



CITTA' DI MODUGNO

CITTA' METROPOLITANA DI BARI

SERVIZIO 8 - POLITICHE CULTURALI - SPORT E TURISMO - PUBBLICA ISTRUZIONE

Piazza Plebiscito, s.n.c. 70026 Modugno (BA) - Tel 080.5865690
a.straziota@comune.modugno.ba.it

PEC: istruzione.comune.modugno@pec.rupar.puglia.it

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

**Servizio di accoglienza dei visitatori ed assistenza alla visita, bookshop e biglietteria, e sorveglianza presso il Complesso Monumentale di BALSIGNANO del Comune di Modugno (BA) periodo
01/09/2019 -31/08/2021**

- ART. 1 - DEFINIZIONI E GENERALITÀ**
- ART. 2 - OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO, DURATA**
- ART. 3 - MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**
- ART. 4 - ORARIO DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO**
- ART. 5 - GESTIONE RICHIESTE PER ATTIVITÀ STRAORDINARIE**
- ART. 6 - MANSIONI DEL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO**
- ART. 7 - OBBLIGHI DEL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO**
- ART. 8 - SERVIZIO DI GUIDA**
- ART. 9 - ALTRI SERVIZI**
- ART.10 - REQUISITI DEL PERSONALE**
- ART.11 - ONERI DELL'APPALTATORE NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO**
- ART.12 - NORME DI TUTELA DEL PERSONALE**
- ART.13 - FORMAZIONE**
- ART.14 - ASSICURAZIONI**
- ART.15 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO**
- ART.16 - INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PER SCIOPERO**
- ART.17 - CAUSE DI FORZA MAGGIORE**
- ART.18 - SICUREZZA**
- ART.19 - CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI E RILIEVI**
- ART.20 - PAGAMENTI E FATTURAZIONI**
- ART.21 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**
- ART.22 - PENALITÀ**
- ART.23 - RIFUSIONE DANNI**
- ART.24 - PRESTAZIONI NON ESEGUITE**
- ART.25 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**
- ART.26 - RECESSO PER GIUSTA CAUSA**
- ART.27 - REVISIONE PREZZI**

ART. 1 - DEFINIZIONI E GENERALITÀ

Il presente Capitolato Speciale dell'Appalto viene redatto sotto l'osservanza delle norme di cui al D.Lgs. 50/2016:

- Per **“Appaltatore”** si intende l'Impresa che concorre e che successivamente risulterà aggiudicataria dell'esito della gara;
- Per **“Stazione appaltante”** si intende il Comune di Modugno.
- **Complesso Monumentale:** indica il Complesso Monumentale di Balsignano (X° Sec.), ubicato in C.da Balisgnano in territorio del Comune di Modugno in Località Balsignano - S.P. 92 Km 2+900, di proprietà del Comune di Modugno (BA).
- **Responsabile Unico del Procedimento:** Dott.ssa Angela Straziota.
- **Referente:** indica il soggetto designato dall'Appaltatore quale responsabile dell'esecuzione e dei rapporti con l'Amministrazione Comunale.
- **T.U.S.L.:** indica il D.Lgs 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.
- **Addetti all'Accoglienza Museale e al Presidio (AMP):** indicano le risorse umane destinate dall'Appaltatore ad: accoglienza dei visitatori del sito; servizio informazioni e supporto al pubblico; presidio delle sale espositive, delle aree aperte al pubblico e del patrimonio in generale ; operazioni di apertura e chiusura del sito, ed attività ad esse connesse.
- **Addetti ausiliari alla Biglietteria (B):** indicano le risorse umane destinate dall'Appaltatore per lo svolgimento strumentale dell'attività di biglietteria, servizi di vendita bookshop, rendicontazione e deposito degli incassi in contante presso la Tesoreria Comunale.

ART. 2- OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO, DURATA.

2.1. Il presente capitolato contiene la descrizione delle prestazioni e la specifica delle prestazioni tecniche, amministrative, ed economiche per l'esecuzione del Servizio da effettuarsi presso il *Complesso Monumentale di Balsignano (X° Sce.) in Modugno (BA) - Località Balsignano - SP 92, Km 2+900.*

2.2. L'attività oggetto di appalto riguarda in generale la presenza di personale all'ingresso e negli ambienti del complesso monumentale di Balsignano (ovvero a supporto del personale dell'Amministrazione ove presente), durante orari che dovranno essere stabiliti nel Piano Dettagliato delle Attività (PDA) ed, in particolare, l'espletamento dei seguenti servizi:

- accoglienza, informazioni, assistenza e supporto al pubblico;
- presidio e vigilanza non armata degli ambienti e delle aree esterne aperte al pubblico;
- attività di biglietteria e vendita presso il Bookshop-Infopoint (punto di accoglienza), rendicontazione e deposito degli incassi in contante presso la Tesoreria Comunale;
- altri servizi operativi connessi;
- guida turistica;

L'Appalto ha durata di 2 anni decorrenti dalla data del verbale di consegna del servizio.

2.3. Articolazione dei turni

Le attività di servizio sopra specificate dovranno essere svolte rispettando gli orari di cui al PDA (Piano di Dettaglio delle Attività), e che potranno subire variazioni anche per qualsiasi causa:

- Normalmente aperto il Sabato e la Domenica (ed eventuali ulteriori festività) di ogni mese con possibilità di incremento graduale delle giornate di apertura secondo quanto stabilito e richiesto dall'Amministrazione attraverso il PDA:

- - 09.30-13.30 (Gennaio, Febbraio Marzo, Ottobre, Novembre, Dicembre)
- - 09.30-13.30/17.00-21.00 (Aprile, Maggio, Giugno, Luglio, Agosto, Settembre).

Il personale dovrà svolgere il servizio su turni come da Piano di Dettaglio delle Attività (PDA) che verrà mensilmente comunicato, ed indicativamente, con un numero di 3 unità al giorno:

Addetto apertura e chiusura, controllo sito:

8,30 – 13,30 (quando è previsto solo il turno di mattina);

8,30 – 13,30 – 17,00 – 21,00 (quando è previsto anche il turno pomeridiano);

Addetti alle guide, accoglienza al pubblico ecc.:

9,30 – 13,30 (quando è previsto solo il turno di mattina);

9,30 – 13,30 – 17,00 – 21,00 (quando è previsto anche il turno pomeridiano);

2.4. In considerazione del valore culturale del complesso monumentale e dei reperti ivi insistenti, l'Amministrazione Comunale richiede la prestazione del servizio con i più elevati standard qualitativi, al fine di garantire la sicurezza e l'integrità dei beni, valorizzando al massimo la fruibilità e l'immagine del sito nei confronti dei visitatori e rispondendo al meglio alle loro esigenze di informazione.

Entro 15 giorni dalla stipulazione del contratto, e/o dalla consegna del servizio al fine di organizzare l'avvio del Servizio, l'Appaltatore predispone, in accordo con il Responsabile del Servizio Comunale, un sistema di verifica delle prestazioni dedotte nel presente Capitolato, adottando un apposito *Registro delle Attività*, che sarà messo a disposizione del Responsabile Unico del Procedimento.

Entro il medesimo termine l'Appaltatore, in accordo con il Responsabile Unico del Procedimento elabora le procedure interne per la verifica sistematica della corretta esecuzione del Servizio, che dovranno comprendere almeno i seguenti aspetti:

- a. indicazione analitica delle attività;
- b. modalità delle verifiche;
- c. frequenza periodica delle verifiche;
- d. documenti di registrazione dei controlli e relative modalità e tempi di conservazione.

2.5 Tutte le prestazioni indicate, comprensive di ogni attrezzatura occorrente per la perfetta esecuzione del Servizio, sono da considerarsi pienamente e integralmente remunerate con il corrispettivo di appalto.

2.6 L'importo complessivo a base di gara, calcolando una base di € 18,00/ora (€ 90.090,00 oltre IVA per un totale di euro 19.819,8 per un complessivo di euro 109.909,8.

Si precisa che il numero delle ore indicate è orientativo, nel senso che detto numero per esigenze di servizio, variazione del calendario e programma di apertura al pubblico, potrà essere rimodulato a richiesta dell'Amministrazione Comunale, sia in incremento che in decremento.

ART. 3 – MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

La Ditta nell'Istanza di partecipazione dovrà indicare il nominativo del Responsabile dell'esecuzione (Referente) che sarà l'interlocutore dell'Appaltatore.

- 3.1 Il Referente comunicherà in anticipo, trasmettendo anche copia dei documenti di identità, il nominativo del personale impiegato su ciascuna area.
- 3.2 Il Referente sarà rintracciabile attraverso la rete di telefonia fissa, mobile e a mezzo e-mail ed è incaricato di dirigere, coordinare e controllare l'attività del personale dell'Appaltatore addetto al Servizio al fine di attivare ogni supporto tecnico e informativo.
- 3.3 Il Referente dovrà presentare ogni mese una relazione informativa sull'attività svolta, il piano organizzativo, eventuali segnalazioni e suggerimenti volti a ottimizzare le attività oggetto del presente Capitolato.
- 3.4 Il Referente trasmetterà all'Amministrazione Comunale a conclusione del servizio relazione finale riassuntiva in cui evidenzierà l'andamento delle attività con dettagli di approfondimento in relazione al servizio svolto, alle criticità riscontrate, alle variazioni di organizzazione apportate e alle eventuali

migliorie,

- 3.5 Il Referente controlla quotidianamente che il numero degli addetti in servizio risponda alle prestazioni del presente Capitolato, riorganizza il Servizio in casi di assenze, distribuendo il personale in funzione di particolari esigenze del sito. Lo stesso Referente verifica che il personale si attenga alle istruzioni ricevute e, in particolare, che rispetti l'orario di servizio, indossi la divisa assegnata e il tesserino di riconoscimento, non abbandoni senza consenso le postazioni .
- 3.6 In caso di impedimento del Referente, l'Appaltatore dovrà darne tempestiva notizia a mezzo e-mail al Responsabile del Servizio, indicando contestualmente nominativo e recapiti del sostituto.
- 3.7 Il Responsabile del Procedimento sovrintende con il Responsabile del Servizio, all'adempimento da parte dell'Appaltatore di tutte le prestazioni previste nel presente Capitolato e di ogni altra attività necessaria e opportuna per l'esecuzione del Servizio a regola d'arte e secondo i più elevati standard qualitativi.
- 3.8 I controlli di cui ai punti precedenti o altre eventuali verifiche, potranno essere effettuate in qualsiasi momento anche direttamente dall'Amministrazione Comunale.

ART. 4 - ORARIO DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

- 4.1 Il servizio deve essere svolto con la massima cura e puntualità. Le attività di servizio sopra specificate dovranno essere svolte rispettando gli orari di cui al PDA (Piano di Dettaglio delle Attività), e che potranno subire variazioni anche per qualsiasi causa:
 - Normalmente aperto il Sabato e la Domenica (ed eventuali ulteriori festività) di ogni mese con possibilità di incremento graduale delle giornate di apertura secondo quanto stabilito e richiesto dall'Amministrazione attraverso il PDA:
 - 09.30-13.30 (Gennaio, Febbraio Marzo, Ottobre, Novembre, Dicembre)
 - 09.30-13.30/17.00-21.00 (Aprile, Maggio, Giugno, Luglio, Agosto, Settembre).

Il personale dovrà svolgere il servizio su turni come da Piano di Dettaglio delle Attività (PDA) che verrà mensilmente comunicato, ed indicativamente, con un numero di 3 unità al giorno:

Addetto apertura e chiusura, controllo sito:

8,30 – 13,30 (quando è previsto solo il turno di mattina);

8,30 – 13,30 – 17,00 – 21,00 (quando è previsto anche il turno pomeridiano);

Addetti alle guide, accoglienza al pubblico ecc.:

9,30 – 13,30 (quando è previsto solo il turno di mattina);

9,30 – 13,30 – 17,00 – 21,00 (quando è previsto anche il turno pomeridiano)

- 4.2 L'Amministrazione Comunale ha facoltà di modificare gli orari di apertura del Complesso Monumentale, di ridurre o ampliare il servizio in base a particolari esigenze e necessità contingenti, dandone preventiva comunicazione scritta all'appaltatore con congruo anticipo. Le variazioni in riduzione e/o in aumento, dovute a particolari esigenze o necessità, autorizzate e richieste per iscritto dall'Amministrazione Comunale, non potranno superare il 20% del prezzo complessivo previsto dal contratto.
- 4.3 L'apertura complessiva annuale del complesso monumentale in cui si svolgerà il servizio richiesto è stimata in ore **5005**. A queste potranno aggiungersi ulteriori ore, feriali, festive, fino a un massimo del 20% del prezzo complessivo previsto dal contratto, per eventuali aperture prolungate o straordinarie. In tali occasioni si richiederà la disponibilità di un numero di addetti compatibile con le esigenze espresse.
- 4.4 L'appaltatore è tenuto a prestare il servizio ai termini e alle condizioni di cui al presente Capitolato, senza poter esigere indennizzi, risarcimenti o compensi di alcun genere, salvo l'adeguamento in diminuzione o in aumento del corrispettivo conseguente alla variazione autorizzata e/o richiesta.

ART. 5 – GESTIONE RICHIESTE PER ATTIVITA' STRAORDINARIE

Il servizio sarà prestato anche in occasione di eventi speciali e aperture prolungate o straordinarie. Al fine

di consentire all'Appaltatore di predisporre le idonee misure organizzative, l'Amministrazione Comunale trasmetterà con congruo anticipo il calendario di tali eventi.

5.1 Per l'esecuzione di servizi straordinari richiesti dall'Amministrazione Comunale, quali ad esempio aperture straordinarie o prolungate, incremento dell'assistenza nelle aree del complesso monumentale (sia zone coperte che in quelle all'aperto), è previsto un iter approvativo. L'Appaltatore dovrà registrare la formale richiesta da parte dell'Amministrazione Comunale tramite scheda di attivazione, nella quale sono dettagliati i seguenti dati per l'erogazione del servizio:

- Data
- Nome dell'evento
- Referente
- Numero unità richieste
- Orario del servizio richiesto, specificando se feriale, festivo e/o notturno
- Tipologia del servizio richiesto

5.2 In tutti i casi di intervento su richiesta, il costo applicato dall'Appaltatore sia per servizio in giorno feriale sia per servizio in giorno festivo sarà conforme all'offerta economica.

5.3 Le schede di consuntivo intervento sono raccolte e riassunte in un rendiconto dei servizi straordinari, che l'Appaltatore dovrà consegnare all'Amministrazione Comunale secondo le scadenze indicate dal Contratto. Tale rendiconto consentirà, a fine periodo, la fatturazione delle prestazioni straordinarie.

ART. 6 – MANSIONI DEL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

Il personale in servizio, sia di tipo AMP che B dovrà integrarsi nell'organizzazione del servizio disposta dal RUP e dai coordinatori del servizio di accoglienza e vigilanza presso il complesso monumentale. A questi spetta il compito di assegnare le postazioni e i compiti giornalieri del personale, entro i limiti imposti dal presente Capitolato.

6.1 Al personale addetto all'Accoglienza Museale e al Presidio (AMP) sono richieste le seguenti attività che si riportano -a titolo esemplificativo ma non esaustivo- come da elenco, che il personale dedicato al servizio è chiamato a svolgere:

- effettuare la prima accoglienza dei visitatori, regolandone i flussi di accesso per garantire la migliore fruizione del Complesso Monumentale;
- fornire informazioni ed indicazioni necessarie per gli spostamenti degli ospiti all'interno del sito, provvedendo a smistare correttamente gli stessi nei vari ambienti/spazi del sito, e relativo congedo dei visitatori in uscita;
- fornire informazioni di natura storico-artistica, archeologica e monumentale, naturalistica sull'area, i percorsi, le strutture, servizi e attività del complesso monumentale in lingua inglese;
- effettuare la sorveglianza del patrimonio architettonico, artistico e archeologico del sito, nelle aree di pertinenza del complesso monumentale, e nelle aree a cielo aperto di interesse naturalistico;
- assicurare il rispetto delle regolamentazioni e delle disposizioni relative al complesso monumentale e, principalmente, delle disposizioni di sicurezza;
- segnalare all'Amministrazione Comunale eventuali anomalie delle condizioni e dello stato di conservazione del patrimonio, della strumentazione multimediale e didattica a supporto dei visitatori, nonché il funzionamento dei sistemi e dispositivi di sicurezza;
- curare le operazioni di apertura e chiusura al pubblico del complesso monumentale (cancelli, Infopoint, servizi, accessi alle diverse parti ed aree del complesso monumentale) con inserimento/disinserimento dei sistemi di allarme, attivazione e/o spegnimento dell'illuminazione interni ed esterni nelle ore stabilite;
- sistemazione pedane in legno removibili per abbattimento barriere, da rimuovere e riporre all'interno della struttura al momento della chiusura del complesso;
- controllo preventivo (prima dell'accesso del pubblico), durante la visita e conclusivo (dopo la chiusura al pubblico) dello stato dei luoghi, rilevazione di eventuali anomalie di diversa natura (danneggiamenti, effrazioni, furti, ecc.);

- controllo funzionamento sistemi di videosorveglianza e monitoraggio remoto, controllo del flusso di rete (internet e telefonia fissa);
- verifica dell'effettuazione delle operazioni di pulizia (pulitura, spazzamento, ecc.) da parte di ditta incaricata;
- monitoraggio delle aree/ambienti in tutti i giorni di apertura al pubblico secondo gli orari di visita;
- effettuare il controllo, dopo la chiusura serale, dell'uscita di tutti i visitatori dal luogo della cultura;
- effettuare costantemente il controllo degli accessi negli ambienti e nelle aree del sito;
- effettuare il controllo dell'accesso all'immobile, sia pedonale che carrabile, al fine di evitare, ove non consentito, l'accesso a persone non autorizzate;
- controllo esterno mura di cinta (situazione rifiuti, anomali, danneggiamenti, ecc.);
- attendere alla gestione di apertura e chiusura dei punti di accesso esterni ed interni, al fine di consentire il passaggio al personale dell'Amministrazione Comunale in transito con carrelli o materiali d'ingombro e/o al personale di ditte esterne (previa verifica della rispondenza del nominativo negli elenchi relativi alle ditte esterne);
- controllo funzionamento apparati ed impianti, controllo livello riserva idrica;
- verificare il rispetto dei divieti e delle prescrizioni imposte ai visitatori, nonché il controllo assiduo e costante del comportamento del pubblico per prevenire e scoraggiare eventuali atti vandalici, ed in caso allertare la forza pubblica;
- effettuare la vigilanza passiva delle aree, sia di interesse naturalistico che archeologico e/o architettonico, delle emergenze, dei reperti, degli arredi e dei pannelli informativi presenti all'interno del sito;
- avviso preventivo ai visitatori dell'imminente orario di chiusura ed, ove necessario, invito a concludere la visita ed uscita;
- primo intervento in caso di rilevamento di pericolo alle persone e/o ai beni esposti nelle sale;
- controllo delle vie di fuga e dei presidi di sicurezza con segnalazione immediata di eventuali rischi o problemi al Referente;
- assistenza ai visitatori con scarsa/ridotta capacità motoria e disabili, per il superamento di eventuali barriere architettoniche all'interno dei percorsi di visita;
- presidio sale durante eventi speciali anche in orario di chiusura al pubblico;
- gestire eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, rilevazione allarmi antincendio e anti-intrusione, sistemi antintrusione, etc.) con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi competenti ed esecuzione delle disposizioni relative al piano di sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal piano di emergenza dell'immobile;
- esecuzione delle disposizioni relative al Piano di Sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal Piano di emergenza dell'immobile;
- protezione in generale del luogo della cultura, intesa come prevenzione di eventi (furto, distruzione, danneggiamento o danni conseguenti ad eventi atmosferici, allagamenti etc.);
- custodia delle attrezzature e delle dotazioni assegnate alla struttura;
- controllo del/dei distributori di bevande e prodotti confezionati e richiedere alla ditta il reintegro dei prodotti consumati;
- corretta conservazione delle chiavi del sito e dei suoi locali/ambienti;
- intervento in tutte le situazioni (furto, danneggiamento, allarmi, ecc.) che possono arrecare danno a persone e/o a cose presenti all'interno del sito;
- collaborazione ad indagini di *customer satisfaction* e gestione reclami;
- varie ed eventuali da concordare con l'Amministrazione.
- trasmissione settimanale dei dati circa il numero di visitatori al Responsabile del Servizio 8, all'indirizzo: istruzione@comune.modugno.ba.it.
- trasmissione giornaliera (come sopra) per giornate di particolare rilievo per finalità statistiche o di comunicazione.

6.2 Il personale addetto all'attività ausiliaria di Biglietteria e Bookshop (Infopoint), dovrà:

- consegnare il biglietto predisposto dall'Amministrazione ai visitatori in cambio del prezzo determinato dall'Amministrazione verificando eventuali casi di esenzione e/o corresponsione di tariffe in forma ridotta secondo quanto stabilito e comunicato dall'Amministrazione Comunale;
- consegnare il materiale informativo destinato alla distribuzione ai visitatori ed al pubblico;
- conservare il danaro contante e predisporre un rendiconto giornaliero, settimanale e mensile del numero dei visitatori e delle somme pagate, all'avvenuto pagamento, specificando la tipologia dei biglietti venduti;
- attenersi scrupolosamente alle disposizioni dell'Amministrazione ed alle indicazioni del Servizio 8, in merito alle tariffe e al pagamento dei biglietti, non avendo alcun margine discrezionale nell'attività medesima;
- effettuare versamenti a scadenza **mensile** presso la filiale bancaria o ufficio postale dall'Amministrazione Comunale, attraverso versamento intestati alla Tesoreria Comunale, sul cc che potrebbe subire variazioni, che saranno tempestivamente comunicate dall'Amministrazione Comunale;
- farsi carico del costo del bollettino/versamento **mensile**;
- inviare **mensilmente** copia della documentazione di versamento, all'indirizzo istruzione@comune.modugno.ba.it;
- monitorare la dotazione dei titoli di accesso e segnalare al Referente in tempi congrui le necessità in ordine alla stampa e all'emissione dei titoli di accesso, secondo le modalità e le tipologie stabilite dall'Amministrazione Comunale, che potranno contemplare in futuro anche l'utilizzo di sistemi informatici e formati elettronici;
- effettuare la vendita di materiali a stampa e non, disponibili presso il Sito (cataloghi, volumi, guide, cartoline, segnalibri ed altri gadgets, audioguide, ...), nonché altro materiale in dotazione all'Infopoint (olio ed altri prodotti, ecc.) secondo i prezzi stabiliti dall'Amministrazione Comunale, non avendo alcun margine discrezionale nell'attività medesima, e da gestire, rendicontare e versare come nel caso dei biglietti del complesso monumentale, previa emissione di ricevuta fiscale;
- monitorare la dotazione dei materiali stessi e segnalare al Referente in tempi congrui le necessità in ordine alla fornitura in loco delle dotazioni affidate;

6.3 Si precisa che il rischio legato alla detenzione e al trasporto dei valori sarà a completo carico dell'Appaltatore, che dovrà stipulare idonea assicurazione, una copia della quale dovrà essere trasmessa al Referente.

6.4. Il personale dovrà inoltre fornire ogni tipo di necessario supporto in caso di concomitanza in orario di fruizione pubblica del sito, della celebrazione di matrimoni civili all'interno delle aree del complesso monumentale, e/o di altri eventi eventualmente organizzati all'interno del sito, secondo indicazioni dell'Amministrazione Comunale e raccordandosi all'uopo con il personale comunale responsabile di tali attività.

6.5 Al servizio prestato è inserita per una persona (1 ora la mattina prima dell'apertura) per consentire (alla ditta che gestisce il servizio di pulizie di immobili comunali di effettuare le operazioni di pulizia) e all'operatore di procedere all'accensione/spegnimento sistemi di illuminazione ed allarme, impianti, rimozione pedane mobili, aperture/chiusure porte e cancelli, ecc.). Il personale pertanto dovrà recarsi presso il sito con congruo anticipo rispetto all'orario di apertura al pubblico onde espletare utilmente e correttamente tutte le operazioni descritte e preliminari all'accesso del pubblico all'orario convenuto, e lasciare il luogo solo dopo aver condotto correttamente ed utilmente tutte le operazioni previste successivamente all'orario di chiusura al pubblico.

ART. 7 – OBBLIGHI DEL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

Il personale addetto al Servizio ha il **dovere** di:

- a) mantenere un contegno riguardoso e un linguaggio educato, corretto e disponibile nei confronti del pubblico, costituito da visitatori di passaggio, turisti, scolaresche e studiosi, nonché dei dipendenti

dell'Amministrazione Comunale e/o di terzi, comprese le ditte e/o soggetti incaricati dall'Amministrazione Comunale per lo svolgimento di attività manutentive (ordinarie e straordinarie);

- b) indossare un abbigliamento adeguato;
- c) mostrare sempre la massima disponibilità nei confronti dell'utenza;
- d) esprimersi correttamente in lingua italiana;
- e) mantenere il segreto d'ufficio su fatti o circostanze concernenti l'organizzazione o la sicurezza del complesso monumentale;
- f) rispondere con cortesia alle domande del pubblico, garantendo, pur sempre, la massima riservatezza sulle informazioni relative al funzionamento e consuetudini del complesso monumentale;
- g) svolgere il Servizio senza interruzioni, pertanto le eventuali pause pranzo degli operatori in Servizio vanno gestite a livello di organizzazione del lavoro e turnistica;
- h) consegnare immediatamente ai responsabili dell'Amministrazione Comunale ovvero la Polizia Locale tutti gli oggetti rinvenuti nell'ambito della struttura presidiata;
- i) avvertire immediatamente l'Amministrazione Comunale in caso di eventuali ritrovamenti fortuiti di cose di interesse artistico, storico, archeologico o etnoantropologico, ai sensi dell'Art. 10 del D.lvo 42/2004, senza operare alcuna rimozione delle stesse dal luogo del ritrovamento e lasciandole nelle condizioni e nel luogo in cui sono state rinvenute salvo il caso in cui si possa diversamente garantire la sicurezza e la conservazione sino alla visita dell'autorità;
- j) consegnare le chiavi del complesso monumentale a personale autorizzato dall'Amministrazione Comunale; la consegna delle chiavi dovrà essere regolarmente segnalata sul registro delle attività. In caso di assenza del personale dell'Amministrazione Comunale, dovrà essere regolarmente tenuto un registro delle chiavi, anche per le attività delle ditte che operano per la manutenzione ordinaria del sito (pulizie, impianti, ecc.);
- k) controllare il regolare funzionamento degli impianti presenti nelle sale (luci, allarmi, servizi igienici, tende, ecc.), segnalare al Referente le piccole manutenzioni necessarie all'utilizzo degli ambienti nonché allertare tempestivamente il Referente di situazioni di emergenza o di anomalia reale o sospetta;
- l) tenere la divisa eventualmente stabilita ed assegnata, in buono stato di conservazione, di ordine e di pulizia;
- m) osservare tutte le disposizioni impartite dall'Amministrazione Comunale in tema di orari, accesso (in particolare, alle aree riservate, interdette e/o protette), permanenza e uscita da detta struttura.
- n) garantire la propria collaborazione con attività in corso di svolgimento all'interno del sito che potrebbero interferire con la normale fruizione pubblica (celebrazione matrimoni, mostre, eventi, ecc.).

7.1 Il personale addetto al Servizio ha il **divieto** di:

- a) manomettere apparecchiature, attrezzature e oggetti di qualsiasi genere, di proprietà dell'Amministrazione Comunale o in dotazione della stessa;
- b) utilizzare per scopo personale strumentazioni e dotazioni ivi presenti quali, fotocopiatrici, stampanti, telefoni, computer e qualsiasi altra apparecchiatura, carta e cancelleria;
- c) invitare espressamente conoscenti, intrattenersi con essi e/o farli accedere alle aree interne e/o esterne del complesso monumentale senza titolo, o con titolo gratuito senza averne diritto;
- d) introdurre beni all'interno dei locali di controllo senza preventiva autorizzazione dell'Amministrazione Comunale;
- e) allontanarsi ingiustificatamente dalle postazioni di servizio, salvo quando sia richiesto e/o autorizzato dal Referente, eccetto casi di comprovata necessità;
- f) impiegare personale in sostituzione estraneo all'Appaltatore;
- g) non indossare l'uniforme e il *badge* identificativo del lavoratore e del datore di lavoro;
- h) utilizzare all'interno dello stabile percorsi diversi da quelli assegnati;
- i) utilizzare telefoni cellulari o altri apparecchi personali se non per comprovata necessità e, in ogni

caso, previa autorizzazione;

- j) fotografare o filmare parti del sito e/o attività in corso di svolgimento per motivi personali, eccetto i casi in cui è espressamente previsto da specifici incarichi dell'Amministrazione Comunale.
- k) alzare la voce se non in caso di emergenza;
- l) utilizzare radio, televisione, *i/pod*, *tablet*, *i/pad* o altri dispositivi per la navigazione su internet o la comunicazione nonché leggere giornali, riviste o altro diverso dal materiale informativo inerente il Servizio;
- m) svolgere lavori e/o attività diverse da quelle previste nel Capitolato e non espressamente richieste dall'Amministrazione Comunale;
- n) accettare o richiedere, sotto qualsiasi forma, mance o compensi da visitatori, fotografi, studiosi, ecc.;
- o) accompagnare estranei nei locali normalmente interdetti senza autorizzazione dell'Amministrazione Comunale;
- p) danneggiare i beni, le strutture, i pavimenti, gli infissi, i rivestimenti delle pareti, le tinte, i mobili, le apparecchiature, gli arredi in genere, i beni naturalistici (piante, fiori, arbusti, frutti, ecc.) compiere escavazioni nel terreno, e comunque tutto ciò che concorre a formare, nella globalità, l'area del complesso monumentale oggetto del Servizio compreso l'Infopoint;
- q) sollevare contestazioni verso l'Amministrazione Comunale circa i tempi, le modalità o altro afferenti il Servizio, se non per il tramite del Referente.

7.2 L'Amministrazione Comunale ha il diritto di chiedere, a suo insindacabile giudizio, l'allontanamento del personale ritenuto inadeguato o non gradito per comportamento non dignitoso e/o non corretto e comunque inadeguato all'immagine del complesso monumentale e all'espletamento del servizio. L'Amministrazione Comunale ha, altresì, diritto a chiedere la sostituzione delle persone non gradite, ovvero per inosservanza delle prescrizioni di cui ai commi precedenti.

ART. 8 SERVIZIO DI GUIDA

Dovrà essere inoltre fornito un servizio di guida turistica gratuito per i visitatori, con personale abilitato dalla Regione Puglia, ai sensi della L.R. 26/2012 e s.i.m., ed identificabili attraverso appositi badge e/o tesserini di riconoscimento secondo la disciplina normativa regionale vigente. Il servizio dovrà essere attivato in un turno (il cui orario andrà concordato con l'Amministrazione Comunale) in giornate ove si prevista la sola apertura antimeridiana (o solo pomeridiana), ed in due turni (i cui orari andranno concordati con l'Amministrazione Comunale) in giornate ove sia prevista l'apertura antimeridiana e pomeridiana.

ART. 9 ALTRI SERVIZI

Dovrà essere inoltre assicurata la manutenzione ed aggiornamento del portale web del complesso monumentale di Balsignano (www.casaledibalsignano.it) secondo le indicazioni che verranno fornite dall'Amministrazione Comunale ed eventuale apertura e chiusura dell'area destinata a parcheggio (precisando che ad oggi, non sono stati completati i lavori) con gli stessi orari di apertura e chiusura del Sito.

ART.10 REQUISITI DEL PERSONALE

Tutto il personale impiegato per il Servizio deve essere di età non inferiore ai 18 anni e fisicamente idoneo alle attività previste dal presente Capitolato.

10.1 Poiché le prestazioni sopra indicate debbono essere eseguite in aree ed ambienti tutelati per il loro interesse storico artistico ai sensi del D.lgs. n. 42/2004, e destinati alla pubblica fruizione, il personale dell'Appaltatore dovrà essere in possesso di idonei requisiti morali e non aver commesso reati con sentenza passata in giudicato o sentenza definitiva o decreto penale di condanna irrevocabile, per reati contro il patrimonio e contro la Pubblica Amministrazione o che comunque siano lesivi dell'affidabilità morale.

10.2 Tutto il personale addetto al Servizio deve possedere adeguate competenze e conoscenze, nonché capacità personali e professionali volte alla migliore valorizzazione del patrimonio storico e artistico come meglio specificate di seguito. Gli addetti al servizio devono avere, inoltre, attitudine alle relazioni interpersonali e buona capacità di gestione del rapporto con i visitatori

10.3 Per gli **Addetti all'Accoglienza dei visitatori, al Presidio aree ed assistenza alla visita, guida turistica ed ai servizi ausiliari di Biglietteria** sono necessari i seguenti requisiti:

- a) Curriculum. Esperienza del personale effettivamente utilizzato nell'appalto che abbia un'esperienza almeno triennale (almeno diploma di laurea triennale in Conservazione dei Beni Culturali, Architettura, Lettere con indirizzo Archeologia o Storia dell'arte, Economia e Commercio con indirizzo in Management dei Beni Culturali) nel settore della gestione museale e monumentale e per la valorizzazione del patrimonio culturali.
- b) capacità di dialogo e di relazione con il pubblico, motivazione ed entusiasmo nello svolgimento del servizio di accoglienza con l'obiettivo di un servizio di *customer care* efficace ed efficiente;
- c) capacità di mantenere l'attenzione e la posizione in piedi per intervalli di tempo continuativi;
- d) buon (ottimo) livello di conoscenza della lingua inglese e conoscenza di base di almeno un'altra lingua;
- e) conoscenze culturali generali e conoscenze generali sul complesso monumentale;
- f) conoscenze minime di base degli strumenti di controllo ambientale e del funzionamento degli impianti di sicurezza (antintrusione, antincendio);
- g) per il personale che dovrà espletare il servizio di visite guidate di cui all'Art. 8) è necessaria l'abilitazione prevista della normativa Regionale in materia (L.R. 26/2012)
- h) il personale in possesso degli attestati di frequenza ai seguenti corsi:
 - corso di formazione per addetti antincendio ex DM 10.03.1998;
 - corso di formazione per addetti primo soccorso ex DM 388/2003;
 - corso per utilizzo del defibrillatore BLS.

10.4 Tutto il personale dovrà altresì essere formato dal proprio datore di lavoro in ordine ai rischi connessi all'unità produttiva di riferimento. Copia del DUVRI del sito sarà consegnata alla ditta appaltatrice, che avrà cura di renderne edotto ogni singolo dipendente. L'Amministrazione Comunale è esonerata da qualsivoglia responsabilità in ordine a una eventuale mancata o carente formazione specifica.

ART.11 ONERI DELL'APPALTATORE NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

11.1 L'Appaltatore esegue il Servizio in conformità a quanto previsto nel presente Capitolato, nel Contratto, nella propria offerta economica, nel rispetto della normativa applicabile e, in ogni caso, con un livello qualitativo e professionale adeguato all'importanza dei beni e delle strutture insistenti nel Complesso Monumentale.

11.2 L'Appaltatore dovrà provvedere, sotto la propria esclusiva responsabilità, a verificare tutte le circostanze generali e particolari, ivi incluse l'ubicazione dei locali, sale espositive, oltre all'intero compendio immobiliare del Complesso Monumentale e lo stato in cui si trovano i locali, che possano influire sulla determinazione del prezzo di offerta, non potendo addurre successivamente e per tutta la durata del Contratto eventuali discordanze in merito a tali aspetti per giustificare l'inosservanza degli obblighi contrattuali e/o la pretesa di maggiori compensi, indennità, oneri. Nessuna riserva potrà essere sollevata all'atto della consegna circa lo stato dei locali, degli ambienti, delle sale, e l'intero compendio immobiliare del Complesso Monumentale.

11.3 L'Appaltatore destina al Servizio le risorse indicate in modo da assicurare la copertura del monte ore indicato nel presente Capitolato e la prestazione del Servizio a regola d'arte. Il servizio dovrà essere garantito indipendentemente dalle ferie, dalle malattie, infortuni o altro. L'organizzazione del Servizio è onere esclusivo dell'Appaltatore nel rispetto delle direttive impartite dal Responsabile Unico del Procedimento. A tal fine dovrà destinare negli ambienti, zone/aree e nelle postazioni, risorse adeguate, per qualifiche e quantità, atte a garantire la prestazione del Servizio secondo le modalità previste dal presente Capitolato.

11.4 L'Appaltatore è tenuto a richiamare i dipendenti che non osservino una condotta irreprensibile. L'Appaltatore dovrà garantire -salvo diversa richiesta- la continuità degli operatori impiegati nel

complessivo periodo di durata del rapporto contrattuale; lo stesso dovrà garantire la sostituzione, su richiesta del Responsabile Unico del Procedimento, del personale negligente o inadeguato all'assolvimento del ruolo professionale assegnato con personale in possesso degli stessi requisiti.

11.5 L'Appaltatore, a sua cura e spese, dovrà fornire ai sensi dell'art. 26 del T.U.S.L., una divisa, un tesserino di riconoscimento a ciascun lavoratore contenente fotografia formato tessera e le generalità del lavoratore, l'indicazione del datore di lavoro e la data di assunzione.

11.6 L'Appaltatore sarà ritenuto responsabile di ogni disfunzione e di ogni carenza o inadeguatezza tecnico-amministrativa e organizzativo-funzionale del Servizio e tenuto a rispondervi direttamente mediante applicazione delle penali.

ART. 12 - NORME DI TUTELA DEL PERSONALE –

L'Appaltatore si obbliga ad applicare nei confronti di tutti i propri lavoratori impiegati nel servizio costituente oggetto del presente Capitolato, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, nonché agli accordi locali integrativi stipulati tra le parti sociali firmatarie di contratti collettivi nazionali comparativamente più rappresentative, in quanto applicabili, in vigore per il tempo e la località in cui il servizio viene espletato. I suddetti obblighi vincolano l'Appaltatore anche nel caso che la stessa non sia aderente ad Associazioni stipulanti o receda da esse.

L'Appaltatore si obbliga quindi a presentare, su richiesta, copia di tutti i documenti atti a verificare la corretta corrispondenza dei salari e dei relativi versamenti contributivi ad esibire in qualsiasi momento a richiesta della Stazione appaltante tutta la documentazione da quest'ultima ritenuta idonea a comprovare l'adempimento degli obblighi di cui al presente articolo.

L'inosservanza delle leggi in materia di lavoro e degli obblighi richiamati dal presente articolo, che potranno essere accertati dagli Enti competenti e/o dal Comune di Modugno, determinano senza ulteriori formalità, la risoluzione di diritto del contratto.

L'Appaltatore è tenuto all'osservanza ed applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale e dei soci lavoratori in caso di cooperative. Fermo restando da parte della Stazione Appaltante l'acquisizione d'ufficio del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) relativo all'Appaltatore, inoltre potrà essere richiesta in qualsiasi momento l'esibizione del libro matricola, dei modelli DM10 e foglio paga, al fine di verificare la corretta attuazione degli obblighi inerenti l'applicazione del CCNL di riferimento e delle leggi in materia previdenziale, assistenziale e assicurativa. Oltre che in sede di partecipazione alla procedura di gara anche per tutta la durata del contratto d'appalto, l'Appaltatore dovrà essere in grado di comprovare la propria regolarità contributiva in ordine all'adempimento di tutti gli obblighi derivanti dal rapporto di lavoro.

Qualora si verifichi che l'Appaltatore abbia commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, alle norme in materia di contributi previdenziali ed assistenziali, secondo la legislazione italiana o dallo Stato in cui sono stabiliti, questa Stazione Appaltante si riserva la facoltà di ricorrere alla risoluzione del contratto. Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute da questa Stazione Appaltante. L'esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili o penali dell'Appaltatore.

La Stazione Appaltante ha facoltà di chiedere in ogni momento la sostituzione delle persone non gradite che durante lo svolgimento del servizio abbiano dato motivo di lagnanza o abbiano tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro. Le segnalazione e le richieste della Stazione Appaltante in questo senso saranno impegnative per l'Appaltatore che provvederà a quanto richiesto senza che ciò possa costituire motivo di maggiore onere per la Stazione Appaltante. La sostituzione dovrà avvenire entro il termine richiesto dalla Stazione Appaltante.

Tenuto anche conto di quanto disposto dal D.Lgs 09.04.2008 n. 81, il personale in servizio dovrà vestire in modo uniforme e decoroso, e dovrà essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.

Sono a completo carico dell'Appaltatore la fornitura di:

- divisa per il personale impiegato;
- tessere di riconoscimento e distintivi;

L'Appaltatore o il personale dallo stesso assunto dovrà riferire per iscritto, sia pure succintamente, alla Stazione Appaltante circa ogni inconveniente che si dovesse verificare nell'espletamento del servizio .
L'Appaltatore è responsabile, sia nei confronti della Stazione Appaltante che di terzi, della tutela della sicurezza, incolumità e salute dei propri lavoratori.

ART. 13 - FORMAZIONE

Ferma restando la formazione obbligatoria prevista dalle vigenti normative in materia, con particolare riferimento al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., l'Appaltatore deve assicurare a tutto il personale in servizio adeguata formazione nelle materie al servizio oggetto dell'appalto, nonché conoscenza dettagliata del presente capitolato e suoi allegati, allo scopo di adeguare il servizio agli standard di qualità richiesti dalla Stazione Appaltante.

Tale formazione obbligatoria deve essere svolta all'inizio del servizio.

La formazione e l'aggiornamento ai lavoratori impiegati nel servizio deve anche prevedere incontri specifici sulla sicurezza e igiene del lavoro, sui rischi presenti, sulle misure e sulle procedure adottate per il loro contenimento. L'Appaltatore deve trasmettere alla Stazione Appaltante una relazione sui corsi effettuati.

ART. 14 - ASSICURAZIONI

L'Impresa si assume ogni responsabilità sia civile che penale derivante ai sensi di legge nell'espletamento dell'attività richiesta dal presente capitolato. A tale fine l'Appaltatore, prima di iniziare il servizio, con oneri a proprio carico, deve stipulare polizza RCT/RCO indicizzata, nella quale venga esplicitamente indicato che il Comune di Modugno debba essere considerato "terzo" a tutti gli effetti. La polizza deve prevedere la copertura per danni a cose mobili e immobili ove si svolge direttamente o indirettamente il servizio, danni a terze persone e/o a cose di terzi in consegna e custodia all'Assicurato a qualsiasi titolo o destinazione, compresi quelli conseguenti ad incendio e furto con l'espressa indicazione della copertura per danni a beni culturali. Dovranno essere altresì compresi in garanzia i danni alle cose trovatesi nell'ambito di esecuzione del servizio di cui all'oggetto e a quelle sulle quali si eseguono i servizi stessi.

La polizza dovrà essere prestata per tutta la durata del contratto sino alla concorrenza di massimale non inferiore:

€ 3.000.000,00= per danni a ciascuna persona

€ 3.000.000,00= per danni a cose.

La stazione appaltante è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovesse accadere al personale dipendente dell'Impresa, durante l'esecuzione del servizio.

Tutti i massimali vanno rideterminati in base agli indici ISTAT relativi al costo della vita, nell'eventualità che subiscano un aumento che superi il 20% del dato iniziale.

Copia conforme all'originale di detta polizza assicurativa contratta dall'Appaltatore a copertura dei rischi sopra indicati dovrà essere consegnata alla Stazione Appaltante, unitamente alla dichiarazione con cui l'Appaltatore esoneri la Stazione Appaltante da qualsiasi responsabilità civile e penale per danni arrecati nell'esercizio della propria attività a terze persone e/o a cose, entro il termine di inizio dell'appalto, pena la decadenza dell'aggiudicazione.

14.1 La polizza dovrà espressamente prevedere le seguenti clausole ed estensioni:

- a) descrizione puntuale del Servizio affidato;
- b) estensione della qualifica di "Assicurato" all'Amministrazione Comunale;
- c) risultare che l'Amministrazione Comunale, i suoi amministratori, dipendenti, collaboratori e consulenti, i suoi beni mobili e immobili, i beni di interesse storico artistico interessati con il relativo personale, sono considerati "Terzi";
- d) estensione ai danni provocati e/o subiti da chiunque collabori a qualsiasi titolo con l'Appaltatore nell'esecuzione del Servizio;
- e) estensione alla responsabilità personale dei propri prestatori di lavoro e parasubordinati;
- f) danni a terzi da interruzione o sospensioni totali di attività;
- g) danni a terzi da incendio;
- h) danni a cose presenti nel Complesso Monumentale nell'ambito di esecuzione del Servizio;
- i) danni a cose in consegna e custodia (comprese cose consegnate e non consegnate);

j) espressa dichiarazione di operatività della copertura anche in caso di colpa grave dell'Appaltatore a parziale deroga dell'art. 1900 c.c.

14.2 rischi non coperti dalla polizza, gli scoperti e le franchigie si intendono in ogni caso posti a carico dell'Appaltatore.

14.3 La polizza dovrà essere mantenuta in vigore per l'intera durata del Contratto, dalla data di effettiva consegna del Servizio fino alla data di scadenza del Servizio. L'Appaltatore dovrà, altresì, risultare in regola con il pagamento del relativo premio per lo stesso periodo indicato.

14.4 L'Appaltatore è obbligato a reintegrare le coperture assicurative qualora si sia dovuto fare ricorso alle polizze di cui al presente articolo o che risultino ridotte o poste a riserva dall'assicuratore a seguito di denuncia di sinistro.

14.5 Nel caso in cui l'Appaltatore avesse già provveduto a contrarre polizza assicurativa per il complesso delle sue attività, sarà necessaria la produzione di copia autentica ai sensi di legge della stessa con allegata specifica appendice della Compagnia Assicuratrice contenente l'estensione della polizza al servizio oggetto di appalto comprensiva delle succitate clausole ed estensioni.

14.6 L'Appaltatore si assume sin d'ora l'obbligo di comunicare per iscritto all'Amministrazione Comunale qualsiasi variazione al testo di polizza. La mancata comunicazione, così come la mancata reintegrazione costituirà per l'Amministrazione Comunale titolo per la risoluzione immediata del contratto *ex art.* 1456 c.c. Inoltre, l'Appaltatore si impegna a fornire a ogni scadenza annuale del contratto assicurativo prova dell'avvenuto pagamento del premio di polizza.

ART. 15 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

L'Appaltatore è tenuto ad eseguire in proprio i servizi oggetto del presente capitolato. In considerazione della particolarità degli ambienti e tenuto conto della necessità di assicurare la dovuta riservatezza circa i documenti ed i dati ivi contenuti, presenti nei vari uffici comunali, è fatto divieto alla ditta affidataria di subappaltare, anche parzialmente, il servizio.

ART. 16 - INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PER SCIOPERO

In caso di sciopero dei propri dipendenti, l'Appaltatore sarà tenuto a darne comunicazione scritta alla Stazione Appaltante, in via preventiva e tempestiva.

In tal caso l'Appaltatore è altresì tenuto ad assicurare, trattandosi di funzionamento di servizi pubblici essenziali, un servizio ridotto, garantendo comunque la presenza di un numero minimo di addetti.

I servizi e le ore non effettuate a seguito di scioperi dei dipendenti dell'Appaltatore verranno detratti dal corrispettivo contrattuale.

ART. 17 - CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Restano a carico della Stazione Appaltante tutti gli interventi che si dovessero rendere necessari per cause di forza maggiore. Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile ed al di fuori del contratto dell'Appaltatore, che quest'ultimo non possa evitare con l'esercizio della diligenza richiesta dal presente capitolato. A titolo meramente esemplificativo, e senza alcuna limitazione, saranno considerate cause di forza maggiore: terremoti ed altre calamità naturali di straordinaria violenza, guerre, sommosse, disordini civili.

ART. 18 SICUREZZA

L'Impresa si impegna ad osservare tutte le disposizioni dettate dal D.lgs n. 81/2008 in materia di prevenzione infortuni sul lavoro, igiene e sicurezza, nonché tutti gli obblighi in materia di assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro, previdenza, invalidità, vecchiaia, malattie professionali ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esecuzione per la tutela materiale dei lavoratori.

In attuazione a quanto disposto dall'art. 26, comma 1, lettera b), del Testo Unico della Sicurezza, il DUVRI riporta la comunicazione informativa sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui dovranno operare i lavoratori dell'Appaltatore e sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate.

In attuazione a quanto disposto dall'art. 26, comma 3, del D.lgs n. 81/2008, il DUVRI individua i principali rischi potenzialmente presenti nelle sedi oggetto dell'appalto e le relative misure da adottare per eliminare o ridurli. Si definisce per interferenza ogni sovrapposizione di attività lavorativa tra diversi lavoratori che

rispondono a datori di lavoro diversi. Richiamata la determinazione n. 3 del 5 marzo 2008 dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, si può parlare, in altri termini, di interferenza nella circostanza in cui si verifica un "contatto rischioso" tra il personale del committente e quello dell'appaltatore o tra personale di imprese diverse che operano nella stessa sede aziendale con contratti differenti. La sovrapposizione può essere sia di contiguità fisiche di spazio, nonché di contiguità produttiva. In tutti questi casi appare evidente che i lavoratori possono essere tra di loro coordinati, ai fini della loro sicurezza, solo se i datori di lavoro stessi si coordinano. Con l'obiettivo di cooperare nell'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività oggetto dell'appalto e di coordinare gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori.

Il DUVRI potrà essere aggiornato dalla Stazione Appaltante, anche su proposta dell'esecutore del contratto, in caso di modifiche di carattere tecnico, logistico od organizzativo incidenti sulle modalità realizzative del servizio.

Il DUVRI potrà, inoltre, essere integrato su proposta dell'Impresa da formularsi entro 30 giorni dalla data di presa visione di detto documento ed a seguito della valutazione della Stazione Appaltante; l'Appaltatore del servizio, in altri termini, nella comunicazione dei rischi specifici connessi alla propria attività, potrà presentare proposte di integrazione del DUVRI, ove ritenga di poter meglio garantire la sicurezza del lavoro, sulla base della propria esperienza.

Nel DUVRI sono riportati i rischi derivanti dalle interferenze presenti nell'effettuazioni della prestazione. e le misure per eliminare i rischi propri derivanti dall'attività dell'Impresa; per detti rischi specifici derivanti dalla propria attività resta immutato l'obbligo dell'appaltatore di redigere un apposito documento di valutazione e di provvedere all'attuazione delle misure necessarie per ridurre o eliminare al minimo tali rischi.

L'impresa aggiudicataria è responsabile dei danni agli arredi, agli infissi, alle attrezzature di qualsiasi tipo, impianti, ecc. causati dal proprio personale durante le ore di presenza nel sito, nel rispetto delle scadenze e delle modalità previste dal presente capitolato e da quello tecnico.

L'Impresa aggiudicataria è altresì responsabile dei danni causati dal proprio personale ai dipendenti comunali o a persone che lavorano per ordine e per conto dell'Ente appaltante, nonché dei danni causati a terzi che a qualsiasi titolo si trovano negli edifici comunali (operatori economici, pubblico frequentatore, ospiti ecc.) a seguito delle operazioni di nell'esecuzione dei servizi richiesti, sia per negligenza o per incuria del personale stesso, sia per l'utilizzo di attrezzature insufficienti o difettose. Il personale dell'impresa aggiudicataria è tenuto pertanto ad osservare la massima attenzione nello svolgimento del servizio ed ad usare in modo corretto le attrezzature utilizzate.

ART.19 - CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI E RILIEVI

La vigilanza sul servizio competerà alla Stazione Appaltante per tutto il periodo di affidamento in appalto con la più ampia facoltà e nei modi ritenuti più idonei, senza che ciò costituisca pregiudizio alcuno per i poteri spettanti per legge o regolamento nelle materie oggetto del contratto. La Stazione Appaltante potrà conseguentemente disporre, in qualsiasi momento, ed a sua discrezione e giudizio, l'ispezione, anche a campione degli ambienti e di quanto altro fa parte dell'organizzazione del servizio, al fine di accertare l'osservanza di tutte le norme stabilite nel presente capitolato e delle normative vigenti in materia.

L'Appaltatore si impegna a favorire e rendere agevole i citati controlli da parte della Stazione Appaltante, fornendo tutti i chiarimenti necessari oltre la relativa documentazione.

ART.20 - PAGAMENTI E FATTURAZIONI

Il pagamento sarà effettuato mensilmente, per le prestazioni lavorative sino ad allora svolte, in seguito a emanazione di fattura elettronica, con pagamento delle fatture stesse entro 30 gg; la sola rata di dicembre (saldo finale) sarà pagata nei primi mesi dell'anno successivo, previa disponibilità sulla contabilità ordinaria esercizio finanziario corrente, previa acquisizione dagli Istituti competenti del Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C.), come stabilito dalla normativa vigente in materia.

La Stazione Appaltante provvederà al pagamento del corrispettivo soltanto previa verifica della "correttezza contributiva" dell'Appaltatore così previsto dall'art. 35 comma 34 D.L. 4.7.2006 n. 233.

In caso di D.U.R.C. irregolare, i singoli pagamenti rimarranno in sospeso fino ad avvenuto accertamento dell'entità dell'irregolarità contributiva o definizione mediante regolarizzazione del debito stesso. Se tale debito non viene sanato dall'Impresa, la Stazione Appaltante tratterà dal credito medesimo l'importo corrispondente all'adempimento, provvedendo al pagamento direttamente agli Enti Previdenziali e

Assicurativi.

Gli oneri finanziari e la realizzazione delle eventuali prestazioni aggiuntive e/o migliorative proposte dall'Impresa nel progetto tecnico presentato in sede di offerta sono interamente a carico dell'offerente e si intendono integralmente compensate nell'offerta economica.

L'importo dovuto all'Appaltatore sarà determinato effettuando le detrazioni per somma eventualmente dovute dalla stessa alla Stazione Appaltante per penalità od a qualsiasi titolo in dipendenza del contratto.

Alla fattura dovranno essere allegate le copie dei fogli lavoro con la firma del Responsabile del Servizio del Capitolato e dal Responsabile della Ditta Aggiudicataria.

La fattura dovrà riportare sia le ore previste dal contratto, sia le eventuali ore aggiunte o in diminuzione, specificandone la data e la prestazione di tutti i dipendenti, così da consentirne il controllo da parte dell'Amministrazione Comunale. Ai fini di una corretta applicazione del regime fiscale, la fattura dovrà altresì indicare la diversa tariffazione prevista per le ore feriali, festive e notturne dedicate al servizio di accoglienza e presidio ambienti/zone/aree e al servizio di biglietteria/bookshop.

ART.21 - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

L'Appaltatore si impegna ad assumere gli obblighi di cui alla legge 13 Agosto 2010 n. 136.

A tal proposito, ai sensi dell'art. 3 della L.136/2010 e del Decreto Legge 187 del 12/11/2010 "Misure urgenti in materia di sicurezza" i pagamenti devono avvenire esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni. I contraenti hanno l'obbligo di comunicare alla Stazione Appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. Inoltre hanno l'obbligo di indicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

Gli stessi soggetti provvedono, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi. Il contraente assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari.

La violazione degli obblighi previsti dal suddetto art. 3 della L. 136/2010 determina la risoluzione di diritto del presente contratto.

ART. 22 – PENALITA'

La vigilanza del servizio compete alla Stazione Appaltante, con più ampia facoltà e nei modi ritenuti più opportuni.

Per il mancato espletamento del servizio o l'espletamento non conforme ai requisiti qualitativi offerti, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di comminare al soggetto aggiudicatario le seguenti penali:

- a) mancato espletamento del Servizio, inteso come mancato espletamento di una qualsiasi attività componente il Servizio (accoglienza, presidio sale, biglietteria): **€ 200,00** per ogni giorno di disservizio;
- b) Servizio incompleto o parziale ovvero personale in numero insufficiente o non adeguato;
- c) **€ 200,00** per ogni violazione;
- d) Per ogni ora di ritardo nell'apertura o mancata protrazione dell'orario di chiusura per eventi o manifestazioni straordinarie non ordinate dall'Amministrazione Comunale: **€ 150,00** per ogni violazione;
- e) mancato inserimento sistema d'allarme: **€ 250,00** per ogni violazione;
- f) mancata chiusura porte e finestre: **€ 250,00** per ogni violazione;
- g) insufficiente vigilanza sui beni: **€ 150,00** per ogni violazione;
- h) mancata sostituzione di un operatore: **€ 150,00** per ogni addetto per cui è mancata sostituzione;
- i) reclami circostanziati presentati dal pubblico all'Amministrazione Comunale per comportamenti inadeguati e insoddisfacenti del personale ovvero sgarbati **€ 150,00** per ogni reclamo;
- j) personale senza divisa e/o senza tesserino di riconoscimento: **€ 150,00** per ogni componente del personale per cui si riscontra la violazione;
- k) abbandono non momentaneo dell'area di presidio: **€ 250,00** per ogni violazione;
- l) atteggiamento mirante ad accelerare la conclusione della visita del pubblico presente negli spazi espositivi all'approssimarsi dell'orario di chiusura: **€ 150,00** per ogni violazione;
- m) mancata comunicazione dei nominativi del personale adibito al Servizio rispetto alle scadenze

contrattuali: € 150,00 per ogni giorno di ritardo;

- n) atteggiamento poco attento nei confronti del pubblico per distrazione prolungata o con allontanamento protratto del visitatore dal campo visivo dell'addetto nell'area di presidio a lui affidata: € 500,00 (euro cinquecento/00) per ogni violazione.

22.1 L'applicazione delle penali non esclude in ogni caso il diritto dell'Amministrazione Comunale di pretendere il risarcimento dell'eventuale maggiore danno.

L'importo complessivo delle penali non potrà superare il 10% del Corrispettivo, salva in tal caso la facoltà dell'Amministrazione Comunale di avviare la procedura di risoluzione del Contratto.

L'importo delle penali sarà garantito dalla cauzione: l'Amministrazione Comunale potrà provvedere alla relativa escussione in caso di mancato pagamento delle penali da parte dell'Appaltatore.

22.2 Salvo che l'inadempimento non sia causa di risoluzione del Contratto, l'Amministrazione Comunale formulerà contestazione scritta all'Appaltatore, segnalando la penale applicabile e invitandolo a presentare le proprie controdeduzioni entro 5 (cinque) giorni. In mancanza di riscontro la penale si intenderà tacitamente accettata. Nel caso di giustificazioni ritenute inadeguate, l'Amministrazione Comunale comunicherà l'applicazione delle penali previste nel presente articolo, salvo il diritto al risarcimento di ogni ulteriore e/o maggiore danno.

22.3 Le penali a carico dell'Appaltatore saranno dedotte dal corrispettivo dovuto nella fattura successiva alla contestazione e comunicazione di applicazione.

22.4 L'Amministrazione Comunale si riserva facoltà di ordinare e fare eseguire, a spese dell'Appaltatore, le prestazioni necessarie per il regolare svolgimento del Servizio e per rimediare alle violazioni sanzionate con le penali.

22.5 Nessun indennizzo, a nessun titolo, verrà riconosciuto dall'Amministrazione Comunale all'Appaltatore in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti dell'Amministrazione Comunale.

22.6 Tutte le riserve che l'Appaltatore intende formulare, a qualsiasi titolo, devono essere avanzate mediante comunicazione scritta, anche a mezzo P.E.C. all'indirizzo istruzione.comune.modugno@pec.rupar.puglia.it che dovrà pervenire all'Amministrazione Comunale entro 15 (quindici) giorni dall'insorgenza dei motivi che concorrono alla formulazione delle riserve anzidette. La riserva deve essere documentata con l'analisi dettagliata dei fatti e/o accadimenti pregiudizievoli e delle somme cui l'Appaltatore ritiene di aver diritto. L'Appaltatore che non abbia esplicitato le proprie riserve nel modo e nei termini previsti, decade dal diritto di far valere, in qualsiasi sede, riserve e domande.

ART. 23 – RIFUSIONE DANNI

Per ottenere la rifusione dei danni, il rimborso delle spese ed il pagamento delle penalità, la Stazione Appaltante può rivalersi mediante trattenuta sui crediti dell'Appaltatore per servizi già eseguiti; mancando crediti o essendo insufficienti, l'ammontare delle penalità verrà addebitato sulla cauzione definitiva, che deve essere immediatamente reintegrata.

ART. 24 – PRESTAZIONI NON ESEGUITE

Le prestazioni giornaliere non eseguite nelle giornate di vacanza, festività, o indisponibilità delle strutture, per lavori di manutenzione straordinarie o altri motivi non saranno pagate.

L'importo dei lavori non eseguiti per i motivi di cui sopra, saranno quantificati in rapporto al costo offerto in sede di gara per una giornata di lavoro per la struttura in cui non si sono svolti i servizi.

ART. 25 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 C.C., nonché dell'art. 108 del D.Lgs. 50/2016, potrà essere risolto di diritto, a seguito della comunicazione della Stazione Appaltante, trasmessa a mezzo PEC o raccomandata, fatto salvo il risarcimento dei danni subiti, nei seguenti casi:

- a) dopo l'applicazione di 3 (tre) penalità nel corso della durata del contratto e, comunque, nel caso in cui la somma delle penali abbia superato il 10% dell'importo netto del contratto;
- b) per mancato rispetto delle norme di sicurezza qualora sia successo un incidente od una grave

- anomalia;
- c) in caso di frode o grave negligenza nell'adempimento degli obblighi contrattuali;
 - d) non rispondenza dei servizi forniti alle specifiche di contratto;
 - e) nei casi di cessione di contratto o di apertura di procedura di fallimento a carico dell'Appaltatore;
 - f) in caso di impiego da parte della ditta di personale non dipendente, ovvero in caso di inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente o mancata applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro e integrativi locali o mancato rispetto delle norme di sicurezza per i lavoratori;
 - g) gravi violazioni degli obblighi assicurativi e previdenziali, nonché relativi al pagamento delle retribuzioni al personale impiegato nell'esecuzione dell'appalto;
 - h) interruzione non motivata del servizio;
 - i) per subappalto non autorizzato;
 - j) esito negativo degli accertamenti previsti dalla normativa vigente in materia di lotta contro la mafia.

Il contratto verrà risolto in caso di violazione degli obblighi derivanti dal D.P.R. 16.04.2013 n.62.

La risoluzione del contratto potrà avvenire anche per accertate violazioni dell'Impresa nell'applicazione delle norme che regolano il contratto di lavoro.

La Stazione Appaltante procederà alla risoluzione di diritto del contratto e con effetto immediato nel caso in cui le transazioni finanziarie relative al medesimo siano eseguite senza avvalersi di banche o di Poste Italiane S.p.A., così come previsto dall'art. 3 della legge 136/2010.

La Stazione Appaltante risolvendo il contratto incamererà la cauzione definitiva fatto salvo l'ulteriore risarcimento del danno.

La risoluzione dà altresì diritto alla Stazione Appaltante di affidare a terzi l'esecuzione del servizio in danno all'Appaltatore con addebito ad essa del costo maggiore sostenuto dalla stessa rispetto a quello previsto nel contratto.

ART. 26 – RECESSO PER GIUSTA CAUSA

La Stazione Appaltante, in caso di sopravvenuti motivi di interesse pubblico o di mutamento dei presupposti normativi di riferimento del servizio che incidano in misura sostanziale sulle condizioni di erogazione dello stesso, si riserva la facoltà di recedere unilateralmente dal presente contratto, con preavviso di almeno 30 giorni, previa assunzione di provvedimento motivato. Dalla data di efficacia del recesso, l'Impresa dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno alla Stazione Appaltante.

In caso di recesso l'Appaltatore ha diritto al pagamento delle prestazioni fino a quel momento prestate (purché correttamente eseguite) secondo il corrispettivo e le condizioni pattuite, senza alcun diritto a risarcimento dei danni od a pretese ulteriori a qualsiasi titolo vantabili.

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

In ogni caso, la Stazione Appaltante potrà recedere dal contratto qualora fosse accertato il venir meno di ogni altro requisito morale richiesto dall'art. 80 del D.Lgs. 50/2016.

In caso di sopravvenienze normative interessate la Stazione Appaltante che abbiano incidenza sulla prestazione dei servizi, la stessa Stazione Appaltante potrà recedere in tutto o in parte unilateralmente dal contratto di servizio con un preavviso almeno 30(trenta) giorni solari, da comunicarsi all'Appaltatore con lettera raccomandata a/r ovvero tramite PEC.

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

ART. 27 – REVISIONE PREZZI

Ferme restando le disposizioni di cui all'art.1, comma 511, legge 208/2015 (Legge di stabilità 2016) che prevede che in caso di variazione dei prezzi, in aumento o in diminuzione, superiore al 10% l'appaltatore o il soggetto aggregatore ha facoltà di richiedere una riconduzione ed equità o una revisione del prezzo medesimo, si dispone la possibilità di revisionare i prezzi, in conformità con le disposizioni di cui all'art. 106

comma 1 del dlgs 50/2016 qualora, per effetto di circostanze imprevedibili, si siano verificati aumenti o diminuzioni nel costo dei materiali o della mano d'opera, tali da determinare un aumento o una diminuzione superiori al 10% del complessivo convenuto. La revisione sarà accordata solo per quella differenza del 10%.