



COMUNE DI BOLOGNA

SERVIZI DI ACCOGLIENZA, BIGLIETTERIA, BOOKSHOP, SORVEGLIANZA, SICUREZZA E CUSTODIA DEI SEGUENTI MUSEI DELL' ISTITUZIONE MUSEI CIVICI DEL COMUNE DI BOLOGNA:

MUSEO ARCHEOLOGICO, MUSEO MEDIEVALE, COLLEZIONI COMUNALI D'ARTE, MUSEO INTERNAZIONALE E BIBLIOTECA DELLA MUSICA, MUSEO DEL PATRIMONIO INDUSTRIALE, MUSEO DEL RISORGIMENTO.

Periodo 1 luglio 2012 – 30 giugno 2015

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

N. GARA : 3857720

N. CIG. : 3867310D28

Allegati :

n. 6 D.U.V.R.I. per ogni Istituzione museale interessata all'appalto.

INDICE

PARTE A. - PRESCRIZIONI CONTRATTUALI RELATIVE ALL'APPALTO

Art. A.1 - OGGETTO DELL'APPALTO	pag. 4
Art. A.2 – DURATA DEL CONTRATTO	pag. 4
Art. A.3 - AMMONTARE DELL'APPALTO / IMPORTO DEL CONTRATTO	pag. 4
Art. A.4 - ONERI A CARICO	pag. 4
Art. A.5 - CONDIZIONI DI PAGAMENTO	pag. 5
Art. A.6 - REVISIONE PREZZI	pag. 6
Art. A.7 - CESSIONE DI CONTRATTO E DI CREDITO, SUBAPPALTO	pag. 6
Art. A.8 - GARANZIE DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO	pag. 6
Art. A.9 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	pag. 7
Art. A.10 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELLA DITTA AGGIUDICATARIA	pag. 7
Art. A.11 – CONTROLLO DEI SERVIZI	pag. 9
Art. A.12 - INADEMPIMENTI, PENALI	pag. 9
Art. A.13 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	pag. 10
Art. A.14 - SCIOPERI / EVENTI STRAORDINARI	pag. 11
Art. A.15 - FORO COMPETENTE	pag. 11
Art. A.16 - OSSERVANZA DELLE DISPOSIZIONI DI LEGGE	pag. 11

PARTE B. - PRESCRIZIONI TECNICHE

Art. B.1 - FABBISOGNO PRESUNTO	pag. 12
Art. B.2 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO	pag. 12
Art. B.3 -OBBLIGHI DELL'APPALTANTE	pag. 13
Art. B.4 - OBBLIGHI DELL'APPALTATORE	pag. 14
Art. B. 5 – REFERENTE DELL'APPALTATORE	pag. 15
Art. B. 6 - VARIAZIONI DISPOSTE DALL'APPALTANTE	pag. 15
Art.. B. 7 – PERSONALE IMPIEGATO	pag. 15
Art.. B. 8 – VERIFICHE E CONTROLLO DI QUALITA'	pag. 17

PARTE C - PRESCRIZIONI SPECIFICHE PER SINGOLO MUSEO

Art. C. 1 – MUSEO CIVICO ARCHEOLOGICO	pag. 18
Art. C. 2 – MUSEI CIVICI D'ARTE ANTICA : SEDI MUSEO CIVICO MEDIOVALE E COLLEZIONI COMUNALI D'ARTE	pag. 19
Art. C. 3 – MUSEO INTERNAZIONALE E BIBLIOTECA DELLA MUSICA	pag. 21
Art. C. 4 – MUSEO DEL PATRIMONIO INDUSTRIALE	pag. 23
Art. C. 5 – MUSEO DEL RISORGIMENTO – CASA CARDUCCI	pag. 24

PARTE A. - PRESCRIZIONI CONTRATTUALI RELATIVE ALL'APPALTO

Art. A.1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Il contratto ha per oggetto la gestione dei servizi di accoglienza, biglietteria, bookshop, sorveglianza, sicurezza e custodia nei musei facenti parte dell'Istituzione Musei Civici di Bologna, in particolare presso il Museo Civico Archeologico, Museo Civico Medievale, Collezioni Comunali d'Arte, Museo Internazionale e Biblioteca della Musica, Museo del Patrimonio Industriale, Museo del Risorgimento, secondo le modalità declinate nelle prescrizioni tecniche.

I predetti servizi devono essere svolti nell'osservanza del presente capitolato e delle norme in materia di sicurezza di cui al D. Lgs n. 81/08 e s.m.i.

Per ciascuna delle sedi museali oggetto del servizio, la stazione appaltante ha redatto i DUVRI, Documento Unico di Valutazione del Rischio, ai sensi dell'art. 26, comma 3, del D.Lgs. 81/2008, che potranno essere aggiornati, anche su proposta dell'aggiudicatario del contratto, in relazione ai diversi aspetti di carattere tecnico, logistico o organizzativo incidenti sulle modalità realizzative del servizio; l'eventuale proposta dovrà essere formulata entro 30 giorni dall'aggiudicazione.

ART. A.2 - DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto avrà durata di 3 (tre) anni con decorrenza dal **1 luglio 2012 fino al 30 giugno 2015**.

L'A.C. si riserva comunque la facoltà di prorogare il contratto, per un periodo non superiore a mesi sei, previo avviso da comunicarsi per iscritto alla Ditta aggiudicataria almeno quindici giorni prima della scadenza del termine, nelle more delle procedure per addivenire ad una nuova aggiudicazione del servizio. La Ditta è impegnata ad accettare tale eventuale proroga alle condizioni del contratto, nessuna esclusa. Alla data di scadenza del contratto, lo stesso si intenderà cessato senza disdetta da parte del Comune.

ART. A.3 - AMMONTARE DELL'APPALTO / IMPORTO DEL CONTRATTO

Per la gestione dei servizi oggetto dell'appalto è stato finanziato un **importo complessivo, posto a base di gara, pari ad euro 549.376,00** (oneri fiscali esclusi) di cui oneri per la sicurezza derivanti da interferenze non soggetti a ribasso pari a euro 1.629,00. (oneri fiscali esclusi)

L'Amministrazione Comunale si impegna a richiedere all'Aggiudicatario i servizi oggetto dell'appalto fino alla concorrenza dell'importo a base di gara, e si riserva, durante la vigenza contrattuale, la facoltà, subordinata all'approvazione di successivi impegni di spesa, di richiedere, ai sensi dell'art. 66 comma 4 del Regolamento Comunale dei Contratti (CONTRATTO QUADRO) ulteriori prestazioni fino alla concorrenza dell'importo massimo previsto, non superiore al 50% dell'importo finanziato posto a base di gara; tale **importo massimo di euro 824.064,00 (o.f.e.) costituirà il valore del contratto**.

ART. A.4 - ONERI A CARICO

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti alla Ditta aggiudicataria dall'esecuzione del contratto ed all'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni vigenti o che venissero in futuro emanate dalle competenti autorità, sono compresi nei prezzi contrattuali.

Tutte le spese inerenti il contratto saranno a carico della Ditta aggiudicataria senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi dell'Amministrazione Comunale.

Tali oneri sono: marche da bollo per la stesura del contratto, diritti di segreteria e spese di

registrazione a norma di legge e qualsiasi altra imposta e tassa secondo le leggi vigenti.
L'Iva s'intende a carico del Comune di Bologna.

ART. A.5 - CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Il corrispettivo contrattuale è comprensivo di tutti gli oneri direttamente o indirettamente connessi all'esecuzione del servizio.

Le fatture, con cadenza mensile, dovranno essere compilate secondo le leggi vigenti e intestate ed inviate ad ogni singolo Museo interessato secondo la denominazione comune:

Comune di Bologna – Istituzione Musei Civici – Museo _____, Via _____ - Bologna -P.IVA N. 01232710374 –.

Le fatture dovranno riportare un rendiconto analitico delle prestazioni rese, suddivise per tipologie di servizio, con il numero delle ore di servizio effettivamente svolte, il prezzo orario aggiudicato, ed il totale. In allegato, dovranno essere riportate le ore effettuate dai singoli addetti impegnati nel mese di riferimento.

Le fatture dovranno riportare le generalità e qualifica della persona delegata all'incasso, oppure il numero di conto corrente postale o bancario sul quale dovranno essere accreditate le somme.

Al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, prevista dall'art.3 della Legge n.136 del 13.08.2010 "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia" e ss. mm. e ii., l'Aggiudicataria deve utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso Banche o presso la Società Poste italiane S.p.A., dedicati anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche. Tutte le transazioni relative all'oggetto contrattuale, dovranno essere effettuate esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, riportando l'indicazione del codice identificativo di gara **C.I.G.: 3867310D28**.

Gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati, dovranno essere comunicati all'Area Affari Istituzionali, Decentramento e Città metropolitana – P.zza Maggiore 6 -- 40124 Bologna, entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione. Nello stesso termine dovranno essere comunicati le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi, e successivamente, ogni eventuale modifica relativa ai dati trasmessi.

In ottemperanza all'art. 191 comma 1 del D. Lgs n. 267/2000, sulla fattura dovranno essere obbligatoriamente riportati i dati di copertura finanziaria che verranno comunicati al momento della stipulazione del contratto.

Ai fini della liquidazione e del pagamento della spesa, i responsabili dei Musei, ognuno per la propria competenza, provvederanno al controllo di regolare esecuzione e rilasceranno attestazione di conformità del servizio alle prescrizioni contrattuali.

Il pagamento delle fatture riscontrate regolari e relative a servizi correttamente prestati verrà effettuato dalla Tesoreria Comunale, a mezzo di mandato, entro 90 giorni dalla data di ricevimento delle stesse da parte dell'Istituzione Musei

Eventuali interessi di mora saranno calcolati in base al disposto dell'art. 1284 c.c. per gli interessi legali oppure in base al tasso ancorato a quello BCE tempo per tempo vigente, se inferiore.

Onde poter provvedere al pagamento l'Amministrazione dovrà essere in possesso del Modello D.U.R.C. (Documento Unico di Regolarità Contributiva) relativo al versamento dei contributi INPS, dei premi e accessori INAIL del periodo precedente a quello di fatturazione da cui risulti la regolarità dei versamenti contributivi INPS e INAIL.

ART. A.6 - REVISIONE PREZZI

Le parti rinunciano a qualsiasi revisione delle condizioni economiche per almeno il primo anno di durata del contratto.

Successivamente, eventuali richieste di revisione prezzo saranno valutate previo contraddittorio tra le parti. Le revisioni, nei termini di cui all'art. 115 del D. Lgs n. 163/2006, saranno operate sulla base di istruttoria condotta dal Direttore dell'Istituzione. In caso di mancanza della pubblicazione dei dati di cui all'articolo 7 del D. Lgs n. 163/2006, il parametro di riferimento sarà la variazione media annuale dell'indice ISTAT generale dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati in Italia, al netto dei tabacchi (indice F.O.I.).

ART. A.7 - CESSIONE DI CONTRATTO E DI CREDITO, SUBAPPALTO

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

La cessione dei crediti è regolata dall'art. 117 del D. Lgs n. 163/2006.

È fatto espresso divieto di subappalto ad altro soggetto.

ART. A.8. - GARANZIE DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'impresa aggiudicataria dovrà presentare, a garanzia delle obbligazioni assunte con il contratto, al momento della stipula del contratto idonea cauzione definitiva nei termini e secondo le modalità indicate dall'art. 113 del D. Lgs 163/2006, per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale e salvo quanto previsto dal comma 1 del medesimo articolo. In caso di garanzia sotto forma di cauzione o fideiussione assicurativa, la Ditta di assicurazione dovrà essere tra quelle autorizzate all'esercizio del ramo cauzioni.

La garanzia dovrà prevedere espressamente le seguenti condizioni:

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

La garanzia fideiussoria garantirà per il mancato od inesatto adempimento di tutti gli obblighi assunti dalla Ditta aggiudicataria, anche per quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali: l'Amministrazione avrà diritto pertanto di rivalersi direttamente sulla garanzia fideiussoria per l'applicazione delle stesse. Fermo quanto previsto dal comma 3 dell'art. 113 del D. Lgs n.163/2006, qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione delle penali, o per qualsiasi altra causa, la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere al reintegro entro il termine di dieci giorni dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dall'Amministrazione.

La mancata costituzione della garanzia definitiva comporta la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte della stazione appaltante, che aggiudica l'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

Non saranno accettate polizze fideiussorie o fideiussioni bancarie che contengano clausole attraverso le quali vengano posti oneri di qualsiasi tipo a carico dell'Amministrazione Comunale.

Le fideiussioni bancarie e le polizze fideiussorie non conformi a quanto prescritto nelle presenti norme dovranno essere adeguate alle prescrizioni stesse. Nel caso in cui l'impresa non si adegui alle prescrizioni formulate, si riterrà che alla mancata stipula del contratto si sia pervenuti per fatto addebitabile all'impresa.

La garanzia fideiussoria sarà progressivamente svincolata secondo il disposto del comma 3 dell'art. 113 del D. Lgs n. 163/2006.

ART. A.9 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati inerenti i soggetti fruitori del servizio oggetto del presente capitolato sono individuati come "dati personali", ai sensi del D.Lgs.n. 196 del 30.06.2003 e sono pertanto soggetti alla disciplina di tutela definita dallo stesso decreto.

I dati acquisiti dall'Aggiudicataria non potranno essere riprodotti ad uso dell'Aggiudicataria stessa né resi noti in alcuna forma o modalità. Tali dati quindi potranno essere utilizzati esclusivamente per le finalità strettamente connesse all'esecuzione del presente appalto.

In relazione al trattamento dei dati personali dei soggetti utenti del servizio, l'Aggiudicataria adotta le misure organizzative e procedurali, sia a rilevanza interna che esterna, necessarie a garantire la sicurezza delle transazioni e delle archiviazioni dei dati stessi.

L'Aggiudicataria si impegna a fornire all'Istituzione copia del documento programmatico sulle misure di sicurezza da essa eventualmente adottato, in relazione alla gestione dei dati personali per le proprie attività.

È fatto assoluto divieto all'Aggiudicataria di comunicare i dati personali e sensibili gestiti in relazione al servizio ad altri soggetti pubblici e/o privati, fatto salvo quando tale comunicazione sia prevista sulla base di norme di legge o di regolamento per adempimenti obbligatori (es. comunicazioni di dati a strutture sanitarie in caso di incidenti o infortuni, ecc.).

Qualora i dati personali, anche sensibili, inerenti i soggetti utenti del servizio, siano conferiti direttamente dagli stessi all'Aggiudicataria, questa si impegna a soddisfare gli adempimenti previsti dagli artt. 13, 23, 24, 17 e 20 del D. Lgs n. 196/2003.

L'Aggiudicataria si impegna a rendere noto, entro 15 giorni dalla stipulazione del contratto, il Titolare ed il Responsabile dei trattamenti dei dati in relazione alla propria attività ed alla propria struttura organizzativa e l'eventuale Responsabile per il trattamento dei dati inerenti l'esecuzione del contratto.

ART. A.10 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

È fatto obbligo all'Aggiudicataria di possedere, o di impegnarsi ad attivare entro 60 gg. dalla comunicazione di aggiudicazione dell'appalto, una sede operativa nella Provincia di Bologna per la gestione delle attività necessarie a garantire il regolare svolgimento del servizio e presso la quale far pervenire tutte le comunicazioni legate al contratto.

Sono a carico della Ditta aggiudicataria, intendendosi remunerati con i corrispettivi contrattuali, tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi al servizio oggetto del contratto.

La Ditta aggiudicataria garantisce l'esecuzione delle prestazioni contrattuali nel rispetto di ogni normativa vigente in materia e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato speciale d'appalto, pena la risoluzione di diritto del contratto.

La Ditta aggiudicataria si obbliga a consentire all'Amministrazione Comunale di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

La Ditta aggiudicataria è l'esclusiva responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale degli addetti al servizio di cui al presente capitolato.

La Ditta dovrà osservare nei riguardi dei propri dipendenti: le leggi, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e negli accordi sin dacali integrativi vigenti, nonché rispettare le norme in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D. Lgs n. 81/2008 (Testo unico sulla sicurezza) e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci.

La Ditta dovrà rispettare inoltre, se tenuta, le norme di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".

È fatto carico alla stessa di dare piena attuazione nei riguardi del personale comunque da lei dipendente e, se costituita in forma di società cooperativa, anche nei confronti dei soci-lavoratori

impiegati, agli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie ed a ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale stesso, sollevando l'Istituzione da qualsiasi responsabilità nei confronti dei lavoratori, dipendenti e soci, ed assumendosi integralmente l'onere del corretto trattamento retributivo, contributivo e assistenziale, anche in sede di contenzioso del lavoro.

La Ditta aggiudicataria è direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e/o a materiali che risultassero causati dal personale dipendente dell'Aggiudicataria stessa, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi assegnati. In ogni caso, la Ditta stessa dovrà provvedere tempestivamente e a proprie spese al risarcimento dei danni causati a documenti o attrezzature.

L'Aggiudicataria dovrà stipulare, con effetti dalla data di decorrenza del contratto, con primario assicuratore (e a mantenere in vigore per tutta la durata del presente contratto, suoi rinnovi e proroghe) un'adeguata copertura assicurativa, contro i rischi di:

A - Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): per danni arrecati a terzi (tra cui l'Amministrazione Comunale e il patrimonio culturale dell'Istituzione Musei) in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, in dipendenza del presente appalto, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura (RCT) dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a € 2.500.000,00 per sinistro e prevedere tra le altre condizioni anche l'estensione a:

1. committenza di lavori e servizi;
2. conduzione dei locali, strutture e beni loro consegnati
3. danni a cose in consegna e/o custodia;
4. danni a cose di terzi di cui l'assicurato debba rispondere ai sensi degli art. 1783,1784,1785 bis e 1786 del C.C.
5. danni a cose di terzi da incendio;
6. danni e/o perdita da furto, atti vandalici, danneggiamenti e perdite in genere la cui responsabilità sia attribuibile all'aggiudicatario e/o a sui incaricati;
7. danni subiti da persone non in rapporto di dipendenza con l'aggiudicatario, che partecipino all'attività oggetto dell'appalto a qualsiasi titolo;
8. danni arrecati a terzi (inclusi i beneficiari) da dipendenti, da soci, da volontari, collaboratori e/o da altre persone – anche non in rapporto di dipendenza con l'aggiudicatario - che partecipino all'attività oggetto dell'appalto a qualsiasi titolo, inclusa la loro responsabilità personale;
9. interruzioni o sospensioni di attività industriali, commerciali, agricole, artigianali o di servizio o da mancato uso a seguito di sinistro garantito in polizza;

B - Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro (RCO): per infortuni sofferti da Prestatori di lavoro addetti all'attività svolta (inclusi soci, volontari e altri collaboratori o prestatori di lavoro, dipendenti e non, di cui l'aggiudicatario si avvalga), comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a € 1.500.000 per sinistro e per persona, e prevedere, tra le altre condizioni, anche l'estensione al cosiddetto "Danno Biologico", l'estensione ai danni non rientranti nella disciplina INAIL, le malattie professionali e la "Clausola di Buona Fede INAIL".

Qualora l'Aggiudicataria fosse già provvista di un'idonea polizza assicurativa con primario istituto assicurativo a copertura del rischio da responsabilità civile di cui al presente articolo, dovranno comunque essere rispettate le prescrizioni contenute nel presente Capitolato speciale d'appalto .

Qualora l'aggiudicatario non sia in grado di provare in qualsiasi momento le coperture assicurative sopra riportate, il contratto sarà risolto di diritto e l'importo corrispondente sarà trattenuto dalla cauzione prestata, quale penale, e fatto salvo l'obbligo del maggior danno subito.

L'aggiudicatario ha la facoltà di stipulare un'unica polizza comprendente RCT (responsabilità civile terzi) RCO (responsabilità civile operatori).

L'operatività o meno delle coperture assicurative tutte, e/o l'eventuale approvazione espressa dall'Amministrazione Comunale sull'assicuratore prescelto dall'aggiudicataria - che invierà copia delle polizze al Settore Gare non esonerano l'aggiudicataria stessa dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte - dalle suddette coperture assicurative.

L'Istituzione sarà tenuta indenne dei danni eventualmente non coperti in tutto o in parte dalle coperture assicurative stipulate dall'aggiudicataria.

I beni di proprietà del Comune o dell'Istituzione o da essi comunque messi a disposizione per il contratto sono assicurati a cura del Comune contro i rischi di incendio, fulmine, esplosione, scoppio, e altri rischi accessori e il Comune si impegna nell'ambito di tale polizza ad attivare una clausola di rinuncia (salvo il caso di dolo) al diritto di surroga dell'assicuratore (di cui all'art. 1916 C.C.) nei confronti dell'aggiudicatario per quanto risarcito ai sensi della polizza stessa.

La Ditta aggiudicataria a sua volta rinuncia a qualsiasi azione di rivalsa nei confronti del Comune di Bologna per danni a beni di proprietà dell'aggiudicataria stessa o da essa tenuti in uso, consegna o simili e si impegna nell'ambito delle polizze da esso eventualmente stipulate ad attivare una clausola di rinuncia (salvo il caso di dolo) al diritto di surroga dell'Assicuratore (di cui all'art. 1916 CC) nei confronti del Comune per quanto risarcito ai sensi delle polizze stesse.

ART. A.11 - CONTROLLO DEI SERVIZI

L'Aggiudicatario svolgerà i servizi con la propria organizzazione e a proprio rischio, assumendosi tutte le responsabilità derivanti e conseguenti, con l'obbligo di uniformarsi alle prescrizioni del presente capitolato. L'Istituzione Musei verificherà che i servizi siano prestati con la massima cura e diligenza. A tal fine potrà procedere in qualsiasi momento per tutta la durata del contratto direttamente o tramite soggetti terzi da essa individuati alla verifica della regolare esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto. Sulla base di tale verifica verranno avviate le eventuali contestazioni di cui al successivo articolo A.12.

ART. A.12 - INADEMPIMENTI E PENALI

Qualora si verificassero inadempienze, ritardi o difformità nella gestione del servizio rispetto a quanto previsto nel presente capitolato e dal contratto l'Istituzione Musei invierà comunicazione scritta (anche per telefax o altro mezzo certificato, mezzo al quale si attribuisce convenzionalmente pieno valore di notifica; farà fede esclusivamente la data e l'ora di trasmissione da parte dell'Amministrazione, risultante dall'attestato di invio) con specifica motivazione delle contestazioni, con richiesta di giustificazioni e con invito a conformarsi immediatamente alle condizioni contrattuali.

In caso di contestazione, la Ditta aggiudicataria dovrà comunicare le proprie deduzioni via fax all'Istituzione nel termine massimo di cinque giorni lavorativi dal ricevimento della stessa.

Nel caso in cui le giustificazioni addotte non fossero ritenute accoglibili o in caso di mancata risposta o di mancato arrivo nel termine indicato, l'Istituzione Musei si riserva di applicare una penale con le modalità sotto indicate, da un minimo di € 100,00 a un massimo di € 1.000,00 per ogni inadempimento, fatto salvo comunque il risarcimento dell'ulteriore danno, nonché l'eventuale risoluzione del contratto.

L'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di applicare una penale di euro 300,00, ogni volta, per ognuno dei seguenti inadempimenti :

- comportamenti considerati dall'Amministrazione inadeguati e non consoni al luogo di lavoro;
- comportamenti scorretti e scortesi con il pubblico e con il personale operante nei Musei;
- mancata segnalazione al Responsabile del Museo di sostituzioni o cambiamenti degli addetti;
- mancata tempestiva sostituzione del personale che risultasse assente per qualsiasi motivo;
- inadempienze rispetto agli obblighi del referente dell'appaltatore;
- uso improprio delle attrezzature e dei servizi del Museo;

- mancato utilizzo di vestiario distintivo e di badge personale da parte del personale addetto .

Inoltre, l'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di applicare una penale di Euro **100,00** per ogni giorno di ritardo nel caso di:

- ritardo della comunicazione della lista nominativa del personale rispetto ai tempi previsti dal presente capitolato.
- ritardo nella messa a disposizione del vestiario distintivo degli addetti, decorsi due mesi dalla data di stipulazione

Sono considerate **gravi inadempienze** (con un elenco non esaustivo ma esemplificativo e sempre fatta salva la valutazione dell'Amministrazione sull'impatto che il disservizio provocasse sull'utenza e sull'organizzazione complessiva) per le quali verrà applicata una penale di Euro **1.000,00**:

1. la sospensione, l'abbandono o la mancata effettuazione del servizio senza motivata giustificazione;
2. la violazione degli orari concordati e dell'organizzazione del servizio concordata e dell'obbligo alla riservatezza;
3. l'impiego di personale non qualificato;
4. la mancata eliminazione degli inconvenienti dopo la formale segnalazione da parte dell'Amministrazione.

L'importo delle penali applicate potrà essere recuperato dalla stessa Amministrazione mediante corrispondente riduzione sulla liquidazione delle fatture emesse dall'appaltatore inadempiente. In alternativa l'Amministrazione potrà avvalersi della cauzione presentata come garanzia fideiussoria senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario, in tal caso l'Appaltatore è obbligato al reintegro della cauzione nei 10 gg. successivi alla comunicazione.

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

ART. A.13 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

In caso di ripetute e gravi inadempienze, anche riguardanti fattispecie diverse, l'Amministrazione potrà risolvere il contratto previa notificazione scritta all'Aggiudicatario ea escutere la cauzione prestata.

L'Amministrazione potrà comunque risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. previa comunicazione scritta all'appaltatore, da inviarsi mediante raccomandata A/R, nei seguenti casi:

- a) inadempienze normative, retributive, assicurative verso il personale dipendente;
- b) Interruzione parziale o totale del servizio senza giustificati motivi accertati dall'Istituzione Musei e per tre giorni anche non consecutivi.
- c) Applicazione di n. 5 penalità in un semestre qualora si verificassero da parte dell'Aggiudicatario inadempienze o gravi negligenze con applicazione di relativa penale, riguardo alla corretta esecuzione del servizio.
- d) Applicazione di n. 3 penalità in un semestre derivanti da mancato rispetto degli obblighi contrattuali.
- e) Grave danno causato all'immagine dell'Amministrazione Comunale;
- f) Mancata regolarizzazione da parte dell'Aggiudicatario degli obblighi previdenziali e contributivi del personale.
- g) Mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa entro il termine di 10 (dieci) giorni dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Amministrazione Comunale.
- h) Inottemperanza alle norme per la sicurezza dell'ambiente di lavoro.
- i) Cessione totale o parziale del contratto.
- j) Frode o grave negligenza nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali.

- k) Situazioni di fallimento, di liquidazione, di cessione attività, di concordato preventivo o di qualsiasi altra situazione equivalente a carico dell'Aggiudicataria.
- l) Impiego di personale non qualificato e/o non sufficiente a garantire il livello di efficacia e di efficienza del servizio.
- m) Il mancato rispetto delle disposizioni in materia di divieto di subappalto e in materia di trattamento dei dati personali;

Ove si verificano deficienze e inadempienze tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio, l'Istituzione potrà provvedere d'ufficio ad assicurare direttamente, a spese dell'Aggiudicatario, il regolare funzionamento del servizio.

La risoluzione comporterà tutte le conseguenze di legge, compresa la facoltà dell'Amministrazione di affidare il servizio ad altro soggetto.

Alla Ditta appaltatrice verrà corrisposto il prezzo concordato del servizio effettuato, sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese, i danni. Per l'applicazione delle suddette disposizioni, l'Amministrazione potrà rivalersi su eventuali crediti della Aggiudicataria senza bisogno di diffide formali.

Qualora si addivena alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate, l'Aggiudicatario, oltre alla immediata perdita della cauzione a titolo di penale, sarà tenuto al rigoroso risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese che l'Istituzione dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

In ogni caso di risoluzione del contratto, l'Amministrazione potrà rivolgersi al concorrente che segue in graduatoria.

ART. A.14 - SCIOPERI / EVENTI STRAORDINARI

In caso di sciopero dei propri dipendenti la Ditta aggiudicataria sarà tenuta a darne comunicazione scritta in via preventiva e tempestiva alla Direzione dell'Istituzione. L'Amministrazione si riserva la facoltà di adottare ogni opportuno provvedimento al fine di garantire l'essenziale servizio al pubblico. Anche in occasione di eventi eccezionali che possano interrompere o influire in modo sostanziale sul normale espletamento del servizio, la Ditta aggiudicataria sarà tenuta ad informare tempestivamente l'Istituzione Musei.

ART. A.15 - FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie, che dovessero insorgere tra le parti contraenti per l'interpretazione e l'esecuzione del presente contratto, è stabilita la competenza esclusiva del Foro di Bologna.

ART. A.16 - OSSERVANZA DELLE DISPOSIZIONI DI LEGGE

Per tutto ciò che non è espressamente previsto nel disciplinare di gara, nel presente capitolato speciale d'appalto, nel bando di cui alla presente gara, si applicano le norme del vigente Regolamento Comunale dei Contratti del Comune di Bologna, del Codice Civile e le altre normative vigenti che regolano la materia, in quanto applicabili e compatibili con la natura dell'atto.

PARTE B. - PRESCRIZIONI TECNICHE

ART. B.1 - FABBISOGNO PRESUNTO

Sulla base dell'importo finanziato e dei servizi da effettuare, il fabbisogno minimo presunto di ore è quantificato **indicativamente in 27.992 ore complessive** per l'intera durata contrattuale così suddivise:

- servizi di accoglienza, biglietteria, bookshop, sorveglianza e sicurezza **24.767** ore.
- servizio di sostituzione del custode residente **3.225** ore.

L'articolazione del monte orario annuale e/o settimanale prevista sarà concordata con la Direzione di ogni singolo Museo.

L'Amministrazione si riserva, alle stesse condizioni di aggiudicazione, di estendere l'affidamento dei servizi ad ulteriori strutture dell'Istituzione Musei, di sospendere, aumentare, diminuire il servizio in alcune attualmente previste e di modificare gli orari di apertura al pubblico nelle diverse sedi, dandone preventiva comunicazione scritta alla Ditta aggiudicataria.

ART. B.2 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO

I servizi di accoglienza, biglietteria, bookshop, sorveglianza **sono comuni a tutte le sedi museali**. Il servizio di sostituzione del custode è richiesto solo ed esclusivamente per il Museo Civico Archeologico e il Museo Civico Medievale.

Il servizio di sicurezza è richiesto solo per il Museo internazionale e biblioteca della musica e per il Museo del Patrimonio Industriale.

Si rimanda alla successiva "PARTE C" per le caratteristiche e le modalità specifiche relative ad ogni singolo museo.

Servizi di accoglienza, biglietteria, bookshop, e sorveglianza

- a) gestire operativamente il servizio di biglietteria e cassa, registrando giornalmente gli incassi sull'apposito file di gestione;
- b) utilizzare la strumentazione ed i software predisposti dall'amministrazione per il funzionamento della biglietteria dei musei e degli spazi espositivi;
- c) gestire il servizio di noleggio e distribuzione delle audioguide e illustrarne il funzionamento all'utente;
- d) gestire presso il bookshop la vendita di materiali messi a disposizione dall'Amministrazione e secondo le istruzioni ricevute, anche attraverso l'apposito sistema informatizzato se disponibile;
- e) versare le somme derivanti dalla vendita di materiali e di ogni altro servizio a pagamento agli uffici amministrativi, con resoconto periodico di entrata e compilazione giornaliera del file per la registrazione delle vendite;
- f) effettuare le rilevazioni statistiche previste dalla stazione appaltante (fornendo eventuali spiegazioni in merito all'utente) secondo le disposizioni della stazione Appaltante;
- g) inserire,ove richiesto dalle Direzioni, i dati statistici relativi agli eventi e alle manifestazioni prodotte ed ospitate;
- h) agevolare l'accesso ai disabili, predisponendo la pedana esterna e l'accompagnamento in ascensore laddove necessario;
- i) accogliere gli utenti stranieri tramite utilizzo fluente della lingua inglese;
- j) provvedere all'accoglienza del pubblico e al servizio di prima informazione, con particolare riferimento all'offerta dei servizi dell'istituto e alla sua articolazione negli spazi con eventuale accompagnamento; dare informazioni di carattere generale anche tramite l'uso di computer;

- k) sorvegliare e custodire, secondo le indicazioni della direzione, gli ambienti e i materiali ivi contenuti, sorvegliare durante le mostre e le iniziative culturali diurne e serali
- l) provvedere ad assicurare la puntuale apertura e chiusura al pubblico del Museo .
- m) controllare che accedano al Museo solo le persone autorizzate.
- n) gestire i materiali informativi da esporre e/o da mantenere aggiornati e ordinati in tutte le postazioni stabilite dalle Direzioni;
- o) gestire, su richiesta delle Direzioni, il centralino telefonico per fornire informazioni agli utenti; smistare le richieste telefoniche verso i servizi e gli uffici competenti; prendere nota in caso di assenza della persona chiamata;
- p) predisporre i materiali per iniziative culturali (imbustatura, timbratura, spedizione inviti);
- q) effettuare accensione e spegnimento degli impianti elettrici, verificare accensione e corretto funzionamento di apparecchiature audio, video e informatiche presenti all'interno delle sale espositive e delle sale mostre secondo procedure indicate dalla direzione del Museo;
- r) compilazione di eventuali interviste, rilevamenti giornalieri, prospetti e quant'altro richiesti dalla Direzione;
- s) fornire al pubblico per tutto l'orario di apertura, informazioni, quanto più possibile esaurienti, sul museo, sul percorso espositivo, su eventuali mostre temporanee e/o su eventi o attività in corso o previste;
- t) provvedere a far osservare le norme di visita ed utilizzo della sede (rispettare e far rispettare dai visitatori e dal personale i divieti relativi alla sicurezza, compresi divieto di fumare, di fare entrare animali ad eccezione di cani guida, di bere e mangiare durante la visita, ecc); invitare i visitatori a depositare negli appositi armadietti borse/zaini ingombranti, ombrelli ed altri oggetti che non è consentito portare all'interno delle sale espositive;
- u) collaborare nell'impiego di macchine d'ufficio fotocopiatrici e stampanti;
- v) effettuare interventi occasionali di assistenza e di ripristino della funzionalità degli armadietti portaborse;
- w) accogliere, su indicazione delle direzioni,, gli organizzatori/allestitori fornendo loro tutte le informazioni necessarie, istruendoli sul funzionamento dei servizi, dopo averne controllato l'efficienza;
- x) controllare che gli organizzatori e/o allestitori ed i servizi di catering osservino la corretta applicazione del regolamento di utilizzo vigente presso la sede (allestimento nelle aree consentite senza occupare le vie di fuga, apposizione manifesti e locandine con mezzi ed in luoghi idonei, divieto di utilizzo di fiamme libere, ecc...);
- y) scrivere sull'apposito registro di servizio i messaggi e le informazioni di carattere ed interesse generale, in modo da agevolare l'inserimento del personale del turno successivo;
- z) gestire le postazioni multimediali se presenti e illustrarne il funzionamento all'utente.
- aa) Segnalare al referente dell'Amministrazione i problemi connessi alla manutenzione dei vari impianti e dei servizi igienici.

In caso di eventuali aperture e prolungamenti dei servizi dalle ore 22 fino alle ore 6 verrà riconosciuta una maggiorazione sulle tariffe orarie ordinarie aggiudicate del 20%

Servizi di sicurezza e custodia

Si rimanda per la descrizione ai punti relativi ai singoli musei in cui sono previsti detti servizi.
In caso di eventuali aperture e prolungamenti dei servizi dalle ore 22 fino alle ore 6 verrà riconosciuta una maggiorazione sulle tariffe orarie ordinarie aggiudicate del 20%.

ART. B.3 – OBBLIGHI DELL'APPALTANTE

L'Amministrazione appaltante si impegna a mettere in grado l'appaltatore di svolgere correttamente il servizio sopra specificato, collaborando a fornire tutte le istruzioni, gli strumenti tecnici e le indicazioni operative di propria competenza.

L'Istituzione nominerà il Responsabile del contratto per ciascun museo nei confronti dell'Impresa per ogni questione concernente la gestione del servizio.

Il Responsabile vigila sull'osservanza contrattuale anche al fine dell'adozione delle misure coercitive e penali eventualmente necessarie; cura l'esecuzione del servizio, dà comunicazione delle eventuali modifiche del servizio e appone il visto di regolare esecuzione del servizio per il pagamento mensile delle fatture.

ART. B.4 – OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

L'Aggiudicatario, nell'esecuzione del servizio prevista dal presente capitolato speciale d'appalto, avrà l'obbligo di uniformarsi a tutte le disposizioni di legge e ai regolamenti concernenti il servizio stesso.

La Ditta aggiudicataria del presente appalto dovrà in particolare:

1. assicurare la corretta e responsabile esecuzione dell'attività, nel rispetto delle disposizioni impartite dai Responsabili dei Musei, delle modalità d'accesso in vigore e delle modalità operative previste;
2. servirsi esclusivamente, nell'esecuzione del servizio, di proprio personale qualificato ed idoneo rispetto alla natura delle prestazioni richieste. L'Affidataria dovrà comunicare ai Responsabili dei Musei, almeno cinque giorni prima dell'inizio del servizio, la lista nominativa del personale che verrà impiegato corredata, per ogni singolo addetto, dei dati anagrafici, della qualifica, del titolo di studio, del numero di matricola, degli estremi delle posizioni assicurative e previdenziali, dell'elencazione dei corsi di formazione espletati, dell'attestazione delle conoscenze linguistiche richieste, dell'indicazione delle date di inizio e fine del periodo di tirocinio;
3. comunicare settimanalmente l'articolazione dell'orario degli addetti rispetto alle diverse mansioni ai Responsabili dei Musei che ne valuteranno la corrispondenza alle esigenze del servizio. Eventuali modifiche apportate dall'appaltatore nel corso della settimana dovranno essere tempestivamente comunicate ai Responsabili;
4. garantire la presenza costante del numero di unità previste per i singoli servizi secondo l'articolazione di cui al punto 3 del presente articolo, procedendo alla tempestiva sostituzione del personale che risultasse assente per qualsiasi motivo, con personale del medesimo livello di inquadramento;
5. segnalare tempestivamente ai Responsabili dei musei sostituzioni o cambiamenti degli addetti, comunicando, per ogni eventuale nuovo addetto, i seguenti dati: dati anagrafici, qualifica, titolo di studio, numero di matricola, estremi delle posizioni assicurative e previdenziali, corsi di formazione espletati, conoscenze linguistiche;
6. assicurare il rispetto della puntualità degli orari da parte del personale addetto, il quale è tenuto ad attestare quotidianamente gli orari di inizio e di termine del servizio e delle pause intermedie, se riconosciute. A tal fine la ditta aggiudicataria predisporrà un foglio presenze giornaliero che sarà validato dal Responsabile del Museo. I Responsabili dei Musei si riservano il diritto di verificare in ogni momento, la presenza sul luogo di lavoro degli addetti assegnati al turno giornaliero e la corrispondenza delle loro assegnazioni a quanto comunicato;
7. assicurarsi che il personale, durante l'espletamento del servizio, tenga in modo visibile un cartellino di identificazione leggibile munito di fotografia, dal quale risulti che il titolare del documento lavora alle dipendenze dell'Affidataria.
8. garantire, da parte degli addetti al servizio, la massima riservatezza su ogni aspetto delle attività dei Musei; è vietato l'uso delle attrezzature (PC, stampanti, fax, ecc.) dei Musei per uso personale;
9. rendere le prestazioni di cui al presente contratto con regolarità, continuità e completezza anche in caso di assenza a qualsiasi titolo del personale; in tale eventualità i Responsabili dei musei concorderanno con l'Affidataria le modalità di erogazione del servizio;
10. dotarsi di materiali e attrezzature per pulizie occasionali e d'emergenza, allestimenti, montaggi e smontaggi di arredi e attrezzature, facchinaggi;

11. mettere a disposizione del personale impiegato, entro due mesi dalla data di stipulazione, vestiario distintivo estivo e invernale con le seguenti caratteristiche: completo giacca con gonna o pantalone di colore nero e camicia o tshirt bianca

12. dare tempestiva comunicazione ai Responsabili dei Musei di eventuali irregolarità, problemi o altri inconvenienti di qualsiasi natura, e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso.

ART. B.5 – REFERENTE DELL'APPALTATORE

All'inizio dell'appalto la ditta appaltatrice dovrà nominare un Referente per la gestione e l'organizzazione dei servizi prestati nelle sedi museali. L'Istituzione si rivolgerà direttamente al Referente per ogni problema che dovesse sorgere durante l'espletamento del servizio. Tutte le comunicazioni formali saranno trasmesse al Referente e si intenderanno come validamente effettuate ai sensi e per gli effetti di legge all'Impresa.

Il Referente dovrà coordinare l'operatività del servizio e assolvere i compiti seguenti:

- organizzare, condurre, coordinare e effettuare la supervisione del lavoro del personale della ditta appaltatrice addetto al servizio: controlla che il numero degli addetti in servizio coincida con quanto richiesto dalla Committente, assegna le postazioni, riorganizza il servizio in caso di assenze impreviste e distribuisce il personale in funzione di particolari esigenze della Committente,
- verificare che il personale si attenga alle istruzioni ricevute dal Referente o dalla Direzione del Museo, che rispetti l'orario di servizio, che indossi la divisa e il tesserino di riconoscimento forniti dalla ditta affidataria previa approvazione della Direzione del Museo, che non abbandoni senza autorizzazione le postazioni;
- assicurare l'apertura del museo secondo le modalità orarie definite dalle Direzioni di ogni singolo Museo, effettuando tutte le operazioni necessarie, secondo le disposizioni ricevute dalle Direzioni, per consentire l'entrata degli addetti alle pulizie;
- garantire la reperibilità giornaliera nella fascia oraria del servizio.

Nei musei dove è prevista la copertura di più postazioni la ditta appaltatrice dovrà assicurare anche un referente di sede.

In caso di impedimento del Referente, anche di breve durata, l'appaltatore dovrà darne tempestiva notizia ai Responsabili dei Musei, indicando contestualmente il nominativo del sostituto.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del Referente designato, in caso venga ritenuto non idoneo alla funzione come definita dal contratto.

ART. B.6 – VARIAZIONI DISPOSTE DALL'APPALTANTE

L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare a suo insindacabile giudizio i giorni e gli orari di apertura dei Musei e di ridurre e di ampliare i servizi assegnati, dandone comunicazione scritta all'appaltatore.

Ove vengano ordinati servizi in aumento, nel limite del 50% dell'importo finanziato, l'integrazione del corrispettivo sarà determinata in base alle ore effettivamente svolte e al compenso orario pattuito in sede di gara

ART. B.7 – PERSONALE IMPIEGATO

Gli addetti si riferiranno all'Aggiudicataria per tutti gli aspetti amministrativi, organizzativi e gestionali della loro attività.

L'Appaltatore deve garantire che il personale adibito ai servizi di accoglienza, biglietteria, bookshop, sorveglianza sia in possesso dei seguenti requisiti:

- capacità di utilizzo del PC e conoscenza dei principali programmi applicativi utilizzati (word, excel, Open-office)
- buona conoscenza della lingua inglese
- comprovata moralità e adeguata professionalità.

L'Appaltatore si avvarrà di personale dedicato con continuità al servizio presso i Musei oggetto di gara. L'Appaltatore dovrà garantire da parte degli addetti la massima riservatezza e imporre l'obbligo di indossare una tessera identificativa con foto e una divisa prevista: completo giacca con gonna o pantalone di colore nero e camicia o t-shirt bianca.

All'inizio della gestione l'Appaltatore dovrà comunicare alla direzione di ogni Museo l'elenco nominativo del personale che sarà adibito al servizio, compresi i soci-lavoratori se trattasi di società cooperativa, con l'indicazione per ciascuna unità di personale dei dati anagrafici, del documento di matricola, della qualifica, gli estremi delle posizioni assicurative e previdenziali, l'elencazione dei corsi di formazione espletati e consegnare la copia dell'attestato di partecipazione ai corsi antincendio e pronto soccorso sanitario e fotocopia di un documento di identità. Ad ogni variazione di personale detto elenco dovrà essere aggiornato.

A proprio insindacabile giudizio la direzione di ogni Museo potrà ricusare il personale che riterrà non adatto ad un corretto svolgimento dei compiti assegnati.

L'Appaltatore dovrà garantire la prestazione dei servizi appaltati e la presenza del personale necessario per la regolare esecuzione degli stessi con l'obbligo di procedere all'immediata sostituzione degli addetti che risultassero assenti per qualsiasi motivo.

È fatto obbligo all'Appaltante di esibire a semplice richiesta della direzione dell'Istituzione, il registro delle presenze o equivalente, il modello DM10, le ricevute dei versamenti INAIL, il libro matricola e ogni altro documento comprovante la regolarità contributiva. L'omissione di tale adempimento comporterà oltre all'interruzione dei pagamenti la segnalazione alle autorità competenti.

La Ditta Aggiudicatrice dovrà assicurarsi e controllare che gli operatori impiegati nei servizi oggetto dell'appalto rispettino le seguenti NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO:

- rispettare l'orario di servizio;
- assicurare i servizi senza interruzioni, risolvendo eventuali problemi a livello organizzativo
- svolgere il proprio compito con la massima disponibilità e cortesia nei confronti degli utenti;
- non uscire dal Museo per motivi personali, né ricevere visite; l'uso del telefono per motivi personali dovrà essere limitato a casi di comprovata necessità;
- non alzare la voce se non in caso di emergenza, non ascoltare apparecchi radiofonici o simili, non utilizzare telefoni cellulari;
- indossare sempre la divisa e il cartellino di riconoscimento.

È vietato:

- accettare e/o richiedere mance dal pubblico in visita;
- fare da guida al pubblico o accompagnare estranei nei locali interdetti;
- leggere libri e/o riviste in presenza di pubblico;
- manomettere apparecchiature, attrezzature ed oggetti di qualsiasi genere di proprietà comunale;
- usare a scopo personale fotocopiatrici, telefoni, computer e qualsiasi altra apparecchiatura;
- invitare espressamente conoscenti ed intrattenersi con essi;
- allontanarsi ingiustificatamente dalla postazione di servizio.

È assolutamente vietato fumare in tutti gli ambienti del museo: tale disposizione va rispettata e va fatta rispettare.

La sorveglianza nelle zone espositive dovrà consistere in un controllo assiduo e diretto dei beni esposti

con una vigilanza attiva affinché i visitatori mantengano un comportamento corretto, onde prevenire e scoraggiare eventuali furti ed atti vandalici.

Il servizio dovrà svolgersi in modo discreto e con attenzione alle esigenze dei visitatori e dovrà

essere garantito anche in occasione di eventuali cerimonie, spettacoli ed altre iniziative organizzate o concesse dal Museo al di fuori dei consueti orari di apertura.

Tutto il personale impiegato deve risultare ben edotto in relazione alle particolari esigenze di sicurezza relative all'ambiente in cui opera. Per il personale impiegato viene richiesto l'obbligo inerente alla formazione specifica per l'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, nonché all'attuazione delle misure di primo soccorso sanitario. Detto personale dovrà essere in possesso dell'attestato di idoneità relativo all'addestramento per la gestione dell'emergenza, per attività a rischio di incendio medio, rilasciato dai Vigili del Fuoco, così come previsto dall'art.3 L.28 novembre 1996 n.609, come meglio specificato nell'allegato IX D.M. 10 marzo 1998, la cui presenza dovrà essere garantita nel numero di uno/due operatori per turno di lavoro.

ART. B.8 – VERIFICHE E CONTROLLO DI QUALITA'

L'Istituzione Musei si riserva di esercitare le funzioni di programmazione, controllo e verifica circa la rispondenza, la qualità e la piena conformità del servizio reso agli obblighi di cui al presente capitolato speciale d'appalto.

Il controllo sulla qualità del lavoro svolto, anche riguardante il corretto e cortese rapporto con il pubblico e con tutto il personale operante nei Musei, sarà costantemente effettuato dai Responsabili dei singoli Musei anche sulla base di segnalazione da parte degli utenti dei servizi interessati e/o del personale dei Musei; ogni osservazione in merito sarà tempestivamente comunicata al Referente dell'appaltatore perché siano apportati gli opportuni correttivi.

PARTE C. - PRESCRIZIONI SPECIFICHE PER SINGOLO MUSEO

I servizi sono quantificati per ogni singolo Museo in via indicativa ai fini della predisposizione dell'offerta economica:

C.1.) MUSEO CIVICO ARCHEOLOGICO

Il Museo Civico Archeologico è disposto su 5 piani (interrato, con Sezione egiziana e locali di servizio/magazzino; piano terra con bookshop/biglietteria, sala conferenze, sala mostre temporanee, servizi igienici, guardaroba non custodito, sezioni espositive Atrio/ Cortile Lapidario e Gipsoteca, locali di servizio/magazzino; ammezzato con laboratorio di restauro; primo piano con sette sezioni espositive articolate in più vani, uffici, biblioteca; secondo piano con abitazione del custode residente e Medagliere) per un totale di oltre 3000 mq

La postazione prevista per il servizio di biglietteria/bookshop/sorveglianza è principalmente quella a piano terra presso la biglietteria/bookshop del museo.

Il servizio di sostituzione del custode residente ha come postazione principale gli uffici.

C.1.1.) ORARIO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

I servizi oggetto del contratto dovranno essere svolti presso il Museo Civico Archeologico, via dell'Archiginnasio 2, 40124 Bologna.

L'orario di apertura al pubblico sarà indicativamente il seguente:

- dal martedì al venerdì ore 9,00 – 15,00; sabato, domenica e festivi ore 10,00 - 18,30
- Le sezioni preistorica, etrusca, gallica e le collezioni greca, romana ed etrusco-italica chiudono alle 14,30.

Chiusura: lunedì feriali, 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre.

Il 24 e il 31 dicembre chiusura anticipata alle ore 14.

Si richiede la copertura di n. 1 postazione di lavoro

SERVIZI DI ACCOGLIENZA, BIGLIETTERIA, BOOKSHOP E SORVEGLIANZA

L'articolazione del monte ore sarà concordata con la Direzione del Museo.

N. POSTAZIONI	ORARIO
n. 1 postazione	da martedì a venerdì ore 9 - 15
	Sabato, domenica e festivi ore 10 - 18,30

L'orario di apertura della struttura potrà subire delle modificazioni per specifiche esigenze organizzative programmate o impreviste che possano verificarsi. Delle eventuali variazioni sarà data comunicazione all'Impresa, con congruo anticipo, a cura del referente dell'Amministrazione.

Si richiede la copertura di n. 1 postazione di sostituzione del custode residente

SERVIZIO DI SOSTITUZIONE DEL CUSTODE RESIDENTE (in occasione delle ferie e di eventuali ricoveri ospedalieri)

L'articolazione del monte ore sarà concordata con la Direzione del Museo.

N. POSTAZIONI	ORARIO
n. 1 postazione per 32 giorni di ferie e 4 giorni di recupero delle festività soppresse	Lunedì ore 0 - 8 e 14 - 24 da martedì a venerdì ore 0 - 8 e 17,30 - 24 Sabato e domenica ore 0 - 9 e 18,30 - 24

C.1.2.) DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI SOSTITUZIONE DEL CUSTODE

- a) provvedere alle aperture e chiusure degli accessi, delle finestre e delle sale anche in occasione di attività straordinarie del museo (conferenze, seminari, corsi, mostre, visite guidate), nonché di concessione in uso a terzi delle sale per finalità particolari;
- b) sorvegliare e custodire gli ambienti e i materiali ivi contenuti, con attivazione, disattivazione e controllo dei relativi impianti sulla base delle indicazioni fornite dalle direzioni;
- c) provvedere ad assicurare la puntuale apertura e chiusura al pubblico del museo, controllare che accedano nei locali solo le persone autorizzate, vietare l'ingresso a quelle non autorizzate e agevolare l'accesso ai disabili;
- d) gestire il centralino telefonico per fornire informazioni agli utenti; smistare le richieste telefoniche verso i servizi e gli uffici competenti;
- e) ritirare la corrispondenza in arrivo e consegnarla all'ufficio segreteria;
- f) fornire informazioni al pubblico per tutto l'orario definito in occasione di aperture straordinarie per manifestazioni, eventi, mostre ecc.;
- g) provvedere a far osservare le norme di visita ed utilizzo della sede (rispettare e far rispettare dai visitatori e dal personale i divieti relativi alla sicurezza, compresi quelli di divieto di fumare, di fare entrare animali, di bere e mangiare durante la visita, ecc);
- h) assicurare l'apertura, provvedendo ad effettuare le operazioni necessarie per consentire l'entrata degli addetti alle pulizie ,secondo le indicazioni ricevute dalla direzione
- i) segnalare al referente dell'amministrazione i problemi connessi alla manutenzione dei vari impianti e dei servizi igienici, ricevendo gli addetti e assistendo alle operazioni di riparazione;
- j) sorvegliare gli spazi aperti al pubblico per tutto l'orario di apertura anche in occasione di aperture straordinarie, prevenendo per quanto possibile, le azioni che possano causare danni di qualsiasi natura (opere d'arte, arredi, impianti, strutture, ecc.) e segnalando situazioni problematiche al personale comunale;
- k) sorvegliare e segnalare ai competenti uffici del comune le necessità di manutenzione del complesso, compresi i relativi impianti;
- l) effettuare la sorveglianza alle iniziative culturali diurne o serali o festive ed alle mostre
- m) ispezionare i locali quotidianamente all'inizio e al termine del servizio, prima e dopo ogni evento, controllare il funzionamento dei telefoni, delle attrezzature, delle luci, ecc., informando tempestivamente il referente dell'amministrazione in caso di riscontro di anomalie;
- n) accogliere gli organizzatori/allestitori fornendo loro tutte le informazioni necessarie, istruendoli sul funzionamento dei servizi, dopo averne controllato l'efficienza;
- o) controllare che gli organizzatori e/o allestitori ed i servizi di catering osservino la corretta applicazione del regolamento di utilizzo vigente presso la sede (allestimento nelle aree consentite senza occupare le vie di fuga, apposizione di manifesti e locandine con mezzi ed in luoghi idonei, ecc.);
- p) controllare il regolare funzionamento dell'impiantistica esistente presso il museo rispettando l'obbligo della massima riservatezza e senza la possibilità di delegare ad altri detti compiti, effettuare le chiamate al global service per la richiesta di interventi di manutenzione;
- q) essere a conoscenza delle disposizioni e delle procedure prescritte nel piano di emergenza ed in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai locali;
- r) il custode termina il servizio al momento dell'arrivo del personale comunale assegnato al museo, previa verifica e consegna dei locali al personale stesso;
- s) quant'altro si renda necessario per la buona e diligente custodia dello stabile durante il periodo di assenza del custode.

C.2) MUSEI CIVICI D'ARTE ANTICA: SEDI MUSEO CIVICO MEDIEVALE E COLLEZIONI COMUNALI D'ARTE.

Il **Museo Civico Medievale** ha sede in Palazzo Ghisilardi. Si estende su una superficie di 1521 mq. per un totale di 22 sale. Il museo è dotato di depositi (140 mq.). Al secondo piano sono situati gli uffici mentre nell'adiacente edificio prospiciente al secondo cortile, noto come Castellaccio,

sono situate le sale del lapidario (area espositiva articolata in tre locali per una superficie di 204 mq.), l'aula didattica, il laboratorio di restauro, la biblioteca, gli uffici e l'abitazione del custode. La postazione prevista per il servizio di biglietteria/bookshop/sorveglianza è principalmente quella a piano terra presso la biglietteria/bookshop del museo.

Il servizio di sostituzione del custode residente ha come postazione principale gli uffici.

Le **Collezioni Comunali d'Arte** hanno sede in Palazzo Pubblico. Il museo si estende su un unico piano con una superficie di 2500 mq. ca., per un totale di 22 sale

C.2.1) ORARIO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

I servizi oggetto del contratto dovranno essere svolti presso il Museo Medievale, via Manzoni n. 4, e presso le Collezioni Comunali d'Arte, Piazza Maggiore 6, Bologna.

L'orario di apertura al pubblico sarà indicativamente il seguente:

- Museo Civico Medievale
dal martedì al venerdì ore 9 – 15; sabato, domenica e festivi ore 10 - 18,30
- Collezioni Comunali d'Arte
dal martedì al venerdì ore 9 – 18,30; sabato, domenica e festivi ore 10 - 18,30

Chiusura: lunedì feriali, 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre.

Il 24 e il 31 dicembre chiusura anticipata alle ore 14.

Si richiede la copertura di n. 1 postazione di lavoro presso il Museo Medievale e di n. 1 postazione di lavoro presso le Collezioni Comunali d'Arte

SERVIZI DI ACCOGLIENZA BIGLIETTERIA, BOOKSHOP E SORVEGLIANZA

L'articolazione del monte orario sarà concordata con la Direzione dei Musei Civici d'Arte Antica.

N. POSTAZIONI	ORARIO
n. 1 postazione Museo Medievale	Martedì/venerdì ore 9-15 Sabato, domenica e festivi ore 10-18,30
n. 1 postazione Collezioni Comunali d'Arte	Martedì/venerdì ore 9-18,30 Sabato, domenica e festivi ore 10-18,30

Eventuali aperture e prolungamenti serali secondo il calendario delle iniziative.

L'orario di apertura della struttura potrà subire delle modificazioni per specifiche esigenze organizzative programmate o impreviste che possano verificarsi. Delle eventuali variazioni sarà data comunicazione all'Impresa, con congruo anticipo, a cura del referente dell'Amministrazione.

SERVIZIO DI SOSTITUZIONE DEL CUSTODE RESIDENTE SOLO ED ESCLUSIVAMENTE PER IL MUSEO MEDIEVALE (in occasione delle ferie e di eventuali ricoveri ospedalieri)

L'articolazione del monte ore sarà concordata con la Direzione Musei Civici d'Arte Antica.

N. ADDETTI	ORARIO
n. 1 addetto per 32 giorni di ferie e 4 giorni di recupero delle festività soppresse	Lunedì ore 0-8 e ore 14-24
	Martedì/venerdì ore 0-8 e ore 17,30-24
	Sabato, domenica ore 0-9 e ore 18,30-24

Da segnalare che in taluni periodi dell'anno gli orari relativi al servizio di sostituzione del custode residente potrebbero subire, soprattutto per le ore notturne, sensibili cambiamenti.

C.2.2) DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI SOSTITUZIONE DEL CUSTODE

- a) provvedere alle aperture e chiusure degli accessi, delle finestre e delle sale anche in occasione di attività straordinarie del museo (conferenze, seminari, corsi, mostre, visite guidate), nonché di concessione in uso a terzi delle sale per finalità particolari;
- b) sorvegliare e custodire gli ambienti e i materiali ivi contenuti, con attivazione, disattivazione e controllo dei relativi impianti secondo le indicazioni della direzione ;
- c) provvedere ad assicurare la puntuale apertura e chiusura al pubblico del museo, controllare che accedano nei locali solo le persone autorizzate, vietare l'ingresso a quelle non autorizzate e agevolare l'accesso ai disabili;
- d) gestire il centralino telefonico per fornire informazioni agli utenti; smistare le richieste telefoniche verso i servizi e gli uffici competenti;
- e) ritirare la corrispondenza in arrivo e consegnarla all'ufficio segreteria;
- f) fornire informazioni al pubblico per tutto l'orario definito in occasione di aperture straordinarie per manifestazioni, eventi, mostre ecc.;
- g) provvedere a far osservare le norme di visita ed utilizzo della sede (rispettare e far rispettare dai visitatori e dal personale i divieti relativi alla sicurezza, compresi quelli di divieto di fumare, di fare entrare animali, di bere e mangiare durante la visita, ecc);
- h) segnalare al referente dell'amministrazione i problemi connessi alla manutenzione dei vari impianti e dei servizi igienici, ricevendo gli addetti e assistendo alle operazioni di riparazione;
- i) sorvegliare gli spazi aperti al pubblico per tutto l'orario di apertura anche in occasione di aperture straordinarie, prevenendo per quanto possibile le azioni che possano causare danni di qualsiasi natura (opere d'arte, arredi, impianti, strutture, ecc.) e segnalando situazioni problematiche al personale comunale;
- j) sorvegliare e segnalare ai competenti uffici del comune le necessità di manutenzione del complesso, compresi i relativi impianti;
- k) assicurare l'apertura, provvedendo ad effettuare le operazioni necessarie per consentire l'entrata degli addetti alle pulizie ,secondo le indicazioni ricevute dalla direzione
- l) effettuare la sorveglianza alle iniziative culturali diurne o serali o festive ed alle mostre
- m) ispezionare i locali quotidianamente all'inizio ed al termine del servizio, prima e dopo ogni evento, controllare il funzionamento dei telefoni, delle attrezzature, delle luci, ecc., informando tempestivamente il referente dell'amministrazione in caso di riscontro di anomalie;
- n) accogliere gli organizzatori/allestitori fornendo loro tutte le informazioni necessarie, istruendoli sul funzionamento dei servizi, dopo averne controllato l'efficienza;
- o) controllare che gli organizzatori e/o allestitori ed i servizi di catering osservino la corretta applicazione del regolamento di utilizzo vigente presso la sede (allestimento nelle aree consentite senza occupare le vie di fuga, apposizione di manifesti e locandine con mezzi ed in luoghi idonei, ecc.);
- p) controllare il regolare funzionamento dell'impiantistica presso il museo, rispettando l'obbligo della massima riservatezza e senza la possibilità di delegare ad altri detti compiti, effettuare le chiamate al global service per la richiesta di interventi di manutenzione;
- q) essere a conoscenza delle disposizioni e delle procedure prescritte nel piano di emergenza ed in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai locali;
- r) il custode termina il servizio al momento dell'arrivo del personale comunale assegnato al museo, previa verifica e consegna dei locali al personale stesso;
- s) quant'altro si renda necessario per la buona e diligente custodia dello stabile durante il periodo di assenza del custode.

C.3) MUSEO INTERNAZIONALE E BIBLIOTECA DELLA MUSICA

Il Museo della Musica è disposto su 3 piani (interrato con i servizi di guardaroba e toilette, piano terra con bookshop/biglietteria, laboratori didattici e spazio mostre esterno, piano nobile con 9 sale

espositive, area eventi e biblioteca, piano secondo sottotetto con gli uffici) per un totale di 3355 mq. Le postazioni previste per i servizi oggetto di gara sono al piano terra (biglietteria/bookshop) e al piano nobile (accueil museo).

C.3.1) ORARIO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

I servizi oggetto del contratto dovranno essere svolti presso il Museo Internazionale e Biblioteca della Musica di Bologna, Strada Maggiore n. 34, Bologna.

L'orario di apertura al pubblico sarà indicativamente il seguente:

- dalle ore 9,30 alle ore 16,00 dal martedì al venerdì
- dalle ore 10,00 alle ore 18,30 sabato, domenica e festivi

Chiusura: lunedì feriali, 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre, 24 e 31 dicembre chiusura anticipata alle ore 14.

L'articolazione del monte ore sarà concordata con la Direzione del Museo

Si richiede la copertura di n. 2 postazioni di lavoro

SERVIZI DI ACCOGLIENZA BIGLIETTERIA, BOOKSHOP E SORVEGLIANZA

N. POSTAZIONI	ORARIO
n. 1 postazione	Martedì/venerdì ore 8,30-16 Sabato ore 9-19 domenica e festivi ore 9,30-19
n. 1 postazione	Martedì/venerdì ore 9-16 Sabato, domenica e festivi ore 9,30-19

Eventuali aperture e prolungamenti serali secondo il calendario delle iniziative.

L'orario di apertura della struttura potrà subire delle modificazioni per esigenze organizzative programmate o impreviste che possano verificarsi. Delle eventuali variazioni sarà data comunicazione all'Impresa, con congruo anticipo, a cura del referente dell'Amministrazione.

C.3.1) DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI SICUREZZA

- a) provvedere ad assicurare la puntuale apertura e chiusura del Museo e del portone di ingresso sia al personale comunale sia al pubblico, controllare che accedano nei locali solo le persone autorizzate, vietare l'ingresso a quelle non autorizzate
- b) sorvegliare gli spazi aperti al pubblico per tutto l'orario di apertura secondo le indicazioni della direzione prevenendo per quanto possibile le azioni che possano causare danni di qualsiasi natura (opere d'arte, arredi, impianti, struttura, ecc...) e segnalando situazioni problematiche al personale comunale;
- c) effettuare la sorveglianza alle iniziative culturali diurne o serali o festive e alle mostre;
- d) essere a conoscenza delle disposizioni e delle procedure prescritte nel Piano di Emergenza e in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai locali;
- e) segnalare al Referente del Museo i problemi connessi alla manutenzione dei vari impianti e dei servizi igienici, ricevendo gli addetti e assistendo alle operazioni di riparazione;
- f) curare con attenzione, negli eventi particolari in cui venga richiesto il servizio guardaroba, il ritiro e la consegna di quanto lasciato in temporaneo deposito per mezzo di contromarche;
- g) ispezionare i locali quotidianamente all'inizio e al termine del servizio, prima e dopo ogni evento, controllare il funzionamento dei telefoni, delle attrezzature, delle luci, ecc., informando tempestivamente il Referente dell'Amministrazione in caso di riscontro di anomalie;
- h) controllare il regolare funzionamento dell'impiantistica presente presso il museo, rispettando l'obbligo della massima riservatezza e senza la possibilità di delegare ad altri detti compiti,

effettuare le chiamate al global service per la richiesta di interventi di manutenzione laddove il personale comunale non è disponibile.

C.4) MUSEO DEL PATRIMONIO INDUSTRIALE

Il Museo del Patrimonio Industriale è collocato all'interno di un'ex fornace da laterizi della seconda metà dell'Ottocento ristrutturata. La superficie espositiva è di ca 2700 mq. disposta su tre piani e articolata come segue: piano terra con bookshop/biglietteria e 3 sezioni espositive; primo piano con sala auditorium, area espositiva e laboratori didattici; secondo piano con 2 sezioni espositive, area mostre temporanee.

Gli uffici, la biblioteca e l'archivio sono ubicati in una palazzina adiacente l'area espositiva con accesso indipendente.

La postazione prevista per i servizi oggetto di gara è al piano terra (biglietteria/bookshop).

C.4.1) ORARIO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

I servizi oggetto del contratto dovranno essere svolti presso il Museo del Patrimonio industriale – Fornace Galotti - via della Beverara, 123 - Bologna.

L'orario di apertura al pubblico sarà indicativamente il seguente:

- 1 ottobre-31 maggio: da martedì a sabato ore 9-13
sabato-domenica 15-18
- 1 giugno-30 settembre: da lunedì a venerdì ore 9-13

Chiusura: lunedì feriali, 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre, 24 e 31 dicembre chiusura anticipata alle ore 14, 2 settimane ad agosto

L'articolazione del monte ore sarà concordata con la Direzione del Museo

Si richiede la copertura di n. 1 postazione di lavoro

SERVIZI DI ACCOGLIENZA, BIGLIETTERIA, BOOKSHOP E SORVEGLIANZA

N. POSTAZIONI	ORARIO
n. 1 postazione	dal 1 ottobre al 31 maggio martedì-venerdì 8,30-13,30 sabato 8,30-19 domenica 14-19 dal 1 giugno al 30 settembre lunedì-venerdì 8,30-13,30

Eventuali aperture e prolungamenti serali secondo il calendario delle iniziative.

L'orario di apertura della struttura potrà subire delle modificazioni per specifiche esigenze organizzative programmate o impreviste che possano verificarsi. Delle eventuali variazioni sarà data comunicazione all'Impresa, con congruo anticipo, a cura del referente dell'Amministrazione.

C.4.2) DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI SICUREZZA

a) provvedere ad assicurare la puntuale apertura e chiusura del Museo e del portone di ingresso sia al personale comunale sia al pubblico, controllare che accedano nei locali solo le persone autorizzate, vietare l'ingresso a quelle non autorizzate

b) sorvegliare gli spazi aperti al pubblico per tutto l'orario di apertura secondo le indicazioni della direzione prevenendo per quanto possibile le azioni che possano causare danni di qualsiasi natura (opere d'arte, arredi, impianti, struttura, ecc...) e segnalando situazioni problematiche al

personale comunale;

- c) effettuare la sorveglianza alle iniziative culturali diurne o serali o festive e alle mostre;
- d) essere a conoscenza delle disposizioni e delle procedure prescritte nel Piano di Emergenza e in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai locali;
- e) segnalare al Referente del Museo i problemi connessi alla manutenzione dei vari impianti e dei servizi igienici, ricevendo gli addetti e assistendo alle operazioni di riparazione;
- f) curare con attenzione, negli eventi particolari in cui venga richiesto il servizio guardaroba, il ritiro e la consegna di quanto lasciato in temporaneo deposito per mezzo di contromarche;
- g) ispezionare i locali quotidianamente all'inizio ed al termine del servizio, prima e dopo ogni evento, controllare il funzionamento dei telefoni, delle attrezzature, delle luci, ecc., informando tempestivamente il Referente dell'Amministrazione in caso di riscontro di anomalie;
- h) controllare il regolare funzionamento dell'impiantistica presente presso il Museo rispettando l'obbligo della massima riservatezza e senza la possibilità di delegare ad altri detti compiti, effettuare le chiamate al global service per la richiesta di interventi di manutenzione laddove il personale comunale non è disponibile.

C.5) MUSEO DEL RISORGIMENTO - CASA CARDUCCI

Il Museo è disposto su 4 piani (interrato con i servizi di toilette, piano terra con bookshop/biglietteria e 3 Sale espositive Museo del Risorgimento, 1° piano con uffici Museo del Risorgimento, 2° piano (Museo Carducci, Uffici e Biblioteca Carducci), per un totale di ca. 1.500 mq. La postazione prevista per i servizi oggetto di gara è al piano terra (biglietteria/bookshop).

C.5.1) ORARIO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

I servizi oggetto del contratto dovranno essere svolti presso Museo del Risorgimento - Casa Carducci - Piazza Carducci n. 5 - Bologna.

L'orario di apertura al pubblico sarà indicativamente il seguente:

- dal martedì alla domenica ore 9 - 13

Chiusura: Lunedì e festivi infrasettimanali, 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre, **dal 16 luglio al 15 settembre**

Si richiede la copertura di n. 1 postazione di lavoro

SERVIZI DI ACCOGLIENZA BIGLIETTERIA, BOOKSHOP E SORVEGLIANZA

L'articolazione del monte ore sarà concordata con la Direzione del Museo.

N. POSTAZIONI	ORARIO
n. 1 postazione	Martedì/domenica ore 8,30-13,30

Eventuali aperture e prolungamenti serali secondo il calendario delle iniziative.

L'orario di apertura della struttura potrà subire delle modificazioni per specifiche esigenze organizzative programmate o impreviste che possano verificarsi. Delle eventuali variazioni sarà data comunicazione all'Impresa, con congruo anticipo, a cura del referente dell'Amministrazione.