CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI MUSEALI DEL MUSEO DEI GRANDI FIUMI

Premessa – Definizioni

Il Museo dei Grandi Fiumi, rivolto alla valorizzazione e divulgazione del patrimonio archeologico, etnografico, culturale e ambientale della terra polesana, ha sede in un antico monastero Olivetano, aperto al pubblico nel 2001 dopo un radicale restauro architettonico. Sono attualmente visitabili cinque sezioni espositive che presentano le conoscenze archeologiche sul Polesine dal II millennio a.C. al Rinascimento, anche attraverso continui richiami alle coeve realtà insediative di aree limitrofe ed europee.
Concezione e allestimento del museo sono innovativi: le vetrine dei reperti sono inserite all'interno di un articolato percorso in cui ambientazioni scenografiche, installazioni multimediali, diorami e plastici accompagnano alla scoperta delle tappe fondamentali della storia. Lungo tutto il percorso riproduzioni dei reperti consentono agli utenti di toccare, sperimentare e comprendere gli originali custoditi nelle vetrine.

L'immobile in cui si svolgeranno i servizi oggetto del presente capitolato è articolato su 2 piani accessibili tramite scale e più ascensori e una soffitta accessibile tramite un ascensore e una scala.
I locali tecnologici sono ubicati ai vari piani dell'edificio, compresi due ambienti interrati.
Il Museo dei Grandi Fiumi è dotato di sistemi di allarme.

Nell'ambito del presente documento sono usati i seguenti acronimi e definizioni:
- Amministrazione; Stazione Appaltante; Committente; Comune; Ente; Museo = il Comune di Rovigo;
- Complesso - monastero Olivetano o Museo dei Grandi Fiumi = il luogo in cui vanno svolti i servizi appaltati;
- Appaltatore o Affidatario o Aggiudicatario o Impresa affidataria = l'operatore economico esecutore dei servizi;

Art. 1 – Oggetto dell'appalto.

Costituisce prestazione principale del contratto, alle condizioni specificate nel presente capitolato, nonché di altri documenti complementari, la gestione unitaria dei servizi di seguito precisati, comprensivi di:
a) Servizio di biglietteria/segreteria per informazioni,
b) Servizio di prenotazione
c) Servizio di visita guidata,
d) Servizio di sorveglianza di sala
e) Servizi didattici, quali i laboratori e progetti didattici anche on- line; consulenza e promozione degli stessi; incontri di preparazione con insegnanti e/o classi scolastiche; formazione di addetti e/o riunioni di coordinamento connesse all'attività; servizi di consulenza, informazione e promozione dei servizi didattici connessi al museo e al territorio, secondo i modi indicati al successivo Art. ;
f) Il servizio di Bookshop;
g) iniziative promozionali del Museo
h) servizi aggiuntivi e variabili

Art. 2 – Durata del contratto e orari di apertura

L' impresa affidataria ha l'obbligo di effettuare il servizio di gestione dello “SERVIZI MUSEALI”, così come nel prosieguo meglio specificato nel periodo dal 1.04.2022 al 31/03/2023 (con possibilità di rinnovo per altri 12 mesi), secondo il calendario di aperture e chiusure qui di seguito indicato in dettaglio con possibilità di rinnovo per ulteriori 12 mesi.

Gli orari di apertura al pubblico del Museo dei Grandi Fiumi sono di seguito riportati:
- Da martedì a venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00.
- Sabato e domenica dalle ore 10:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00.
- Chiuso al pubblico i lunedì.
- Chiuso nei giorni festivi 1 gennaio, Pasqua, Lunedì Santo, 15 agosto, 1 novembre, 26 novembre, 25-26 dicembre, 31 dicembre.

L’articolazione del piano orario, definita a inizio contratto, potrà essere rimodulata dall'Amministrazione Comunale tenendo conto dei flussi turistici e/o altra esigenze di gestione. In ogni caso le variazioni non andranno ad incidere sul monte ore complessivo e non potranno comportare oneri aggiuntivi per il Comune.

L'Amministrazione committente, qualora i risultati dell'appalto siano soddisfacenti, sia accertato il pubblico interesse, la convenienza al rinnovo del rapporto e siano verificate le compatibilità di bilancio, si riserva la facoltà di esercitare il diritto di opzione ex art. 35 comma 4 del D.Lgs. n.50/2016 per il rinnovo del contratto di ulteriori **12 mesi**, mediante comunicazione da inviare via pec all'aggiudicatario entro e non oltre 30 (trenta) giorni prima della scadenza del contratto. Ricorrendo tali presupposti, svolte le opportune verifiche e presi i debiti accordi, il rinnovo avverrà con determinazione dirigenziale, previa verifica della disponibilità finanziaria. L'eventuale rinnovo avverrà agli stessi patti e condizioni dell'affidamento oggetto del presente capitolato.
Nel caso in cui, al termine del contratto, l'Amministrazione committente non fosse riuscita a completare la procedura per un nuovo affidamento dei servizi, potrà prorogare l’appalto con specifico provvedimento alle condizioni di legge e fino ad un massimo di sei mesi nel rispetto dell'art. 106, comma 11 del D.lgs n. 50/2016. In tal caso l’appaltatore è tenuto a proseguire l’esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.
La richiesta di proroga dovrà essere inviata per iscritto all’Affidatario almeno 30 (trenta) giorni solari consecutivi prima della scadenza del contratto. Tale facoltà non costituisce impegno vincolante per l'Amministrazione, che la eserciterà a suo insindacabile giudizio, senza che il soggetto affidatario abbia nulla da pretendere al riguardo.

Art. 3 – Art. 3 – Uso degli spazi

All’Appaltatore sono concessi in uso gratuito, per la durata del contratto un locale e un piccolo vano d’ingresso posti al piano terra e affaccianti sul primo chiostro del monastero e la prima sala delle sale polivalenti.
Per lo svolgimento di attività potranno di volta in volta essere concessi gratuitamente locali di proprietà del Committente, previa formale autorizzazione da parte della Direzione del museo e purché siano connessi ai servizi disciplinati dal presente capitolato.
Le parti dell’immobile interessate ai servizi oggetto del presente capitolato e che saranno visionate dai concorrenti in sede di sopralluogo obbligatorio, dovranno essere utilizzate nel rispetto della vigente normativa sulla sicurezza delle persone e dell’edificio. Le restanti parti interne ed esterne dell’immobile sono gestite direttamente dal Comune di Rovigo o da terzi su concessione di quest’ultimo, e vi è precluso l’accesso alle persone non espressamente autorizzate.
Il Comune di Rovigo provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria dell’intero fabbricato e delle aree pertinenziali. Le spese per la fornitura di luce, acqua, riscaldamento e pulizia dei

locali concessi in uso sono a carico del Comune di Rovigo, a eccezione di quanto specificato in relazione agli spazi per la didattica.
Nell'espletamento delle attività oggetto del presente capitolato, l'Appaltatore potrà accedere agli spazi destinati a sezioni espositive e a laboratorio didattico nei tempi e modi specificati nei seguenti articoli. È fatto divieto all'Affidatario di adibire anche parzialmente i locali nei quali si svolge l'attività a uso diverso da quello/i cui sono destinati e di eseguire qualsiasi modifica, anche non permanente, alle strutture, agli arredi e attrezzature senza la preventiva formale autorizzazione del Committente. È fatto divieto di esibire negli spazi in cui si svolga il servizio insegne, nomi, marchi, segni distintivi di qualsiasi genere e tipo, anche a fini pubblicitari, eccetto quelli che eventualmente verranno formalmente autorizzati dal Committente.
Sono a carico dell'Affidatario tutte le spese relative all'attivazione e mantenimento di un servizio telefonico riferito allo svolgimento dell'attività oggetto del presente capitolato, così pure le spese di collegamento e consumi inerenti alla rete internet e all'attivazione e la gestione della pagina web della biglietteria e dello shop-online.
Il Comune di Rovigo può concedere a terzi l'uso temporaneo di alcuni spazi del complesso Olivetano (sale per mostre, sala convegni Flumina, saletta convegni Rotary, chiostri, laboratorio didattico, etc.), nelle modalità stabilite dai vigenti Regolamenti comunali, senza che nulla sia dovuto all'Affidatario. L'uso degli spazi viene preventivamente autorizzato, tenendo conto delle attività da svolgersi presso il Museo dei Grandi Fiumi, a discrezione dell'Amministrazione proprietaria. Con riferimento al noleggio dei locali, la gestione del calendario delle iniziative autorizzate, delle verifiche interne e dei rapporti con i richiedenti rimane a carico del Comune di Rovigo.

Art. 4 Ammontare massimo dell'appalto

All'Affidatario spetta un compenso annuale determinato dall'esito della gara entro un importo massimo di € 16.327,86 (secicimilastrecentoventisetteeuroeottantaseicentesimi) – Iva 22% inclusa.

- per l'anno 2022 € 12,245,90 Iva inclusa
- per l'anno 2023 €4.081,96 Iva inclusa

Art. 5 – Modifica del Contratto – Aumento o diminuzione delle prestazioni

Le modifiche del contratto sono disciplinate dall'art. 106 del D.Lgs. 50/2016; il Comune si riserva la facoltà di aumentare ovvero diminuire o comunque modificare il servizio, con aumento o riduzione del relativo importo complessivo, nei limiti del 20% dell'ammontare del corrispettivo contrattuale, ferme restando le condizioni di aggiudicazione, senza che l'Appaltatore possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità o rimborsi, in relazione alla corrispondente modificazione del corrispettivo.

E' inoltre facoltà del Comune ridurre parte del servizio appaltato, qualora lo stesso risulti non più necessario, a seguito di mutate ed impreviste esigenze nel frattempo intervenute, senza che nulla possa essere preteso dall'Appaltatore. Qualsiasi delle suddette variazioni alle prestazioni previste dal presente capitolato potrà aver luogo solo a seguito di formale richiesta all'Appaltatore da parte del Comune mediante P.E.C. con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, salvo i casi d'urgenza.

Art. 6 – Descrizione del servizio

L'Appaltatore dovrà garantire negli orari di apertura del Museo la presenza di personale in numero adeguato per la gestione del servizio di prenotazione e biglietteria e la tutela delle collezioni, degli ambienti e dei visitatori in relazione all'entità del flusso dei visitatori.
È richiesta la nomina e comunicazione per iscritto di un/una referente denominato Gestore del Servizio (G.D.S) , che opererà in accordo con i responsabili del museo e si occuperà dell'organizzazione, la gestione, il coordinamento in loco dei servizi prestati; devono altresì

essere comunicati i nominativi dei sostituti per i turni di riposo o assenze del referente. In ragione dei compiti assegnati per le attività da svolgere, il/la referente deve essere normalmente presente per tutto il periodo di apertura del Museo dei Grandi Fiumi.
Il referente coordina lo svolgimento dei servizi oggetto del presente capitolato, secondo le istruzioni impartite dal Committente, osservando personalmente le prescrizioni generali di seguito elencate atitolo esemplificativo e non esaustivo:
a) Assicurare la propria reperibilità costante e immediata direttamente tramite telefono mobile aziendale o indirettamente mediante comunicazione ai colleghi negli orari di espletamento dei servizi.
b) Assicurare che lo staff si attenga alle istruzioni ricevute, rispetti l'orario di servizio, indossi in maniera visibile il tesserino di riconoscimento.
c) Sostituire il personale assente per qualunque ragione in tempo utile.
d) Segnalare prontamente al Committente anomalie o irregolarità di qualsiasi natura eventualmente individuate nelle sale espositive e negli altri locali, nelle attrezzature, negli impianti o nel loro funzionamento.
e) Segnalare altresì prontamente qualsiasi problema eventualmente riscontrato dallo staff nella prestazione dei servizi, anche in relazione allo stato di conservazione delle strutture o delle collezioni.
f) Comunicare per iscritto al Committente eventuali richieste e osservazioni raccolte dai visitatori.
g) Agire tempestivamente per la risoluzione di disservizi o emergenze rilevati dal proprio staff, impegnandosi a porvi rimedio per quanto possibile e a portarli a conoscenza del Committente con pari tempestività.
h) Gestire il rinvenimento di oggetti smarriti nei luoghi di espletamento dei servizi, portando a conoscenza del Committente eventuali situazioni problematiche o di potenziale contestazione e consegnando allo stesso gli oggetti di cui non è stato possibile individuare il proprietario.
i) Trasmettere al Committente con congruo anticipo le richieste di rifornimento di materiale promozionale e blocchetti di biglietti per l'ingresso al museo.
Il Gestore del Servizio osserverà personalmente e farà osservare ai propri collaboratori le prescrizioni generali di seguito elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo:
a) Continuità dei servizi e loro attenta e pronta erogazione agli utenti.
b) Qualità massima dei servizi, erogati da personale adeguatamente formato e addestrato.
c) Comportamento volto alla massima collaborazione con i dipendenti del museo, rispetto di orari e modalità operative previsti, abbigliamento consono all'immagine e al decoro del museo.
d) Assoluta riservatezza nell'uso delle informazioni e dei dati inerenti ai servizi affidati, l'organizzazione e l'andamento del museo.
e) Cura dei locali, delle attrezzature, dei materiali di consumo e loro uso esclusivamente per motivi di servizio.
f) Responsabilità della sicurezza e del decoro delle collezioni, delle strutture e degli utenti durante l'accompagnamento al pubblico e l'uso degli spazi.
g) Possesso degli attestati di partecipazione a corsi di formazione in materia di sicurezza, antincendio e primo soccorso previsti dalla vigente normativa. Si precisa che, ai sensi dell'Art. 6 comma 3 del D.M. 10/03/1998, la formazione antincendio deve comprendere l'attestato di idoneità tecnica di cui all'Art. 3 della L. n. 609 del 28/11/1996.
h) Rispetto delle norme di comportamento e di sicurezza; conoscenza delle procedure per la sicurezza, in particolare le disposizioni per l'evacuazione del pubblico in caso di emergenza; collaborazione con la squadra antincendio e primo soccorso individuata per il Museo dei Grandi Fiumi.
i) Preparazione all'uso delle attrezzature predisposte per il superamento delle barriere architettoniche.
j) Rispetto da parte propria e dei visitatori accompagnati di prescrizioni e divieti esposti, con particolare attenzione ad allarmi, prescrizioni per la sicurezza, divieto di fumare; ogni cautela necessaria alla salvaguardia dei visitatori, dei materiali esposti e degli allestimenti

museali.
k) Supporto nell'accoglienza ai visitatori, fra le altre cose controllando all'ingresso nell'area espositiva il deposito di ombrelli, zaini e borse ingombranti negli spazi indicati dagli operatori museali.
l) Gestione dell'eventuale sovraffollamento e della presenza di elementi di disturbo, regolando i flussi di visitatori, garantendo assistenza ai portatori di handicap e verificando che la presenza dei gruppi organizzati non pregiudichi il servizio erogato ai visitatori individuali.

Art. 7 – Personale per i servizi

Durante l'espletamento del servizio, il personale dell'Affidatario dovrà essere contraddistinto da apposito tesserino di riconoscimento.
L'Affidatario svolgerà i servizi oggetto del presente capitolato con la propria organizzazione ed a proprio rischio, assumendosi tutte le responsabilità derivanti e conseguenti, con l'obbligo di uniformarsi alle prescrizioni del presente capitolato ed a quelle successivamente impartite dal Comune, nonché alle condizioni riportate nell'offerta tecnica dallo stesso presentata in sede di gara, garantendo tutte le prestazioni principali ed accessorie che si rendessero necessarie per lo svolgimento dei servizi appaltati.

L'Affidatario si impegna, inoltre, a collaborare con l'Amministrazione Comunale nello svolgimento delle rilevazioni di gradimento del servizio da parte dei visitatori, predisponendo questionari di gradimento, curandone la distribuzione e la raccolta, nonché redigendo report, da inoltrare periodicamente all'Amministrazione Comunale.

I servizi di cui al presente capitolato saranno gestiti nell'interesse dell'Amministrazione Comunale e, pertanto, è riservata al Comune di Rovigo, anche a tutela della propria immagine, la puntuale verifica dell'adempimento delle prestazioni e della corretta conduzione dei servizi e delle attività connesse.

Limitatamente ai servizi di visita guidata e didattica, l'Appaltatore dovrà avvalersi di personale allo scopo formato e quindi abilitato, in possesso di laurea nelle materie pertinenti alle attività previste dal capitolato e/o abilitato all'esercizio della professione di guida turistica, di cui all'Art. 82 della L.R. n. 33 del 04/11/2002 e ss.mm.ii.
Precedentemente all'avvio dei servizi, dovrà pervenire all'ufficio amministrativo del museo l'elenco nominativo del personale, con indicazione per ciascun/a addetto/a di nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale e numero di posizione I.N.P.S. e I.N.A.I.L., titolo di studio e qualifica professionale, e per ciascun/a addetto/a corredato di: copia di un documento d'identità in corso di validità, copia degli attestati di partecipazione a corsi antincendio e primo soccorso, consenso scritto al trattamento dei dati personali in base alla normativa vigente. Ogni variazione nel suddetto elenco dovrà essere registrata dall'Affidatario e un elenco sistematicamente aggiornato dovrà pervenire agli uffici amministrativi del museo. Al personale non compreso nel predetto elenco è precluso l'uso di locali e attrezzature di cui al presente capitolato di gara.
L'Affidatario dovrà curare la formazione e il sistematico aggiornamento del personale in materia di sicurezza, secondo la normativa vigente. Durante lo svolgimento di ciascuna attività, compresi visite guidate e laboratori didattici, l'Affidatario dovrà garantire la presenza permanente in servizio di almeno 1 (un/una) operatore/trice in possesso di attestato di idoneità tecnica di cui all'Art. 3 della Legge n. 609 del 28/11/1996, concernente la formazione per l'attuazione delle misure di prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze, ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008, impegnandosi ad applicare e a far applicare ai soggetti a ciò tenuti le disposizioni di legge antinfortunistiche e in materia di sicurezza vigenti.
Il Comune di Rovigo promuove il coordinamento per la gestione della sicurezza durante le attività oggetto del presente capitolato.

Art. 8 – Caratteristiche dei servizi di biglietteria, segreteria, prenotazioni e accoglienza

I servizi di Biglietteria, prenotazione ed accoglienza includono:
a) accoglienza al pubblico e informazioni relative ai percorsi espositivi, alle iniziative culturali del Museo e ai servizi offerti (in lingua italiana italiana e in lingua straniera);
b) accoglienza ai gruppi con controllo delle prenotazioni;

c) gestione delle prenotazioni del pubblico scolastico e di quello generico per la partecipazione alle visite didattiche e alle altre iniziative culturali;
e) gestione delle biglietterie tramite sistema informatizzato con estrapolazione dei dati di cassa per statistiche e utilizzo degli strumenti di profilazione del pubblico;
f) fornitura e manutenzione dell'hardware e software necessario per la biglietteria;
g) gestione e distribuizione gratuita di guide digitali del Museo ;
H) distribuzione e raccolta di questionari o di altri sistemi di raccolta dati finalizzati al monitoraggio e alla valutazione dell'utenza e delle attività svolte e dei servizi erogati;
I) cura della corretta esposizione dei materiali promozionali e informativi del Museo in sede e fuori sede;
l) rendiconto mensile dei flussi di visitatori sulla base dei dati di biglietteria e redazione di documentazioni e elaborazioni statistiche;
m) raccolta e controllo dei moduli di accredito e delle liberatorie per i giornalisti che si presentano alla reception del Museo;
n) raccolta e controllo dei moduli di iscrizione e delle liberatorie destinate ai partecipanti ad iniziative dei Museo;
o) gestione, in caso di emergenza, dei primi interventi in materia di sicurezza;
p) assunzione della responsabilità in materia di sicurezza in occasione di aperture straordinarie del Museo, di eventi, iniziative culturali e riunioni in assenza di personale comunale, secondo le disposizioni impartite dalla Direzione.
Le tariffe d'ingresso agli spazi museali e alle attività espositive, comprese le agevolazioni e gratuità, saranno indicate nella deliberazione che l'organo comunale competente adotterà anno per anno.
L'Affidatario incasserà i corrispettivi versati dagli utenti per i biglietti d'ingresso e aggiornerà quotidianamente l'apposito registro dei corrispettivi fornito dalla Stazione Appaltante.
Alla fine di ciascun mese le somme introitate dovranno essere versate mediante bonifico bancario presso la Tesoreria comunale, consegnando agli agenti contabili del museo la quietanza in originale o in copia.
L'Affidatario sarà ritenuto responsabile degli incassi dal momento della riscossione fino al versamento presso la Tesoreria comunale e in ogni caso qualora gli importi versati siano inferiori alle risultanze dei prospetti mensili; sarà pertanto tenuto all'immediato reintegro delle somme eventualmente mancanti rispetto alla chiusura di cassa mensile.
La biglietteria dovrà essere attiva tutti i giorni di apertura al pubblico del Museo dei Grandi Fiumi, compresi sabato, domenica e festivi.
L'Affidatario deve garantire un adeguato servizio di informazioni all'utenza e prenotazione delle visite. Dovrà essere garantita assistenza plurilingua per 8 ore tutti i giorni, compresi i festivi, con operatori parlanti almeno Spagnolo, Inglese, Francese, Tedesco, Russo.
Il servizio informazioni e prenotazioni dovrà essere garantito anche attraverso:
- L'attivazione di un apposito numero telefonico, con servizio di call-center negli orari: da lunedì a venerdì 09:00-13:00 e 14:00-18:00, sabato e domenica 09:00-13:00 e 15:00-18:00; in tutte le altre fasce orarie deve essere previsto il servizio di segreteria telefonica.
- L'attivazione e gestione quotidiana di un apposito indirizzo email.
- Il coordinamento con il Committente per la redazione di testi informativi e veicolazione di informazioni tramite proprio sito internet, social networks, etc.
Per lo svolgimento del servizio di cui al presente articolo viene destinato il locale collocato al piano terra del museo come da planimetria allegata.
L'Affidatario si impegna a utilizzare con la dovuta diligenza tutti gli arredi e le attrezzature e gli oggetti preesistenti o forniti dal Committente nel corso del rapporto, dei quali verrà redatto ed eventualmente aggiornato un apposito elenco, sottoscritto dalle parti, a non cederne neppure temporaneamente l'uso a terzi, a non destinarli a usi diversi da quello stabilito tra le parti; eventuali modifiche sono interamente a carico dell'Affidatario e non possono essere apportate senza la preventiva formale autorizzazione del Committente. Con la cessazione del rapporto contrattuale i beni di proprietà del Committente riportati nell'elenco summenzionato dovranno essere restituiti nelle condizioni iniziali, salvo il normale deterioramento derivante dal solo effetto dell'uso per il quale sono stati consegnati.

Art. 9 – Caratteristiche dei servizi di visita guidata e sorveglianza di sala.
L'Affidatario su richiesta dell'utenza o del Committente dovrà garantire l'organizzazione, la programmazione e lo svolgimento di visite guidate, generali o tematiche.
L'Affidatario si obbliga in ogni caso a organizzare per i propri operatori corsi di formazione e aggiornamento, affinché siano in grado di trasferire al pubblico informazioni chiare, corrette e approfondite sulle materie attinenti l'esposizione.
Il programma delle visite guidate dovrà essere opportunamente suddiviso nell'arco dell'orario di apertura della struttura museale, per consentire la migliore accoglienza e fruibilità del servizio; dovrà inoltre esserne data settimanalmente comunicazione anticipata al Committente.
Ciascun gruppo in visita dovrà essere formato da un numero massimo di 30 (trenta) componenti, compresi gli operatori dell'Affidatario, e dovranno essere garantiti 90 (novanta) minuti d'intervento, salvo diversa richiesta dell'utenza. Per ragioni di sicurezza, è consentito l'accesso alle salette espositive più piccole, laterali rispetto al salone principale, a un massimo di 15 (quindici) persone per volta.
Dovranno essere garantite visite in lingua Spagnola, Inglese, Francese, Tedesca, Russa su prenotazione oltre la disponibilità di almeno 1 operatore/operatrice in L.I.S., per servizi di visita e didattica specifica su prenotazione.
Il prezzo al pubblico della visita guidata dovrà essere concordato con il Committente, che avrà peraltro diritto annualmente a 290 (duecentonovanta) visite guidate gratuite a favore degli istituti scolastici e di altri soggetti di volta in volta individuati a discrezione del Committente.
L'Affidatario incasserà i corrispettivi versati dagli utenti per le visite guidate a pagamento, includendo nei prospetti riepilogativi mensili per il Committente le visite guidate effettuate, distinte fra gratuite e a pagamento; gli introiti derivanti da queste ultime spettano all'Affidatario.
Il Committente si riserva di effettuare controlli sulla qualità e il gradimento del servizio erogato.

Art. 10 – Caratteristiche dei servizi didattici
Attività e laboratori didattici dovranno essere per qualità e numero tali da assicurare una valida offerta culturale, garantendo il ricorso a personale allo scopo formato, in possesso di laurea in materie pertinenti alle attività da svolgere. Nello svolgimento di detti servizi dovranno essere osservati da parte del personale incaricato i principi di:
- Correttezza scientifica, se del caso avvalendosi della collaborazione di esperti, quali per esempio pedagogisti, storici, archeologi, paleontologi, storici dell'arte, etc.
- Completezza, con attività che riguardino le principali materie, gli argomenti e le testimonianze materiali rappresentati dal Museo dei Grandi Fiumi;
- Adeguatezza, con attività differenziate per livelli di approfondimento e modalità di comunicazione a seconda dell'età, della tipologia e delle specifiche esigenze degli utenti interessati.
- Sicurezza dei partecipanti alle attività, dei luoghi e delle collezioni conservate presso il museo.
- Pulizia e riordino dei locali utilizzati.

Le attività didattiche progettate devono essere approvate dal Committente prima di essere promosse e proposte all'utenza, anche per quanto attiene alla comunicazione.
La valorizzazione del Museo dei Grandi Fiumi potrà avvenire anche mediante l'inserimento in itinerari turistici e percorsi culturali in collegamento con la città di Rovigo, con la visita ai suoi istituti e beni architettonici e artistici più significativi, nonché al territorio del Polesine.
Gli introiti derivanti dall'effettuazione di attività e laboratori didattici di cui sopra spettano interamente all'Affidatario, con oneri a carico dell'utenza. Il Committente avrà peraltro diritto annualmente a 50 interventi gratuiti, comprensivi di laboratori didattici a favore degli istituti scolastici e di altri soggetti di volta in volta individuati a discrezione del Committente.
Dovranno essere trasmessi riepiloghi mensili descrittivi degli interventi effettuati, ove siano precisati i laboratori realizzati, con i relativi beneficiari, distinguendo fra attività didattiche erogate gratuitamente e a pagamento e riportando per queste ultime le corrispondenti somme introitate.
Il Committente si riserva di progettare e condurre attività didattiche e laboratori anche autonomamente, con proprio personale interno o avvalendosi di specialisti, informandone

l'Affidatario ed evitando che tali proposte si pongano in antagonismo con l'attività svolta presso il Museo dei Grandi Fiumi dall'Affidatario.
Il Committente si riserva inoltre la facoltà di effettuare controlli sulla qualità e il gradimento del servizio erogato.
Per l'espletamento dell'attività didattica, il Committente concede l'uso degli ambienti espositivi, purché non sia recato danno alle collezioni o disturbo ad altri visitatori e/o alle attività del personale museale; concede inoltre l'uso promiscuo del laboratorio didattico attrezzato al piano terra del corpo L e dei servizi igienici a esso contigui, che potranno essere utilizzati anche dal personale dell'Ente per proprie attività o da soggetti terzi a tale scopo esplicitamente autorizzati, previo accordo con l'Affidatario con riguardo al calendario degli appuntamenti. Per ragioni di sicurezza, nel laboratorio didattico è consentito l'accesso a un massimo di 30 (trenta) persone per volta, compresi gli operatori dell'Affidatario.
Il reperimento, l'uso e il successivo smaltimento dei materiali utilizzati per l'attività didattica e i relativi costi sono interamente a carico dell'Affidatario.

Art. 11 – Servizio di Bookshop
Il Museo è fornito di un Bookshop per la vendita di oggettistica e pubblicazioni. L'Affidatario dovrà garantire la gestione del bookshop, sito al piano terra nel locale destinato alla biglietteria assicurandone il regolare funzionamento.
Il servizio di "bookshop" prevede lo svolgimento, a cura e spese del contraente, delle seguenti attività:
a) gestione del bookshop presente all'interno del museo consistente nell'esposizione e vendita di libri, video, materiali informativi ed altri prodotti editoriali, gadget ed oggettistica prioritariamente inerenti il Museo dei Grandi Fiumi e l'archeologia, la cultura, la storia, il turismo, l'arte, la natura e l'ambiente del Polesine
b) progettazione e realizzazione di prodotti editoriali e di oggettistica relative alle materie di cui sopra.
c)Attivazione della pagina web di vendita on-line dei prodotti editoriali e di oggettistica del Bookshop.
Il servizio di bookshop dovrà essere sempre assicurato dal contraente nei giorni e negli orari di apertura del museo.
I proventi derivanti dall'attività di bookshop saranno ad esclusivo beneficio del contraente.
Il Comune affiderà al contraente un kit di base per l'attivazione del Bookshop composto di pubblicazioni e di vari articoli direttamente realizzati o comunque ritenuti di particolare interesse, da porre obbligatoriamente in vendita presso il bookshop.
Tali beni indicati in specifici verbali di consegna saranno assegnati periodicamente in conto vendita dal Comune al contraente che mensilmente dovrà provvedere al versamento degli importi dei prodotti venduti tramite bonifico alla Tesoreria Comunale.
Per la gestione del Bookshop il contraente è tenuto al rispetto, con spese e oneri a proprio carico, di ogni adempimento e prescrizione previsti dalle normative vigenti, a cominciare da quelle in materia fiscale.
Tutti i costi relativi al reperimento di articoli destinati alla vendita, oltre ai prodotti assegnati in conto vendita dal Comune, saranno ad esclusivo carico del contraente.
Il logo del Museo dei Grandi Fiumi è registrato ® presso il competente ufficio, ne è quindi vietata la riproduzione senza espressa autorizzazione del Comune.
Nel caso in cui il Comune di Rovigo sottoscriva accordi con soggetti pubblici e privati per la commercializzazione di prodotti editoriali e di merchandising museale, l'Affidatario dovrà assumere il servizio di commercializzazione presso il bookshop, senza oneri per il Comune di Rovigo.
L'Amministrazione comunale mette a disposizione dell'Affidatario, ai fini della realizzazione di prodotti editoriali, cartolibrari e di merchandising e della commercializzazione di linee di oggetti dedicate alla struttura museale, l'immagine dei beni di proprietà comunale o la relativa documentazione fotografica esistente, senza gli oneri di cui all'Art. 108 del D.Lgs. n. 42/2004 e s.m.i. definiti dall'Amministrazione comunale.
I prodotti editoriali, cartolibrari e di merchandising di cui al comma precedente devono essere

preventivamente autorizzati dall'Amministrazione comunale, devono essere contraddistinti da immagini riconducibili alle opere originali conservate nel Museo dei Grandi Fiumi e devono essere accompagnati dall'indicazione delle specifiche dell'opera originale, della menzione ® Comune di Rovigo, Museo dei Grandi Fiumi, nonché dell'espressa avvertenza del divieto di duplicazione con qualsiasi mezzo.
L'Affidatario si impegna a fornire gratuitamente al Comune di Rovigo 5 esemplari di ogni tipologia di materiale prodotto utilizzando, esclusivamente o parzialmente, beni o opere d'arte appartenenti al Museo dei Grandi Fiumi e/o altre strutture di proprietà del Comune stesso.
Per lo svolgimento del servizio di cui al precedente articolo viene destinato il locale collocato al piano terra ed evidenziato nella planimetria messa a disposizione dei concorrenti durante i sopralluoghi preliminari all'offerta.
L'Affidatario si impegna a utilizzare con la dovuta diligenza gli arredi, le attrezzature e gli oggetti preesistenti o forniti dal Committente nel corso del rapporto, dei quali verrà redatto ed eventualmente aggiornato un apposito elenco, sottoscritto dalle parti, a non cederne neppure temporaneamente l'uso a terzi, a non destinarli a usi diversi da quello stabilito tra le parti. Con la cessazione del rapporto contrattuale i beni di proprietà del Committente riportati nell'elenco summenzionato dovranno essere restituiti nelle condizioni iniziali, salvo il normale deterioramento derivante dal solo effetto dell'uso per il quale sono stati consegnati.
Eventuali nuovi arredi o attrezzature introdotti dal contraente all'interno del bookshop dovranno essere decorosi e adeguati all'ambiente; a tal fine, prima della loro installazione, il contraente dovrà fornire al Comune la documentazione dei beni che intende utilizzare e ottenere il nullaosta del Comune alla loro installazione.

Art. 12 - Caratteristiche dei servizi promozionali

L'Affidatario è tenuto a collaborare con il Committente nella definizione delle iniziative promozionali e a verificarne l'esplicito assenso alla realizzazione di ogni azione allo scopo individuata.
L'Affidatario dovrà promuovere il Museo dei Grandi Fiumi, i progetti didattici e/o le iniziative e manifestazioni a esso collegati a proprie cura e spese, attraverso canali digitali dedicati e la produzione di materiale pubblicitario stampato prodotto in tirature di 5000 pezzi all'anno da diffondere presso biblioteche, istituti d'istruzione, uffici turistici purché i contenuti le immagini e le modalità di diffusione siano preventivamente concordati con il Committente e da esso autorizzati.
Una parte adeguata dei materiali promozionali prodotti dall'Affidatario potrà essere consegnata al Comune di Rovigo (1500) per la distribuzione tramite i canali di comunicazione istituzionali.
Il Committente si riserva comunque di assumere iniziative per la promozione dei siti museali, in proprio o di concerto con Enti pubblici o altri soggetti; per tali occasioni potrà essere previsto l'ingresso gratuito per il pubblico, anche nel normale orario di apertura nel corso dell'anno.

Art. 13 – Caratteristiche dei servizi variabili

Qualora vengano realizzate, su richiesta del Comune di Rovigo, l'Affidatario si impegna a collaborare alle seguenti ulteriori attività, predisponendo l'organizzazione e le risorse umane necessarie per un tempestivo espletamento dei servizi di seguito indicati, che saranno soggetti a I.V.A. nei casi previsti dalle norme vigenti:
- Manifestazioni in più giornate, con aperture straordinarie e modalità eccezionali di fruizione dei servizi museali, da valutare ed eventualmente programmare al fine di promuovere il Museo dei Grandi Fiumi presso un pubblico allargato; i servizi a supporto di tali iniziative potranno eventualmente essere contrattualizzati e remunerati a parte, in rapporto ai costi che l'Affidatario dovrà sostenere. Nel caso in cui non fosse raggiunto un accordo fra le parti, qualora il committente non dovesse essere d'accordo sui costi presentati il Comune potrà avvalersi di soggetti estranei per la gestione del servizio.
- Animazione estiva a favore di bambini e ragazzi, nei mesi tra giugno e settembre, con attività ludiche e didattiche principalmente dedicate alla conoscenza e promozione del museo e delle collezioni in esso conservate, in spazi da individuarsi e concedersi espressamente per tale servizio, compatibilmente con le altre attività in corso presso il museo. Il progetto generale, comprensivo degli aspetti economici e dei contenuti formativi, dovrà essere sottoposto a specifica approvazione da parte del Committente, il quale si riserva la facoltà di fare destinare

parte dei posti a disposizione a utenti appartenenti alle categorie svantaggiate. Il servizio di animazione estiva sarà disciplinato in un'apposita appendice al contratto principale, che dovrà prevedere la partecipazione degli utenti anche per singole settimane o per periodi inferiori alla durata dell'intero progetto. Gli oneri derivanti dalla fruizione di detto servizio saranno a carico degli utenti che ne faranno richiesta; gli introiti corrispondenti spetteranno interamente all'Affidatario. Quest'ultimo dovrà porre in essere con primarie compagnie di assicurazioni polizze a copertura dei rischi inerenti a detto servizio, nonché farsi carico di eventuali ulteriori oneri per interventi di pulizia aggiuntivi rispetto al servizio ordinario appaltato dalla Committenza e non potrà richiedere al Comune di Rovigo alcun compenso per l'erogazione del servizio in parola. L'Affidatario si assumerà inoltre ogni responsabilità civile e penale, tenendo sollevato il Comune di Rovigo da responsabilità per danni di qualsiasi natura, diretti e indiretti, arrecati a persone, cose, opere e materiali, sia del Committente che di terzi, in relazione a tale attività di animazione estiva.
- Servizio di doposcuola a favore di bambini e ragazzi, da settembre a giugno. Il progetto generale, comprensivo degli aspetti economici e dei contenuti educativi ed organizzativi , dovrà essere sottoposto a specifica approvazione da parte del Committente, il quale si riserva la facoltà di fare destinare parte dei posti a disposizione a utenti appartenenti alle categorie svantaggiate.
Il servizio di doposcuola sarà disciplinato in un'apposita appendice al contratto principale.
Gli oneri derivanti dalla fruizione di detto servizio saranno a carico degli utenti che ne faranno richiesta; gli introiti corrispondenti spetteranno interamente all'Affidatario.
Quest'ultimo dovrà porre in essere con primarie compagnie di assicurazioni polizze a copertura dei rischi inerenti a detto servizio, nonché farsi carico di eventuali ulteriori oneri per interventi di pulizia aggiuntivi rispetto al servizio ordinario appaltato dalla Committenza e non potrà richiedere al Comune di Rovigo alcun compenso per l'erogazione del servizio in parola. L'Affidatario si assumerà inoltre ogni responsabilità civile e penale, tenendo sollevato il Comune di Rovigo da responsabilità per danni di qualsiasi natura, diretti e indiretti, arrecati a persone, cose, opere e materiali, sia del Committente che di terzi, in relazione a tale attività.
- Eventi serali estivi presso gli spazi esterni. L'affidatario potrà organizzare rassegne ed eventi culturali presso gli spazi esterni del Monastero degli Olivetani rivolti ad accrescere la visibilità e la fruibilità del sito. I progetti culturali che potranno includere rassegne musicali, teatrali, reading ect dovranno essere proposti entro il 30 marzo di ogni anno per l'estate successiva e dovranno coinvolgere soggetti pubblici e privati attivi del territorio per favorire una pluralità di proposte collegate con le realtà culturali rodigine. Tutti gli aspetti organizzativi e i contenuti culturali dovranno essere a carico dell'affidatario e saranno disciplinate da apposita appendice contrattuale. Gli oneri derivanti dalla fruizione di tali proposte culturali saranno interamente a carico degli utenti che ne faranno richiesta; gli introiti corrispondenti spetteranno interamente all'Affidatario.
Quest'ultimo dovrà porre in essere con primarie compagnie di assicurazioni polizze a copertura dei rischi inerenti a dette attività, nonché farsi carico di eventuali ulteriori oneri per interventi di pulizia aggiuntivi rispetto al servizio ordinario appaltato dalla Committenza e non potrà richiedere al Comune di Rovigo alcun compenso per l'erogazione del servizio in parola. L'Affidatario si assumerà inoltre ogni responsabilità civile e penale, tenendo sollevato il Comune di Rovigo da responsabilità per danni di qualsiasi natura, diretti e indiretti, arrecati a persone, cose, opere e materiali, sia del Committente che di terzi, in relazione a tale attività.
- Custodia e Gestione delle aree adibite a magazzino del patrimonio museale. Su richiesta della Committenza l'affidatario dovrà gestire la custodia e la movimentazione dei manufatti dei magazzini archeologici, presidiare l'accesso dei ricercatori interni ed esterni ai magazzini, aggiornare la documentazione di gestione del servizio. Il servizio di custodia dei magazzini sarà disciplinato da apposita appendice al contratto principale e verrà contrattualizzato e remunerato a parte nei limiti del 20% dell'ammontare del corrispettivo contrattuale come stabilito dall'art. 5.

Art. 14 – Servizi di nuova attivazione

Allo scopo di migliorare l'offerta a favore degli utenti e rendere economicamente più vantaggiosa la gestione del museo, l'Affidatario può progettare e proporre l'attivazione di nuovi servizi, che saranno preventivamente valutati dalla Stazione appaltante, la quale si riserva, a propria discrezione, di autorizzarli e di approvare formalmente i costi che gli utenti dovranno sostenere per fruirne, su proposta dell'Affidatario, prima che siano applicati. Tali servizi saranno disciplinati con apposita appendice al contratto principale.
I costi di attivazione e gestione di tali nuovi servizi rimangono interamente a carico dell'Affidatario e gli introiti derivanti dalla gestione dei medesimi vanno a suo totale beneficio.
Sarà cura dell'Affidatario acquisire le eventuali autorizzazioni che si rendessero necessarie per l'attivazione di detti servizi, restando a carico dello stesso le responsabilità e le spese per le coperture assicurative, analogamente a quanto previsto per gli altri servizi di cui al precedente articolo.

Art. 15 – Vigilanza e Verifica di conformità delle prestazioni eseguite

L'Affidatario svolgerà i servizi con la propria organizzazione e a proprio rischio, assumendosi tutte le responsabilità derivanti e conseguenti, con l'obbligo di uniformarsi alle prescrizioni del presente capitolato e a quelle successivamente impartite dal Committente, nonché alle condizioni riportate nell'offerta tecnica dallo stesso presentata in sede di gara, garantendo tutte le prestazioni principali e accessorie che si rendessero necessarie per lo svolgimento dei servizi appaltati.
I servizi di cui al presente capitolato saranno gestiti nell'interesse dell'Amministrazione comunale e pertanto è riservata al Comune di Rovigo, anche a tutela della propria immagine, la puntuale verifica dell'adempimento delle prestazioni e della corretta conduzione dei servizi e delle attività connesse.
Il Comune di Rovigo verifica che i servizi vengano svolti con la massima diligenza e attenzione e può procedere a una attenta e costante valutazione della idoneità e professionalità degli addetti ai servizi.
Le operazioni di controllo verranno effettuate dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (D.E.C) dell'Amministrazione Comunale appositamente designato dal Responsabile Unico del Procedimento.
Sulla base di tale verifica verranno avviate le eventuali contestazioni. Le verifiche potranno comprendere le strutture, le attrezzature, gli strumenti utilizzati e il personale impiegato, anche sotto il profilo del livello di preparazione e aggiornamento professionale.
L'Affidatario si impegna inoltre a collaborare con l'Amministrazione comunale nello svolgimento delle rilevazioni di gradimento del servizio da parte dei visitatori, qualora essa predisponga questionari di gradimento, curandone la distribuzione e la raccolta nonché redigendo report, da inoltrare periodicamente all'Amministrazione comunale.
I collaboratori a qualsiasi titolo dell'Appaltatore, nell'espletamento dei compiti connessi ai servizi oggetto del presente capitolato dovranno attenersi a quanto prescritto dal Codice di Comportamento dei Dipendenti Pubblici, come previsto dall'Art. 2 comma 3 del D.P.R. n. 62 del 16/04/2013.

L'Affidatario svolgerà i servizi oggetto del presente capitolato con la propria organizzazione ed a proprio rischio, assumendosi tutte le responsabilità derivanti e conseguenti, con l'obbligo di uniformarsi alle prescrizioni del presente capitolato ed a quelle successivamente impartite dal Comune, nonché alle condizioni riportate nell'offerta tecnica dallo stesso presentata in sede di gara, garantendo tutte le prestazioni principali ed accessorie che si rendessero necessarie per lo svolgimento dei servizi appaltati.

L'Affidatario si impegna, inoltre, a collaborare con l'Amministrazione Comunale nello svolgimento delle rilevazioni di gradimento del servizio da parte dei visitatori, predisponendo questionari di gradimento, curandone la distribuzione e la raccolta, nonché redigendo report, da inoltrare periodicamente all'Amministrazione Comunale.

I servizi di cui al presente capitolato saranno gestiti nell'interesse dell'Amministrazione Comunale e, pertanto, è riservata al Comune di Rovigo, anche a tutela della propria immagine, la puntuale verifica dell'adempimento delle prestazioni e della corretta conduzione dei servizi e delle attività connesse, così come meglio descritto nel successivo art. 8.

Art. 15 – Vigilanza e verifica delle prestazioni eseguite

Il Comune di Rovigo verifica che i servizi affidati all'Appaltatore, di cui al presente capitolato, vengano svolti con la massima diligenza ed attenzione e può procedere ad un'attenta e costante valutazione dell'idoneità e professionalità degli addetti ai servizi.

Sulla base di tale verifica verranno avviate le eventuali contestazioni. Le verifiche potranno comprendere le strutture, le attrezzature, gli strumenti utilizzati ed il personale impiegato, anche sotto il profilo del livello di preparazione ed aggiornamento professionale.

Art. 16 – Modalità di pagamento, tracciabilità dei flussi finanziari – Fatturazione elettronica

Il corrispettivo annuo a carico del Comune di Rovigo sarà versato in 2 (due) rate, alla fine di ogni semestre , pari ad 1/2 dell'importo dovuto annualmente, su presentazione di fattura elettronica e sulla base di un atto di liquidazione da parte del competente Dirigente. La corresponsione di detto compenso è subordinata alla verifica della integrale e puntuale esecuzione dei servizi ed adempimenti posti a carico dell'Affidatario, nonché della regolarità contributiva e fiscale di quest'ultimo. L'Amministrazione si riserva di chiedere, qualora lo ritenga necessario, notizie ed informazioni approfondite sul servizio reso.

Il pagamento avverrà entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della fattura, la cui data risulterà dal protocollo generale del Comune di Rovigo.

L'Affidatario assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi dell'art. 3 della L. 136/2010 e ss.mm.ii.:

l'accredito avverrà sul conto corrente bancario/postale che esso indicherà come conto dedicato in relazione ai servizi oggetto del presente capitolato, specificando il nominativo dei soggetti delegati ad operarvi.

Art. 17 – Penalità

Qualora si verificassero, da parte dell'Impresa aggiudicataria, inadempimenti o ritardi rispetto agli obblighi contrattuali, l'Amministrazione, previa contestazione scritta a mezzo PEC, e fatto salvo il diritto dell'Impresa a presentare proprie controdeduzioni, procederà all'applicazione a carico dell'Impresa Affidataria di una penalità, secondo la casistica e con le modalità qui di seguito descritte.

Una penalità pari a € 150,00 per ciascuna delle seguenti inadempienze:

- ritardo non giustificato di almeno 15 minuti, rispetto all'orario giornaliero previsto, nell'apertura dei servizi;
- reclami scritti circostanziati, non anonimi, presentati dal pubblico all'Amministrazione per comportamenti inadeguati, atteggiamento sgarbato o poco attento nei confronti del pubblico;
- presenza, nel luogo di svolgimento del servizio, di personale senza cartellino di riconoscimento;
- inosservanza delle attività prestazionali migliorative e/o aggiuntive presentate dall'Affidatario con l'offerta tecnica proposta in sede di gara;
- mancata sostituzione di un/una operatore/trice che non si sia presentato/a in servizio entro mezz'ora dalla segnalazione da parte dell'Amministrazione Comunale.

Per eventuali inadempienze non contemplate nella casistica di cui ai precedenti punti, l'Amministrazione appaltante applicherà penali variabili da un minimo di € 150,00 ad un massimo di € 300,00, in rapporto alla gravità dell'inadempienza, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione stessa.

In caso di recidività di cui ai precedenti punti, le penalità suindicate saranno prima raddoppiate e poi triplicate.

L’applicazione della/e penalità sarà preceduta da regolare contestazione dirigenziale dell’inadempienza, alla quale l’Aggiudicatario avrà facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro 10 (dieci) giorni dalla notifica della contestazione.

L’applicazione della/e penalità di cui sopra è indipendente dai diritti spettanti all’Amministrazione per eventuali violazioni contrattuali verificatesi.

L’ammontare della penale sarà detratto dal pagamento della prima fattura utile dalle competenze spettanti all’appaltatore in base al contratto, nel rispetto delle normative fiscali, ovvero trattenuto dalla cauzione definitiva di cui all’art. 15 e l’Impresa aggiudicataria, è tenuta, in ogni caso, ad eliminare gli inconvenienti riscontrati ed a reintegrare la cauzione definitiva dell'importo detratto a titolo di penale.

Art. 18 – Contestazioni di inadempienze e risoluzione del contratto

Ai sensi e per gli effetti dell’art. 1453 del Codice Civile e dall’art. 108 del D.Lgs. 50/2016, l’Amministrazione, allorché dovesse rilevare che l’attività oggetto del servizio non è conforme a quanto previsto nel presente capitolato, potrà contestare l’inadempimento all’affidatario, assegnando allo stesso un termine di 15 (quindici) giorni per fornire le sue giustificazioni.

Nel caso in cui le giustificazioni non dovessero risultare esaustive l’Amministrazione Comunale rivolgerà un formale richiamo all’affidatario perché lo stesso provveda al rispetto degli impegni contrattualmente assunti, indicando un termine, non inferiore a 15 (quindici) giorni per l’adempimento, scaduto il quale senza che l’Affidataria vi abbia provveduto, avvierà la procedura per la risoluzione del contratto. L’Amministrazione Comunale si riserva, in ogni caso, la facoltà di risolvere il contratto con l’Affidatario, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 1456 del Codice Civile, qualora ritenga che l'esecuzione dello stesso crei pregiudizio al servizio, fatto salvo comunque il diritto al risarcimento dei danni.

Comportano, in ogni caso, la risoluzione del contratto i seguenti “gravi” inadempimenti:

a. mancata attivazione del servizio entro il termine stabilito dall'Amministrazione;
b. interruzione della copertura assicurativa richiesta per la gestione del servizio;
c. sospensione, abbandono, mancata effettuazione o interruzione del servizio per oltre 3 (tre) giorni senza giusta causa;
d. mancato rispetto da parte dell’Affidatario del Protocollo di Legalità, sottoscritto in data 17/09/2019 dalla Regione Veneto, dalle Prefetture della Regione Veneto, dall’A.N.C.I. Veneto e dall’U.R.P. Veneto, al quale il Comune di Rovigo ha aderito con la Deliberazione della Giunta Comunale n. 31 del 20/02/2020 e del “Piano triennale per la prevenzione della corruzione per gli anni 2021/2024” adottato dal Comune di Rovigo con deliberazione di Giunta Comunale n. 71 del 30/03/2021;
e. accertata responsabilità dell’Affidatario e del suo personale per danni o furti a strutture, attrezzature, materiali, ecc.;
f. perdita dei requisiti richiesti per l’affidamento o apertura di una procedura concorsuale a carico dell’Affidatario;
g. il perdurare protratto per oltre una settimana dell’inosservanza delle attività prestazionali migliorative e/o aggiuntive presentate dall’Affidataria con l’offerta tecnica proposta in sede di gara;
h. altri gravi o reiterati inadempimenti degli obblighi contrattuali o violazioni di legge.

Sono, altresì, intesi come “gravi” i seguenti inadempimenti:

- gestione del servizio con modalità diverse da quelle previste nel presente capitolato e nell’offerta tecnica presentata in gara;
- violazione degli obblighi contrattuali e previdenziali a favore dei dipendenti;
- utilizzo di personale con qualificazione o esperienza inferiori a quelle richieste per la partecipazione alla gara.

È fatto salvo il diritto dell’Amministrazione Comunale di ottenere il rimborso dei danni mediante escussione della polizza fideiussoria/cauzione, anche per i danni indiretti come, ad esempio, le spese per una nuova procedura di affidamento o per più onerose condizioni di un nuovo appalto.

I compensi non liquidati al momento della contestazione sono liquidati solo al termine della procedura di risoluzione ed utilizzati per l'eventuale applicazione di penali o per l'addebito di danni subiti dall'Amministrazione comunale.

Il contratto può, inoltre, essere risolto dall'Amministrazione Comunale in qualsiasi momento prima della scadenza, con decisione motivata e con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni; all'Affidatario spetta il compenso maturato per le prestazioni eseguite fino alla data della risoluzione.

Le contestazioni verranno formulate dall'Ufficio competente per iscritto a mezzo Pec, l'Affidatario potrà produrre le proprie contro deduzioni entro dieci giorni dal ricevimento della contestazione.

Qualora non pervenisse alcun riscontro o le giustificazioni prodotte non risultassero comprovate e sufficienti, si provvederà a determinare la relativa penale.

Le norme del presente articolo non pregiudicano la possibilità che il Comune proceda con ogni mezzo possibile, alla richiesta di indennizzi anche maggiori delle somme indicate nel caso in cui i danni provocati risultino superiori.

Art. 19 – Clausola Sociale

Essendo il costo della manodopera del personale superiore al 50% dell'importo totale del contratto da affidare valgono, nel rispetto dei principi dell'Unione europea, specifiche clausole sociali volte a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, prevedendo l'applicazione da parte dell'aggiudicatario, dei contratti collettivi di settore di cui all'art. 51 del D.Lgs. 15/06/2015, n. 81.

Art. 20 – Divieto dell'appaltatore di sospendere il servizio

Non è consentito all'appaltatore sospendere unilateralmente il servizio, ivi compresi i casi in cui siano in atto controversie con l'Amministrazione Comunale, o vi siano eventuali ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti da parte di quest'ultima. La sospensione del servizio per decisione unilaterale costituisce inadempienza contrattuale tale da motivare la risoluzione del contratto.

Art. 22 – Scioperi o interruzioni a causa di forza maggiore compresa emergenza Covid-19

In caso di sciopero dei propri dipendenti o di eventi eccezionali che possano interrompere o influire in modo sostanziale sulla normale esecuzione del contratto, l'appaltatore sarà tenuto a darne comunicazione scritta alla Stazione Appaltante ai sensi della normativa vigente, precisandone le ragioni e la durata e dando preciso conto delle misure adottate per contenerne i disagi all'utenza ed alla collettività. L'interruzione del servizio per cause di forza maggiore non darà luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti. Per forza maggiore s'intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile ed al di fuori del controllo delle parti, che le stesse non possano evitare (comprese disposizioni per l'emergenza pandemica da Covid-19)

Art. 23 – Ulteriori obblighi - responsabilità dell'Affidatario – assicurazione – Cauzione

L' Affidatario dovrà rispettare tutte le disposizioni relative alla tutela antinfortunistica del personale dipendente e, se cooperativa, anche dei soci, all'assicurazione degli operatori ed alla previdenza sociale. Compete, pertanto, all'Impresa affidataria curare l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi e dai decreti relativi alla prevenzione ed assicurazione per infortuni sul lavoro, delle previdenze varie e di ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire durante l'affidamento del servizio per la tutela dei lavoratori. L'Impresa affidataria dovrà essere in regola con tutte le disposizioni in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro ed in particolare con quanto previsto dal D.Lgs. 09/04/2008, n. 81 e ss.mm.ii.. Nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente capitolato, essa è obbligata ad attuare le condizioni normative vigenti nei confronti del personale dipendente e, se cooperativa, anche nei confronti dei soci, nonché a versare con la regolarità prevista dalle norme di settore i contributi di legge in materia

previdenziale, assistenziale ed assicurativa. I diritti e le garanzie a tutela del lavoro devono in ogni caso essere garantiti ad ogni prestatore d'opera a qualunque titolo associato all'Impresa contraente.

Durante il periodo di affidamento del servizio, l'Impresa affidataria è direttamente responsabile di tutti i danni di qualsiasi natura, diretti ed indiretti, arrecati a persone, cose, opere e materiali, sia dell'Amministrazione che di terzi, derivanti dal comportamento del personale adibito ai servizi appaltati, anche nel caso di danni provocati da negligenza o da una non corretta custodia. A tale scopo, l'Affidatario è tenuto a sottoscrivere con una primaria Compagnia di assicurazione e per l'intera durata dell'appalto, consegnandone copia all'Amministrazione prima della sottoscrizione del contratto, una polizza assicurativa di responsabilità civile verso terzi e prestatori d'opera a copertura di tutti i danni che l'Impresa aggiudicataria, i suoi collaboratori o persone di cui la stessa debba rispondere, possano provocare a cose ed a terzi nello svolgimento delle attività descritte in capitolato, per un massimale pari ad almeno 500.000,00 €.

ATTENZIONE: Nella preindicata polizza, il Comune di Rovigo dovrà risultare espressamente incluso nel novero dei terzi beneficiari. Inoltre, l'Affidatario si impegna a fornire alla scadenza annuale del contratto prova dell'avvenuto pagamento del premio di polizza. L'operatività o meno delle coperture assicurative sopra richiamate non esonera l'Affidatario dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti. Il Comune di Rovigo resta, pertanto, esonerato da ogni e qualsiasi responsabilità derivante dall'esercizio delle attività dell'Affidatario.

L'affidatario dovrà, inoltre, prima della sottoscrizione del contratto, consegnare apposita cauzione ovvero stipulare polizza fideiussoria, come da art. 103 del D.Lgs. 50/2016, a garanzia del corretto adempimento del contratto di servizio di durata pari a quella contrattuale, e contenente le clausole di:
- espressa rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- espressa rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, co. 2, del Codice Civile;
- operatività della garanzia entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta del Comune.

La polizza avrà un valore complessivo determinato come da art. 103 del D.Lgs. 50/2016.

Art. 24 – Altri adempimenti dell'impresa

Alla fine di ciascun anno solare, l'Affidatario dovrà presentare all'Amministrazione una relazione sintetica relativa all'attività effettivamente svolta nei 12 mesi, indicando le modalità di svolgimento dei servizi, le presenze, distinte come sopra, eventuali introiti derivanti dai servizi in gestione, distinguendo per tipologia di attività, n. di visite guidate eventualmente effettuate, altre attività effettuate, ecc..

L'Affidatario è responsabile della correttezza e completezza dei dati, nonché della loro corrispondenza con la relativa documentazione fiscale.

L'Impresa affidataria è tenuta a comunicare tempestivamente la proclamazione di eventuali scioperi indetti per la categoria di appartenenza dei propri dipendenti. I servizi e le ore non effettuate a seguito degli scioperi dei dipendenti dell'Impresa aggiudicataria verranno detratti dal computo mensile.

L'Impresa affidataria dovrà garantire da parte degli addetti ai servizi la massima riservatezza.

Art. 25 – Esecuzione in danno dell'Affidatario

Indipendentemente da quanto previsto dai precedenti articoli, qualora l'Affidatario ometta di eseguire, anche parzialmente, i servizi indicati nel presente capitolato, l'Amministrazione potrà ordinare ad altra Impresa l'esecuzione parziale o totale dei servizi omessi, previa comunicazione all'Affidatario, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati al Comune di Rovigo.

Per l'esecuzione di tali prestazioni, il Comune di Rovigo potrà rivalersi mediante trattenute sui crediti dell'Affidatarioo sulla Polizza fideiussoria di cui sopra.

Art. 26– Divieto di subconcessione

E’ fatto divieto, sotto pena di immediata risoluzione del contratto e del risarcimento di ogni danno e spesa all'Amministrazione, la subconcessione, anche parziale, del servizio in oggetto.

Art. 27 – Spese di Contratto

Sono a carico dell’Affidatario tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula del contratto, bollo e registro.

Art. 28– Controversie

Qualora dovesse insorgere una controversia durante l’esecuzione del contratto, l’Affidatario non potrà per nessuna ragione sospendere o interrompere unilateralmente i servizi.

Per tutte le controversie che dovessero insorgere per l'esecuzione del contratto relativo ai servizi oggetto del presente capitolato è competente il Foro di Rovigo. Viene espressamente esclusa qualsiasi clausola arbitrale.

Art. 29 – Rinvio ad altre norme

Per quanto non espressamente contemplato nel presente capitolato, si fa rinvio alle norme ed a quanto disposto dal Codice Civile, dal D.Lgs. 50/2016 e quanto altro a norma di legge applicabile.