



## CAPITOLATO SPECIALE

**SERVIZI DI BIGLIETTERIA, ACCOGLIENZA, PRENOTAZIONI, INFORMAZIONI, ASSISTENZA ALLA VISITA, CONTROLLO NELLE SALE E BOOKSHOP PRESSO IL MUSEO DI STORIA NATURALE “GIACOMO DORIA”, MEDIANTE PROCEDURA TELEMATICA - CIG 793305326F**

### **ART. 1 - OGGETTO**

1. Al fine di garantire il funzionamento del Museo di Storia Naturale “Giacomo Doria” si rende necessaria l’attivazione dei servizi di seguito elencati:

- accoglienza, biglietteria, prenotazioni e *information desk* presso il Museo di Storia Naturale “Giacomo Doria”;
- assistenza alla visita;
- controllo nelle sale;
- punto vendita (*book shop*) del Museo.

L’offerta dovrà contenere, oltre ai progetti relativi alla gestione dei servizi sopraindicati azioni di promozione, comunicazione e *marketing* al fine di promuovere pacchetti di visita volti alla valorizzazione e conoscenza dell’offerta culturale e scientifica del Museo di Storia Naturale.

### 2. Luogo di esecuzione:

Museo di Storia Naturale “Giacomo Doria” ubicato in Via Brigata Liguria, 9 – Genova.

### **ART. 2 - DURATA DEL SERVIZIO**

Il servizio sarà assegnato a partire dalla stipula del contratto per la durata di diciotto (18) mesi.

### **ART. 3 - AMMONTARE DEL CORRISPETTIVO E MODALITA' DI PAGAMENTO**

L'importo complessivo dell'appalto è pari ad **Euro 210.000,00** (duecentodiecimila/00) **in esenzione IVA ex art. 10 comma 22 D. Lgs. n. 633/1972**, al netto degli oneri della sicurezza. L'importo dell'appalto è così costituito:

- a) **base di gara:** € 195.000,00 soggetti a ribasso destinati al pagamento, da parte della Civica Amministrazione delle prestazioni inerenti la visita museale, esenti Iva ai sensi dell'art. 10 n. 22 del D.P.R. 633/1972;
- b) € 15.000,00 derivanti dagli introiti, stimati per 18 mesi delle attività commerciali del book shop che l'aggiudicatario tratterà per intero.

**La base di gara** ammonta ad **euro 195.000,00 in esenzione IVA ex art. 10 c. 22 D. Lgs. 633/1972**, su tale importo il concorrente dovrà proporre la propria migliore **offerta al ribasso in percentuale**. Non saranno accettate offerte di importo pari o superiore.

Il corrispettivo che sarà corrisposto sulla base della migliore offerta che risulterà aggiudicataria è relativo ai servizi in appalto di cui alle lett. A., B. e C. del successivo Art. 4).

Il corrispettivo sarà corrisposto dalla Civica Amministrazione all'Affidatario, dietro presentazione di fattura elettronica mensile, a fronte dei servizi effettivamente erogati su base mensile, previa verifica di congruità degli stessi, regolarmente eseguiti alle condizioni di cui al presente atto.

### **ART. 4 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

1. Le tipologie dei servizi richiesti sono di seguito elencate:

#### **A. SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, PORTINERIA, BIGLIETTERIA E INFORMATION DESK**

1. Il servizio relativo all'accoglienza, portineria, biglietteria e *information desk* comprende:

- a) la gestione della portineria con la collaborazione nella spedizione e nella ricezione della posta;
- b) l'attività di biglietteria, quale prima interfaccia tra il Museo e il visitatore, riveste un'importanza fondamentale anche in termini di accoglienza, controllo accessi e disponibilità a fornire informazioni che dovranno essere sempre curate con attenzione, in particolare nelle occasioni delle mostre temporanee e di altre iniziative previste, di volta in volta, nel Museo e afferenti all'intero sistema museale cittadino. Tale attività comporta il presidio del locale biglietteria del Museo e consiste nel gestire, verificare ed emettere le diverse tipologie di bigliettazione (interi, ridotti, card, etc.);
- c) la gestione della contabilità riguardante le entrate derivanti dalla bigliettazione con la predisposizione del rendiconto giornaliero e mensile, la tenuta dei rapporti con la SIAE o altri enti preposti in occasione di iniziative e mostre, la gestione del servizio di prenotazione e di prevendita dei titoli di accesso attraverso una rete telematica che utilizzi sistemi on-line e in tempo reale e che garantisca la sicurezza dei dati trasmessi e i cui costi non gravino sull'Amministrazione. L'Affidatario dovrà versare alla Civica Amministrazione, con cadenza mensile, tutti gli introiti derivanti dalla bigliettazione di cui al presente punto;
- d) la gestione del servizio di *information desk*;

e) la gestione, se richiesta dal visitatore, del servizio di noleggio di audioguide, palmari e altro materiale informativo con percorsi differenziati per categorie di utenti.

2. Il personale dovrà presentarsi al Museo almeno 15 minuti prima dell'apertura al pubblico al fine di permettere la ricognizione degli spazi, l'accensione delle luci e degli impianti, la messa in funzione della biglietteria.

3. Durante le ore di apertura al pubblico funzionerà la ricezione della posta e dei pacchi che dovessero arrivare; in tal caso sarà compito della portineria darne informazione agli Uffici e, se le dimensioni lo consentono, consegnare buste e pacchi presso gli Uffici stessi. Sempre nello stesso periodo funzionerà il centralino telefonico del Museo a opera della stessa portineria. A seconda della qualità della chiamata, il centralino smisterà le telefonate ai vari Uffici interessati. Durante l'orario di chiusura, a cura e spese dell'Affidatario, dovrà essere attiva una segreteria telefonica che, in italiano e in inglese, fornirà informazioni su orari di apertura, tariffe, e indicherà il numero di fax e l'indirizzo di posta elettronica per i messaggi scritti.

4. **L'Affidatario dovrà utilizzare il sistema informatico in uso presso i Civici Musei genovesi ovvero dotarsi di idoneo sistema informatico - compatibile** con il sistema in dotazione agli altri Musei Civici - che dovrà comunque essere approvato dall'Amministrazione, per l'emissione delle varie tipologie di biglietti. I titoli emessi dovranno recare un numero di serie progressivo e l'importo della tariffa pagata dal visitatore. Alla fine di ogni mese dovranno essere inviati tassativamente entro i primi cinque giorni del mese successivo alla Direzione del Museo un tabulato e una ricapitolazione che attestino la quantità e il tipo di emissioni, mentre, quotidianamente, per via informatica dovrà essere possibile accedere ai dati del giorno, del mese e dell'anno in corso, al fine di monitorare costantemente l'evoluzione del flusso dei visitatori. Tale rendiconto dovrà essere emesso dal medesimo strumento abilitato all'emissione dei titoli di accesso. Sui biglietti dovrà comparire sempre il logo del Museo oltre ad altri loghi che l'Amministrazione riterrà opportuno apporre.

Resta inteso inoltre che:

- **l'Affidatario** assumerà la titolarità degli incassi da bigliettazione, **versando totalmente la somma in favore del Comune**, con cadenza mensile, come agente contabile esterno, provvedendo al versamento presso la Civica Tesoreria o sue filiali;
- il lay-out dei biglietti, comunque realizzati ed emessi, verrà approvato congiuntamente con la Direzione del Museo;
- l'Amministrazione si riserva il diritto di verificare l'idoneità, l'affidabilità e la sicurezza del sistema di emissione e registrazione dei titoli di accesso adottato dall'Affidatario;
- l'Affidatario dovrà fornire il bilancio mensile relativo alla gestione della biglietteria a firma del legale rappresentante. Tale bilancio dovrà essere consegnato, anche via fax o e-mail, al competente ufficio dell'Amministrazione e alla Direzione del Museo entro e non oltre il quinto giorno non festivo successivo all'ultimo giorno del mese di emissione e di vendita dei biglietti. In tale bilancio dovranno essere esposti gli introiti giornalieri suddivisi per tipologia di biglietto venduto;
- l'Affidatario si impegnerà a porre in vendita e a promuovere adeguatamente, con forme da concordarsi, qualsiasi tipo di biglietto cumulativo e/o card che l'Amministrazione metterà in vendita, anche in convenzione con altri Enti pubblici o privati;

- l'Affidatario sarà tenuto a fornire alla Civica Amministrazione, con modalità da concordarsi circa il tipo di rilevazione, le statistiche sull'affluenza dei visitatori, suddivisi per categorie e tipologie di titoli di accesso, nonché i dati specifici sull'affluenza del pubblico in occasione delle singole iniziative. In particolare, sarà cura dell'Affidatario fornire mensilmente alla Direzione del Museo, entro il terzo giorno non festivo del mese successivo, 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.

5. Nell'ambito della biglietteria dovrà essere attivo il servizio di *information desk*, presso il quale verranno fornite le informazioni, anche in lingua inglese e in un'altra lingua straniera, inerenti all'esposizione e alle iniziative del Museo di Storia Naturale, dei musei cittadini, delle attrazioni presenti in città, nonché indicazioni su tariffe e facilitazioni previste e la fornitura di depliant e pubblicazioni a uso informativo e turistico. L'Affidatario dovrà collaborare a iniziative proposte dalla Civica Amministrazione volte alla promozione e vendita on line e/o con altri mezzi di qualsiasi tipo di titoli di accesso. La qualità dell'informazione fornita e la professionalità sono elementi distintivi del Museo, e pertanto ogni cura dovrà essere dedicata a tale aspetto.

6. E' facoltà dell'Affidatario attivare, a proprie spese, un servizio di noleggio di materiale informativo e divulgativo, costituito da audioguide, guide palmari, ecc., i cui contenuti e modalità e saranno concordati con la Direzione del Museo.

7. Presso il complesso biglietteria e *information desk* funzionerà il servizio di guardaroba. Questo sarà articolato in modalità diverse, secondo l'età e l'esigenza dei visitatori singoli e in gruppo:

- le scolaresche e le comitive giovanili in genere potranno depositare gli zaini in apposite zone dedicate, al fine di non gravare sia sul deposito sia sul servizio di ritiro presso il personale addetto;

8. Le modalità di gestione del servizio al pubblico dovranno comunque essere concordate con la Direzione del Museo, anche in funzione di nuove esigenze o criticità che dovessero presentarsi.

#### B. SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA VISITA

1. Il servizio di assistenza alla visita prevede la capacità di rispondere in modo adeguato alle richieste dei visitatori, fornendo notizie generali in merito alla dislocazione delle sale espositive, indicando la presenza di una mappa del Museo all'inizio di ogni sala, delle attività didattiche che eventualmente siano in programma e dei relativi orari, delle iniziative e manifestazioni che si svolgono nel Museo.

2. Durante il periodo di apertura al pubblico il piano terra e il primo piano dovranno essere presidiati anche tramite il sistema di telecamere a circuito chiuso.

Per ciascun turno saranno presenti un Addetto e un Capo Operativo.

La figura del Capo Operativo avrà responsabilità in ordine alla qualità del servizio e sarà tenuto a suggerire e predisporre, con il consenso della Direzione del Museo, ogni intervento che migliori la qualità di detto servizio.

3. Se l'Addetto, per qualsiasi necessità, dovesse allontanarsi dal piano, dovrà prima segnalarlo al Capo Operativo che provvederà ad evitare che il pubblico rimanga privo di eventuale assistenza.

4. In caso di accesso all'interno della struttura museale da parte di visitatori disabili, qualora questi ultimi manifestassero la necessità di un ausilio per superare eventuali barriere architettoniche, il personale addetto è tenuto ad adottare i sistemi in uso quali, ad esempio, ascensori, scivoli o montascale, per facilitare il superamento delle barriere architettoniche o, per i casi non previsti, informare prontamente il Capo Operativo.

Questi ultimi, abilitati all'utilizzo degli ausili tecnici per l'autonomia delle persone e, in particolare, delle persone disabili, interverranno in maniera competente e adeguata al caso. Ciò in considerazione del fatto che la qualità del servizio museale deve essere espressione di una cultura di accoglienza che nell'attenzione alle necessità e ai bisogni dei diversamente abili trova un suo prezioso punto di eccellenza. Particolare attenzione e disponibilità dovranno essere rivolte verso tutte le tipologie di pubblico: sia l'Addetto che il Capo Operativo, ad esempio, provvederanno ad aiutare anziani e donne con carrozzine per superare eventuali ostacoli come le scale dall'atrio alle sale espositive.

5. Qualora si manifestasse improvvisamente, fra i visitatori o fra gli stessi addetti ai servizi in oggetto, un'emergenza sanitaria, è specifico compito degli addetti, senza creare stati di panico, ma senza sottovalutare i sintomi, avvisare immediatamente il Pronto Soccorso e il proprio Capo Operativo.

6. L'Affidatario dovrà fornire al personale addetto ai rapporti con il pubblico divisa e cartellino di riconoscimento identificativo, da concordarsi con l'Amministrazione.

7. Periodicamente - con modalità da concordarsi con l'Amministrazione e, di norma, almeno ogni sei mesi - la qualità del servizio dovrà essere monitorata con sondaggi, questionari o interviste rivolte ai visitatori.

#### C. SERVIZIO DI CONTROLLO NELLE SALE

1. Il servizio di controllo nelle sale comporta la custodia delle sale espositive, un attento e costante sopralluogo sul percorso museale al fine di verificare il corretto stato e posizionamento dei reperti e dei materiali esposti e il monitoraggio del comportamento dei visitatori, onde evitare pericoli di danneggiamento e/o di furto.

2. Il servizio dovrà prevedere, per ogni giorno di apertura al pubblico, l'apertura e la chiusura del cancello e del portone, una visita ricognitiva iniziale al fine di riscontrare che durante il periodo di chiusura non si siano verificati eventi non controllati (furti, danneggiamenti, guasti, infiltrazioni, etc.). Qualora questi eventi si dovessero verificare se ne darà immediato rapporto alla Direzione del Museo, e contestualmente si attiveranno gli interventi del caso. Durante tale visita ricognitiva verranno aperti i locali e controllate le serrature di porte e finestre, verificando che non abbiano subito forzature o manomissioni, così come verranno attivati gli impianti (computer, monitor e sistema di videosorveglianza dell'area di ingresso e delle sale, etc.) che dovranno essere operativi durante la visita del pubblico; ogni guasto o malfunzionamento dovrà essere prontamente segnalato alla Direzione del Museo.

3. Analogamente, verrà effettuata una identica ricognizione al termine dell'orario di apertura, rilevando ogni evento che sia intervenuto sulle vetrine, sulle attrezzature e sulle strutture dell'edificio. Nel corso di tale ricognizione verranno spenti gli impianti espositivi e, laddove presenti, multimediali. Ogni guasto o malfunzionamento dovrà essere segnalato alla Direzione del Museo, e si attiveranno contestualmente le procedure di riparazione e gli interventi del caso.

4. Durante il periodo di apertura al pubblico l'Addetto dovrà essere in costante rapporto con il Capo Operativo eventualmente attraverso un impianto di radio portatile dotato di auricolare dato in dotazione al personale dall'Affidatario e dallo stesso mantenuto in efficienza, al fine di non disturbare i visitatori e operare con la massima discrezione.

5. L'Addetto dovrà controllare le sale transitando all'interno dei percorsi espositivi.

6. E' richiesto al personale presente nelle sale di svolgere un attivo controllo sui visitatori per prevenire e scoraggiare eventuali atti vandalici mantenendo, nel contempo, un atteggiamento discreto e attento alle esigenze, aspettative, età e necessità degli stessi.

7. Il servizio è previsto anche in occasione di esposizioni, concerti, conferenze, eventi culturali e altre attività organizzate dal Museo. In quest'ambito si inserisce l'estensibilità dell'orario di servizio degli Addetti e del Capo Operativo fino alla conclusione dell'iniziativa; successivamente verranno riposti gli strumenti e si provvederà alla corretta chiusura del Museo.

8. Il servizio comprende l'uso, la puntuale verifica del funzionamento e la manutenzione ordinaria dell'impianto di videosorveglianza.

9. Il personale è tenuto a segnalare prontamente alla Direzione del Museo eventuali malfunzionamenti di strutture espositive (comprese quelle illuminotecniche) nonché di impianti e attrezzature, e contestualmente si provvederà a chiamare l'adeguata assistenza, in considerazione del fatto che la qualità dei servizi museali resi al pubblico sono strettamente connessi alla piena efficienza e alla sicurezza delle strutture.

10. Il servizio dovrà comprendere la gestione della sicurezza con la nomina del Capo Operativo responsabile dell'emergenza ai sensi del Testo Unico emanato con D.Lgs. 09.04.2008 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 nei luoghi di lavoro.

Il Capo Operativo dovrà avere attestazione di idoneità per la prevenzione incendi sempre ai sensi del Testo Unico emanato con D.Lgs. 09.04.2008 n. 81 e s.m.i., e dovrà essere dotato, a totale carico e responsabilità dell'Affidatario, di dispositivi individuali di protezione e di attrezzature idonee al pronto intervento (maschera monofacciale con filtro, guanti, coperte, cassetta di pronto soccorso, torce elettriche ricaricabili, ricetrasmittenti, nastro di segnalazione e ogni altro dispositivo previsto dal citato D. L.gs. 81/2008 - Testo Unico sulla sicurezza e salute delle lavoratrici e dei lavoratori nei luoghi di lavoro e s.m.i.).

I Capi Operativi dovranno essere adeguatamente formati e obbligatoriamente partecipare ai corsi annuali di addestramento per la gestione della sicurezza.

I Capi Operativi avranno inoltre il compito di far rispettare le norme di sicurezza previste e di controllare l'efficienza degli impianti e l'accessibilità delle vie di fuga, compilando l'apposito rapportino giornaliero.

L'Affidatario, sempre ai sensi del D.Lgs. 09.04.2008 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 nei luoghi di lavoro, dovrà provvedere alla nomina di un preposto alla sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori dipendenti della propria Società.

#### D. BOOKSHOP DEL MUSEO

1. L'Affidatario si impegnerà a gestire in proprio il punto vendita del Museo.
2. La gestione del servizio deve prevedere:
  - la normale vendita di articoli di libreria e oggettistica, con particolare attinenza alle Scienze Naturali procurati e proposti alla clientela dall'Affidatario stesso;
  - la vendita di pubblicazioni e articoli di merchandising museale forniti direttamente dal Museo di Storia Naturale o dal Comune di Genova;
  - il servizio di vendita da parte dell'Affidatario per: pubblicazioni, gadget e materiale vario dei Civici Musei (merchandising museale) prodotto e/o fornito direttamente dal Comune di Genova e dato in consegna all'Affidatario. Tale servizio sarà svolto senza alcun onere da parte del Comune in favore dell'Affidatario stesso;
  - i proventi derivanti dal servizio di cui al presente punto D. saranno incassati dall'Affidatario ad esclusione degli incassi derivanti dalle pubblicazioni e dagli articoli di merchandising museale forniti direttamente dal Museo di Storia Naturale o dal Comune di Genova, che dovranno essere versati al Comune per intero con apposita causale rispetto ai versamenti degli incassi da bigliettazione.

#### **ART. 5 - TARIFFE**

1. Le tariffe di ingresso al Museo sono stabilite direttamente dalla Civica Amministrazione.
2. L'Affidatario introiterà tutte le tariffe relative ai servizi in appalto che dovrà rendicontare mensilmente alla Civica Amministrazione e che dovrà versare mensilmente come indicato all'art. 4 con esclusione degli introiti derivanti dalle vendite del bookshop.

#### **ART. 6 – ORARIO DI APERTURA DEL MUSEO**

1. Apertura:
  - dal martedì alla domenica con il seguente orario:  
dalle ore 10:00 alle ore 18:00Chiusura:
  - settimanale: lunedì.
  - feste da calendario: 25 dicembre e 1 gennaio.
2. La Civica Amministrazione si riserva facoltà di apportare modifiche agli orari sopra indicati qualora gli orari stabiliti dovessero risultare più funzionali e rispondenti rispetto al servizio e alle esigenze dei visitatori dandone preventiva anticipazione scritta all'Affidatario dei servizi museali.
3. Il servizio dovrà essere garantito e l'Affidatario dovrà assicurare la copertura dell'orario in vigore di apertura al pubblico del Museo.

4. In occasione di eventi e/o manifestazioni particolari, il Committente potrà richiedere, previa comunicazione scritta o tramite PEC, all’Affidatario l’erogazione dei servizi in oggetto e precedentemente descritti, in orari diversi da quelli sopra indicati, ovvero potrà segnalare la chiusura posticipata del Museo. In caso le prestazioni orarie dovessero eccedere quelle di normale apertura, le stesse saranno oggetto di separata trattativa.
5. E’ fatto obbligo per l’Affidatario garantire i servizi osservando anche l’orario all’uopo comunicato, se diverso da quello indicato al punto 1. in caso di eventi e/o manifestazioni particolari.

## **ART. 7 - ORGANICO DEI SERVIZI**

### Organico e Turni di lavoro

Sarà facoltà dell’Affidatario stabilire l’organico e i turni di lavoro del personale addetto ai servizi oggetto del presente capitolato, garantendo almeno 3 presenze durante l’orario di apertura al pubblico nell’ambito di una efficiente organizzazione del lavoro, nonché nel pieno rispetto dello standard di efficienza ed elevata qualità e in accordo con la Direzione del Museo.

### Referente Responsabile

L’Affidatario si impegnerà ad individuare un Referente Responsabile e Coordinatore - il cui nominativo sarà comunicato alla Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili - il quale dovrà occuparsi del coordinamento delle attività concernenti i servizi e sovrintendere alla gestione della sicurezza, coordinandosi con le figure professionali preposte.

### Pronto intervento di sostituzione

1. L’Affidatario si impegnerà ad effettuare il servizio di pronto intervento e integrazione dell’organico degli operatori del Museo nel caso in cui detto personale non fosse sufficiente a garantire l’apertura della struttura (es. malattia, ecc.), sulla base delle disponibilità del personale già presente nel turno e in accordo con la Direzione del Museo.
2. L’Affidatario dovrà pertanto essere in grado di mettere a disposizione il personale richiesto, a seguito di comunicazione da parte della Direzione del Museo. Il personale dovrà essere disponibile nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre 24 ore dal verificarsi dell’emergenza.

### Orari

1. L’orario di servizio del personale sarà proporzionato, in base alle esigenze, di volta in volta, tempestivamente comunicate per iscritto all’Affidatario, all’orario di apertura del Museo, tenendo conto che i Civici Musei genovesi, senza esclusioni, rispettano un giorno di chiusura settimanale.
2. 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, sia in caso di apertura straordinaria diurna con prosecuzione nelle ore serali, sia in caso di festività nazionali anche se ricadenti al lunedì (ad esclusione del 1° gennaio e del 25 dicembre), con riferimento a quanto stabilito al precedente art. 6 n. 4.
3. La Civica Amministrazione si riserva la facoltà di modificare a suo insindacabile giudizio gli orari di apertura dei musei e/o degli spazi di esposizione aperti al pubblico (ad es. in occasione di eventi e manifestazioni speciali, inaugurazioni di nuove sale, di sale ristrutturata e perciò nuovamente visitabili, etc.), dandone preventiva comunicazione scritta all’Affidatario.



4. La Civica Amministrazione si riserva inoltre la facoltà di ampliare con servizi analoghi, ovvero di ridurre il contratto, derivante dall'appalto oggetto della presente gara, nel rispetto della normativa, sulla base delle necessità che durante l'esecuzione del contratto si dovessero rendere effettive.

#### **ART. 8 – INSERIMENTO DI SOGGETTI SVANTAGGIATI E CLAUSOLA SOCIALE DI RIASSORBIMENTO DEL PERSONALE**

1. La Civica Amministrazione favorisce l'inserimento lavorativo delle fasce deboli e in difficoltà e la continuità lavorativa del personale dipendente dell'Affidatario uscente.

2. I lavoratori attualmente impiegati sono 11, di cui n. 5 persone rientranti nella categoria di soggetti svantaggiati (legge 381/1991), hanno gli inquadramenti contrattuali di seguito indicati:

- n. 1 persona livello E 2 - impiegato
- n. 2 persone livello C3 – impiegato
- n. 2 persona livello C1 - impiegato
- n. 2 persona livello B1 – impiegato
- n. 4 persona livello A2 – operaio comune

Contratto applicato: CCNL: Cooperative sociali.

3. Ai fini dell'appalto di servizi museali, si richiede all'Affidatario di valutare nell'ambito della propria organizzazione d'impresa il rispetto della clausola sociale per il riassorbimento del personale incluso l'onere di riassorbimento delle cinque persone di cui alla legge 381/1991.

4. La Civica Amministrazione, sulla base delle esperienze maturate, nonché sulla base dei comportamenti pregressi tenuti dai dipendenti che rientrano nel numero di coloro che hanno la possibilità di proseguire nel servizio, si riserva la facoltà di richiedere l'esclusione di coloro che si siano dimostrati inadeguati allo svolgimento delle mansioni richieste.

#### **ART. 9 – PERSONALE**

1. L'Affidatario è tenuto a presentare alla Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili:

- elenco nominativo del personale che intende impiegare corredato dalla qualifica e dagli estremi delle posizioni assicurative e previdenziali;
- copia dei contratti di lavoro stipulati. Tale documentazione dovrà essere integrata ogni qualvolta si verificano modifiche dell'organico impiegato nel servizio.

2. L'Affidatario 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 previste per i dipendenti dalla vigente normativa, con particolare riguardo a quanto previsto dalla legislazione vigente.

3. L’Affidatario ha l’obbligo di fornire alla Civica Amministrazione, se richiesto, tutta la documentazione necessaria ad appurare l’effettività di tali ottemperanze.

4. 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’Affidatario per l’esecuzione delle prestazioni e procederà, in caso di crediti insufficienti allo scopo, all’escussione della garanzia fideiussoria.

5. L’Affidatario 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.

6. L’Affidatario dovrà garantire uno standard di comportamento da parte del personale impiegato, che dovrà ricomprendere:

- modi cortesi ed educati;
- rispetto del visitatore/utente;
- osservanza delle regole finalizzate all’efficienza e alla qualità del servizio garantendo il presidio continuativo fatte salve brevi pause atte a garantire un adeguato recupero (con particolare riferimento ad attività prolungate di lavoro a PC);
- attenzione all’etica del comportamento;
- modalità adeguate rispetto a particolari fasce di utenza, per esempio bambini, scolaresche, anziani, persone disagiate o senza fissa dimora, ecc.;
- capacità di svolgere la propria attività con professionalità, competenza ed efficienza, in particolare in rapporto alla relazione col pubblico e con i dipendenti della struttura.

#### **ART. 10 - SCIOPERO DEL PERSONALE DELL’AFFIDATARIO**

1. In caso di sciopero l’Affidatario 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.

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

3. In ogni caso, lo sciopero deve essere comunicato dall’Affidatario alla Civica Amministrazione con un anticipo, se possibile, di almeno **sette giorni**.

#### **ART. 11 – OBBLIGHI E RESPONSABILITA’ DELL’AFFIDATARIO**

1. L’Affidatario è obbligato ad applicare integralmente, a favore dei dipendenti, tutte le norme contenute nel contratto nazionale del lavoro e negli accordi integrativi, territoriali e aziendali e per il settore di attività e per la località dove sono eseguite le prestazioni; si impegna a trasmettere al Comune di Genova, prima dell’inizio delle attività la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, ove necessario, assicurativi e antinfortunistici.

2. E' altresì obbligato a rispettare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa, sanitaria, di solidarietà paritetica previste per i dipendenti dalle normative vigenti, nonché quelle connesse al rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori introdotte dal D. Lgs. n. 81/9.4.2008 e ss.mm.ii.
3. Per ogni inadempimento rispetto agli obblighi di cui al presente articolo, accertato dagli Enti competenti e per il quale verrà richiesto il pagamento, il Comune di Genova effettuerà trattenute su qualsiasi credito maturato a favore dell'appaltatore per l'espletamento dei servizi.
4. L'Affidatario è tenuto alla riservatezza ed al segreto d'ufficio. Le notizie comunque venute a conoscenza del personale dell'Affidatario, non devono essere comunicate o divulgate a terzi, né possono essere utilizzate da parte del medesimo, o da parte di chiunque collabori alla sua attività per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto.
5. L'Amministrazione comunale è esonerata e dovrà essere ritenuta indenne da ogni responsabilità relativa ad eventuali incidenti e responsabilità civili verso terzi derivanti dall'espletamento dell'incarico affidato ed in generale per tutti i danni per i quali potrebbe essere chiamata a rispondere, restando a totale ed esclusivo carico della ditta aggiudicataria ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo.
6. L'Amministrazione comunale effettuerà mediante il proprio personale controlli ed accertamenti sulla corretta prestazione del servizio appaltato e sulla congruità delle prestazioni rese rispetto alle norme e prescrizioni che sono richiamate nel presente atto e che saranno contenute nel contratto che regolerà i rapporti tra le parti.
7. L'Affidatario dovrà garantire il corretto svolgimento dei servizi previsti, compresi quelli a supporto operativo, e assumere tutti i necessari accorgimenti per espletare gli stessi nel pieno rispetto delle norme in materia e delle indicazioni riportate nel presente Capitolato.
8. L'Affidatario si impegna a trasmettere alla Civica Amministrazione, prima dell'inizio del servizio, la documentazione di avvenuta denuncia agli Enti Previdenziali, Assicurativi e, ove necessario, Antinfortunistici.
9. E' obbligo dell'Affidatario nello svolgimento della gestione dei servizi oggetto del presente Capitolato di ispirarsi ai parametri e al livello qualitativo richiesto dalla Civica Amministrazione, nonché a quanto proposto nel progetto presentato in sede di gara.
10. E' obbligo per l'Affidatario garantire la presenza di almeno una figura professionale adeguatamente formata in materia di prevenzione incendi alto rischio e di due figure professionali adeguatamente formate in materia di prevenzione incendi medio rischio.
11. La Civica Amministrazione non risponde in nessun caso dei materiali, delle sostanze e degli effetti di proprietà dell'Affidatario e dallo stesso tenuti o depositati all'interno delle strutture bibliotecarie.
12. L'Affidatario è inoltre responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone, e/o opere, materiali, etc. di proprietà della Civica

Amministrazione che a giudizio della Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili risultassero causati dal personale dipendente dall'Aggiudicatario stesso, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da una non corretta custodia. In ogni caso l'Affidatario dovrà provvedere tempestivamente e a proprie spese al risarcimento degli oggetti danneggiati e alla riparazione o sostituzione delle parti o delle intere strutture deteriorate.

13. Nel caso di verifica di responsabilità, con dolo o colpa, a carico dell'Affidatario per danni e/o furti di opere, materiali, etc. di proprietà della Civica Amministrazione, quest'ultima si riserva la facoltà di recedere dal contratto, fatta salva l'eventuale responsabilità penale e senza pregiudizio per l'esercizio delle azioni risarcitorie.

14. Qualora nel corso dell'esecuzione dei servizi si dovessero verificare irregolarità, problemi o altri inconvenienti di qualsiasi natura, l'Affidatario dovrà darne tempestiva comunicazione alla Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso.

## **ART. 12 – VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

1. La Civica Amministrazione si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che l'Affidatario nulla possa eccepire, di effettuare verifiche, controlli di rispondenza di qualità e quantità 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. Qualora dal controllo sulle prestazioni effettuate dovessero risultare delle difformità rispetto a quanto disposto dal presente Capitolato, nonché alle modalità di svolgimento dell'attività nel rispetto delle esigenze manifestate dalla Committenza, volti ad ottenere servizi improntati ad alti standard di qualità, l'Affidatario dovrà provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate nei termini indicati nella formale contestazione effettuata da parte della Civica Amministrazione. Qualora perdurassero le disfunzioni contestate la Civica Amministrazione provvederà ad irrogare le penalità previste al successivo Art. 15.

3. L'Affidatario durante lo svolgimento dei servizi dovrà tener conto di osservazioni, chiarimenti, suggerimenti e richieste formulate dalla Civica Amministrazione e, all'occorrenza, apportare le necessarie integrazioni e/o modifiche che dovessero migliorare gli standard in uso.

4. I danni derivanti dal non corretto espletamento dei servizi, o comunque collegabili a cause da esso dipendenti, per i quali venisse richiesto il risarcimento alla Civica Amministrazione.

## **ART. 13 - NORME PER LA SICUREZZA, PREVENZIONE INFORTUNI – VINCOLI ED AUTORIZZAZIONI**

1. La Civica Amministrazione si obbliga a fornire all'Affidatario dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambito a cui è destinato a svolgere i servizi oggetto del presente atto e, in particolare, su tutte le misure di prevenzione e di emergenza da adottare in relazione alle attività da svolgere.

2. La Civica Amministrazione garantisce, sotto la propria responsabilità, l'integrale rispetto e osservanza delle vigenti normative in materia di sicurezza e igiene del lavoro, relativamente ai

locali nei quali l’Affidatario dovrà svolgere i servizi di supporto operativo e gli impianti con i quali dovrà operare, nonché l’adempimento di tutte le relative incombenze di legge ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e successive modificazioni intervenute.

3. La Civica Amministrazione consegnerà all’Affidatario una copia del Documento di Valutazione dei Rischi e del Piano di Emergenza ed Evacuazione relativo alle strutture in cui dovrà operare al fine di determinare le interferenze previste dalla legge e predisporre il documento di valutazione conseguente (DUVRI).

4. L’Affidatario 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.

5. La Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili comunicherà all’Affidatario il nominativo del Responsabile del Servizio di Prevenzione Protezione e il nominativo del Rappresentante del Comune di Genova presso la sede di svolgimento del lavoro designato dal Direttore/Datore di lavoro della Direzione committente.

6. L’Affidatario dovrà comunicare alla Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili il nominativo del proprio Responsabile del Servizio di Prevenzione Protezione e il nominativo di un suo rappresentante in loco onde consentire al datore di lavoro committente di attivare le procedure e misure di coordinamento stabilite dalla norma vigente.

7. Prima dell’inizio delle attività dovrà effettuarsi un sopralluogo per la comunicazione dei rischi e il relativo verbale di sopralluogo dovrà essere redatto e sottoscritto congiuntamente prima dell’inizio dei servizi oggetto del contratto.

8. Il Documento Unico di Valutazione del Rischio (DUVRI), relativo ai servizi ulteriori, redatto dalla Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili, allegato quale parte integrante del presente atto, dovrà essere opportunamente integrato a seguito del sopralluogo di cui sopra e allegato al contratto.

9. L’Affidatario del servizio in appalto, 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 e dalle successive modificazioni e integrazioni;
- a formare adeguatamente i propri lavoratori secondo quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008;
- 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, ovvero in relazione agli aspetti afferenti la tutela ambientale.

## **ART. 14 – GARANZIA**

1. L’Affidatario dovrà versare una cauzione definitiva costituita nella forma di una garanzia fidejussoria nella misura del 10% rispetto al valore del contratto. La mancata costituzione della garanzia determina la revoca dell’affidamento e l’acquisizione della cauzione provvisoria da parte

della Civica Amministrazione, che aggiudicherà l'appalto al Concorrente che segue nella graduatoria. La garanzia copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento.

2. La fidejussione bancaria o la polizza assicurativa relativa alla garanzia dovrà prevedere espressamente la rinuncia del beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della Civica Amministrazione.

3. Nella garanzia fidejussoria relativa alla garanzia dovrà darsi atto che la stessa si intende sino alla verifica, da parte dell'Amministrazione, che l'obbligazione sia stata integralmente soddisfatta; detto termine si assume ad anni uno dalla data dell'ultima consegna frazionata effettuata. La garanzia fidejussoria suddetta dovrà, fra l'altro, comprendere espressamente la copertura di penalità contrattuali.

4. In caso di inadempimento anche di una sola delle obbligazioni assunte dall'Affidatario, e fatti salvi i maggiori diritti del Comune di Genova, la Civica Amministrazione procederà all'incameramento della cauzione definitiva con semplice atto amministrativo.

#### **ART. 15 - PENALI**

1. In caso di inottemperanza alle disposizioni contenute nei documenti sopra richiamati e dei conseguenti obblighi contrattuali, nonché in caso di mancata corrispondenza con quanto offerto sotto i diversi profili, l'Aggiudicatario 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 € 500,00. L'applicazione della penale sarà preceduta da formale contestazione rispetto alla quale il concessionario avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla notifica della contestazione stessa.

2. L'importo complessivo delle penali irrogate non può superare la somma annua pari al 10% del valore del contratto; 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.

3. Il provvedimento applicativo della penale sarà assunto dal Dirigente Responsabile su indicazione del Responsabile del Procedimento e verrà notificato all'Affidatario in via amministrativa. L'importo relativo all'applicazione della penale, esattamente quantificato nel provvedimento applicativo della stessa penalità, verrà trattenuto dalla fattura, successivamente all'adozione del provvedimento stesso.

#### **ART. 16 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

1. L'Amministrazione comunale si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere ai sensi degli artt. 1453 e 1454 c.c., in caso di grave inadempimento e di penali per l'importo superiore al 10% del valore del contratto, ovvero qualora l'impresa affidataria si renda colpevole di frode, di grave negligenza o la stessa contravvenga reiteratamente agli obblighi e condizioni stabiliti a suo carico dal presente documento, qualora siano state riscontrate e, non tempestivamente sanate, irregolarità che abbiano causato disservizio per l'Amministrazione.

2. E' facoltà dell'Amministrazione comunale risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. a danno dell'impresa assegnataria in caso di ritardo dell'esecuzione del servizio.

3. Si procederà, inoltre, alla risoluzione del contratto:

- qualora, a seguito dell'accertamento d'ufficio, risulti che l'Affidatario si trovi in una delle situazioni di cui all'art. 80 c. 1 del Codice dei Contratti;
- qualora nei confronti dell'Affidatario sia intervenuto un provvedimento definitivo che disponga l'applicazione di una o più misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'art. 80 del Codice dei Contratti.
- la risoluzione del contratto sarà comunicata all'Affidatario mediante PEC.

#### **ART. 17 – ESECUZIONE IN DANNO**

1. Nel caso in cui la ditta aggiudicataria ometta di eseguire, anche parzialmente, le prestazioni di cui alle condizioni del presente atto entro i termini stabiliti, l'Amministrazione potrà ordinare ad altra ditta – senza alcuna formalità – l'esecuzione parziale o totale di quanto omesso dall'Affidatario al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni, anche d'immagine, eventualmente derivati al Comune.

2. Per la rifusione dei danni l'Amministrazione potrà rivalersi mediante trattenute su eventuali crediti dell'Appaltatore.

#### **ART. 18 – RECESSO PER GIUSTA CAUSA**

1. Qualora taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale o il responsabile del concessionario siano condannati, con sentenza passata in giudicato, ovvero con sentenza di applicazione della pena su richiesta ex art. 444 c.p.p., per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia, la Civica Amministrazione ha diritto di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento e qualunque sia il suo stato di esecuzione, senza preavviso.

2. In ogni caso, la Civica Amministrazione potrà recedere dal contratto qualora fosse accertato il venir meno di ogni altro requisito richiesto dall'art. 80 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

3. Nelle ipotesi di recesso per giusta causa di cui al presente articolo, il concessionario ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte secondo i corrispettivi e le condizioni di contratto e rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto stabilito all'art. 1671 del codice civile.

#### **ART. 19 – ASSICURAZIONI**

1. L'Affidatario, 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 dell'affidamento in oggetto, 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 con un massimale minimo di almeno Euro 2.000.000,00;
- Responsabilità dell'Affidatario con un massimale minimo di almeno Euro 2.000.000,00.

2. Le polizze suddette dovranno essere esibite in copia alla Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili.

## **ART. 20 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO**

E' vietata la cessione totale o parziale del contratto; se questa si dovesse verificare la Civica Amministrazione avrà diritto di dichiarare risolto il contratto per colpa dell'Affidatario, restando impregiudicato il diritto di ripetere ogni eventuale ulteriore danno dipendente da tale azione.

## **ART. 21 - CESSIONE DEL CREDITO**

E' consentita la cessione del credito già maturato, purché la stessa sia stata regolarmente notificata alla Civica Amministrazione e dalla stessa accettata.

## **ART. 22 - INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

1. Per l'esecuzione del presente contratto che comporta il trattamento di dati personali per conto del Comune di Genova, il Comune stesso, che è titolare autonomo del trattamento dei dati personali, nomina l'Affidatario quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali.

2. Ai sensi dell'art. 4, punto 8 del Regolamento 679/2016 (GDPR) che adegua il D. Lgs. 196/2003 come modificato dal D. Lgs. 101/2018, il responsabile della protezione dei dati personali è la persona fisica o giuridica che tratta i dati personali per conto del Committente, solo per i fini indicati nel contratto.

3. L'Affidatario dichiara di possedere adeguati requisiti di esperienza, capacità e affidabilità sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate e per svolgere il ruolo di responsabile esterno del trattamento dei dati personali.

4. L'Affidatario, in qualità di responsabile del trattamento, è tenuta a trattare i dati personali nel rispetto dei principi del GDPR e attenendosi alle istruzioni del titolare del trattamento.

### **5. Oggetto del trattamento**

Le attività connesse al presente appalto di servizi comportano il trattamento dei seguenti dati personali: nominativi, dati anagrafici, indirizzi e contatti di persone fisiche.

6. Per l'esecuzione delle attività, servizi, prestazioni, il titolare del trattamento mette a disposizione i dati dell'utenza in generale, delle scolaresche e relativi accompagnatori.

7. L'Affidatario è tenuto a:

- a. trattare i dati nel rispetto dei principi del trattamento dei dati previsti nel regolamento e solo per i fini indicati dal contratto;
- b. trattare i dati secondo le istruzioni documentate del Titolare del trattamento dei dati;
- c. garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate formalmente alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza (si allega a riguardo il testo standard dell'accordo di riservatezza) e abbiano ricevuto la formazione necessaria



in materia di protezione dei dati personali;

d. redigere, ai sensi dell'art. 30, p. 2 GDPR, qualora ne ricorrano i presupposti, **il registro delle attività di trattamento.**

8. L'Affidatario, tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, **deve mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio**, che comprendono, tra le altre, se del caso:

a. la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;

b. la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;

c. la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;

d. una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.

9. L'Affidatario **deve mettere a disposizione del titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie** per dimostrare il rispetto degli obblighi del presente accordo o contratto e consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati dal titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato.

10. L'Affidatario **deve informare e coinvolgere tempestivamente il Titolare di tutte le questioni riguardanti il trattamento dei dati personali** ed in particolare nel caso di richieste di informazioni, controlli, ispezioni ed accessi da parte del Garante privacy.

11. L'Affidatario, tenendo conto della natura del trattamento, è tenuto ad assistere il Titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, **al fine di soddisfare l'obbligo del titolare del trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato.**

12. L'Affidatario deve assistere il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36, GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento **ed in particolare a collaborare nelle comunicazioni di violazioni di dati personali, negli adempimenti della valutazione di impatto e consultazione preventive.**

13. L'Affidatario deve concordare con il Titolare del trattamento dei dati il testo dell'informativa privacy (da allegare alla nomina) e assistere il Titolare del trattamento al fine di soddisfare l'obbligo di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato (artt. 12-22 GDPR).

14. Il Responsabile esterno del trattamento non ricorre ad un altro Responsabile se non **previa autorizzazione scritta, del Titolare del trattamento**: quando l'affidatario intenda avvalersi di un altro responsabile del trattamento (**Sub responsabile**) per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del titolare del trattamento, è tenuto, pertanto, a richiedere l'autorizzazione alla titolare del trattamento con congruo preavviso.

15. Nel caso in cui il Responsabile del trattamento (Responsabile primario) ricorra ad un altro Responsabile del trattamento per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare del trattamento, su tale altro Responsabile del trattamento sono imposti, mediante un contratto o un altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nel presente atto per il Responsabile del

trattamento, prevedendo in particolare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del regolamento.

16. Nel caso in cui l'altro Responsabile del trattamento ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile iniziale conserva nei confronti del Titolare del trattamento l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi dell'altro Responsabile anche ai fini del risarcimento di eventuali danni causati dal trattamento salvo dimostri che l'evento dannoso non gli è imputabile (art. 82 GDPR).

17. L'Affidatario in qualità di responsabile del trattamento informa immediatamente il Titolare del trattamento qualora, a suo parere, un'istruzione violi il regolamento o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati.

18. Per i profili organizzativi e applicativi del presente atto, le parti indicheranno i referenti ed i relativi elementi di contatto.

19. L'Affidatario è altresì obbligato:

- **ad aderire a codici di condotta o ai meccanismi di certificazione;**

- su scelta del Titolare del trattamento, è **tenuto a cancellare o a restituire tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento ed a cancellare le copie esistenti**, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati.

#### **ART. 23 – CONTROVERSIE – FORO COMPETENTE**

1. Organismo responsabile delle procedure di ricorso: TAR LIGURIA Via Fogliensi, 2– 16145 – Genova tel. 010 989 7100; termini di presentazione del ricorso: trenta (30) giorni decorrenti dalla comunicazione dell'aggiudicazione oppure dalla piena conoscenza della stessa.

2. Tutte le controversie che dovessero sorgere 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.

#### **ART. 24 – RINVIO AD ALTRE NORME**

Il servizio in oggetto dovrà essere svolto nel rispetto dei principi di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii., del C.C.N.L. vigente e comunque della normativa vigente applicabile.

Per quanto non esplicitamente previsto nel presente atto si fa rinvio alle Leggi e Regolamenti in vigore, in quanto applicabili, ed alle disposizioni del Codice Civile.