



Comune di Bracciano
(Provincia di Roma)

CAPITOLATO PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI AGGIUNTIVI DEL MUSEO CIVICO

Art. 1 - Oggetto dell'appalto

- 1 . L'affidamento ha per oggetto sensi degli artt. 115 e 117 del D.Lgs n. 42/2004, la gestione integrata dei servizi aggiuntivi del Museo Civico di Bracciano descritti nel presente capitolato, che si sostanziano in:
 - apertura/chiusura degli spazi;
 - accoglienza e gestione della biglietteria/punto informativo;
 - organizzazione gestione visite guidate, attività educative e didattiche;
 - organizzazione e gestione di eventi, mostre, conferenze ed altre attività culturali programmate o organizzate dal Museo civico;
 - attività di supporto tecnico-amministrativo;
 - servizi di pulizia;
 - servizi di custodia, sorveglianza e sicurezza;
 - comunicazione e promozione;
 - gestione del bookshop e merchandising.
- 2 . I servizi verranno svolti dall'appaltatore con proprio personale, a suo rischio e con l'assunzione a proprio carico di tutti gli oneri attinenti ai servizi stessi, compresi quelli relativi alla sicurezza e quelli relativi al trasferimento degli operatori per lo svolgimento delle attività educative al di fuori degli spazi museali.
- 3 . La gestione sarà effettuata in modo da tutelare e valorizzare il patrimonio culturale del museo e ad assicurare le migliori condizioni di utilizzazione e fruizione degli spazi e delle collezioni.

Art. 2 - Luogo di esecuzione

- 1 . I servizi verranno svolti presso il Museo Civico ed i suoi spazi, con ingresso da via Umberto I n. 5 e da piazza Mazzini n. 9, costituiti da:
 - bookshop biglietteria;
 - sale espositive;
 - sala video;
 - deposito;
 - chiostro compreso tra i due portoni che affacciano su via Umberto I e sul cortile interno;
 - torrione di Santa Maria;
 - aula didattica attigua allo stesso torrione.
- 2 . Le attività educative e didattiche potranno essere svolte anche presso le scuole o altri luoghi.

Art. 3 - Servizio di apertura e chiusura degli spazi

1. Il servizio consiste nella regolare e costante apertura e chiusura degli spazi del museo e delle sale espositive negli orari prestabiliti, con particolare attenzione all'inserimento e al disinserimento del sistema di allarme (ove presente) per garantire un puntuale rispetto degli orari di apertura al pubblico.
2. L'appaltatore sarà dotato di un codice personale che abilita all'inserimento e al disinserimento dell'impianto antintrusione delle sale espositive, utilizzabile esclusivamente dal personale dell'appaltatore in servizio presso il museo.
3. Al momento dell'apertura al pubblico i locali dovranno essere perfettamente fruibili; dovranno quindi essere state preventivamente espletate le varie operazioni preliminari all'apertura (disinserimento impianto antintrusione, accensione delle luci, controllo e verifica funzionamento impianti). Allo stesso modo dopo la chiusura dovranno essere espletate tutte le operazioni necessarie: spegnimento delle luci, verifica delle opere d'arte, controllo e verifica delle uscite di sicurezza e dell'apertura/chiusura delle finestre, spegnimento luci, reinserimento impianto antintrusione ecc.
4. Dovranno essere verificate eventuali manomissioni o alterazioni alle opere, alle attrezzature, agli arredi e a tutti gli elementi che possano costituire rischi per il patrimonio e/o per i visitatori. Costata l'esistenza di problematiche, queste dovranno essere immediatamente segnalate agli uffici preposti e, ove previsto, alle forze dell'ordine.
5. L'appaltatore dovrà garantire l'apertura/chiusura degli spazi museali di cui all'art. 2 anche per le attività educative e per gli eventi organizzati o patrocinati dal Museo civico ovvero per altre necessità legate alla gestione ed alla manutenzione degli spazi museali, anche fuori dell'ordinario orario di apertura/chiusura del museo (esecuzione di lavori, consegna di materiale, pulizia del chiostro da parte di terzi, attività didattiche ecc.).
6. Sono comprese nell'importo contrattuale l'apertura e la chiusura del chiostro per eventi ed attività organizzate da altri uffici su richiesta dell'Amministrazione fino alla concorrenza di 40 eventi/attività.

Art. 4 - Servizio di accoglienza e gestione della biglietteria

1. L'appaltatore dovrà organizzare, negli spazi messi a disposizione dall'Amministrazione, un punto di accoglienza e informazione museale e turistica per comunicare in modo adeguato a visitatori e turisti le informazioni sul museo, sulle sue collezioni, sui servizi da esso erogati, sui beni culturali del territorio e sulle attrattive turistiche della zona, diffondendo il materiale informativo relativo e garantendo le condizioni per la migliore fruizione possibile del museo e dei suoi servizi.
2. Egli dovrà pure gestire il servizio di biglietteria del museo, provvedendo alla vendita (ove prevista, sulla base delle tariffe fissate dall'Amministrazione) o alla distribuzione di biglietti d'ingresso gratuiti ed alla vendita di altri servizi a pagamento del museo, nonché alla gestione del servizio di prenotazione.
3. Il servizio dovrà essere assicurato negli orari di apertura del museo ed in occasione di mostre o eventi culturali organizzati dal museo ove sia prevista la presenza del gestore.
4. L'appaltatore dovrà inoltre:
 - fornire ai visitatori le attrezzature informatiche a disposizione, dando aiuto ove occorra per l'utilizzo delle stesse e dei punti multimediali;
 - fornire ai visitatori i questionari predisposti dalla direzione, segnalando la necessità del loro rifornimento in modo che siano sempre disponibili;
 - curare l'assistenza ai disabili per l'accesso al museo e ai locali dove si svolgono le attività del museo, garantendo il pronto intervento nel caso di necessità. E' richiesto che almeno una persona di turno sia formata e resa idonea all'utilizzo degli eventuali ausili tecnici per l'autonomia delle persone disabili che il Comune decidesse di utilizzare;
 - coordinare e gestire con il proprio personale eventuali volontari forniti dall'Amministrazione di supporto ai servizi;
 - gestire i flussi dei visitatori in modo da garantire le necessarie condizioni di sicurezza, anche in relazione all'epidemia di COVID-19;
 - curare la puntuale registrazione degli ingressi, anche a titolo gratuito, e rendicontarla mensilmente al direttore;
 - provvedere all'incasso dei corrispettivi derivanti dall'emissione dei biglietti (ove previsto) e dalla vendita dei beni e servizi sopra citati nonché alla custodia temporanea del denaro incassato in condizioni di sicurezza, fino al versamento presso la tesoreria comunale;

5. Spetta al comune l'intero l'eventuale introito riferito alla vendita dei biglietti.

Art. 5 - Gestione del bookshop e merchandising

1. All'appaltatore è affidata la gestione del bookshop posto all'interno del museo; a lui spetta l'intero introito dei proventi derivanti dalla gestione di quella attività commerciale, salvo quelli derivanti dalla bigliettazione (ove previsti) e dalla vendita dei beni e servizi i cui proventi spettino all'Amministrazione.
2. L'appaltatore è tenuto, nella gestione del bookshop, al rispetto, con spese ed oneri a proprio carico, di ogni adempimento e prescrizione previsti dalle normative vigenti, ed in particolare di quella fiscale.
3. Una copia delle chiavi del bookshop rimarrà all'Amministrazione, che si riserva la facoltà di accedere al locale in situazioni di emergenza.
4. Potranno essere posti in vendita nel bookshop articoli di elevato standard qualitativo e culturale i cui argomenti abbiano attinenza con le collezioni museali, con i beni culturali e paesaggistici di Bracciano e del suo territorio, con la storia dell'arte e delle arti applicate, l'architettura e l'archeologia, la museologia, il restauro, la storia, il turismo. Le categorie principali di oggetti da porre in vendita nel bookshop, che dovranno riguardare gli argomenti sopra citati, sono:
 - pubblicazioni (monografie, collane, guide, cataloghi, repertori, notiziari, periodici e riviste ecc.), cartacee o informatizzate, incluse quelle di produzione straniera. Almeno il 10% dei titoli posti in vendita dovrà essere destinato in modo specifico all'infanzia e ai ragazzi in età scolare;
 - riproduzioni di immagini cartacee o informatizzate (es. diapositive, cartoline, poster, DVD ecc.) che abbiano attinenza con il museo e con gli argomenti definiti al secondo capoverso del presente articolo;
 - immagini o filmati su DVD o altri supporti informatizzati con soggetti che abbiano attinenza con il museo e con gli argomenti definiti al secondo capoverso del presente articolo;
 - cancelleria e cartotecnica di qualità;
 - complementi d'arredo e accessori d'abbigliamento (foulards, sciarpe, borse, ombrelli, magliette ecc.) che abbiano attinenza con il museo e con gli argomenti definiti al secondo capoverso del presente articolo;
 - gioielli, giochi, giocattoli che abbiano attinenza con il museo e con gli argomenti definiti al secondo capoverso del presente articolo;
 - riproduzioni anche in scala di oggetti tratti dalle collezioni.
5. Il direttore effettua il controllo sulla qualità ed il livello culturale del materiale posto in vendita riservandosi la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di vietare la vendita di pubblicazioni e articoli che non vengano ritenuti adatti al richiesto standard qualitativo e culturale del punto vendita. Tali oggetti dovranno essere ritirati dalla vendita entro tre giorni dalla richiesta. Il direttore ha pure la facoltà di consentire la vendita di altre tipologie di oggetti eventualmente proposti dall'appaltatore.
6. L'appaltatore è obbligato, ove richiesto, alla vendita o alla distribuzione di pubblicazioni, cartacee o informatizzate, ovvero di oggettistica di proprietà dell'Amministrazione o da essa consegnata. I proventi di tali vendite dovranno essere interamente versati alla tesoreria comunale e rendicontati in qualità di agente contabile secondo quanto indicato all'art. 9.
7. E' permessa all'appaltatore la riproduzione senza oneri di legge dei beni e delle immagini dei beni costituenti le collezioni museali e del complesso architettonico di Santa Maria Novella al fine di realizzare oggetti e gadgets da porre in vendita nel bookshop per il periodo di durata dell'appalto; la produzione dovrà essere preventivamente approvata dal direttore. Gli oggetti prodotti dovranno essere caratterizzati in modo omogeneo e le immagini dovranno essere riconducibili alle opere originali. Ogni esemplare dovrà essere accompagnato dall'indicazione delle specifiche dell'opera originale e dalla dicitura "Museo Civico Bracciano". Dovranno inoltre essere indicate la seguente dicitura: "Su concessione del Comune di Bracciano" e l'esplicita avvertenza del divieto di duplicazione con qualsiasi mezzo. All'inizio di ogni anno la linea di vendita potrà essere oggetto di confronto tra l'Amministrazione e l'appaltatore al fine di verificarne la validità. I diritti sulle immagini rimangono di proprietà dell'Amministrazione. E' vietato ad eventuali fornitori di commercializzare in proprio la linea di oggetti senza preventivo accordo con l'Amministrazione.
8. Dovrà essere gratuitamente fornito al Comune, se richiesto, almeno un esemplare d'ogni serie di immagini o pubblicazioni, cartacee o informatizzate, riguardanti il museo e il territorio di Bracciano, ovvero una copia del materiale promozionale prodotto con le immagini delle collezioni.

9. Alla scadenza del contratto il materiale promozionale eventualmente giacente presso il museo può essere utilizzato dal nuovo affidatario, che dovrà corrispondere al precedente appaltatore un indennizzo raggugliato ai costi da questo sostenuti per la realizzazione o l'acquisto del materiale stesso; l'accordo sarà oggetto di trattativa tra i due privati.
10. Eventuali nuovi arredi o attrezzature introdotte dall'appaltatore all'interno del bookshop dovranno essere decorosi e adeguati all'ambiente; la loro installazione dovrà essere autorizzata dal direttore del museo.

Art. 6 - Visite guidate

1. L'appaltatore dovrà organizzare e gestire il servizio di visite guidate, che potranno essere svolte all'interno del museo e presso i beni culturali del territorio comunale, compatibilmente con le normative vigenti.
2. Il servizio di visite guidate è di competenza dell'educatore museale e dovrà essere offerto almeno in italiano e in inglese.
3. Il responsabile dei contenuti e degli aspetti culturali delle visite guidate è il direttore; l'educatore museale dovrà quindi concordare con lui le modalità ed i contenuti della visita, che potranno essere diversificati per fasce di utenti.
4. Il corrispettivo derivante dal servizio di visite guidate a pagamento sarà interamente introitato al gestore e costituisce parte del compenso a lui spettante. Esso dovrà essere rendicontato con le modalità previste all'art. 9.
5. Il servizio di visite guidate non costituisce oggetto di esclusiva a favore dell'appaltatore e dovrà tener conto di analoghi servizi eventualmente offerti da altre imprese o guide turistiche in base alla legislazione nazionale.
6. Il costo della visita guidata, che potrà essere diversificato per categorie, dovrà essere concordato con l'Amministrazione comunale e potrà essere sottoposto a revisione nel corso della durata del contratto.
7. Per le scuole ed i gruppi dovrà essere garantita la prenotazione della visita guidata (massimo 25/30 unità per gruppo), a pagamento o meno secondo quanto stabilito dai seguenti commi.
8. L'appaltatore dovrà consegnare mensilmente al direttore un rendiconto delle visite guidate svolte che indichi il numero di partecipanti, divisi per eventuali categorie di utenti (gruppi, scolaresche ecc.).
9. Il Comune si riserva la possibilità di effettuare visite guidate con il suo personale; in questo caso l'eventuale importo verrà introitato dal Comune e nulla sarà dovuto al gestore.
10. L'appaltatore rimane comunque responsabile di quanto connesso con l'organizzazione e la materiale esecuzione della visita.

Art. 7 - Attività educative, culturali e a pagamento

1. L'appaltatore dovrà organizzare e realizzare le attività educative e didattiche del museo dedicate alle diverse tipologie di pubblico e alle scolaresche di ogni ordine e grado (max 25 persone o una classe), volte alla migliore comprensione e valorizzazione delle collezioni museali e dei beni culturali del territorio. Per tali attività egli è tenuto a fornire tutto il materiale di consumo e quanto necessario per divulgare, promuovere e condurre in autonomia percorsi e laboratori.
2. Le attività didattiche ed educative saranno realizzate dall'educatore museale. Il servizio dovrà essere garantito almeno in italiano ed in inglese. Per le scuole ed i gruppi dovrà essere garantita la prenotazione.
3. Il responsabile delle attività educative, didattiche e culturali del museo è il direttore, con il quale l'educatore dovrà concordare le attività secondo il progetto educativo.
4. L'introito delle attività educative costituisce, in parte, compenso dell'appaltatore; il 20% dell'utile netto dovrà essere versato al Comune. La rendicontazione avverrà secondo le modalità indicate all'art. 9.
5. L'utile netto è da intendersi come ricavo, detratte le spese occorse per ogni specifica attività da concordarsi preventivamente con il direttore. Le spese per il personale saranno computate secondo le tariffe stabilite in sede di gara per le prestazioni aggiuntive straordinarie o, ove non comprese, secondo il costo orario medio definito dalle tabelle del Ministero del Lavoro. Dovrà essere versata presso la tesoreria solo la quota di pertinenza comunale.
6. Per realizzare le attività educative e didattiche l'appaltatore potrà utilizzare l'aula didattica del museo ed il connesso torrione di Santa Maria.

7. Il Comune può chiedere all'appaltatore di organizzare e gestire ulteriori servizi a pagamento, per i quali l'appaltatore dovrà introitare a titolo di agente contabile i corrispettivi relativi, riversandoli presso la tesoreria comunale. In questo caso gli sarà riconosciuta una percentuale (utile d'impresa) sull'utile netto, da concordarsi con l'Amministrazione preventivamente ad ogni tipo di attività.

Art. 8 - Attività di supporto tecnico-amministrativo

1. L'appaltatore dovrà assicurare al direttore il supporto in tutte quelle attività di carattere tecnico, amministrativo, organizzativo necessarie alla ottimale gestione del museo, ed in particolare:
 - supportando il personale specializzato (direttore, conservatore, restauratori ecc.) nelle operazioni di spolveratura e movimentazione delle collezioni, curando la chiusura e l'apertura degli espositori e la loro manutenzione ordinaria;
 - controllando lo stato del materiale necessario a stabilizzare le condizioni climatiche degli espositori, curandone la posa in opera e segnalando alla direzione la necessità di rifornimento;
 - gestendo i dispositivi di controllo dei parametri ambientali posti all'interno delle sale e delle vetrine mediante il download dei relativi dati e la consegna degli stessi alla direzione museale in formato elettronico, segnalando al direttore eventuali malfunzionamenti della strumentazione;
 - curando il monitoraggio del flusso dei visitatori ed inviando alla direzione museale, all'inizio di ogni mese, le rilevazioni relative al mese precedente con il numero e la nazionalità dei visitatori;
 - curando il monitoraggio degli utenti delle scuole che fanno visita al museo inviando alla direzione museale, all'inizio di ogni mese, le rilevazioni relative al mese precedente sulle classi, sulla scuola di provenienza e sul numero di alunni;
 - curando il monitoraggio degli utenti delle attività educative e didattiche inviando alla direzione museale, all'inizio di ogni mese, le rilevazioni relative al mese precedente con il numero e l'età degli utenti;
 - elaborando i risultati dei questionari consegnati dai visitatori ed inviandoli almeno trimestralmente alla direzione museale;
 - segnalando al direttore la necessità di rifornimento di materiali necessari alla gestione del museo o dei servizi;
 - segnalando al direttore la necessità di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli espositori, degli spazi museali e del chiostro supportando la direzione, ove richiesto, nel contattare le ditte ed ottenere i relativi preventivi;
 - curando la redazione di avvisi e cartelli per la comunicazione al pubblico (opere in prestito o in restauro, costo biglietti ecc.);
 - curando e realizzando eventuali attività di promozione del museo disposte dalla direzione.

Art. 9 - Rendicontazione contabile

1. L'appaltatore è tenuto a rendicontare mensilmente al direttore, sui moduli predisposti, gli incassi relativi alla bigliettazione (ove previsti), alla vendita/distribuzione di beni e servizi di pertinenza comunale, ivi inclusi i servizi e le attività educative che prevedano parte degli introiti a favore del Comune, e ad ogni altra attività svolta per conto dell'Amministrazione.
2. Gli incassi effettuati per conto del Comune dovranno poi essere formalmente rendicontati in qualità di agente contabile entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello dell'introito utilizzando i moduli previsti dalla vigente normativa e dovranno essere interamente riversati presso la tesoreria comunale entro il 15 febbraio dello stesso anno.
3. Ove l'appaltatore non provveda a versare al Comune le somme rendicontate entro i termini previsti, l'ente provvederà al recupero delle dette somme trattenendole sul corrispettivo dovuto all'appaltatore per la gestione del servizio, secondo le modalità che saranno comunicate all'appaltatore stesso.
4. Entro la stessa data del 31 gennaio l'appaltatore dovrà comunicare al Comune il fatturato annuo degli introiti a lui spettanti, riferiti all'anno precedente, di tutte le attività che non rientrino in quelle già rendicontate (gestione del bookshop, delle visite guidate ecc.).

Art. 10 - Custodia, sorveglianza e sicurezza

1. Durante l'orario di apertura del museo l'appaltatore dovrà garantire la sorveglianza del patrimonio museale, la gestione del flusso dei visitatori, l'assistenza al pubblico, gli interventi di prima emergenza

per la salvaguardia di persone e cose.

2. Il servizio di custodia, sorveglianza e sicurezza comprende:

- la custodia e la sorveglianza, durante l'orario di apertura del museo, delle sale espositive, del chiostro e degli ingressi, anche attraverso l'uso dell'impianto di videosorveglianza, il cui uso è disciplinato da apposito regolamento comunale;
- la vigilanza, durante l'orario di apertura del museo, sulle opere d'arte esposte onde evitare danneggiamenti, manomissioni e furti;
- la tenuta in efficienza della funzionalità delle uscite di sicurezza e la verifica della possibilità di accesso per i portatori di handicap;
- la regolazione dell'affluenza del pubblico agli ingressi e nelle sale per garantire la migliore fruizione delle opere e limitare l'affollamento, sia a fini sanitari (ove occorra) che per mantenere un adeguato standard di sicurezza nel caso si rendesse necessaria una rapida via di fuga;
- la vigilanza sugli altri spazi comunali in caso di utilizzo;
- il servizio di reperibilità diurna e notturna in seguito a chiamata del combinatore telefonico dell'allarme del museo, dell'Amministrazione o delle forze dell'ordine.

3. E' richiesto agli operatori di svolgere un attivo controllo sui visitatori per scoraggiare eventuali atti vandalici, tenendo un comportamento discreto ed attento alle loro esigenze

4. L'appaltatore è responsabile, in riferimento a quanto previsto dal D.Lgs 196/2003 e dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati UE n. 2016/679, del trattamento nelle forme di legge dei dati personali riferiti all'impianto di videosorveglianza.

Art. 11 - Servizio di pulizia

1. E' a carico dell'appaltatore il servizio di pulizia dei seguenti spazi, almeno secondo le periodicità indicate:

SPAZIO	SUPERF. mq	OPERAZIONI	PERIODICITA'
Sale espositive	223	Spazzatura pavimenti Lavaggio pavimenti Spolveratura arredi	1 volte settimana 2 volte mese 2 volte mese
bagno del museo	1,5	Spazzatura Lavaggio pavimenti e sanitari	Dopo ogni giornata d'uso o prima del riuso
Sala video	20	Spazzatura pavimenti Pulizia pavimento in legno Sanificazione panche e superfici	1 volte settimana 1 volta mese Dopo ogni sessione d'uso o prima del riuso.
Deposito	45	Spolveratura	3 volte anno
Aula didattica	75	Spazzatura pavimenti Lavaggio pavimenti Spolveratura arredi	Dopo ogni giornata d'uso o prima del riuso. 2 volte al mese o prima del riuso in caso di non uso prolungato 1 volta mese
Bagni aula didattica	8,2	Spazzatura pavimenti Lavaggio pavimenti e sanitari	Dopo ogni giornata d'uso o prima del riuso
Spazi esterni:			
- chiostro zona coperta	240	Spazzatura	1 volta settimana
- chiostro zona centrale scoperta	180	Eliminazione erbacce	Quando occorre
- torrione di Santa Maria	67		

2. Gli spazi dovranno, comunque, presentarsi sempre puliti e decorosi, anche in caso di eventi straordinari (ingresso di acqua piovana, sversamento di materiali ecc.). La valutazione del servizio terrà conto anche di quanto riportato dai visitatori nel questionario (all. A).
3. Per tutto il periodo in cui sarà diffusa l'epidemia di Covid-19 e, comunque, fino a quando sarà indicato dal direttore dell'esecuzione del contratto:
 - è inclusa nella pulizia dell'aula didattica la sanificazione delle superfici dei tavoli dopo ogni sessione d'uso o prima del riuso;
 - è inclusa nella pulizia degli spazi museali la sanificazione con frequenza almeno quotidiana delle superfici delle panche, delle maniglie e di ciò che viene toccato più spesso dai visitatori;
 - la sanificazione del bagno del museo andrà fatta alla fine di ogni giornata di apertura o prima della successiva riapertura;
 - la sanificazione dei bagni dell'aula didattica andrà fatta alla fine di ogni sessione di uso o prima del riuso. Ove sia prevista la presenza susseguente negli spazi di più gruppi/classi, la sanificazione dei bagni dovrà essere fatta alla fine della sessione di lavoro di ogni gruppo, ovvero dovrà essere destinato ad ogni gruppo l'uso di un bagno diverso.

Si intende per sanificazione la pulizia con prodotti specifici indicati per l'emergenza Covid-19, atti a eliminare il virus e a prevenire l'infezione.

3. E' esclusa dal servizio la pulizia degli spazi museali dopo gli eventi culturali organizzati da altri uffici dell'Amministrazione o da terzi. L'appaltatore è comunque tenuto, ove richiesto, all'apertura e chiusura degli spazi museali onde permetterne la pulizia, anche quando questa non è di sua competenza.
4. E' compresa nel servizio la periodica bonifica delle erbacce del chiostro e del torrione di Santa Maria.
5. Il servizio include i materiali necessari per la pulizia, per il rifornimento dei materiali di consumo dei bagni (sapone, carta igienica ecc.) nonché per la pulizia delle erbe infestanti degli spazi esterni. L'appaltatore dovrà anche fornire all'utenza il materiale sanificante ed ogni altro dispositivo di protezione necessario agli utenti delle attività educative da lui realizzate.

Art. 12 - Comunicazione e promozione

1. L'appaltatore dovrà gestire la comunicazione social del Museo civico. Egli è tenuto a predisporre un piano della comunicazione social, a seguire i canali social del museo con aggiornamento almeno settimanale, a curare l'aggiornamento delle piattaforme informatizzate del museo (punti informatici nelle sale, tablet, siti web) e ad elaborare comunicati stampa sulle attività del museo. Il piano della comunicazione e il materiale da pubblicare dovranno essere preventivamente approvati dal direttore.
2. Le attività di comunicazione saranno svolte dal comunicatore, che dovrà poter effettuare il servizio anche in inglese. Egli dovrà anche coordinare eventuali stagisti che fossero assegnati dal direttore alla comunicazione.
3. L'appaltatore ha facoltà di realizzare ulteriori attività di promozione del museo utilizzando materiale messo a disposizione dall'Amministrazione Comunale o prodotto a sue spese. L'attività promozionale è volta a diffondere la conoscenza del museo e delle attività culturali da esso realizzate con il fine di incrementare il numero di utenti. Tutto il materiale promozionale sul museo dovrà essere preventivamente approvato dal direttore.
4. L'appaltatore ha facoltà di promuovere l'attività commerciale esercitata nel bookshop; le azioni di promozione dovranno essere preventivamente concordate con la direzione.
5. Considerato che l'appaltatore può essere identificato con l'istituzione museale sono ad esso vietate all'interno del territorio comunale, per tutta la durata dell'appalto, autonome attività che possano in qualsiasi modo concorrere o essere scambiate con i servizi culturali del Museo civico o dell'Amministrazione, salvo quelle autorizzate dall'Amministrazione stessa.
6. È vietato all'appaltatore di usare l'immagine, il logo, il nome del museo o del Comune se non preventivamente autorizzato.

Art. 13 - Prestazioni aggiuntive straordinarie

1. L'Amministrazione può richiedere al gestore prestazioni straordinarie non previste nel contratto per particolari necessità (vigilanza dei luoghi in occasione di serate, eventi e/o esposizioni organizzate dal Museo Civico o da altri uffici dell'Amministrazione ecc.).

2. Tali prestazioni verranno pagate secondo le tariffe oggetto di offerta in sede di gara indicate all'art. 16 ovvero, nei casi non compresi, secondo quanto concordato preventivamente alle attività.

Art. 14 - Apertura del Museo, del bookshop e degli spazi museali

1. Il Museo Civico seguirà, di norma, il seguente orario di apertura al pubblico:
ORARIO INVERNALE (ordinariamente dal 15 settembre al 31 maggio, salvo diverse disposizioni del direttore):
 - dal martedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
 - sabato, domenica e festivi dalle ore 10.00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18.00ORARIO ESTIVO (ordinariamente dal 1 giugno al 14 settembre, salvo diverse disposizioni del direttore):
 - dal martedì al venerdì dalle ore 17.00 alle ore 20.00;
 - sabato, domenica e festivi dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 17.00 alle ore 20.00
2. Il museo rimarrà aperto nelle giornate delle seguenti festività: Epifania (6 Gennaio); domenica e lunedì di Pasqua; 25 aprile; 1 maggio; 15 agosto; 8 dicembre, 20 gennaio festa del patrono San Sebastiano, secondo l'orario previsto dalla stagione.
3. Nei giorni del 24 e del 31 dicembre il museo sarà aperto dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e sarà chiuso nei giorni di Capodanno, Natale e 26 dicembre.
4. Eventuali modifiche degli orari e dei giorni di apertura potranno essere concordati con la direzione in funzione della migliore fruizione del museo da parte dei visitatori o disposte con motivato provvedimento dallo stesso direttore: in questo caso il provvedimento sarà tempestivamente comunicato all'appaltatore per consentire i necessari adeguamenti.
5. Eventuali eccedenze rispetto al monte ore complessivo dovuto contrattualmente saranno pagate come prestazioni aggiuntive straordinarie, secondo le tariffe di cui all'art. 16.
6. L'appaltatore dovrà garantire l'apertura del bookshop durante l'orario di apertura del museo. Potrà essere concordata con la direzione l'apertura ordinaria del bookshop per un maggior numero di ore o straordinaria in caso di particolari eventi o manifestazioni, purché questo non comporti spese per l'Amministrazione (al di fuori di quelle legate alla fornitura di energia elettrica, gas e acqua).
7. L'appaltatore può concordare con il direttore del museo l'apertura del solo bookshop, ovvero del bookshop e del museo, durante eventi culturali o turistici che si svolgano in paese, anche negli ordinari orari di chiusura del museo.
8. L'appaltatore dovrà garantire aperture extra orario del Museo civico, su richiesta dell'Amministrazione, in caso di prenotazione di gruppi costituiti da almeno 20 persone.

Art. 15 - Personale

1. L'appaltatore dovrà provvedere al funzionamento del museo con una dotazione di personale in grado di assicurare l'efficacia e l'efficienza dei servizi contrattuali nonché il rispetto delle vigenti norme in materia di sicurezza, di tutela e valorizzazione dei beni culturali.
2. Le prestazioni oggetto del presente Capitolato dovranno essere eseguite dall'appaltatore con personale regolarmente inquadrato, per trattamento giuridico ed economico, nelle mansioni proprie per lo svolgimento di tutte le attività rientranti nel servizio. Per la definizione dei profili professionali richiesti e delle relative mansioni si assume come riferimento la *Carta nazionale delle professioni museali* di ICOM Italia.
3. Dovranno essere forniti, in particolare:
 - a. **operatori dei servizi di accoglienza e custodia**, che garantiranno l'apertura/chiusura degli spazi, i servizi di accoglienza ed informazione del pubblico, la gestione del servizio di biglietteria/punto informativo, la sorveglianza degli ambienti e del patrimonio museale, l'assistenza per l'accesso dei disabili, la gestione bookshop, l'assistenza alle manifestazioni culturali, le attività di supporto tecnico-amministrativo.

Requisiti minimi richiesti: diploma di scuola media superiore; conoscenza almeno, oltre all'italiano, della lingua inglese con certificazione B1 CEFR e capacità di parlare correttamente in maniera fluente; capacità di utilizzo di strumenti informatici ed audiovisivi.

- b. **educatori museali**, cui spetta la realizzazione e conduzione delle visite guidate e delle attività educative e didattiche (laboratori, attività educative per diversi tipi di pubblico ecc.). L'educatore realizza gli interventi educativi programmati dal museo adeguandoli alle caratteristiche e alle esigenze dei diversi destinatari, collaborando con il direttore alla progettazione delle iniziative educative e di testi e materiali specifici per l'ambito di competenza, segnalando esigenze e problematiche e proponendo nuove iniziative. L'educatore, inoltre, predispone per le attività di sua competenza gli spazi e la strumentazione assegnata, di cui è responsabile, e collabora alla definizione di modalità e strumenti per la documentazione, l'accertamento del gradimento, la verifica e la valutazione delle attività educative realizzate.

Requisiti minimi richiesti: laurea magistrale con indirizzo storico artistico o archeologico, corsi di formazione e/o master relativi alla pedagogia del patrimonio culturale, conoscenza almeno della lingua inglese (con capacità di parlare in maniera fluente), capacità di utilizzo di strumenti informatici ed audiovisivi;

- c. **comunicatore museale**, che dovrà seguire i canali social del museo aggiornandoli almeno settimanalmente, curare l'aggiornamento delle piattaforme informatizzate del museo (punti informatici nelle sale, tablet, siti web) secondo le disposizioni date dal direttore, curare eventuali newsletter del museo, elaborare comunicati stampa sulle attività del museo. Egli dovrà anche coordinare eventuali stagisti che fossero assegnati dal direttore alla comunicazione.

Requisiti minimi richiesti: esperienza di almeno due anni nella gestione di canali social. In particolare Facebook ed Instagram, e nella gestione di siti web, conoscenza della lingua inglese con capacità di scrivere in maniera corretta.

4. Il personale addetto ai servizi dovrà conoscere ed osservare le norme relative alla rispettiva professione ed essere adeguatamente formato sulle norme di sicurezza e prevenzione dagli infortuni sul lavoro, sul pronto intervento e primo soccorso, sulle norme in materia di protezione dei dati personali e le disposizioni del presente capitolato.
5. Il personale adibito ai servizi museali è tenuto ad osservare le norme del Codice etico ICOM per i musei.
6. L'appaltatore dovrà assicurare la compresenza di più unità di personale in tutti i casi in cui sia prevista particolare affluenza del museo o quando ciò si renda necessario ad espletare le attività di supporto tecnico amministrativo (es. consegna di materiale promozionale presso le scuole, assistenza a nuovi allestimenti, spolveratura ecc).
7. Egli dovrà inoltre garantire per l'intera durata del contratto la disponibilità, negli orari e nei giorni di chiusura del museo, di almeno un addetto, reperibile tramite cellulare, per la gestione di tutte le emergenze correlate al funzionamento del museo che possa, in caso di necessità da chiunque rilevata, raggiungere il museo per far fronte alle necessità del caso;
8. Il personale del museo che abbia relazioni con il pubblico dovrà essere dotato, a cura e spese dell'appaltatore, di cartellino identificativo che indichi il proprio nome e quello del museo e di uniforme, che dovrà sempre essere utilizzata durante il servizio, da concordare con il direttore. L'uniforme utilizzata per i laboratori dovrà essere adatta alle attività da svolgere e potrà essere diversa da quella del personale addetto all'accoglienza. L'appaltatore dovrà fornire al personale idonei ricambi in modo da permettere che venga sempre indossata l'uniforme.
9. L'appaltatore è tenuto a comunicare formalmente all'Amministrazione l'elenco nominativo del personale impiegato con le relative mansioni; eventuali variazioni del personale dovranno essere tempestivamente comunicate al direttore del museo. Dovrà inoltre essere comunicato il nominativo del referente del servizio, che si rapporterà con il direttore dell'esecuzione del contratto per tutti gli aspetti gestionali relativi ai servizi in appalto e che dovrà far osservare al personale dell'appaltatore le direttive impartite dallo stesso direttore dell'esecuzione del contratto.
10. Spetta all'appaltatore, in quanto datore di lavoro, la formazione del proprio personale in riferimento a quanto previsto dalle vigenti leggi sulla sicurezza.
11. L'appaltatore è responsabile del comportamento del proprio personale e di quanto attiene ai rapporti di collaborazione tra gli addetti. Il direttore dell'esecuzione del contratto può, nel caso di seri e comprovati motivi, chiedere la sostituzione del personale ritenuto inadatto; in questi casi l'appaltatore è tenuto ad assicurare la tempestiva sostituzione del personale oggetto del rilievo, fatte salve le garanzie contrattuali e normative del dipendente, senza alcun onere a carico del Comune.
12. Nel caso di sostituzione del personale, sia per motivi dell'appaltatore che su richiesta del direttore dell'esecuzione del contratto, i dipendenti che prendono il posto dei sostituiti dovranno comunque avere tutti i requisiti previsti dal presente capitolato, ovvero quelli eventualmente offerti in sede di gara.

Art. 16 - Importo contrattuale - Corrispettivi e benefit

1. Per lo svolgimento dei servizi e delle attività definite nel presente capitolato e per quelle eventualmente offerte in sede di gara l'Amministrazione riconoscerà al gestore l'importo annuo di aggiudicazione, che verrà pagato in rate mensili dietro presentazione della relativa fattura.
2. L'importo contrattuale comprende, oltre ai servizi individuati negli articoli precedenti:
 - 20 ore annue di tempo/lavoro dell'educatore museale, che potranno essere utilizzate dal museo per realizzare visite guidate nei giorni e nelle ore indicate dall'amministrazione o per altre attività indicate dal direttore, da svolgersi anche fuori della sede museale;
 - l'apertura e la chiusura del chiostro per eventi ed attività organizzate da altri uffici su richiesta dell'Amministrazione fino alla concorrenza di 40 eventi;
 - le ore per le riunioni del personale con il direttore (ordinariamente mensili), necessarie al coordinamento ed alla programmazione delle attività;
 - le ore per eventuali corsi di formazione istituzionali rivolti al personale del museo;
 - le ore necessarie per l'apertura/chiusura degli spazi museali di cui all'art. 2 per la realizzazione delle attività educative e per gli eventi organizzati o patrocinati dal Museo civico ovvero per altre necessità legate alla gestione ed alla manutenzione degli spazi museali, anche fuori dell'ordinario orario di apertura/chiusura del museo (esecuzione di lavori, consegna di materiale, pulizia del chiostro da parte di terzi ecc.).
3. Per eventuali altre prestazioni eccedenti quanto previsto contrattualmente saranno pagati al gestore i costi orari indicati in sede di offerta per le seguenti tipologie di incarico:
 - a. operatore dei servizi di custodia ed accoglienza al pubblico;
 - b. educatore museale;
 - c. comunicatore.
8. L'appaltatore potrà espletare le attività previste e regolate dal presente capitolato, con esclusione di ogni altra attività non prevista nè autorizzata, all'interno degli spazi museali di cui all'art. 2.
9. Il Comune dà in consegna all'appaltatore, con uso esclusivo per la durata del contratto, il locale denominato bookshop-biglietteria, riservandosi di conservare copia delle chiavi per ragioni di sicurezza. L'appaltatore è tenuto a garantire, a sua cura e spese, la pulizia del locale, che dovrà essere mantenuto sempre in condizioni decorose per l'utenza del museo.
10. Le spese per le utenze a carico del Comune relative alla fornitura del gas, dell'elettricità, dell'acqua e dell'utenza telefonica degli spazi utilizzati sono state valutate forfettariamente all'interno del valore dell'appalto. Il Comune si riserva la possibilità di detrarre dall'importo dovuto all'appaltatore l'eventuale eccedenza delle spese per l'utenza telefonica che superino i 150 € bimestrali, ove non motivata.
11. Spetta all'appaltatore l'intero introito derivante dalla gestione dell'attività commerciale esercitata nel bookshop. A lui spettano inoltre:
 - la facoltà di utilizzare il chiostro del museo, ordinariamente nel corso dell'estate, per realizzare spettacoli o altri eventi culturali a pagamento, in date che andranno concordate con l'Amministrazione. Le spese per l'organizzazione e la gestione degli eventi saranno a suo carico, rimanendo in carico del Comune le utenze. Gli introiti di tali eventi spetteranno all'appaltatore e costituiranno proventi aggiuntivi rispetto al prezzo di aggiudicazione;
 - la facoltà di organizzare all'interno del bookshop attività di prevendita dei biglietti per spettacoli teatrali e concerti che si svolgano anche fuori del territorio comunale. I relativi proventi saranno da lui introitati e costituiranno proventi aggiuntivi rispetto al prezzo di aggiudicazione. La pulizia dopo gli eventi è a suo carico;
 - la facoltà di utilizzare l'aula didattica ed il torrione di Santa Maria, compatibilmente con le necessità dell'Amministrazione, per organizzare attività educative e didattiche a pagamento. Le spese per l'organizzazione e la gestione degli eventi sono a carico dell'appaltatore; le utenze sono a carico del Comune. Gli introiti di tali eventi spetteranno all'appaltatore e costituiranno proventi aggiuntivi rispetto al prezzo di aggiudicazione.
12. L'uso degli spazi museali è condizionato alla presentazione da parte dell'appaltatore del programma annuale delle iniziative, possibilmente con il relativo calendario.
13. Le iniziative proposte dovranno essere preventivamente approvate dal direttore; dovranno essere compatibili con la tutela, la conservazione ed il corretto uso degli spazi e con i regolamenti esistenti e

garantire un livello culturale in linea con quello delle attività museali. L'Amministrazione si riserva, prioritariamente l'uso del chiostro per la realizzazione di eventi culturali e/o di rappresentanza.

Art. 17 - Direttore dell'esecuzione del contratto

1. Il direttore dell'esecuzione del contratto è il direttore del Museo civico, arch. Cecilia Sodano. Ella ha il compito di monitorare il regolare andamento dell'esecuzione del contratto.
2. In particolare il direttore dell'esecuzione provvederà a:
 - verificare la regolarità degli adempimenti a carico dell'appaltatore descritti nel contratto e nel presente capitolato;
 - verificare la qualità e l'efficienza del servizio, anche sulla base del questionario per i visitatori indicato in sede di gara o sulla base di altri sistemi di customer satisfaction;
 - rilevare e segnalare all'appaltatore eventuali anomalie e disfunzioni del servizio reso, in modo da permetterne la tempestiva eliminazione;
 - avanzare all'Amministrazione proposte per risolvere problemi e migliorare le prestazioni dei servizi;
 - dare immediata comunicazione scritta al dirigente di riferimento di eventuali inadempienze contrattuali riscontrate;
 - verificare che le iniziative realizzate dall'appaltatore siano compatibili con la tutela, la conservazione ed il corretto uso degli spazi e con i regolamenti esistenti e garantiscano un livello culturale in linea con quello delle attività museali.

Art. 18 - Valutazione del servizio

1. La valutazione del servizio resto verrà effettuata dal direttore dell'esecuzione del contratto tenendo conto anche delle valutazioni date dai visitatori del museo con i questionari (allegato A) o con altri sistemi di customer satisfaction.
2. Alla fine del rapporto contrattuale il direttore dell'esecuzione del contratto emetterà, nei tempi previsti dall'art. 102 del D. Lgs 50/2016, il certificato di regolare esecuzione, che sarà basata sulla valutazione del servizio effettuata come sopra indicato.

Art. 19 - Responsabilità dell'appaltatore

1. L'appaltatore si obbliga ad espletare i servizi oggetto dell'affidamento assumendosi tutti gli oneri organizzativi ed economici relativi alle attività. Egli assume l'obbligo di custodia dei locali necessari allo svolgimento dell'appalto e di quanto in essi contenuto.
2. L'appaltatore è tenuto ad esercitare la propria attività nel rispetto di tutte le normative e regolamenti vigenti in materia. Egli, in qualità di datore di lavoro, è l'esclusivo responsabile del rispetto di tutte le disposizioni relative alla sicurezza ed alla tutela sociale del personale da lui fornito per l'espletamento dei servizi. Egli dovrà osservare nei riguardi dei propri dipendenti le leggi, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e dagli accordi sindacali integrativi, nonché rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci. È suo obbligo di provvedere, nei riguardi del proprio personale, agli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie e ad ogni altra disposizione contrattuale o normativa prevista.
3. L'appaltatore è tenuto ad adottare, nel corso della gestione del servizio, tutti gli accorgimenti e le cautele necessarie per garantire l'indennità delle persone addette al servizio e di terze persone nonché per evitare danni alle collezioni museali, ai locali, agli espositori, agli arredi e alle attrezzature. Esso è sempre direttamente responsabile di tutti i danni a persone o cose comunque verificatisi nell'esecuzione del servizio e degli eventi da lui organizzati derivanti da cause di qualunque natura ad esso imputabili o che risultino arrecati dal proprio personale, restando a proprio completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di alcun compenso da parte dell'Amministrazione comunale.
4. L'appaltatore si impegna a stipulare a proprie spese e a mantenere operante, per tutta la durata della gestione del servizio, una polizza assicurativa RC con un massimale non inferiore ad € 500.000,00 per ciascun sinistro che tenga completamente indenne l'Amministrazione comunale per danni a cose e persone imputabili alla ditta. L'assicurazione dovrà coprire anche danni a cose e persone che avvengano durante le attività e gli eventi da lui organizzati negli spazi museali. Tale assicurazione deve essere assunta prima della sottoscrizione del contratto di servizio, mantenuta per tutta la durata della gestione dello stesso e consegnata in copia all'Amministrazione comunale al momento della stipula del contratto.

- 5 . Al momento dell'attivazione del servizio l'appaltatore dovrà risultare in possesso di tutte le autorizzazioni che si rendessero necessarie per l'espletamento della gestione ai sensi delle normative vigenti, nonché provvedere, a proprie spese, alla preventiva acquisizione di tutte le ulteriori autorizzazioni, concessioni, licenze ed altre certificazioni che si rendessero necessarie nel corso dell'esecuzione del contratto.
- 6 . L'appaltatore è responsabile di eventuali manomissioni, furti o danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo causati in riferimento alla sua attività o da propri dipendenti e collaboratori a persone o a cose, comprese le opere d'arte, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi assegnati; in caso di accertata responsabilità l'Amministrazione comunale può risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile e del presente capitolato.