



---

## CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PARTE AMMINISTRATIVA

**Procedura aperta per la gestione integrata dei servizi di biglietteria, bookshop, visite guidate, assistenza museale e sorveglianza lungo i percorsi espositivi all'interno dell'Orto Botanico dell'Università degli Studi di Padova.**

**C.I.G.: 6957646F19**

- Art. 1 - Premesse
- Art. 2 - Oggetto dell'Appalto
- Art. 3 - Stipula del Contratto
- Art. 4 - Avvio dei servizi
- Art. 5 - Durata del Contratto
- Art. 6 - Importo economico del Contratto
- Art. 7 - Garanzia definitiva
- Art. 8 - Fatturazione e pagamenti
- Art. 9 - Tracciabilità dei Flussi Finanziari
- Art. 10 - Premialità legate alla qualità e all'efficienza dei servizi
- Art. 11 - Rapporti contrattuali
- Art. 12 - Clausola sociale
- Art. 13 - Sospensione delle prestazioni
- Art. 14 - Tutela dei dati personali
- Art. 15 - Obblighi di riservatezza
- Art. 16 - Responsabilità per infortuni e danni
- Art. 17 - Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro
- Art. 18 - Penali
- Art. 19 - Risoluzione per inadempimento e recesso
- Art. 20 - Recesso ex art. 1, comma 13, del D.L. n. 95/2012 convertito con modificazioni dalla L. n.135/2012
- Art. 21 - Subappalto
- Art. 22 - Divieto di Cessione del Contratto e Cessione del Credito
- Art. 23 - Fallimento del Contraente o morte del Titolare
- Art. 24 - Variazioni introdotte nel contratto
- Art. 25 - Norme operative di sicurezza
- Art. 26 - Codice di comportamento
- Art. 27 - Spese contrattuali
- Art. 28 - Controversie
- Art. 29 - Rinvio a norme di diritto vigente

### **Art. 1 - Premesse**

Il presente Capitolato disciplina il contratto tra l'Università degli Studi di Padova (nel seguito, per brevità, "Ente") e l'impresa, ovvero il diverso soggetto di cui all'art. 45, commi 1 e 2, del D.Lgs. 50/2016, risultato aggiudicatario della procedura di gara (nel seguito, per brevità, "Contraente"), avente ad oggetto i servizi di biglietteria, bookshop, visite guidate, assistenza museale e sorveglianza lungo i percorsi espositivi all'interno dell'Orto Botanico dell'Università degli Studi di Padova.

### **Art. 2 - Oggetto dell'appalto**

1. L'oggetto dell'appalto è il servizio di biglietteria, bookshop, visite guidate, assistenza museale e sorveglianza lungo i percorsi espositivi all'interno dell'Orto Botanico dell'Università degli Studi di Padova come meglio descritto nel Capitolato Parte Tecnica per la durata di due anni.

### **Art. 3 - Stipula del contratto**

1. Il contratto si perfeziona solo al momento della sottoscrizione dello stesso.
2. Fanno parte integrante del contratto i seguenti documenti:
  - Capitolato Parte Amministrativa e Tecnica, Disciplinare ed allegata Documentazione di Gara;
  - Offerta e relativa documentazione del contraente, per quanto non in contrasto con la predetta Documentazione di Gara;
  - Provvedimento di Aggiudicazione dell'Ente;
  - Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (D.U.V.R.I.)
3. Le condizioni e le modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali sono quelle indicate nel Capitolato Parte Tecnica, nel presente Capitolato e nell'Offerta presentata in sede di gara.

### **Art. 4 – Avvio dei servizi**

1. L'Appaltatore è tenuto ad attivare i servizi entro il termine massimo di 15 giorni (naturali e consecutivi) dalla data di stipula del Contratto, salvo il caso di esecuzione anticipata di cui all'art. 32 comma 8 del D.Lgs. 50/2016.
2. L'Ente richiederà all'Appaltatore l'attivazione del servizio tramite comunicazione scritta via PEC. I tempi di consegna sono calcolati dalla data di invio della comunicazione stessa. Il mancato rispetto di tali termini dà luogo all'applicazione di penali.

### **Art. 5 – Durata del Contratto**

1. La durata del contratto è di 2 anni con decorrenza dalla data di stipula del contratto

### **Art. 6 - Importo economico del contratto**

1. L'importo complessivo stimato a base di gara è pari ad Euro 720.000,00 (settecentoventimila/00) a cui sommare oneri di sicurezza non soggetti a ribasso, pari ad Euro 5.000,00 (cinquemila/00), ed I.V.A. a norma di legge, così suddiviso:
  - A) Per i servizi di biglietteria, bookshop e assistenza al pubblico, l'importo economico stimato a base di gara è pari ad € 530.000,00 (cinquecentotrentamila/00) al netto di oneri per la sicurezza ed I.V.A a norma di legge.
  - B) Per il servizio di visite guidate, l'importo economico fissato a base di gara è pari ad € 190.000,00 (centonovantamila/00) al netto di oneri per la sicurezza ed I.V.A a norma di legge.
2. L'importo di contratto risulterà da quanto offerto in gara, a cui sommare il costo della sicurezza derivante dai rischi di natura interferenziale non soggetti a ribasso ed IVA a norma di legge.
3. L'importo, comunque, può variare in diminuzione ed il corrispettivo di contratto sarà in ogni caso riferito solo a quanto effettivamente e regolarmente eseguito ed accertato dall'Ente.
4. L'Ente si riserva altresì di imputare gli importi orari (riferiti ai servizi di biglietteria, bookshop, assistenza museale, sorveglianza) e gli importi unitari (riferiti al servizio di visite guidate) indicati in sede di offerta economica nel caso di attivazione, nel limite del quinto d'obbligo, dei servizi aggiuntivi di cui all'art. 24 del presente capitolato parte amministrativa.

### **Art. 7 - Garanzia definitiva**

In caso di aggiudicazione, l'appaltatore, 48 (quarantotto) ore prima della stipula del contratto, dovrà prestare una cauzione definitiva, denominata "garanzia definitiva", stabilita nella misura del 10% dell'importo di aggiudicazione, ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016.

La cauzione deve essere prestata mediante fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 106 del D.Lgs 385/1993 che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie a ciò autorizzati ai sensi della normativa vigente.

In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10 (dieci) per cento, la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 (dieci) per cento; ove il ribasso sia superiore al 20 (venti) per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 (venti) per cento. Il deposito in questione si intende a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni assunte e del risarcimento dei danni derivanti da eventuali inadempienze, fatta, comunque, salva la risarcibilità del maggior danno.

Per il rinvio disposto dall'art. 103 c.1 del D.Lgs. n.50/2016, l'importo della garanzia "definitiva" e del suo eventuale rinnovo, è soggetto a riduzioni per gli operatori economici ai quali vengano rilasciate, da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, le relative certificazioni di settore come specificate nello schema seguente.

Per fruire di tale beneficio l'appaltatore dovrà allegare al deposito definitivo la documentazione comprovante il possesso della/e certificazione/i dichiarate.

Nr.	Ambito di applicazione (L=lavori, S=servizi, F=forniture)	Descrizione	Riduzione in (%)	Cumulabilità riduzione/i (con Nr.)
1	L,S,F	Certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000*	50%	2 - 3
2	L,S,F	Registrazione al sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS)**	30%	1
		<i>o, in alternativa</i> Certificazione ambientale ai sensi della norma UNI EN ISO 14001	20%	1
3	S,F	Marchio di qualità ecologica dell'Unione europea (Ecolabel UE)***, in relazione ai beni o servizi che costituiscano almeno il 50 per cento del valore dei beni e servizi oggetto del contratto stesso	20%	1 - 2
4	L,S,F	Sviluppo di un inventario di gas ad effetto serra ai sensi della norma UNI EN ISO 14064-1 o un'impronta climatica (carbon footprint) di prodotto ai sensi della norma UNI ISO/TS 14067	15%	
5	S,F	Rating di legalità o attestazione del modello organizzativo, ai sensi del D.Lgs. N.231/2001 o di certificazione social accountability 8000, o di certificazione del sistema di gestione a tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori, o di certificazione OHSAS 18001, o di certificazione UNI CEI EN ISO 50001 riguardante il sistema di gestione dell'energia o UNI CEI 11352 riguardante la certificazione di operatività della qualità ESC (Energy Service Company) per l'offerta qualitativa dei servizi energetici e per gli operatori in possesso della certificazione ISO 27001 riguardante il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.	30%	Non cumulabile

\*ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000.  
\*\*ai sensi del regolamento (CE) n.1221/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009.  
\*\*\*ai sensi del regolamento (CE) n.66/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009.

Prima della consegna, il Contraente dovrà produrre bozza della stessa ai fini dell'accettazione da parte dell'Ente. La garanzia dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2 del codice civile e la sua operatività entro 15 giorni, a semplice richiesta della stazione appaltante. Inoltre, deve prevedere che, in caso di controversie, il Foro competente sia quello di Padova.

Le fidejussioni/polizze dovranno essere prestate a favore dell'Ente.

La garanzia dovrà avere validità temporale fino alla data di conclusione del contratto e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria da parte dell'Ente, con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto.

Tale scadenza sarà anticipata se la verifica di conformità effettuata dall'Ente ai sensi dell'art. 102 del D.Lgs. 50/2016 si sia conclusa positivamente. Di tale esito verrà data notizia con apposita comunicazione liberatoria da parte dell'Ente, con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto.

La garanzia dovrà essere reintegrata entro il termine di 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta dell'Ente qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia stata escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte del Contraente. In caso di inadempimento a tale obbligo, l'Ente ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

La garanzia fideiussoria in questione è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'ottanta per cento dell'iniziale importo garantito. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidette, è automatico senza necessità del benestare del committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore, del documento, in originale o in copia autentica, attestante l'avvenuta esecuzione.

L'ammontare residuo pari al venti per cento dell'iniziale importo garantito, è svincolato secondo la normativa vigente.

In caso di inadempimento delle obbligazioni previste nel presente articolo, l'Ente ha facoltà di dichiarare risolto il contratto, fermo restando il risarcimento del danno.

#### **Art. 8 - Fatturazione e Pagamenti**

1. Il pagamento, ove non emergano eccezioni sui servizi e sulle relative fatture, avverrà entro **30** (trenta) giorni "d.r.f" (data ricevimento fattura). Le fatture verranno emesse con cadenza trimestrale, con ordinativo di pagamento a favore del Contraente, sulla base di quanto regolarmente eseguito ed accertato dall'Ente, previa verifica dell'adempimento degli obblighi contributivi, previdenziali e assicurativi.
2. L'Università degli Studi di Padova provvederà al pagamento al netto di IVA, procedendo successivamente al versamento dell'imposta esposta in fattura all'erario in ottemperanza di quanto previsto dall'art. 17- ter del DPR 26/10/1972, n. 633 e s.m.i.
3. **Le fatture, ai sensi del Decreto Ministeriale nr 55 del 3 aprile 2013, dovranno essere inviate obbligatoriamente in formato elettronico (Fe) e attraverso il Sistema di interscambio (Sdi) gestito dal MEF, redatte secondo le norme fiscali in vigore, intestate all'Università degli Studi di Padova – Ufficio del Referente per il Coordinamento delle attività del Giardino della Biodiversità – via Orto Botanico 15 - 35123 Padova – CF 80006480281 – P.IVA 00742430283 con codice univoco ufficio RHAK0Q.**
4. Nella liquidazione delle fatture si terrà conto anche dell'eventuale applicazione di penali.
5. Il Contraente, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente noto all'Ente, le variazioni che si verificassero circa le modalità di accredito; in difetto di tale comunicazione il Contraente non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

#### **Art. 9 - Tracciabilità dei flussi finanziari**

1. Il Contraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., sia nei rapporti verso l'Ente sia nei rapporti con i subappaltatori e gli eventuali subcontraenti in genere, appartenenti alla filiera delle Imprese del presente contratto, a pena di nullità assoluta dello stesso.
2. Il Contraente, il subappaltatore o il subcontraente che abbia notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria, ne dà immediata comunicazione all'Ente ed alla Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Padova.
3. La predetta Legge n. 136/2010 e s.m.i. trova applicazione anche ai movimenti finanziari relativi ad eventuali crediti ceduti. Ai sensi della Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici del 22 dicembre 2010 n. 10, il Contraente, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il C.I.G. al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti al Contraente mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del Contraente medesimo riportando il C.I.G. dallo stesso comunicato.
4. Il Contraente si obbliga a utilizzare, ai fini dei pagamenti relativi al presente contratto, sia "attivi" da parte dell'Ente che "passivi" verso gli Operatori della filiera, uno o più conti correnti bancari o postali, accessi presso banche o presso Poste Italiane S.p.A., "dedicati" - anche in via non esclusiva - alle commesse pubbliche. Tale adempimento è a carico anche dei subappaltatori e dei subcontraenti della filiera delle Imprese a qualsiasi titolo interessate all'appalto.
5. Il Contraente è tenuto a dichiarare gli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i bancario/i o postale/i dedicato/i, anche in via non esclusiva, alla commessa pubblica in oggetto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone "delegate" ad operare su di essi. Tale dichiarazione, resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i., sarà rilasciata dal Rappresentante Legale del Contraente entro giorni 7 (sette), decorrenti dall'accensione del predetto conto o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative alla commessa pubblica. Il medesimo soggetto è obbligato a comunicare eventuali modifiche ai dati trasmessi, entro giorni 7 (sette) dal verificarsi delle stesse.
6. Ai fini dell'art. 3, comma 7, della L. n. 136/2010 e s.m.i., il Contraente è tenuto altresì a comunicare all'Ente gli estremi, di cui sopra, riferiti ai subappaltatori e agli eventuali subcontraenti.
7. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal contratto, si conviene che il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero, degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, costituisce causa di risoluzione dello stesso.
8. Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, gli strumenti di pagamento dovranno riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere dall'Ente e dagli altri soggetti, di cui al precedente comma 1, il codice identificativo gara (C.I.G.) 6957646F19.

9. Il Contraente, tramite un Legale Rappresentante o soggetto munito di apposita Procura, trasmetterà i contratti sottoscritti con i subappaltatori contenenti, a pena di nullità assoluta, gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136/2010 e s.m.i..

10. Con riferimento ai subcontratti stipulati per l'esecuzione, anche non esclusiva, del contratto, il Contraente si obbliga a trasmettere all'Ente apposita dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, attestante che nel relativo subcontratto è stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136/2010 e s.m.i.. Resta comunque inteso che l'Ente si riserva di procedere a verifiche a campione sulla veridicità di quanto a tale riguardo dichiarato, richiedendo all'uopo la produzione dei subcontratti stipulati, e di adottare, all'esito dell'espletata verifica, ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto.

#### **Art. 10 – Premialità legate alla qualità e all'efficienza dei servizi**

1. L'Ente riconoscerà all'appaltatore, a titolo di premialità riferita all'intera durata del contratto, un importo pari nel massimo al 15% del ribasso complessivo offerto in sede di gara a fronte di un tasso di soddisfazione dei servizi al pubblico (biglietteria, assistenza e facilitazione, visite guidate) pari o superiore al 80%, inteso come media delle singole rilevazioni annuali di customer satisfaction predisposte dall'Ente; un ulteriore 10% sarà riconosciuto, a titolo di premialità riferita all'intera durata del contratto, nel caso di un incremento del fatturato relativo al bookshop pari o superiore al 40% in ciascuna delle annualità di contratto o comunque pari o superiore all'80% nel biennio. Tale quota potrà essere assegnata subordinatamente al raggiungimento della percentuale del 90% nella soddisfazione dei servizi e l'annualità è considerata come periodo di 12 mesi a partire dalla data di avvio del servizio.

2. In ogni caso, l'importo della premialità non potrà superare nel massimo i 15.000,00 (quindicimila/00) Euro relativamente alla premialità legata alla soddisfazione per i servizi e i 10.000,00 (diecimila/00) Euro per la premialità legata all'incremento di fatturato del bookshop.

3. A titolo indicativo dal 1 aprile 2016 al 31 dicembre 2016 il fatturato lordo del bookshop è stato di euro 78.745,00, mentre il parametro di riferimento per l'attribuzione dell'eventuale premialità sarà fornita dal dato del fatturato conseguito nel periodo 1 aprile 2016 - 31 marzo 2017.

4. L'Ente si impegna a comunicare all'appaltatore, che è chiamato ad accettarli entro i primi tre mesi dall'inizio dell'attività, i criteri e le modalità dell'indagine di customer satisfaction condotta secondo principi di correttezza e trasparenza, con comunicazione all'appaltatore dei risultati di ciascuna rilevazione annuale.

5. In caso di mancata accettazione dei criteri e delle modalità dell'indagine di customer satisfaction da parte dell'appaltatore quest'ultimo non potrà pretendere nulla a titolo di premialità in virtù del presente articolo.

6. L'appaltatore si impegna a riconoscere i risultati del questionario senza che ciò possa dar luogo a contestazioni in relazione alla rilevazione dei punteggi e al calcolo dei risultati.

7. Il ribasso complessivo offerto in sede di gara, che costituisce la base di calcolo per la determinazione della quota premiale è da intendersi come la differenza tra l'importo complessivo stimato a base di gara e il prezzo complessivo offerto dall'appaltatore per l'esecuzione dei servizi messi in gara.

#### **Art. 11 - Rapporti contrattuali**

1. Salvo diverse disposizioni, l'Ente, di norma, effettuerà e riceverà tutte le dichiarazioni e, in generale, le comunicazioni inerenti le attività tecniche del contratto attraverso il Responsabile Unico del Procedimento.

2. Le indicazioni tecniche per l'espletamento delle attività saranno impartite dal Responsabile Unico del Procedimento. Detto soggetto avrà il compito di controllare che l'appalto sia eseguito tecnicamente secondo i tempi, le modalità ed i programmi contenuti nel contratto e nei documenti di riferimento; controllare, in accordo con i competenti uffici dell'Ente, che tutti gli atti amministrativi e contabili inerenti alle attività siano corretti e, comunque, conformi a norme e consuetudini dell'Ente.

3. Il Contraente dovrà fare in modo che, all'interno della propria organizzazione, vi sia un unico centro di riferimento al quale l'Ente possa rivolgersi per richieste, informazioni, segnalazioni di disservizi o di anomalie ed ogni altra comunicazione relativa al rapporto contrattuale.

4. In tal senso, il Contraente si impegna a indicare in sede di proposta tecnico operativa il curriculum della persona responsabile dell'esecuzione del contratto (Responsabile del Servizio), designandola all'atto della stipula del contratto, a suo totale carico ed onere e salvo gradimento dell'Ente, per lo svolgimento dei compiti di cui all'art. 3 del presente capitolato - parte tecnica.

5. Il Responsabile del servizio provvederà altresì, per conto del Contraente, a vigilare affinché ogni fase dell'appalto risponda a quanto stabilito dai documenti contrattuali e sarà il naturale corrispondente del Responsabile Unico del Procedimento.

6. L'eventuale necessità di nomina di un nuovo Responsabile del servizio per conto del Contraente in sostituzione del precedente, in caso di sopravvenuta impossibilità allo svolgimento dell'incarico deve essere comunicata senza ritardo all'Ente, motivandola per iscritto. Nel caso di sostituzione del Responsabile, l'Ente si riserva di manifestare il proprio gradimento per la figura individuata, visionando preliminarmente il curriculum della persona designata e sottoponendola a colloquio.

#### **Art. 12 - Clausola sociale**

1. Al fine di promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, l'appaltatore subentrante dovrà prioritariamente assumere il personale alle dipendenze dell'appaltatore uscente che è stato addetto all'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto a condizione che il numero e la qualifica di questo sia armonizzabile con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'imprenditore subentrante ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs. n. 50/2016.

2. L'appaltatore subentrante dovrà applicare i contratti collettivi di settore di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81.

#### **Art. 13 - Sospensione delle prestazioni**

1. Il Contraente non può sospendere l'esecuzione delle prestazioni in seguito a decisione unilaterale, nemmeno nel caso in cui siano in atto controversie con l'Ente.

2. L'eventuale sospensione delle prestazioni per decisione unilaterale del Contraente costituisce inadempienza contrattuale e determina la conseguente risoluzione del contratto per colpa nonché l'incameramento da parte dell'Ente del deposito cauzionale.

3. In tal caso l'Ente si riserva comunque la facoltà di procedere nei confronti del Contraente per tutti gli oneri conseguenti e derivanti dalla risoluzione contrattuale, compresi i maggiori oneri contrattuali eventualmente sostenuti dall'Ente e conseguenti a quelli derivanti dal nuovo rapporto contrattuale.

#### **Art. 14 - Tutela dei dati personali**

1. Le parti si impegnano altresì a trattare eventuali dati personali nel rispetto della normativa vigente in materia, in particolare del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 e s.m.i.

#### **Art. 15 - Obblighi di riservatezza**

1. Il Contraente avrà l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto. Detto obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio nonché le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che il Contraente sviluppa o realizza in esecuzione delle presenti prestazioni contrattuali.

2. Il Contraente si impegna a far sì che nel trattare dati, informazioni, e conoscenze dell'Ente di cui venga eventualmente in possesso, vengano adottate le necessarie ed idonee misure di sicurezza e impiegate modalità di trattamento che non compromettano in alcun modo il carattere della riservatezza o arrechino altrimenti danno.

3. Le informazioni, i dati e le conoscenze riservate non potranno essere copiate o riprodotte in tutto o in parte dal Contraente se non per esigenze operative strettamente connesse allo svolgimento delle attività di cui all'oggetto dell'appalto.

4. In ogni caso si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza verranno rispettati anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

5. Il Contraente sarà responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti e consulenti degli obblighi di riservatezza anzidetti.

6. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Ente avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che il Contraente sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Ente.

#### **Art. 16 - Responsabilità per infortuni e danni**

1. Il Contraente è responsabile civilmente e penalmente dei danni, di qualsiasi natura, che possano derivare a persone, proprietà e cose, a seguito dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

2. Sono a carico del Contraente tutte le misure, dirette ad evitare il verificarsi di danni alle proprietà, all'ambiente, alle cose o sinistri alle persone nella esecuzione dell'appalto.

3. Qualora nella esecuzione del contratto avvengano sinistri alle persone, o danni alle proprietà, il Responsabile Unico del Procedimento compila apposita relazione indicando il fatto e le presumibili cause ed adotta gli opportuni provvedimenti finalizzati a ridurre per l'Ente le conseguenze dannose.

4. L'onere per il ripristino di opere o il risarcimento di danni ai luoghi, a cose o a terzi determinati da mancata, tardiva o inadeguata assunzione dei necessari provvedimenti è a totale carico del Contraente, indipendentemente dall'esistenza di adeguata copertura assicurativa.

5. A fronte dell'obbligo di cui al precedente comma, al Contraente è fatto obbligo di stipulare:

a. una polizza assicurativa Responsabilità civile per danni diretti e materiali verso terzi e/o cose di terzi (RCT) per l'importo minimo di Euro 5.000.000,00 (cinquemilioni/00);

b. polizza assicurativa Responsabilità civile per danni diretti e materiali verso i prestatori d'opera (RCO), almeno per l'importo minimo di Euro 5.000.000,00 (cinquemilioni/00);

con validità a decorrere dalla data di stipula del contratto e fino alla sua scadenza, per la copertura di tutti i rischi di cui al suddetto comma 1.

6. In alternativa alla stipulazione delle polizze che precedono, il Contraente potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC, già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. In tal caso, si dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copra anche il servizio previsto dal presente capitolato, precisando che non vi sono limiti al numero di sinistri e che il massimale per sinistro non è inferiore ad Euro 5.000.000,00 (cinquemilioni/00), mentre la durata dovrà coprire il periodo decorrente dalla data stipula del contratto fino a alla sua scadenza.

7. Resta ferma l'intera responsabilità del Contraente anche per danni coperti o non coperti e/o per danni eccedenti i massimali assicurati dalle polizze di cui al precedente comma 5.

#### **Art. 17 - Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro**

1. Il Contraente si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione, assistenza, contribuzione e retribuzione, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi. In particolare, il Contraente si impegna a rispettare nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal contratto le disposizioni di cui al D. Lvo. 9 aprile 2008 n. 81 e s.m.i..

2. Il Contraente si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le norme e le prescrizioni dei contratti collettivi nazionali e di zona stipulati fra le parti sociali firmatarie di contratti collettivi nazionali comparativamente più rappresentative, applicabili, alla data di stipula del contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

3. Il Contraente si obbliga, altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i sopra indicati contratti collettivi, anche dopo la loro scadenza e sino alla loro sostituzione.

4. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro, di cui ai commi precedenti, vincolano il Contraente per tutto il periodo di validità del contratto, anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse.

5. Restano fermi gli oneri e le responsabilità in capo al Contraente di cui all'art. 105 comma 9, D.L.vo n. 50/2016 in caso di subappalto.

6. Il Contraente si obbliga a dimostrare, a qualsiasi richiesta dell'Ente, l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro, che prevedano il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti. Ai fini di cui sopra, questo Ente acquisirà, ex art. 16 *bis* del D. L. 29 novembre 2008, n. 185 convertito con modificazioni dalla L. n. 2/2009, il Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C.) attestante la posizione contributiva e previdenziale del Contraente nei confronti dei propri dipendenti.

7. Nelle ipotesi in cui il D.U.R.C. segnali una inadempienza contributiva, relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, l'Ente trattiene dal pagamento di quanto dovuto, l'importo corrispondente all'inadempienza e lo corrisponde direttamente agli Enti previdenziali e assicurativi. In ogni caso, sull'importo netto progressivo delle prestazioni, sarà operata una ritenuta dello 0,50 % (zero/50 %). Le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte dell'Ente della verifica di conformità, previo rilascio del D.U.R.C..

8. In caso di D.U.R.C. "negativo" per due volte consecutive, si farà luogo a risoluzione del contratto, previa contestazione degli addebiti e assegnazione di un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni per la presentazione delle controdeduzioni. Ove l'ottenimento del D.U.R.C. per due volte consecutive riguardi il subappaltatore, l'Ente pronuncia, previa contestazione degli addebiti al subappaltatore e assegnazione di un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni per la presentazione delle controdeduzioni, la decadenza dell'autorizzazione di cui all'art. 105, comma 4, del D.L.vo n. 50/2016, dandone contestuale segnalazione all'Osservatorio per l'inserimento nel "casellario informatico".

9. Ai sensi dell'art. 30 comma 5 del D.Lgs. 50/2016, in caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva relativo a personale dipendente dell'affidatario o del subappaltatore o dei soggetti titolari di subappalti e cottimi di cui all'articolo 105, impiegato nell'esecuzione del contratto, la stazione appaltante trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi.

10. Sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50 per cento; le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di collaudo o di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

11. Ai sensi dell'art. 30 comma 6 del D.Lgs. 50/2016, in caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'affidatario o del subappaltatore o dei soggetti titolari di subappalti e cottimi di cui all'articolo 105, impiegato nell'esecuzione del contratto, il responsabile unico del procedimento invita per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso l'affidatario, a provvedervi entro i successivi quindici giorni. Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, la stazione appaltante paga anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'affidatario del contratto ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente nel caso in cui sia previsto il pagamento diretto ai sensi dell'articolo 105.

12. In ogni caso, fermo restando l'obbligo di cui all'art. 30, comma 6 del D.Lgs. 50/2016, decorsi 60 giorni dall'invito, al contraente inadempiente, senza che quest'ultimo abbia pagato le retribuzioni dovute al proprio personale dipendente o del subappaltatore, il contratto si intende risolto di diritto, ai sensi del successivo art. 17 del presente Capitolato.

#### **Art. 18 Penali**

1. In caso di ritardo nell'erogazione, anche parziale, dei servizi non dipendente da forza maggiore o da fatto imputabile all'Ente, il Contraente sarà tenuto al pagamento di una penale, secondo quanto riportato nell'elenco sotto riportato da intendersi a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- inosservanza degli orari di servizio stabiliti (salvo che il fatto non costituisca inadempimento più grave): Euro 200,00 per ogni singola infrazione;
- mancata sostituzione di una unità lavorativa nei termini e nel rispetto delle modalità di cui al presente capitolato: Euro 300,00 per ogni singola infrazione;
- mancata sostituzione definitiva di un'unità lavorativa a richiesta del Responsabile Unico del Procedimento, nel caso di accertata inadeguatezza dello stesso, nello svolgimento delle attività affidate: € 300 per ogni giorno di permanenza in servizio dell'operatore;
- comportamento scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza, accertato a seguito di procedimento in cui sia garantito il contraddittorio: da Euro 500,00 a euro 2.000,00 per ogni singolo evento, secondo la gravità, salvo che il fatto non costituisca più grave inadempimento.
- ritardo o inefficienza con consistente diminuzione dei livelli di servizio determinati dall'inosservanza degli orari di servizio stabiliti dall'Ente o dalla mancata sostituzione di una o più unità lavorative: da euro 2.000,00 a euro 3.000,00 per ciascun episodio;
- gravi mancanze nell'esecuzione dei servizi che compromettano un'attività o un evento o provochino l'interruzione anche solo temporanea di un servizio o causino un danno d'immagine all'Ente: da euro 4.000,00 a euro 10.000,00 per ciascun episodio, salvo il risarcimento del maggior danno procurato all'Ente;
- mancato rispetto di ogni singola prescrizione del capitolato o del progetto offerto fino ad un massimo di Euro 2.000,00 giornalieri in rapporto alla gravità del danno arrecato ed al ripetersi degli episodi.

2. Il perdurare del comportamento scorretto o sconveniente o, comunque, il suo ripetersi per più di due volte, comporta che l'aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione del personale interessato. La mancata sostituzione del personale da parte dell'appaltatore, entro 10 giorni dal terzo accertamento, comporta la risoluzione del contratto.

3. In presenza di ripetute inadempienze, o inadempienza ritenuta grave l'Ente avrà la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di procedere alla risoluzione del contratto, ovvero di adottare i provvedimenti che riterrà più opportuni, dandone comunicazione scritta alla controparte, al momento del verificarsi dell'evento.

4. Le contestazioni delle irregolarità sono effettuate per iscritto al Contraente.

5. L'appaltatore ha facoltà di presentare controdeduzioni entro il termine di 10 giorni dal ricevimento della contestazione; la loro adeguatezza è valutata dal RUP (Responsabile unico del Procedimento).

6. L'importo delle penali, ove non sia predeterminato, è graduato in relazione all'importanza dell'inadempimento, del danno arrecato al funzionamento del servizio, al ripetersi degli episodi, ed al danno arrecato all'immagine complessiva del Servizio e dell'Ente.

7. L' applicazione delle penali può avvenire in base alle seguenti modalità:
  - a. compensazione del credito: è data facoltà all'Ente di compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente Capitolato con quanto dovuto al Contraente a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati;
  - b. escussione della cauzione definitiva per un importo pari a quello delle penali: è data facoltà all'Ente di rivalersi sulla cauzione prodotta dal Contraente all'atto della stipula del contratto.
8. Resta ferma la possibilità per il Contraente di comunicare tempestivamente all'Ente la propria volontà di rimettere direttamente l'importo delle penali entro 30 giorni dalla notifica o dalla ricezione della comunicazione effettuata mediante lettera A.R. e di versare sul codice IBAN che sarà indicato.
9. In presenza di ripetute inadempienze, o inadempienza ritenuta grave l'Ente avrà la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di procedere alla risoluzione del contratto, ovvero adottare i provvedimenti che riterrà più opportuni, dandone comunicazione scritta alla controparte, al momento del verificarsi dell'evento.
10. L'Ente potrà applicare all'appaltatore penali, sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare netto contrattuale, fermo restando, in ogni caso, il risarcimento degli eventuali maggiori danni.
11. Superato il 10% dell'importo, il contratto è risolto di diritto.
12. L'applicazione della penale non esonera l'appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente.

### **Art. 19 Risoluzione per inadempimento e recesso**

1. Fatte salve le ipotesi di risoluzione espressamente previste dal presente Capitolato, e dall'art. 108 del d.lgs. 50/2016, la Stazione Appaltante potrà risolvere di diritto il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, previa dichiarazione da comunicare all'Aggiudicataria, mediante comunicazione via PEC, nei seguenti casi:
  - a) reiterata e grave inosservanza delle modalità e delle tempistiche di realizzazione dei servizi richiesti, secondo quanto previsto nel presente Capitolato e nell'offerta tecnica presentata in sede di gara.
  - b) cessazione o qualunque sospensione/interruzione unilaterale delle attività per un tempo anche non consecutivo di tre giorni, anche se motivata dall'esistenza di controversie con la Stazione Appaltante;
  - c) cessione - totale o parziale, diretta o indiretta – del contratto, oppure cessione non autorizzata dei crediti da quest'ultimo derivanti, ovvero conferimento, in qualsiasi modo e forma, di procure all'incasso;
  - d) mancata completa reintegrazione della cauzione definitiva, eventualmente escussa, entro il termine di 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della relativa richiesta da parte della Stazione Appaltante;
  - e) mancato rispetto della normativa antimafia e delle altre disposizioni normative vigenti in materia;
  - f) qualsivoglia altra causa che comporti, in capo all'Aggiudicataria, la perdita dei requisiti di ordine generale per la partecipazione agli appalti pubblici, così come definiti dall'art. 80 del d.lgs. 50/2016;
  - g) mancato rispetto della normativa vigente in materia di lavoro, d'infortuni sul lavoro, d'igiene, di previdenza sociale e di tutti gli obblighi previsti dal citato d.lgs. n. 81/08 e/o inosservanza degli obblighi previsti dai contratti collettivi di categoria, nazionali e regionali, anche dopo la loro scadenza fino alla loro sostituzione;
  - h) mancata comunicazione entro il termine previsto dal contratto di ogni variazione intervenuta nei propri assetti societari, nonché della sede legale dell'impresa;
  - i) mancato rispetto degli obblighi di riservatezza;
2. La Stazione Appaltante, ha diritto di recedere unilateralmente dal Contratto in qualsiasi momento secondo le modalità previste dall'art. 109 del d.lgs. 50/2016. L'eventuale dichiarazione di risoluzione, ovvero di recesso per giusta causa, deve essere inviata via PEC. In tali casi, la risoluzione o il recesso hanno effetto dalla data di ricezione della relativa dichiarazione. Dalla data di efficacia della risoluzione o del recesso, l'Aggiudicataria deve cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno alla Stazione Appaltante. L'Ente si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali superi il 10 % del valore dello stesso, ovvero nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'Aggiudicataria. In tal caso l'Ente avrà la facoltà di incamerare la cauzione definitiva, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Aggiudicataria. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno. La risoluzione del contratto, non esime l'Aggiudicataria dal risarcimento dei danni subiti dalla Stazione Appaltante, per effetto delle circostanze che hanno determinato la risoluzione e/o conseguenti e connesse. In caso di risoluzione del contratto l'appaltatore si impegna, a fornire all'Ente tutta la documentazione probatoria, relativa ai servizi effettuati, che non sia stata ancora consegnata .
3. Ai sensi dell'art. 110 del d.lgs. 50/2016, l'Ente provvederà ad interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per il

completamento del servizio oggetto dell'appalto. L'affidamento avverrà alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede di offerta.

**Art. 20 – Recesso ex art. 1, c. 13 del D. L. n. 95/2012 convertito con modificazioni dalla L. n. 135/2012**

1. L'Ente si riserva, altresì, il diritto di recedere, in qualunque tempo, con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, da comunicare al Contraente con lettera raccomandata A.R., ovvero, a mezzo di Posta Elettronica Certificata (P.E.C.) nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle Convenzioni stipulate da Consip S.p.A. ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della Legge 23 dicembre 1999, n. 488 successivamente alla stipula del contratto, siano migliorativi ed il Contraente non acconsente ad una modifica delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3 della Legge 23 dicembre 1999, n. 488. In tal caso, l'Ente sarà tenuto al pagamento:

- delle sole prestazioni eseguite e ritenute regolari al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal Certificato di Verifica di Conformità;
- di un indennizzo pari al 10% dell'importo delle attività non eseguite.

2. In ogni caso, qualora il Contraente non acconsenta alla modifica delle condizioni economiche del contratto, e l'Ente sia costretto a recedere da quest'ultimo e ad aderire alla Convenzione Consip attiva, il Contraente si obbliga a proseguire il servizio sino al momento in cui l'Ente avrà sottoscritto la Convenzione Consip avente ad oggetto il servizio di Vigilanza armata.

3. In ogni caso, trova applicazione l'art. 109 del D.Lgs. 50/2016.

**Art. 21 – Subappalto**

1. Qualora il Contraente si sia avvalso in sede di offerta della facoltà di subappaltare, deve rispettare le disposizioni indicate all'art. 105 del D. L.vo. n. 50/2016.

**Art. 22 – Divieto di cessione del credito o del Contratto**

1. Il Contraente non può cedere il credito né l'esecuzione anche parziale del Contratto, senza la preventiva autorizzazione scritta dell'Ente. In caso di violazione di tale divieto e fermo il diritto al risarcimento del danno in capo all'Ente, quest'ultimo potrà dichiarare risolto il Contratto per fatto e colpa del contraente. In caso di cessione autorizzata, resta ferma la responsabilità del Contraente nei confronti dell'Ente per la corretta esecuzione delle obbligazioni contrattuali. Resta ferma l'applicazione dell'art. 106 del D.L.vo. n. 50/2016.

2. La cessione dei crediti maturati dal Contraente nei confronti dell'Ente a seguito della regolare e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, avviene previa autorizzazione scritta dell'Ente e nel rispetto dell'art. 106 comma 13 del D. L.vo. n. 50/2016.

3. In caso di inosservanza, da parte del Contraente, degli obblighi di cui al presente articolo, fermo restando il diritto dell'Ente al risarcimento del danno, il contratto si intende risolto di diritto.

**Art. 23 – Fallimento dell'appaltatore o morte del titolare**

1. Il fallimento del Contraente comporta lo scioglimento *ope legis* del contratto di appalto o del vincolo giuridico sorto a seguito dell'aggiudicazione.

2. Qualora il Contraente sia Impresa "individuale", nel caso di morte, interdizione o inabilitazione del Titolare, è facoltà dell'Ente proseguire il contratto con i suoi eredi o "aventi causa", ovvero, recedere dal contratto.

3. Qualora il Contraente sia un Raggruppamento di Imprese, in caso di fallimento dell'Impresa "mandataria" o, se trattasi di Impresa individuale, in caso di morte, interdizione o inabilitazione del Titolare, l'Ente ha la facoltà di proseguire il contratto con altra Impresa del gruppo o altra, in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, entrata nel gruppo in dipendenza di una delle cause predette, che sia designata "mandataria", ovvero, di recedere dal contratto. In caso di fallimento di una Impresa "mandante" o, se trattasi di Impresa individuale, in caso di morte, interdizione o inabilitazione del Titolare, l'Impresa mandataria, qualora non indichi un'altra Impresa subentrante, in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, è tenuta all'esecuzione della prestazione direttamente o a mezzo delle altre Imprese mandanti.

4. Ai sensi dell'art. 110 del D.L.vo n. 50/2016 e s.m.i., in caso di fallimento del Contraente, l'Ente si riserva la facoltà di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento delle prestazioni oggetto dell'appalto. Si procederà all'interpello a partire dal soggetto che ha formulato la prima migliore offerta, sino al quinto migliore offerente, escluso l'originario Aggiudicatario. L'affidamento avverrà alle stesse condizioni già proposte dall'originario Aggiudicatario in sede di offerta.

#### **Art. 24 – Varianti introdotte nel contratto**

1. L'Ente si riserva la facoltà di attivare, nel limite del quinto d'obbligo la richiesta di servizi aggiuntivi di biglietteria, bookshop, sorveglianza, accoglienza e assistenza lungo i percorsi espositivi o di visite guidate per esigenze organizzative sopravvenute legate ad esempio a flussi straordinari e imprevedibili di visitatori che richiedano un adeguamento dei livelli minimi di servizio, alla programmazione di nuove manifestazioni o all'estensione degli orari di apertura che impongano un adeguamento dei servizi e dei livelli di sicurezza per i visitatori e il sito.
2. Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, l'Ente potrà imporre al Contraente l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel presente capitolato ai sensi dell'art. 106 comma 12 D.Lvo. 50/2016. In tal caso l'appaltatore non potrà far valere il diritto alla risoluzione del contratto.
3. Nel caso di necessità motivata di variazioni in aumento delle prestazioni oggetto del contratto, oltre 1/5 del prezzo complessivo contrattuale, si procederà ai sensi del comma 1 dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016, previo consenso da parte dell'Impresa, alla stipulazione di un atto aggiuntivo al contratto, alle medesime condizioni del contratto principale ove applicabili.
4. Nel caso di necessità motivata di variazioni in diminuzione è fatta salva la possibilità di recesso da parte dell'appaltatore qualora le diminuzioni superino il quinto dell'importo contrattuale, da esercitarsi non oltre il trentesimo giorno successivo alla comunicazione di variazione da parte dell'Ente. In caso di recesso l'appaltatore dovrà garantire il servizio fino alla individuazione, da parte dell'Ateneo, del nuovo fornitore.
5. Qualora si rendano necessari eventuali servizi supplementari, non programmabili e non compresi nel presente appalto, troverà applicazione quanto previsto dall'art. 106 comma 1 lett. b) n. 1 e n. 2 del D.Lgs. 50/2016.
6. In ogni caso, qualsiasi servizio aggiuntivo e/o supplementare dovrà essere eseguito solo in seguito ad autorizzazione da parte del Responsabile Unico del Procedimento che, accertata la disponibilità di budget nel bilancio dell'Ateneo, indicherà i tempi e le modalità di intervento, provvedendo ai necessari controlli sulla prestazione richiesta. Nessun servizio aggiuntivo e/o supplementare, se non previamente autorizzato, potrà essere addebitato all'Ente in sede di fatturazione.
7. Il Contraente comunque non potrà introdurre varianti al servizio oggetto del contratto, salvo previo accordo scritto con l'Ente. Ogni contravvenzione a questa disposizione sarà a completa responsabilità dello stesso. Le modifiche non precedentemente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e, ove il responsabile del procedimento lo giudichi opportuno, comportano la rimessa in pristino, a carico dell'Appaltatore, della situazione originaria preesistente.

#### **Art. 25 - Norme operative di sicurezza**

1. Con riferimento alla Sicurezza negli appalti si rinvia al seguente link per la visione del modello di Ateneo per la redazione del DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali): <http://www.unipd.it/sicurezza-appalti>
2. Tutte le attività descritte nel presente capitolato dovranno essere svolte dal Contraente nel pieno rispetto delle vigenti norme di sicurezza ed igiene del lavoro.
3. L'Ente promuove la cooperazione ed il coordinamento per la gestione della sicurezza durante le attività oggetto del presente appalto ed in tale ambito fornirà al Contraente il documento unico di valutazione dei rischi interferenziali (in seguito DUVRI) su specifico modello di Ateneo.
4. Tale documento sarà inviato all'aggiudicatario e dovrà essere restituito, debitamente firmato, in sede di stipulazione del contratto; pertanto, detto documento, farà parte integrante del Contratto e potrà poi essere aggiornato, anche su proposta del contraente, in caso di modifiche di carattere tecnico, logistico o organizzativo che incidano sulle modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali.
5. L'indicazione dei costi della sicurezza per la riduzione/eliminazione dei rischi interferenziali riconosciuti al Contraente per l'esecuzione del servizio oggetto del presente appalto tiene conto degli oneri per la sicurezza che il Contraente dovrà sostenere in osservanza a quanto contenuto nel suddetto DUVRI; detti oneri, stimati ed indicati dall'Ente, non possono essere soggetti al ribasso.
6. L'indicazione dei costi della sicurezza per la riduzione/eliminazione dei rischi interferenziali riconosciuti all'impresa per l'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato tiene conto – a prescindere dall'offerta dell'impresa – degli oneri per la sicurezza che l'impresa dovrà sostenere in osservanza a quanto contenuto nel suddetto DUVRI; detti oneri, stimati ed indicati dall'Ente, non possono essere soggetti a ribasso.

#### **Art. 26 - Codice di comportamento**

1. Il Contraente si impegna a rispettare quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n.165" (in GU Serie Generale n. 129 del 04-06-2013), pena la risoluzione del contratto in caso di violazione degli obblighi derivanti dal codice stesso.

#### **Art. 27 - Spese contrattuali**

1. Sono a carico del Contraente tutte le spese inerenti e conseguenti il presente contratto comprese quelle previste dalla normativa vigente relative all'imposta di bollo.

#### **Art. 28 - Controversie**

1. E' esclusa la competenza arbitrale per la definizione delle eventuali controversie.
2. Qualunque contestazione potesse manifestarsi durante l'esecuzione del servizio, questa non darà mai diritto al contraente ad assumere decisioni unilaterali, quali la sospensione, la riduzione e/o la modificazione del servizio stesso.
3. Per tutte le controversie insorte tra Ente e contraente, menzionate per iscritto, qualora non si pervenisse ad una risoluzione in via amministrativa, si adirà la via giudiziale.
4. Rimane comunque stabilita la competenza esclusiva del Tribunale di Padova.

#### **Art. 29 – Rinvio a norme di diritto vigente**

1. Salvo quanto disposto in contratto, si richiamano anche le seguenti norme di osservanza, a cui si rinvia:
  - Codice degli appalti (D.Lvo. n. 50/2016) e relative direttive europee;
  - Normativa in materia di sicurezza e salute dei lavoratori;
  - Regolamento di Ateneo per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità dell'Università degli Studi di Padova;
  - Codice Civile;
  - Normativa "antimafia", compreso il D. L.vo 6/09/2011 n. 159 e s.m.i.;
  - Normativa in materia di imposte, tasse e contributi;
  - Normativa sulla "Privacy";
  - Normativa in materia di retribuzioni, previdenza e assicurazioni, sicurezza di dipendenti e collaboratori;
  - Ogni altra disposizione di legge ivi applicabile.

## PARTE TECNICA

Art. 1	- Premessa
Art. 2	- Servizi oggetto di affidamento
Art. 2.1	- Servizi di biglietteria e bookshop
Art. 2.2.1	- Servizi di visite guidate
Art. 2.2.2	- Agenda delle visite guidate e gestione delle comunicazioni di posta elettronica
Art. 2.3	- Servizio di sorveglianza, di accoglienza e assistenza al pubblico
Art. 3	- Organizzazione dei servizi in appalto
Art. 4	- Requisiti del personale in materia di sicurezza e integrazione nel piano operativo emergenze
Art. 5	- Sostituzione del personale
Art. 6	- Formazione del personale
Art. 7	- Verifica della regolarità e qualità del servizio
Art. 8	- Personale dell'appaltatore

### Art. 1 Premessa

I servizi oggetto di affidamento (in seguito i "**Servizi**") sono distinti in:

- Servizio di biglietteria e bookshop;
- Servizio di visite guidate;
- Servizio di sorveglianza, accoglienza e assistenza al pubblico.

Nello svolgimento dei Servizi, l'Appaltatore deve tenere in considerazione che il complesso dell'Orto Botanico è aperto al pubblico secondo il calendario indicativo che si allega (**allegato 1**) e che gli spazi aperti al pubblico constano di 4,5 ettari dislocati secondo le planimetrie allegate (**allegato 2**).

L'Appaltatore deve in ogni caso garantire lo svolgimento dei Servizi in considerazione delle esigenze che sono di volta in volta indicate dall'Ente appaltante, tenendo conto che i flussi di pubblico (**allegato 3**) sono fortemente influenzati dalla stagionalità e dalle condizioni meteo come dalla programmazione di eventi e manifestazioni e dallo svolgimento di attività a favore delle scuole, e che si registrano forti oscillazioni nelle presenze del pubblico nei diversi giorni della settimana, con picchi di visitatori in primavera ed estate e una diminuzione nei periodi autunnali e invernali.

I dati di flusso indicati nell'allegato 3 sono puramente indicativi e non danno diritto ad alcuna pretesa da parte dell'aggiudicatario nei confronti dell'Ente.

Per lo sviluppo del piano organizzativo dei Servizi, l'Appaltatore deve tener conto della logistica del luogo, in relazione alle diverse tipologie di attività richieste e alla composizione del pubblico (**allegato 3**), considerando altresì le peculiarità del sito, patrimonio dell'Umanità Unesco dal 1997 con 169.000 presenze l'anno (dato 2016). Deve inoltre tener conto delle finalità istituzionali dell'Orto Botanico di Padova, che è insieme centro di ricerca scientifica, patrimonio storico, artistico e naturalistico, centro di divulgazione delle scienze e promozione della cultura e delle arti.

### Art. 2 Servizi oggetto di affidamento

#### 2.1 Servizi di biglietteria e bookshop

All'Appaltatore è richiesto di garantire la copertura continuativa del servizio di cassa della biglietteria e delle attività di vendita e gestione del bookshop nei giorni di apertura assicurando una gestione efficiente e flessibile dei servizi, evitando disservizi, disagi e lunghi tempi di attesa al pubblico, in considerazione delle prenotazioni rilevabili dal sistema di biglietteria, dai flussi di visitatori previsti e secondo le indicazioni fornite dall'Ente.

Il monte ore minimo richiesto per l'esecuzione dei servizi di biglietteria e bookshop è di 18.500 ore nel biennio (di cui 500 specificamente destinate all'attivazione di servizi su richiesta in occasione di eventi e manifestazioni, da svolgersi presso il sito anche in orario serale entro le ore 24), tenendo conto che il personale non può mai essere presente in misura inferiore alle 2 unità, anche nei periodi e nei giorni che registrano il minimo afflusso di

visitatori, e che nei periodi e nei giorni di massima affluenza (ad esempio durante le festività, le manifestazioni con il coinvolgimento di un vasto pubblico) è richiesto l'impiego minimo di 5 unità di personale.

È compito dell'Appaltatore gestire, programmare e coordinare in modo efficace i Servizi di biglietteria e bookshop e l'organizzazione delle pause del personale in servizio deve essere predisposta senza che essa interferisca con il normale e corretto svolgimento delle attività.

Il **servizio di biglietteria** consiste nella vendita e distribuzione dei titoli d'ingresso secondo le modalità previste dalle norme vigenti, in base alle tariffe in vigore (**allegato 4**) ed alle indicazioni comunicate ufficialmente dall'Ente quando prevedano variazioni al piano tariffario in occasione di particolari manifestazioni ed eventi promossi all'interno dell'Orto Botanico.

Il **servizio di bookshop** prevede sia la gestione della cassa, sia la consulenza ai visitatori finalizzata all'acquisto, l'allestimento e/o la risistemazione di vetrine e banchi di vendita, la ricezione della merce e l'approvvigionamento di prodotti dal magazzino, la predisposizione della documentazione amministrativa preliminare all'emissione degli ordini d'acquisto da parte dell'Ente e il caricamento di articoli nel sistema gestionale. Gli approvvigionamenti e le altre attività di gestione del magazzino, a cura del personale dedicato, sono previste nei giorni di chiusura settimanale (nei periodi che la prevedono) e comunque al di fuori dell'orario di apertura al pubblico ogni qualvolta siano richieste attività tali da comportare un disagio o un disservizio per il pubblico.

All'Appaltatore è richiesto inoltre di prestare un **servizio di consulenza professionale**, per tutta la durata dell'appalto, in aggiunta alle attività di gestione da svolgere presso il punto vendita con personale dedicato, finalizzato alla creazione di un catalogo specifico per il bookshop, anche attraverso la ricerca di nuove tipologie di prodotto da proporre all'Ente, che si riserva di accettare, di modificare e integrare il contenuto di tali proposte. Tale consulenza prevede anche un'attività di visual merchandising con la proposta, su base stagionale, di criteri e soluzioni espositive diverse che permettano, insieme alla maggior valorizzazione e visibilità dei prodotti in vendita, anche il raggiungimento di elevati standard qualitativi. L'eventuale allestimento proposto sarà a carico dell'Ente che si riserva di valutare la fattibilità dell'operazione proposta.

I Servizi di biglietteria e di bookshop vengono svolti presso il Visitor Centre dell'Orto Botanico.

La vendita dei biglietti e dei prodotti del bookshop devono avvenire nel pieno rispetto della vigente normativa fiscale e tributaria e la relativa responsabilità è a carico dell'Appaltatore. Inoltre la responsabilità della corretta applicazione delle tariffe e dei prezzi al pubblico dei prodotti resta a carico dell'Appaltatore, che deve indennizzare l'Ente per eventuali ammanchi e/o perdite derivanti da errori di applicazione. L'esecuzione dei servizi implica il maneggio di denaro da parte del personale addetto di cui l'Appaltatore rimane unico responsabile.

L'Ente mette a disposizione 3 postazioni dotate di cassa e Pos per la vendita di biglietti e servizi e 1 postazione dedicata specificamente al bookshop. L'Ente mette inoltre a disposizione dell'Appaltatore una postazione all'interno degli uffici di gestione del Sito per le attività di back-office e di programmazione legate all'erogazione dei servizi.

Il sistema di biglietteria e il sistema di gestione del bookshop messi a disposizione dall'Ente comprendono il software, i dispositivi hardware, i dispositivi di stampa e riconoscimento titoli, i supporti cartacei, il Pos e tutto quanto necessario all'erogazione del servizio al pubblico.

La gestione della biglietteria e del bookshop deve essere svolta utilizzando l'hardware e il software messo a disposizione dall'Ente.

La manutenzione di tale hardware e software è a carico dell'Ente, mentre l'Appaltatore ha l'onere di attivare prontamente il servizio di assistenza per la riparazione di eventuali guasti e malfunzionamenti alle attrezzature destinate all'esecuzione del servizio di cassa, dandone tempestiva informazione al Responsabile Unico del Procedimento.

Tutti gli addetti ai Servizi devono essere al proprio posto di lavoro con l'anticipo necessario a garantire il puntuale orario di apertura. È richiesto in ogni caso di garantire la presenza nel Visitor Centre di almeno un'unità

del personale almeno dalla mezz'ora che precede l'apertura al pubblico e di garantire, altresì, la presenza di almeno un'unità del personale fino all'uscita di tutti i visitatori dal sito.

L'Ente garantisce a tutti gli addetti ai servizi uno specifico percorso di formazione della durata massima di 12 ore.

Ciascuna unità di personale, il cui curriculum sarà trasmesso all'Ente prima dell'avvio del servizio, deve possedere una conoscenza della lingua italiana a livello di madrelingua e una buona conoscenza di almeno 1 lingua straniera comprovata da autodichiarazione e/o da eventuali certificati. La comunicazione con i visitatori deve essere garantita in almeno 2 diverse lingue straniere in tutti i turni di biglietteria, salvo casi eccezionali comunicati con tempestività al Responsabile Unico del Procedimento e da questo autorizzati.

La lingua inglese deve essere sempre garantita, mentre la seconda lingua può variare nei diversi turni di servizio tra: francese, tedesco, spagnolo.

In sintesi, per lo svolgimento dei Servizi, l'Appaltatore deve provvedere complessivamente alle seguenti attività:

- presidio della biglietteria e del bookshop;
- emissione di biglietti d'ingresso e gestione delle vendite, gestione della cassa e della contabilità, compilazione dei registri dei corrispettivi e relazione giornaliera e mensile dei dati di flusso delle varie tipologie di pubblico sulla base dei dati di biglietteria;
- gestione di titoli d'ingresso derivanti dall'utilizzo di voucher o tessere prepagate, eventualmente attivati, e della rendicontazione di tali modalità di accesso;
- gestione del magazzino del bookshop, inserimento e aggiornamento del programma gestionale del bookshop, predisposizione della documentazione amministrativa preliminare agli ordini d'acquisto, ricezione delle merci e compilazione dei documenti di accompagnamento;
- assistenza ai visitatori nelle operazioni di acquisto di prodotti del bookshop e riordino costante di scaffalature, espositori e prodotti;
- azioni di controllo per prevenire il verificarsi di furti o danneggiamenti ai prodotti in vendita;
- gestione dei materiali informativi da esporre, mantenendoli costantemente ordinati e riassortiti;
- eventuale distribuzione a mano di materiali informativi messi a disposizione dall'Ente;
- collaborazione operativa per il buon andamento delle iniziative di valorizzazione e promozione dell'Orto, fornendo ai visitatori tutte le indicazioni legate alle modalità di fruizione del complesso;
- distribuzione di questionari o esecuzione di azioni di rilevazione indirizzate alla profilazione del pubblico;
- gestione delle code con l'ausilio del personale di altri servizi legati al presente contratto;
- comunicazione al pubblico dell'orario di chiusura ed eventuali altri annunci attraverso il sistema microfonico presente in biglietteria;
- gestione dei versamenti diretti di denaro presso l'istituto bancario tesoriere o all'istituto di vigilanza eventualmente incaricato del ritiro da parte dell'Ente, o comunque da esso autorizzato, mantenendo in ogni caso la piena responsabilità degli incassi fino al momento dell'avvenuto deposito o ritiro.

### *2.2.1 Servizio di visite guidate*

Le visite guidate, della durata ordinaria di h 1:30, prevedono un tour dell'Orto Botanico con accompagnamento di gruppi da 10 a 30 persone. L'Orto Botanico prevede inoltre tour di durata ridotta (1 ora) riservati a particolari categorie di visitatori (partecipanti a eventi, ospiti di manifestazioni, visitatori nelle giornate di apertura straordinaria, etc.).

Il servizio di visite guidate oggetto dell'appalto deve garantire due turni di visita a partenza fissa, della durata di h 1:30, il sabato, la domenica e in tutti i giorni festivi di apertura al pubblico. Devono inoltre essere garantite durante gli orari ordinari di apertura e – se autorizzate dall'Ente – anche al di fuori di essi, le visite guidate su prenotazione di singoli e gruppi.

L'Ente si riserva inoltre la facoltà di estendere il livello di copertura ordinario del servizio in occasione di manifestazioni, iniziative culturali, eventi e aperture straordinarie del sito, anche in orario serale.

All'Appaltatore è richiesto di sviluppare, in sede di proposta tecnico-operativa un elaborato di progetto con ideazione di almeno 4 percorsi tematici di visita guidata originali che tengano conto della necessità di valorizzazione delle specificità culturali, storico-artistiche e naturalistiche del sito e della composizione del pubblico target di cui all'allegato 3 del Capitolato Tecnico.

Le tariffe in vigore per le visite guidate sono quelle riepilogate nell' **allegato 4**.

I turni di visita guidata fissa devono essere garantiti in lingua italiana e inglese, mentre le visite su prenotazione devono essere garantite anche in tedesco, francese e spagnolo.

Eventuali altre lingue possono essere garantite dall'Appaltatore indicandole nella proposta tecnico-operativa e l'Ente si riserverà di valutarle in tale sede.

Il numero minimo stimato di visite guidate da garantire è di 3.800 nel biennio (di cui 3.400,00 della durata di h 1:30 e 400,00 della durata di h 1:00), con una forte variabilità nei diversi periodi dell'anno e con previsione della necessità dell'impiego minimo di 1 operatore-guida impegnato nei turni di visita fissa del sabato e dei giorni festivi nei periodi di minima affluenza e di un massimo di 10 operatori-guida impegnati su base giornaliera nei momenti di picco. Al fine della formulazione della proposta organizzativa, vengono messi a disposizione dei concorrenti i dati di flusso (**allegato 3**) dei servizi di visita guidata nel 2015 e nel 2016.

All'Appaltatore verranno riconosciuti, secondo i prezzi formulati in sede di gara, le guide effettivamente svolte e rilevabili dal sistema di prenotazioni. Resta comunque garantito il pagamento dei soli turni di visita guidata a partenza fissa (di norma 2 il sabato e 2 la domenica e negli altri giorni festivi), indipendentemente dalla loro effettiva partenza (dovuta ad esempio a carenza di visitatori o al maltempo).

Gli operatori che svolgeranno il servizio di guida devono possedere un'adeguata qualificazione culturale ed avere conseguito un diploma di laurea (preferibilmente in campo scientifico nel settore delle scienze naturali, delle scienze forestali, dell'agricoltura, della farmacia o, in subordine, e per una percentuale non superiore al 30% delle guide complessivamente impiegate nel campo dell'architettura, dell'arte, della conservazione dei beni culturali) o possedere l'abilitazione all'esercizio della professione di guida naturalistica e/o turistica o, ancora, avere una dimostrabile esperienza e/o una qualificante formazione nel settore della didattica e della divulgazione scientifica, delle tecniche botaniche e agro-forestali.

La lingua ufficiale di erogazione del servizio è l'italiano. Almeno l'80% degli operatori che svolgono il servizio di guida deve possedere una buona conoscenza di almeno una lingua straniera comprovata da autodichiarazione e/o da eventuali certificati e tutti gli operatori devono garantire la conoscenza approfondita della storia dell'Orto Botanico di Padova, delle sue collezioni, dei suoi ambienti e dei suoi percorsi di visita e possedere le nozioni di botanica necessarie ad offrire al visitatore un servizio professionale e qualificato.

L'Appaltatore deve garantire la presenza, tra gli addetti al servizio, di un numero minimo di 4 guide qualificabili come esperte per formazione universitaria e/o particolare qualificazione ed esperienza professionale in campo botanico e/o naturalistico. Tali guide devono garantire una elevata conoscenza del sito Orto Botanico e possedere, preferibilmente, una buona conoscenza della lingua inglese, ed eventualmente di una seconda lingua straniera.

Le guide esperte devono essere disponibili anche all'esecuzione di visite su richiesta dell'Ente al di fuori della normale programmazione settimanale, da richiedersi da parte del Responsabile Unico del Procedimento con preavviso minimo di 12 ore sull'erogazione del servizio.

L'Appaltatore deve garantire il coordinamento di tutti gli addetti al servizio e curare tutti gli aspetti organizzativi finalizzati all'efficace erogazione del servizio interfacciandosi direttamente con il responsabile del sistema di prenotazioni dell'Ente e con il Responsabile Unico del Procedimento.

Prima dell'avvio dei Servizi l'Appaltatore trasmette i curricula degli operatori corrispondenti ai profili e alle competenze dichiarate nel modello organizzativo proposto in sede di offerta tecnico-operativa. L'Ente si riserva di approvarli e ha facoltà di accertare l'effettiva congruità dei profili proposti in sede progettuale rispetto ai curricula dei singoli operatori, ricorrendo anche a colloqui informativi e di verifica circa l'effettiva competenza, professionalità e padronanza linguistica dichiarate.

Per tali motivi non è ammessa la sostituzione del personale dedicato al servizio senza l'approvazione dell'Ente.

L'Ente garantisce a tutti gli addetti al servizio uno specifico percorso di perfezionamento di durata non inferiore alle 16 ore e non superiore alle 24, a frequenza obbligatoria –con aggiornamenti su base semestrale– curato da docenti da esso incaricati e finalizzato a mettere a disposizione dell'Appaltatore e del suo personale,

informazioni e nozioni aggiuntive e di approfondimento sul sito, sulle collezioni botaniche e sugli ambienti, fornendo gli aggiornamenti necessari a comunicare efficacemente le specificità del sito.

### 2.2.2 Agenda delle visite guidate e gestione delle comunicazioni di posta elettronica

Le prenotazioni delle visite guidate sono raccolte:

- per via telefonica ed e-mail, a carico dell'Ente che le registra nel sistema informativo delle prenotazioni interfacciato con il sistema di biglietteria, reso accessibile anche all'Appaltatore mediante utenze individuali;
- presso la biglietteria, dal personale dell'Appaltatore che vi presta servizio e provvede alla registrazione delle richieste di prenotazione da parte dei visitatori del sito.

A partire dalle prenotazioni registrate nel sistema informativo e dalle comunicazioni e/o richieste provenienti dall'Ente (ad esempio servizi di guida per ospiti istituzionali, delegazioni, convegnisti, etc.), l'Appaltatore ha l'onere di organizzare e tenere costantemente aggiornata l'agenda delle visite guidate, integrandovi quella dei laboratori didattici organizzati dall'Ente e registrati nel sistema informativo delle prenotazioni.

L'Appaltatore ha l'onere di gestire le caselle e-mail dedicate alle visite guidate, alla biglietteria e al bookshop garantendo in tutti i giorni di apertura al pubblico una pronta risposta e l'inoltro delle comunicazioni agli indirizzi di riferimento indicati dall'Ente, nel caso di richieste che esulino dagli ambiti di competenza, dandone pronta notizia, anche telefonica, ai numeri di reperibilità indicati dal Responsabile Unico del Procedimento nel caso di informazioni gravi e/o urgenti, tali da compromettere la sicurezza del sito, l'incolumità dei visitatori o inficiare comunque l'efficienza e la qualità dei servizi al pubblico.

L'annullamento delle visite su prenotazione costituisce titolo per il rimborso a favore dell'Appaltatore di una somma pari al 100% dell'importo offerto in sede di gara per la singola visita guidata se la disdetta non viene comunicata all'Appaltatore entro le ore 17:00 del giorno che precede la visita o comunque con almeno 12 ore di anticipo dall'orario di inizio della visita.

### 2.3 Servizio di sorveglianza, di accoglienza e assistenza al pubblico

All'Appaltatore è richiesto di garantire la copertura continuativa del servizio di sorveglianza, accoglienza e assistenza al pubblico nei giorni di apertura secondo il calendario indicato all'**allegato 1**.

L'orario di avvio e termine del servizio, può essere modificato nel caso di eventi o manifestazioni, su richiesta dell'Ente con un preavviso minimo di 24 ore.

Il monte ore minimo richiesto per l'esecuzione della specifica attività è di 10.500 ore nel biennio, di cui 500 specificamente destinate all'attivazione di servizi su richiesta in occasione di eventi e manifestazioni o comunque per particolare esigenze di sorveglianza, accoglienza e assistenza da svolgersi presso il sito anche in orario serale entro le ore 24.

Deve essere garantito dall'Appaltatore un presidio minimo giornaliero, nei periodi e nei giorni di minore affluenza, di almeno 1 unità di personale. In ogni caso l'Appaltatore deve adeguare la presenza del numero di addetti all'affluenza stimata garantendo nei periodi di maggior flusso un minimo di 4 unità di personale. È richiesto in ogni caso di garantire 1 unità di personale almeno dalla mezz'ora che precede l'apertura al pubblico e di garantire, altresì, la presenza di almeno 1 unità del personale dedicato fino all'uscita di tutti i visitatori dal sito.

La lingua ufficiale di erogazione del servizio è l'italiano. Ciascuna unità di personale, il cui curriculum potrà visionato dall'Ente prima dell'avvio del servizio, deve avere inoltre una buona conoscenza, comprovata da autodichiarazione e/o da eventuali certificati, dell'inglese o di un'altra lingua straniera tra: francese, tedesco, spagnolo. Eventuali altre lingue possono essere garantite dall'Appaltatore indicandole in sede di proposta tecnico-operativa e l'Ente si riserva di valutarle.

Per lo svolgimento del servizio in questione, l'Ente mette a disposizione dell'Appaltatore un sistema per le comunicazioni interne e di emergenza, mediante radioricetrasmittenti in collegamento con la biglietteria, con il Responsabile Unico del Procedimento o un suo delegato e con il personale di custodia dell'Orto Botanico.

L'Ente garantisce un percorso di formazione con partecipazione obbligatoria e con durata massima di 12 ore al personale addetto al servizio.

È compito dell'Appaltatore gestire, programmare e coordinare in modo efficace i servizi di sorveglianza, accoglienza e assistenza al pubblico. L'organizzazione delle pause del personale in servizio deve essere predisposta senza che essa interferisca con il normale e corretto svolgimento delle attività.

Nello svolgimento del servizio in questione, il personale dell'Appaltatore deve:

- controllare gli accessi per verificare gli ingressi delle persone e dei mezzi autorizzati all'accesso, secondo le disposizioni impartite dall'Ente;
- coadiuvare il personale di custodia dell'Orto Botanico assicurando che nessun visitatore o altra persona non autorizzata sia presente nelle sale espositive, nei servizi o in altri spazi dopo l'orario di chiusura;
- svolgere attività di accoglienza degli ospiti di convegni, manifestazioni ed eventi;
- controllare e regolamentare i flussi di visitatori, evitando le situazioni di eccessivo affollamento;
- controllare il possesso dei biglietti/titoli d'ingresso; nel caso in cui un utente sia trovato senza titolo d'ingresso, il personale dell'appaltatore lo segnalerà al R.u.p. che adotterà i provvedimenti necessari;
- fornire al pubblico che le richieda informazioni di primo livello sul sito, sulla dislocazione dei servizi, degli ambienti e sulle attività in corso o in programma (ad esempio manifestazioni ed eventi);
- indirizzare le persone che abbiano specifiche richieste di approfondimento di natura botanica al personale dell'Orto;
- mantenere un tono cortese con il pubblico, senza alzare mai la voce se non in caso di emergenza;
- non abbandonare senza preavviso la postazione assegnata;
- non ascoltare apparecchi radiofonici o simili, non utilizzare telefoni cellulari, se non in casi di comprovata necessità, non leggere riviste o libri;
- segnalare la presenza di animali nel sito;
- all'inizio del turno verificare eventuali situazioni di pericolo (pozzetti aperti, tubi non segnalati, etc.) e il corretto posizionamento della cartellonistica di fruizione e/o di divieto;
- all'inizio del turno segnalare prontamente eventuali malfunzionamenti di strutture espositive, impianti o attrezzature, nonché qualsiasi problema connesso alla fruizione dei percorsi espositivi e/o alla sicurezza del pubblico;
- verificare l'efficienza dei sistemi organizzativi fissi e mobili per la gestione delle emergenze (ad esempio uscite di sicurezza, estintori, luci di emergenza), comunicando tempestivamente eventuali anomalie;
- verificare le cassette mediche di primo soccorso e segnalare la necessità di eventuali integrazioni alla dotazione al responsabile dell'Ente;
- verificare durante il presidio il grado di decoro, funzionalità e igiene dei bagni, segnalando prontamente altresì l'eventuale accumulo di rifiuti nei cestini o la presenza di rifiuti abbandonati lungo i percorsi espositivi.

Durante l'attività di presidio, l'Appaltatore deve altresì garantire che il pubblico:

- non si rechi in luoghi ove non è consentito l'accesso;
- non si immerga o sporga pericolosamente dal bordo delle vasche delle piante acquatiche e dal bordo delle lame d'acqua;
- non ascolti apparecchi musicali ad alto volume o compia giochi rumorosi o che prevedano l'utilizzo, ad esempio, di palloni, frisbee, skateboard;
- mantenga il decoro personale senza privarsi degli indumenti, in particolare durante il periodo estivo;
- non arrechi disturbo ai visitatori o intralci lo svolgimento delle visite guidate;
- non raccolga elementi della vegetazione, danneggiando piante e alberi;
- non getti a terra o abbandoni rifiuti;
- non calpesti le aiuole oltrepassando le recinzioni che le delimitano.

### **3. Organizzazione dei servizi in appalto**

Sono richieste adeguate capacità tecnico-organizzative per i servizi oggetto di appalto anche in coordinamento con il R.u.p. e con l'Upstore – il negozio dell'Università di cui il bookshop costituisce punto di vendita decentrato. È richiesto all'Appaltatore di **indicare**, in sede di **proposta tecnico-operativa**, **il curriculum della professionalità referente per i servizi**, con compiti di interfaccia verso il committente e corresponsabilità nell'erogazione delle diverse prestazioni. Tale figura deve essere in grado di eseguire periodiche rilevazioni e di proporre migliorie e aggiustamenti in itinere per un'efficace ottimizzazione dei servizi e per una tempestiva soluzione delle criticità, partecipando, di norma mensilmente e comunque ogni volta che l'Ente ne ravviserà la necessità a fronte di variazioni nell'ambito delle attività programmate, alle riunioni di coordinamento presso l'Ente.

Tale figura di coordinamento, il cui curriculum sarà valutato in sede di proposta tecnico-operativa e sarà sottoposta a colloquio dall'Ente per valutare la corrispondenza del profilo alla qualificazione richiesta, dovrà essere nominata dall'Appaltatore all'atto della stipula del contratto e garantire la reperibilità telefonica, anche al di fuori dei giorni e degli orari di apertura dell'Orto, o durante le festività, dalle ore 8:00 alle ore 21:00.

#### **Art. 4 Requisiti del personale in materia di sicurezza e integrazione nel piano operativo delle emergenze**

Gli addetti ai Servizi di biglietteria e bookshop e il personale di sorveglianza, accoglienza e assistenza devono essere in possesso di idonei certificati di abilitazione per attività antincendio e di primo soccorso.

La formazione del personale preposto avverrà ai sensi di quanto indicato all'art 6 del presente capitolato.

Essi vengono inseriti nel piano operativo delle emergenze ed è onere dell'Appaltatore comunicare i nominativi del personale in servizio per l'aggiornamento settimanale dell'organico delle squadre di pronto intervento a cura dell'Ente.

Presso la biglietteria e il bookshop deve essere sempre presente almeno 1 unità di personale in possesso di idonea abilitazione in corso di validità per l'utilizzo del defibrillatore. Analogamente, tra il personale impegnato in compiti di sorveglianza, accoglienza e assistenza deve sempre esservi almeno 1 unità di personale in possesso di tale abilitazione.

Tutto il personale dell'Appaltatore, ivi compreso quello impegnato nel servizio di visite guidate, è tenuto a prevenire le azioni che possano causare danni di qualsiasi natura alle persone, alle opere, agli arredi, agli impianti, alle strutture, segnalando immediatamente le situazioni problematiche al coordinatore dei servizi dell'Appaltatore.

Tutto il personale dell'Appaltatore deve inoltre essere a conoscenza e attuare le disposizioni delle procedure prescritte nel Piano di Sicurezza e di Emergenza dell'Orto Botanico e in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico.

#### **Art. 5 Sostituzione del personale**

L'Appaltatore è tenuto a mantenere per l'intero appalto un turn-over degli addetti inferiore al 20% annuo. Esso è, inoltre, tenuto a sostituire il personale assente, come nel caso di malattia o ferie, per assicurare il regolare svolgimento del servizio. In ogni caso, qualora l'Appaltatore sostituisca, nel corso di validità del Contratto, il personale destinato all'erogazione dei servizi, deve assicurare personale di pari livello, dandone preventiva comunicazione. L'Ente si riserva di richiedere i curricula del nuovo personale per le opportune valutazioni, fatta eccezione per il personale delle visite guidate ed il coordinatore per i quali si rinvia integralmente all'art. 2.2.1 del Capitolato Tecnico.

L'Appaltatore deve comunicare le suddette variazioni, con almeno 15 gg. di anticipo sulla data dell'inserimento operativo del nuovo personale.

L'Ente si riserva inoltre, nel caso di personale dedicato alle visite guidate, di procedere anche ai colloqui informativi e di verifica dei requisiti dichiarati prima di procedere all'accettazione del personale proposto per l'esecuzione del servizio.

Al personale dell'Appaltatore subentrato in sostituzione di altro personale è garantita la formazione obbligatoria di cui ai precedenti articoli e la sua utilizzazione, prima del compimento del periodo di formazione obbligatoria, può avvenire solo previo assenso dell'Ente.

Qualora l'Ente, nel corso della vigenza contrattuale, reputi non adeguato il profilo professionale delle risorse impiegate, può, tramite invio di PEC all'Appaltatore, chiederne la sostituzione. Entro il termine di 3 (tre) giorni dalla ricezione PEC, l'Appaltatore è tenuto a sostituire gli operatori in oggetto.

### **Art. 6 - Formazione del personale**

L'Ente provvede a fornire adeguata formazione e costante aggiornamento del personale impiegato nei Servizi, attivando il percorso formativo per il personale di biglietteria e bookshop indicato all'articolo 2.1, il percorso di perfezionamento destinato al personale incaricato delle visite guidate secondo quanto previsto all'articolo 2.2 e adeguata formazione per gli addetti al servizio di sorveglianza descritto all'articolo 2.3.

L'Appaltatore cura, con oneri a proprio carico, la formazione obbligatoria sulla sicurezza a norma delle vigenti disposizioni di legge e la formazione finalizzata al conseguimento delle abilitazioni per le attività antincendio, di primo soccorso e per l'uso del defibrillatore, consegnando all'Ente idonea documentazione attestante il possesso dei requisiti richiesti al personale prima dell'avvio del servizio.

La formazione a cura dell'Ente ha luogo presso l'Orto Botanico o in altre sedi universitarie e può prevedere uscite in ambienti di interesse naturalistico, nel caso della formazione del personale dedicato alle visite guidate.

A discrezionalità dell'Ente, e in base alle effettive necessità di aggiornamento tecnico, sono previsti ulteriori momenti di aggiornamento in itinere, legati alle esigenze di servizio.

### **Art. 7 Verifica della regolarità e qualità del servizio**

Durante l'esecuzione del contratto, l'Ente verificherà l'efficienza e la qualità dei servizi prestati dall'Appaltatore tramite: rilevazione ed analisi dei dati, audit in incognito, indagini di *customer satisfaction* comunicando all'Appaltatore le informazioni e i criteri finalizzati all'applicazione della premialità di cui all'art. 10 del capitolato – parte amministrativa.

Durante l'esecuzione del contratto, l'Ente si riserva la facoltà di impartire all'Appaltatore tutte le disposizioni ritenute, a sua discrezione, opportune e necessarie al fine di assicurare la regolarità e correttezza nell'erogazione del servizio e la conformità dello stesso rispetto alle disposizioni contenute nel presente capitolato, nel contratto, nonché nella legislazione vigente in materia.

Tale facoltà non può essere adottata dall'Appaltatore quale esimente delle proprie responsabilità. L'Ente si riserva, inoltre, di effettuare controlli, affidandoli anche ad enti terzi, attraverso verifiche dalla propria banca dati, e di introdurre prescrizioni nei confronti dell'Appaltatore, allo scopo di assicurare il totale rispetto delle disposizioni sulla tutela delle persone riguardo il trattamento dei dati personali, senza che ciò possa costituire motivo per richieste di riconoscimento economico di oneri e/o altro da parte dell'Appaltatore.

### **Art. 8 - Personale dell'appaltatore**

L'affidamento del servizio non instaura in alcun modo un rapporto di lavoro tra l'Ente ed il personale dell'Appaltatore addetto al servizio. Tale personale, infatti, è alle esclusive dipendenze dell'Appaltatore e le sue prestazioni sono compiute sotto la responsabilità e a totale rischio dell'Appaltatore medesimo, che esercita il potere organizzativo e direttivo nei confronti dei lavoratori utilizzati nell'appalto.

L'Appaltatore è tenuto ad osservare ed applicare nei confronti dei propri dipendenti che saranno impiegati nel servizio condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria e ad adempiere ad ogni obbligo contributivo in materia previdenziale, assistenziale ed assicurativa, nonché attenersi agli obblighi previsti dal D.Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Qualsiasi variazione di tali oneri è a carico dell'Appaltatore, il quale non potrà rivalersi nei confronti dell'Ente.

Nel caso in cui vengano accertate delle irregolarità relativamente al pagamento dei contributi assicurativi e/o previdenziali, nonché dei trattamenti economici del personale dipendente dall'Appaltatore, l'Ente adotterà gli opportuni provvedimenti a garanzia dei crediti dei lavoratori impiegati e dei crediti contributivi degli enti previdenziali e/o assicurativi, con la facoltà di trattenere gli importi dovuti dalle fatture non ancora liquidate.