene del lavoro per l'esecuzione del contratto oggetto del presente Capitolato Speciale.
3. Il Settore Musei e Biblioteche e la Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura comunicherà all'appaltatore i nominativi dei Responsabili del Servizio di Prevenzione Protezione e i nominativi dei Rappresentanti del Comune e della Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura presso la sede di svolgimento del lavoro designato dal Direttore/Datore di lavoro della Direzione committente.
4. L'appaltatore dovrà comunicare al Settore Musei e Biblioteche e alla Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura il nominativo del proprio Responsabile del Servizio di Prevenzione Protezione e il nominativo di un suo rappresentante in loco, onde consentire al committente di attivare le

procedure e misure di coordinamento stabilite dalla normativa vigente.

5. Prima dell'inizio delle attività di cui al presente Capitolato Speciale dovrà effettuarsi un sopralluogo per la comunicazione dei rischi: il verbale di sopralluogo dovrà essere redatto e sottoscritto congiuntamente prima dell'inizio dei servizi oggetto del contratto.

6. Il Documento di Valutazione del Rischio (DVR), relativo ai servizi oggetto del presente appalto dovrà essere opportunamente integrato a seguito del sopralluogo di cui sopra.

7. L'appaltatore del servizio oggetto del presente Capitolato Speciale, in qualità di Datore di lavoro, si impegna: a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto delle norme di legge sulla sicurezza e salute dei lavoratori; a predisporre la documentazione prevista dal D.lgs. 81/2008 in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro; a prevedere gli oneri derivanti dagli adempimenti di legge in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro; a prevedere una corretta comunicazione/informazione rivolta a terzi e visitatori in relazione ad eventuali rischi o pericoli.

8. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 4 lettera A2 f) comma 18, la Civica Amministrazione assicura la manutenzione degli impianti delle strutture in cui è svolto il servizio oggetto del presente appalto.

Art. 14 – CAUZIONE DEFINITIVA

1. L'appaltatore dovrà versare una cauzione definitiva a garanzia di tutti gli obblighi derivanti dal presente Capitolato Speciale in caso di inadempimenti. A tal fine l'appaltatore dovrà produrre idonea fideiussione in ottemperanza a quanto prescritto dall'art. 103 del codice.

2. La suddetta cauzione dovrà essere stipulata mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa rilasciata, rispettivamente, da Imprese esercenti l'attività bancaria prevista dal DPR n°635/1956 o da Imprese di assicurazione autorizzate al ramo cauzioni ai sensi del DPR n°449/1959, o anche da Società di intermediazione finanziaria iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D.lgs. 385/1993 che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

3. La garanzia dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 del codice civile, nonché la sua operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante.

4. La fideiussione dovrà permanere per tutta la durata dell'appalto e la Stazione Appaltante può richiedere all'appaltatore la reintegrazione della cauzione ove questa sia venuta meno in tutto o in parte in caso di inottemperanza.

5. La cauzione viene prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse. Salvo comunque il risarcimento del maggior danno.

6. La Stazione Appaltante ha il diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per l'esecuzione delle prestazioni nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'appaltatore; ha inoltre il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'appaltatore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e

prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.

Art. 15 – INADEMPIENZE E PENALI

1. Il Comune di Genova, effettuerà mediante il proprio personale i controlli e gli accertamenti ivi individuati.

2. Qualora il Comune di Genova riscontrasse il mancato rispetto degli obblighi contrattuali o di quelli derivanti dall'offerta presentata, l'appaltatore potrà incorrere nel pagamento delle penali indicate al successivo comma 3, secondo le motivazioni di seguito elencate:

- dopo tre lamentele di lieve entità relative allo stesso servizio verrà comminata la penale minima prevista;
- dopo tre lamentele di media ovvero grave entità, relative allo stesso servizio, verrà comminata una penale quantificata tra i valori minimo/massimo previsti al successivo comma 3., sulla base delle carenze complessivamente lamentate relative allo servizio stesso;
- grave incapacità nell'organizzazione lavorativa afferente i servizi in appalto con conseguenti lamentele da parte dell'utenza e dei visitatori;
- grave incapacità nella gestione dei servizi, ovvero dimostrazione di mancanza di professionalità secondo i requisiti richiesti nel presente Capitolato Speciale e di buona capacità di comportamento;
- grave dimostrazione di incapacità nella gestione degli aspetti manutentivi.
- inosservanza di quanto offerto nel progetto qualitativo in sede di gara;

3. In caso di inottemperanza alle disposizioni del presente Capitolato Speciale o in caso di mancato rispetto degli obblighi contrattuali, l'appaltatore potrà incorrere nel pagamento di una penale graduata in rapporto alla gravità della mancata prestazione da un minimo di € 50,00 ad un massimo di € 1.000,00, fatta salva la risoluzione contrattuale nei casi previsti. L'applicazione della penale sarà preceduta da formale contestazione rispetto alla quale l'appaltatore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla notifica della contestazione stessa.

4. Qualora l'inottemperanza non risulti grave, ma ugualmente atta ad evidenziare una cattiva qualità della prestazione, il provvedimento di cui al precedente comma 3. sarà preceduto da un richiamo verbale. Al secondo richiamo si applica quanto stabilito al precedente comma 3.

5. L'importo complessivo delle penali irrogate ai sensi del comma 3. non può superare la somma annua di € 4.000,00; qualora gli inadempimenti siano tali da comportare una penale di importo superiore a detta cifra trova applicazione quanto previsto in materia di risoluzione del contratto.

6. Il provvedimento applicativo della penale sarà proposto dal Dirigente Responsabile o, se diverso, dal Responsabile del Procedimento sarà assunto con Determinazione Dirigenziale e verrà notificato all'Impresa aggiudicataria in via amministrativa.

7. L'importo relativo all'applicazione della penale, esattamente quantificato nel provvedimento applicativo della stessa penalità, verrà escusso dalla cauzione definitiva, successivamente all'adozione del provvedimento stesso.

Art. 16 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DA PARTE DELLA COMMITTENZA

1. E' facoltà del Comune di Genova risolvere di diritto il contratto ai sensi degli artt. 1453 – 1454 del Codice Civile, previa diffida ad adempiere ed eventuale conseguente esecuzione d'ufficio, a spese del l'appaltatore, qualora lo stesso non adempia agli obblighi assunti con la stipula del contratto con la perizia e la diligenza richiesta nella fattispecie, ovvero per gravi e/o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali o per gravi e/o reiterate inosservanze delle disposizioni legislative e regolamentari, ovvero ancora qualora siano state riscontrate irregolarità non tempestivamente sanate che abbiano causato un disservizio per l'Amministrazione Comunale, ovvero vi sia stato grave inadempimento dell'appaltatore nell'espletamento del servizio in parola mediante subappalto non autorizzato, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto.

2. Costituiscono motivo di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c. (Clausola risolutiva espressa), le seguenti fattispecie:

- a) sopravvenuta causa di esclusione di cui all'art. 80 del codice
- b) grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni, errore grave nell'esercizio delle attività, nonché violazioni alle norme in materia di sicurezza o ad ogni altro obbligo previsto dal contratto di lavoro e violazioni alle norme in materia di contributi previdenziali e assistenziali;
- c) falsa dichiarazione o contraffazione di documenti nel corso dell'esecuzione delle prestazioni.

3. Nelle ipotesi di cui al comma precedente il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato a seguito della dichiarazione dell'Amministrazione Comunale, in forma di lettera raccomandata, di volersi avvalere della clausola risolutiva.

La risoluzione del contratto non pregiudica in ogni caso il diritto del Comune al risarcimento dei danni subiti a causa dell'inadempimento.

4. Costituiranno inoltre ipotesi di risoluzione di diritto ai sensi degli artt. 1453-1454 c.c. le seguenti:

- a) mancato rinnovo della stessa cauzione
- b) applicazioni delle penali previste all'Art. 15) per un importo complessivo superiore a Euro 4.000,00 all'anno;
- c) dopo tre contestazioni e in assenza di giustificazioni ritenute valide dall'Amministrazione, ferma restando l'applicazione delle penali previste all'Art. 15);
- d) transazioni di cui al presente appalto non eseguite avvalendosi di Istituti Bancari o della Società Poste Italiane S.p.A., o degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dell'operazione, ai sensi del comma 9bis dell'art. 3 della legge n. 136/2010;
- e) inadempienze gravi degli obblighi contrattuali che si protraggano oltre il termine perentorio assegnato dall'Amministrazione Comunale all'appaltatore per porre fine all'inadempimento;
- f) inadempienze agli obblighi contrattuali verso la Società assicuratrice derivanti dalle condizioni contenute nelle polizze tali da avere causato l'inefficacia delle stesse verso l'assicurato e quindi impedito il risarcimento dei danni subiti dal Comune, diversamente coperti dalle polizze stesse;
- g) evidente mancato raggiungimento degli standard qualitativi;
- h) in caso di esito interdittivo delle informative antimafia emesse dalla Prefettura per il contraente, e qualora emerga, l'impiego di manodopera con modalità irregolari o il ricorso a forme di intermediazione abusiva per il reclutamento della stessa;
- i) in caso di inosservanza degli impegni di comunicazione alla Prefettura di ogni illecita richiesta di danaro, prestazione o altra utilità nonché offerta di protezione o ogni illecita interferenza avanzata prima della gara e/o dell'affidamento ovvero nel corso dell'esecuzione dei servizi nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente, e di ogni altro soggetto che intervenga a qualsiasi titolo nella esecuzione del contratto e di cui lo stesso venga a conoscenza.

5. Nei casi di cui sopra il Comune di Genova procederà alla contestazione degli addebiti e fisserà un termine perentorio, non inferiore a giorni 15 (quindici), entro il quale l'appaltatore dovrà uniformarsi agli standard richiesti ovvero agli obblighi normativi e/o contrattuali: la contestazione verrà effettuata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento ovvero comunicazione via PEC. Il contratto si intenderà risolto di diritto alla scadenza del termine prefissato, in mancanza di tempestivo integrale adempimento.

6. Al fine di recuperare penalità, spese e danni il Comune di Genova potrà rivalersi su eventuali crediti dell'appaltatore, nonché sulla cauzione senza necessità di diffide o di autorizzazione dell'appaltatore stesso.

7. Le spese occorrenti per l'eventuale risoluzione del contratto e consequenziali alla stessa saranno a totale ed esclusivo carico dell'appaltatore.

8. In caso di risoluzione contrattuale, il Comune di Genova procederà all'incameramento della cauzione definitiva, salvo il diritto al risarcimento di tutti i danni eventualmente patiti dall'Amministrazione stessa, ivi compresa l'eventuale esecuzione in danno.

Art. 17 – ASSICURAZIONI

1. L'appaltatore, prima di dare corso all'esecuzione del contratto, dovrà dare dimostrazione di essere provvisto di una polizza assicurativa, totalmente esente da franchigia e di durata corrispondente a quella del servizio, per la responsabilità civile per danni e per i rischi che possano derivare dall'esecuzione dello stesso, con i seguenti massimali:

Responsabilità civile verso terzi e per danni causati ai propri dipendenti con un **massimale minimo di almeno Euro 2.000.000,00**;

Responsabilità dell'appaltatore con un **massimale minimo di almeno Euro 2.000.000,00**.

2. Le polizze suddette dovranno essere esibite in copia alla Stazione Appaltante all'atto della stipula del contratto.

Art. 18 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

1. E' vietata la cessione totale o parziale del contratto sotto qualsiasi forma; ogni atto contrario è nullo di diritto. Se questa si dovesse verificare il Comune di Genova avrà facoltà e diritto di dichiarare risolto il contratto per colpa dell'appaltatore, restando impregiudicato il diritto di ripetere ogni eventuale ulteriore danno dipendente da tale azione.

Art. 19 – INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. n. 196/03, si informa che il trattamento dei dati personali conferiti nell'ambito della procedura di aggiudicazione dei servizi, o comunque raccolti dall'Amministrazione a tale scopo, è finalizzato unicamente all'espletamento della predetta procedura, nonché delle attività ad essa correlate e conseguenti.

2. In relazione alle descritte finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità predette e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Art. 20 – LICENZE E AUTORIZZAZIONI

1. la Licenza e/o autorizzazioni relative alle attività di cui al presente Capitolato Speciale saranno, per la durata della gestione, a carico del l'appaltatore e ad esso intestate.

2. L'appaltatore si impegna a presentare entro 15 giorni dalla stipula del contratto, e comunque prima dell'inizio dell'attività le necessarie domande ai relativi Uffici competenti.

3. Tale licenza e/o autorizzazioni si intendono automaticamente revocate in caso di risoluzione anticipata dell'appalto.

4. L'appaltatore assume verso il Comune di Genova piena responsabilità sull'osservanza di tutte le norme che disciplinano la gestione delle attività commerciali previste nel presente Capitolato Speciale.

Art. 21 – STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI

Tutte le spese contrattuali inerenti e conseguenti all'appalto di cui al presente Capitolato Speciale sono a completo carico dell'appaltatore.

Art. 22 – SUBAPPALTO

Il subappalto è ammissibile nei limiti ed alle condizioni disciplinate all'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e l'eventuale ricorso a tale istituto dovrà essere dichiarato in sede di presentazione della documentazione di gara.

Le imprese partecipanti devono dichiarare in sede d'offerta la parte di prestazione che intendono eventualmente subappaltare a terzi nel rispetto dei limiti di legge e disposti dall'art. 105, comma 2 del D.Lgs. n°50/2016.

L'accettazione del subappalto è subordinata alla verifica dei requisiti di capacità tecnica, nonché a quelli di ordine generale di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016.

Art. 23 – CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

1. Organismo responsabile delle procedure di ricorso: TAR LIGURIA Via dei Mille 9 – 16100 GENOVA tel. 0103762092.

2. Tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti, dall'interpretazione, esecuzione, scioglimento del contratto e del sotteso rapporto giuridico con esso dedotto, saranno devolute alla competente Autorità Giudiziaria – Foro esclusivo di Genova.