

CAPITOLATO SPECIALE

Art. 1- Oggetto

Art. 2 – Descrizione dei Servizi

Art. 3 – Durata dell'affidamento

Art. 4 – Valore dell'affidamento

Art. 5 – Servizi minimi

Art. 6 - Personale dell'impresa

Art. 7- Intervento sostitutivo della Stazione Appaltante per inadempienze contributive e retributive

Art. 8 – Clausola sociale. Prioritario assorbimento di personale del precedente aggiudicatario

Art. 9 - Responsabilità

Art. 10 – Sicurezza

Art. 11 – Avvio dell'esecuzione dell'affidamento

Art. 12 – Cauzione definitiva

Art. 13 – Cessione di contratto e subappalto

Art. 14 – Fallimento della ditta aggiudicataria o morte del titolare

Art. 15 – Validità dell'offerta-effetto obbligatorio del contratto

Art. 16 – Fatturazione e pagamenti

Art. 17 – Adempimento agli obblighi di cui alla legge 136/2010

Art. 18 – Verifica di conformità dei servizi

Art. 19 – Esecuzione dei servizi - penalità

Art. 20 – verifiche e controllo

Art. 21 – Risoluzione del contratto

Art. 22 – Recesso

Art. 23 – Stipulazione del contratto

Art. 24 - Cause sopravvenute - sospensione

Art. 25 - Controversie

Art. 26 – Normativa antimafia

Art. 27 – Trattamento dati

Art. 28 – Richiami normativi

Art. 29 – domicilio dei contrenti

Art. 1 - Oggetto

Costituisce oggetto del contratto, alle condizioni specificate nel presente Capitolato, nonché nel bando di gara e negli altri documenti complementari, la gestione presso Il Museo Civico di Palazzo Te, situato in Mantova in viale Te 13, dei seguenti servizi:

in appalto:

- A) Servizio di sorveglianza
- B) Servizio di vigilanza e scorta valori;
- C) Servizio Responsabile Tecnico addetto alla Sicurezza
- D) Servizio Biglietteria on site

in concessione:

- E) Servizio di biglietteria on line e prenotazioni
- F) Servizio noleggio di supporti alla visita;
- G) Servizio Bookshop.

Art.2 - Descrizione dei servizi

2.1 Servizi in appalto

A) Sorveglianza

Il servizio di sorveglianza dovrà essere fornito tutti i giorni della settimana, indicativamente da n. 6 addetti ma variabile in base alle necessità nelle giornate sia feriali sia festive, fra le ore 7:30 e le ore 18:30 in orario solare e fra le ore 7:30 e le ore 19:30 in orario legale.

Se gli orari di apertura del museo varieranno, potranno cambiare conseguentemente gli orari dei servizi richiesti. In caso d'apertura serale, potrà essere richiesto personale oltre l'orario previsto.

A titolo meramente indicativo, quindi senza alcun vincolo da parte del Comune, per il servizio di sorveglianza si prevede una richiesta media di circa 1788 ore mensili per Palazzo Te, in ogni modo variabili in occasione di mostre, e di circa 30 ore mensili complessive relativamente a eventuale sorveglianza aggiuntiva.

Il calendario del servizio di sorveglianza sarà fornito settimanalmente dall'ufficio di segreteria del museo, salvo la possibilità di effettuare variazioni per far fronte a esigenze imprevedibili.

La ditta appaltatrice dovrà dotare il personale di 2 telefoni mobili smartphone con sistema Android già attivato e operativo. Dovrà fornire n. 2 apparecchi telefonici fissi già operativi da tenersi in perfette condizioni tecniche.

Il servizio prevede:

- l'apertura e la chiusura al pubblico degli spazi museali ed espositivi;
- l'apertura straordinaria o extra orario in occasione di eventi, allestimenti, manutenzioni riprese video/fotografiche autorizzati dall'Amministrazione Comunale;
- la sorveglianza degli spazi museali e/o espositivi visitati dal pubblico:
 - controllo del corretto flusso dei visitatori per garantire la sicurezza e l'incolumità delle persone e delle opere;

- controllo sul divieto di fumo negli spazi museali anche all'aperto;
- controllo sul divieto di consumo di cibi e bevande negli spazi museali;
- controllo circa lo stato di igiene e stato manutentivo degli spazi e degli impianti
- la verifica che tutte le persone all'interno di Palazzo Te abbiano un biglietto d'ingresso o un badge (che corrisponda alla registrazione in ingresso al palazzo);
- la capacità di rispondere adeguatamente alle richieste dei visitatori, fornendo correttamente notizie generali sul museo e la città;
- l'assistenza tecnica di base durante conferenze, convegni, attività in genere;
- la sorveglianza sul regolare svolgimento delle pulizie;
- la sorveglianza sulle installazioni di allestimenti affinché si rispettino le prescrizioni di conservazione;
- la sorveglianza sui lavori manutentivi affinché si rispettino le prescrizioni di conservazione; gli addetti alle manutenzioni non devono mai essere lasciati soli, salvo diverse indicazioni del direttore;
- attivazione e regolazione degli impianti nelle sale (luce, riscaldamento, climatizzazione, TV/LCD);
- durante eventuali periodi di emergenza sanitaria la rigorosa osservanza delle prescrizioni previste dalla normativa in vigore e da quanto indicato nel DUVRI allegato.
- Distribuzione di materiale informativo e somministrazione di questionari, se richiesto dal committente.
- Somministrazione di mangime ai pesci delle peschiere.
- Movimentazione di materiali del museo (es. sedie) per allestimenti in occasione di eventi

Personale di sorveglianza particolarmente qualificato e in grado di esprimersi anche in inglese (livello buono) e altre lingue straniere (preferibilmente francese e tedesco) assumerà anche il ruolo di **capoturno**.

Il Capoturno è la figura di riferimento per tutte le attività che si svolgono nel museo e gli sono affidati compiti di coordinamento e di controllo in relazione allo svolgimento di tutto il servizio di sorveglianza.

Al capoturno in servizio spetta:

- essere presente durante tutto il periodo di apertura giornaliera del museo e in occasione di eventi che si svolgono fuori dall'orario di visite;
- la custodia e l'uso delle chiavi di ogni ambiente del Palazzo, dei depositi e delle vetrinette espositive. Per quanto attiene alla sicurezza del deposito blindato, delle vetrine museali e della biblioteca sarà abilitato all'apertura previo consenso del Conservatore o del Direttore dei Musei Civici;
- il servizio di ripristino del pieno funzionamento museale in occasione di avverse condizioni meteorologiche da espletare coadiuvato dal necessario personale;
- la sorveglianza sul regolare svolgimento delle pulizie;
- il controllo, due volte al giorno, dello svuotamento/riempimento degli apparecchi umidificatori e deumidificatori;
- l'attivazione e regolazione degli impianti nelle sale (luce, riscaldamento, ecc.);

- una volta al giorno: a) il controllo dei valori di temperatura e umidità di tutte le stanze, segnalando prontamente eventuali guasti al direttore e inviando i report al conservatore del museo; b) l'ispezione del perimetro esterno del palazzo; c) rimozione della ghiaia dal vialetto in cotto delle peschiere e raccolta dei rifiuti dalle peschiere;
- la collaborazione con gli uffici del museo alla predisposizione e redazione dei turni di sorveglianza settimanali che devono essere visionati e visti dal personale dell'ufficio;
- la collaborazione alla sorveglianza sulle attività di manutenzione e sullo stato di conservazione e di sicurezza del Palazzo, segnalando il verificarsi di problemi e disservizi alla direzione;
- l'allestimento con sedie e tavoli delle sale del museo o degli spazi aperti di pertinenza in occasione di conferenze, convegni, matrimoni e concerti;
- l'accoglienza e indicazioni necessarie a tecnici, fornitori, utenti che abbiano necessità specifiche di accedere agli spazi del museo;
- il supporto alla movimentazione delle opere d'arte all'interno del museo e tra i due musei civici collaborando con il Conservatore al corretto svolgimento delle operazioni;
- la movimentazione arredi e allestimenti museali all'interno del museo;
- il montaggio e smontaggio di piccole impalcature in dotazione al museo;
- il presidio della control room e interventi d'urgenza in occasione di allarmi;
- la sostituzione con altro personale di sorveglianza in servizio limitatamente a brevi, indispensabili allontanamenti dalla postazione assegnata;
- la determinazione di cambi di postazione a seconda delle reali necessità e criticità;
- l'organizzazione, una volta al mese, di una riunione con il personale di sorveglianza, il direttore del museo e un Funzionario della Fondazione Palazzo Te in cui verranno evidenziati e verbalizzati eventuali problemi nella gestione del servizio;

Disservizi o emergenze rilevati dal personale di sorveglianza o di biglietteria dovranno essere segnalati tempestivamente al capoturno, che si impegnerà in prima persona a porvi rimedio provvedendo contemporaneamente a comunicarli alla direzione del museo.

Tutte le prestazioni dovranno essere eseguite in modo corretto, puntuale e soddisfacente per il Comune.

B) Servizi di vigilanza e scorta valori.

Il **Servizio di vigilanza** dovrà essere svolto da un istituto di vigilanza privato in possesso dei requisiti di legge previsti dal D.M. 269/2010. La ditta aggiudicataria dovrà al proposito fornire tutte le certificazioni previste dal suddetto D.M.

La ditta aggiudicataria si farà carico della formazione di tutto il personale incaricato ad operare a Palazzo Te (anche di eventuali sostituti) riguardo al posizionamento dei sensori di allarme e sul funzionamento degli impianti di sicurezza posti nella control room. La ditta aggiudicataria sarà ritenuta responsabile rispetto a manomissioni degli impianti dovuti a mancata formazione o imperizia del personale.

Il servizio dovrà svolgersi secondo le seguenti modalità:

- 1) Collegamento dei ponti telefonici bidirezionali per il controllo remoto dei segnali provenienti dalle centrali antintrusione e rilevamento fumi alla Centrale Operativa dell'agenzia di

vigilanza (apparecchiature da essa fornite in comodato d'uso), con pronto intervento su allarme 24 ore su 24, tenuta chiavi per lo svolgimento delle varie operatività.

- 2) Collegamento link da remoto della visione delle telecamere a museo chiuso (su richiesta).
- 3) Una ispezione esterna notturna, a orario variabile, per 365 giorni all'anno ai vari accessi, con accurato controllo perimetrale.
- 4) Servizio di apertura, con Guardia Particolare Giurata, con disinserimento degli impianti d'allarme alla presenza del Capoturno per passaggio consegne.
- 5) Servizio di chiusura, con Guardia Particolare Giurata, con inserimento degli impianti d'allarme alla presenza del Capoturno per passaggio consegne
In caso di attivazione di segnale d'allarme, intervento di verifica del settore e dei sensori interessati.
- 6) Trasmissione ogni mattina alla direzione del museo del report di intervento sul registro predisposto dalla direzione del museo, indicando specificatamente gli eventuali segnali d'allarme, intervenuti durante la notte.

Il **Servizio scorta valori** dovrà essere svolto da un istituto di vigilanza privato in possesso dei requisiti di legge previsti dal D.M. 269/2010. La ditta aggiudicataria dovrà al proposito fornire tutte le certificazioni previste dal suddetto D.M.

Il servizio si svolgerà secondo le secondo le modalità seguenti:

- 1) Ritiro valori presso Palazzo Te due volte alla settimana e versamento presso l'istituto bancario della Tesoreria del Comune di Mantova.
- 2) Consegna presso gli uffici museali di copia della ricevuta di avvenuto versamento.

C) Servizio Responsabile Tecnico Addetto alla Sicurezza

La ditta appaltatrice dovrà assicurare la disponibilità di un Responsabile Tecnico Addetto alla Sicurezza e di un suo sostituto, entrambi in possesso dei requisiti per l'accesso all'incarico previsti dalla normativa vigente in materia di sicurezza e con comprovata esperienza, al fine di assicurare la piena sicurezza di Palazzo Te.

Il Responsabile Tecnico Addetto alla Sicurezza e il proprio sostituto dovranno garantire la reperibilità e, in caso di chiamata al di fuori del servizio ordinario, se richiesto, dovranno recarsi sul posto entro e non oltre un'ora dalla chiamata, anche nei giorni festivi e in orario serale e notturno.

Il Responsabile Tecnico Addetto alla Sicurezza è responsabile della gestione ordinaria degli impianti antincendio, elettrici, di sicurezza (antintrusione, anti-avvicinamento, videosorveglianza), di condizionamento, idrici e di irrigazione, di elevazione, di rilevamento termo igrometrico, video e audio per conferenze, rispondendo del proprio operato, per quanto di competenza, al Dirigente del Settore Cultura e alla Direzione del Museo.

Il Responsabile Tecnico Addetto alla Sicurezza deve verificare bimensilmente che tali impianti siano sempre funzionanti e segnalare eventuali irregolarità di funzionamento degli stessi al Direttore del Museo Civico.

È inoltre tenuto bimensilmente a controllare le condizioni termo idrometriche e ambientali del palazzo, secondo i parametri di legge, e a comunicare eventuali anomalie registrate al Direttore e al Conservatore del Museo.

A seguito di ogni sopralluogo ordinario il Responsabile Tecnico Addetto alla Sicurezza è tenuto a redigere relativo report da inviare al Dirigente del Settore Cultura e alla Direzione del museo. In occasione dell'utilizzo di sale e spazi aperti per l'organizzazione di attività che non comportano allestimenti, è tenuto a verificare che vengano rispettate le prescrizioni già vigenti (se richiesto dalla direzione del museo, attraverso una sorveglianza diretta e costante) e a segnalare tempestivamente alla Direzione del museo eventuali violazioni di dette prescrizioni. In occasione dell'utilizzo di sale e spazi aperti per l'organizzazione di eventi che comportano allestimenti temporanei, egli deve verificare che detti allestimenti siano conformi alla normativa vigente che rispettino in particolare i coefficienti di carico incendio e che non determinino alterazioni degli impianti esistenti compromettendone l'efficienza. Qualora ne verificasse tale alterazione, egli è doverosamente tenuto a comunicarlo al Dirigente del Settore Cultura e alla Direzione del museo per opportuna valutazione e prescrizioni.

Per tale servizio viene stimato un monte ore minimo annuale pari a 96 ore al costo orario di Euro 40,00, migliorabile in sede di gara. Il valore contrattuale del servizio è stimato in Euro 3.840,00 IVA esclusa.

Tutte le attività di detto servizio saranno programmate in accordo con la Direzione del museo. L'Amministrazione Comunale potrà richiedere ulteriori ore di servizio, qualora ne ravvisasse la necessità o per motivi di sicurezza e urgenza.

D) Biglietteria on site

L'accesso alla visita di Palazzo Te è regolato da un sistema di biglietteria integrato su più sedi che consente la visita al museo di Palazzo Te, MACA (Mantova Collezioni Antiche - museo), Tempio Alberti e le esposizioni temporanee; il biglietto è acquistabile presso le biglietterie di Palazzo Te e del MACA.

Il servizio prevede la vendita dei titoli di ingresso alle suddette sedi e alle esposizioni temporanee, la vendita delle card dedicate (es. Mantova –Sabbioneta card e Super Card Cultura) e il servizio di prenotazione per singoli, gruppi, gruppi scolastici e visite guidate.

Deve essere possibile inoltre attivare l'acquisto dei biglietti anche presso altre sedi di terzi (fino a un massimo di 5) che potranno collegarsi al sistema da remoto con un account dedicato. I biglietti dovranno confluire nei report delle vendite.

La ditta appaltatrice deve provvedere:

- all'installazione della postazione per l'emissione dei biglietti, con terminale e stampante nella Sala d'ingresso di Palazzo Te (o in altro luogo indicato dal Comune), inclusa la fornitura della linea internet e di tutti i supporti hardware e software - compresa la loro installazione e configurazione - necessari per l'espletamento dei servizi di biglietteria del museo, con la previsione di una forma di dialogo informatico con il terminale installato presso Palazzo San Sebastiano, sede del museo MACA. Il software consentirà di verificare la disponibilità biglietti per ciascuna fascia oraria, emettere i biglietti delle diverse tipologie previste a livello di configurazione, verificare prenotazioni e, ove necessario, emettere i biglietti prenotati, gestire le funzioni di cassa (chiusura biglietteria, riepiloghi, statistiche).
- alla manutenzione dell'applicazione, del server e all'installazione automatica di tutti gli aggiornamenti rilasciati nei mesi di validità del contratto con un sistema dotato di

backup giornaliero ridondato geograficamente, con gestione automatizzata dello storico e notifiche real-time in caso di guasto o anomalia e monitoraggio costante 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

- alla installazione di una versione onsite del software da utilizzare come backup in caso di mancanza di connessione internet
- alla collocazione del server presso un service provider di fascia business con un servizio di monitoraggio e assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
- predisposizione della possibilità di gestire campagne promozionali online con codici di controllo unici o personalizzati
- predisposizione della possibilità di integrazione con le principali piattaforme di channel manager per la prevendita dei biglietti (es. Musement, Viator...)
- predisposizione della possibilità di verifica dello stato delle prenotazioni in tempo reale e di gestione attiva e modifica delle fasce orarie anche dal client situato in biglietteria con possibilità di inserire prenotazioni di gruppi, singoli e visite guidate
- predisposizione della possibilità di settare il client in biglietteria con profili di abilitazioni associati e personalizzate ai diversi operatori
- predisposizione della possibilità di attivare la vendita biglietti SIAE con configurazione dell'evento e della geografia dell'evento direttamente dal client di biglietteria
- all'hardware necessario al funzionamento del sistema di biglietteria così composto: 3 Personal Computer, 3 stampanti termiche per i biglietti, 3 palmari senza fili per il controllo accessi con collegamento wifi per la lettura di barcode/QRcode che si colleghi in tempo reale alla white list collegata al server centrale
- creazione di un sistema di reportistica in tempo reale e personalizzabile per il controllo di tutti i dati e le informazioni sui biglietti emessi e gli incassi derivanti dai servizi, consultabile tramite dashboard e accessibili anche da remoto con account dedicati
- integrazione sulla piattaforma di vendita in biglietteria di moduli personalizzabili di raccolta dati del visitatore che acquista il biglietto, e reportistica che aggrega i dati raccolti
- Integrazione del sistema di vendita con i principali software di gestione contabile
- alla fornitura di propria fotocopiatrice a colori e propria cancelleria (carta per stampa e fotocopie, rotoli di carta termica per terminale Pos, ecc)
- alla manutenzione della linea internet, dei computer, delle stampanti, delle fotocopiatrici e alla loro necessaria assistenza, in tutti i giorni di apertura della biglietteria, per risolvere tempestivamente (entro 12 ore dalla segnalazione) eventuali problemi di cattivo funzionamento o di blocco nell'emissione dei biglietti
- alla fornitura e stampa dei biglietti con caratteristiche compatibili al sistema di emissione elettronico delle biglietterie. La tipologia e l'impostazione grafica dei biglietti dovranno essere concordate con la direzione del museo

Alla creazione di possibilità di integrare e personalizzare la pagina di vendita con moduli di raccolta dati e informazioni sui visitatori da utilizzare a fini di marketing nel rispetto del GDPR

Card dedicate.

L'accesso al museo è possibile anche mediante l'acquisto di card dedicate.

Presso la biglietteria di Palazzo Te la ditta appaltatrice provvederà alla vendita di card dedicate, secondo le modalità contemplate negli accordi sottoscritti tra Comune di Mantova e altri enti pubblici e privati aderenti. Il Comune fornisce le indicazioni necessarie sia per la dotazione informatica a carico dell'appaltatore, sia per la fornitura dei biglietti stampati.

Le card dedicate attualmente in essere sono:

- Mantova Sabbioneta Card, che prevede un'unica card per l'accesso a più musei del territorio mantovano (potrà essere previsto un supplemento in occasione di mostre);
- Supercard Cultura che prevede l'accesso per 12 mesi ad un costo ridotto a tutti i residenti di Mantova e Provincia.

La ditta appaltatrice è tenuta ad accettare gli eventuali accordi tra Comune di Mantova e altri enti pubblici e privati.

Biglietteria

Il personale addetto alla biglietteria deve avere una buona conoscenza della lingua inglese, predisposizione all'accoglienza, conoscenza dei servizi museali e turistici del Comune di Mantova.

Per quel che riguarda il servizio biglietteria è richiesta la presenza di norma di un addetto nei seguenti orari:

- dal mercoledì al lunedì dalle ore 9:00 alle ore 18:00, durante il periodo in cui è in vigore l'ora solare e dalle ore 9:00 alle ore 18:30, durante il periodo in cui è in vigore l'ora legale.

Se gli orari di apertura del museo varieranno, potranno cambiare conseguentemente gli orari dei servizi richiesti o il personale potrà essere integrato a due addetti nei momenti di maggiore flusso turistico. A titolo meramente indicativo, quindi senza alcun vincolo da parte del Comune, si prevede una richiesta media di circa 280 ore mensili per Palazzo Te, in ogni modo variabili in occasione di festività, mostre ed eventi

L'unico giorno in cui il museo chiude per l'intera giornata è il 25 dicembre, mentre la biglietteria chiuderà tutti i martedì ma il museo sarà aperto per attività interne (didattica, shooting, restauri, manutenzioni) .

Gestione cassa. La ditta appaltatrice dovrà garantire che la cassa del museo disponga sistematicamente di tagli monetari inferiori ai 5 euro al fine di agevolare le operazioni di resto.

Incassi e Rendiconti. La responsabilità degli incassi giornalieri sarà a carico della ditta appaltatrice, che avrà cura di rendicontare quotidianamente al museo gli ingressi giornalieri suddivisi per fasce orarie e per tipologia di biglietto emesso. Gli incassi dovranno essere consegnati all'ufficio amministrativo del museo, secondo la procedura di sicurezza che la direzione comunicherà alla ditta appaltatrice e che questa sarà tenuta ad accettare.

Per quel che riguarda le prevendite, gli incassi giornalieri dovranno essere versati, entro la metà del mese successivo a quello di riferimento, al Tesoriere del Comune.

Il Comune potrà effettuare in qualsiasi momento opportune verifiche sull'osservanza della corretta esecuzione del servizio di biglietteria e sull'emissione del biglietto, tramite il proprio personale e/o il corpo dei vigili urbani.

Non esistono da parte del Comune coperture assicurative cui fare eventuale ricorso.

2.2 Servizi in concessione

E) Biglietteria online e prenotazioni

Al sistema di biglietteria on site sarà connesso e integrato un servizio di prenotazione che consentirà la prevendita dei biglietti via internet e tramite un call center telefonico.

Il call center dovrà essere attivo dalle 8:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle 8:00 alle 18:00; la domenica dalle 8:00 alle 13; al di fuori degli orari di servizio indicati, il servizio di Call Center non sarà attivo, ma dovrà essere sostituito da un servizio di risposta automatica, che fornirà informazioni predefinite su orari e modalità di prenotazione dei biglietti. Il call center dovrà essere strutturato con numero verde gratuito, dedicato esclusivamente alla prenotazione con relativa prevendita dei biglietti di ingresso. Il servizio dovrà essere intensificato in occasione di mostre o eventi, con un numero di operatori adeguato, che garantisca un'efficiente e rapida soddisfazione delle richieste di prenotazione in prevendita.

Il personale del Call Center dovrà essere regolarmente assunto secondo il CCNL Aziende di call center, con comprovata preparazione specifica, multilingue e garantire l'erogazione del servizio secondo standard di professionalità, competenza e cortesia nel rapporto con l'utenza. Dovrà essere assicurato uno SLA (Service Level Agreement) che prevede la ricezione di almeno l'80% delle chiamate in ingresso e la risposta dell'operatore entro 45" dall'uscita dall'IVR.

Dovrà essere utilizzato un numero di telefono geografico dedicato con prefisso della città di Mantova, a cui dovrà essere data visibilità, pubblicandolo sul sito web e promuovendolo in tutti i materiali di comunicazione ad essa relativi.

L'accesso al servizio dovrà essere regolato da IVR (Interactive Voice Responder) con messaggio di benvenuto in lingua italiana (lingua inglese opzionale senza oneri aggiunti).

Il Call Center dovrà raccogliere le prenotazioni dei gruppi (adulti e scolaresche) e dei singoli, verificare la disponibilità di ingressi nelle date e orari richiesti, raccogliere i dati anagrafici dell'acquirente, inserire la prenotazione dei biglietti nel sistema di biglietteria.

Il Call Center dovrà dare inoltre ai visitatori informazioni riguardanti:

- Date e orari di apertura, prezzi d'ingresso, riduzioni ed agevolazioni
- Modalità di prenotazione e prepagamento dei biglietti
- Svolgimento e tempistica dei tour guidati
- Fornire recapiti e contatti del servizio didattico
- Brevi note sulle opere esposte
- Come raggiungere la sede espositiva e accessibilità

La prevendita online dovrà consentire agli utenti di acquistare i titoli d'ingresso direttamente dal sito di Palazzo Te e del MACA senza essere reindirizzati su altre piattaforme online. Dovrà essere possibile acquistare non solo biglietti e abbonamenti, ma anche servizi e prodotti connessi con la visita (es. audioguide e visite guidate singole o gruppi).

La prevendita online dovrà avere una grafica coordinata con quella del sito di riferimento indicato del Committente (Palazzote.it e maca.museimantova.it) dove siano acquistabili non solo biglietti e abbonamenti, ma anche servizi e prodotti connessi con la visita.

Il pagamento dovrà poter essere effettuato dal Cliente tramite carta di credito, l'importo sarà accreditato su un conto corrente apposito e il corrispettivo riversato con bonifico con la frequenza e le condizioni concordate. Il servizio di prevendita online sarà attivo 24 ore su 24, con disponibile un servizio di assistenza via e-mail ai clienti che acquistano, attivo in orario d'ufficio, nonché un servizio di call center destinato principalmente ad agenzie di viaggio e gruppi che non volessero effettuare il pagamento con carta di credito.

Per la gestione del servizio di prenotazione il concessionario applicherà e incasserà dai visitatori un diritto di prevendita di importo massimo non superiore a Euro 1,50 (tariffa ordinaria) o Euro 0,50 (tariffa ridotta per studenti), senza oneri aggiuntivi per il Comune. Nessun diritto di prevendita verrà applicato ai visitatori con diritto all'ingresso gratuito. La prenotazione sarà valida solo se accompagnata dal pagamento dell'intero prezzo del biglietto d'ingresso.

La ditta dovrà provvedere all'integrazione sulla piattaforma di vendita di moduli personalizzabili di raccolta dati del visitatore che acquista il biglietto, e a una reportistica dedicata di aggregazione dei dati raccolti

Prenotazioni delle visite guidate a orari fissi / per gruppi a richiesta

Prenotazioni delle visite a orari fissi (on site, on line e tramite call center)

Il servizio di prenotazione e acquisto delle visite guidate riguarderà le partenze fisse delle guide per la visita di Palazzo Te, MACA e Tempio Alberti agli orari stabiliti dal museo e con le modalità definite tramite accordi con le guide (sino al 30 giugno 2023 partenza dei gruppi alle ore 10.15, 11.15, 15.15, 16.15, 17.15, di ogni sabato, domenica e festivi + eventuali orari aggiuntivi definiti con preavviso di minimo 7 giorni in caso di ponti o eventi).

Il concessionario che si occuperà di gestire il servizio di prenotazione e vendita dovrà provvedere a riconoscere il pagamento degli operatori tramite bonifico bancario sulla scorta delle fatture mensili emesse dagli operatori aderenti al contratto, a coordinarli assicurando che gli operatori siano adempienti ai loro obblighi, acquisisce le prenotazioni, promuove il servizio stesso e si occupa della distribuzione, ritiro, sanificazione delle radioguide per gli operatori che vorranno avvalersene previo pagamento di una cauzione stabilita in € 50,00 che verrà restituita all'operatore stesso alla riconsegna completa del materiale al termine del servizio di guida.

Per la gestione del servizio di prenotazione delle visite ad orari fissi il concessionario applicherà e incasserà dai visitatori un diritto di prevendita di Euro 1,00 (tariffa ordinaria) per ogni visita guidata venduta a visitatore pagante (oltre al diritto di prevendita sul biglietto), senza oneri aggiuntivi per il Comune.

Prenotazioni dei gruppi extra orari fissi (on line e call center)

Il servizio di prenotazione on line e call center potrà disporre anche della vendita di visite guidate per gruppi (max 20 persone: adulti italiano, adulti lingua straniera e scuole italiane) relativamente ai percorsi museali legati al biglietto (Palazzo Te, Maca e Tempio). I pagamenti

degli operatori verranno regolati dal concessionario mediante bonifico bancario, (a 60gg d.f.) sulla scorta delle fatture emesse mensilmente dagli operatori.

Per la gestione del servizio di prenotazione delle visite guidate per gruppi extra orari fissi il concessionario applicherà e incasserà dai gruppi (oltre al diritto di prevendita sul biglietto) la seguente tariffa:

Gruppi scuole italiano €18,00 (costo della visita guidata al gruppo € 90,00 di cui € 72,00 lordi alla guida)

Gruppi adulti italiano € 23,00 (costo visita guidata al gruppo € 115,00 di cui € 92,00 lordi alla guida)

Gruppi lingua (scuole e/o adulti) € 30,00 (costo visita guidata € 150,00 di cui € 120,00 lordi alla guida).

Si stima una vendita annua media di 250 visite guidate gruppi extra orari fissi

Operatore del servizio prenotazione

Per ciascuna prenotazione dovranno essere specificati una serie di attributi quali data di effettuazione, cliente a cui la prenotazione è associata, operatore che effettua la prenotazione, quantità e prezzo, eventuali convenzioni, prova dell'avvenuto pagamento e rispettiva data, data di emissione in caso di rilascio del titolo di accesso, scadenze, eventuali note, etc. Inoltre, ad ogni prenotazione sono associati tipologia di biglietto e turno d'accesso, permettendo un'ottimale gestione delle disponibilità e capienze.

L'operatore dell'ufficio prenotazioni dovrà quindi:

- ricercare e fornire telefonicamente informazioni circa orari di apertura e disponibilità di biglietti;
- prenotare biglietti di ingresso o visite guidate per una specifica data e ora, raccogliendo i dati dei visitatori a cui intestare la prenotazione;
- inviare una ricevuta di acquisto che potrà essere presentata in biglietteria il giorno e ora della visita, consentendo la veloce stampa dei biglietti
- modificare/integrare/annullare prenotazioni effettuate in precedenza, fino a qualche ora prima dell'orario previsto per l'ingresso (tale termine temporale sarà impostabile a livello di configurazione), stampare un report settimanale con le assegnazioni delle persone alle diverse attività prenotate;

Il sistema dovrà prevedere l'invio di una serie di notifiche via e-mail in diverse fasi della prenotazione:

- conferma e modifica di una prenotazione;
- conferma di avvenuto pagamento;
- cancellazione della prenotazione.

Tutte le mail dovranno essere configurabili in quanto a testo, destinatari, eventuali allegati. Il sistema gestisce inoltre degli automatismi configurabili, che permettono di inviare determinate informazioni via e-mail in giorni e ad orari predefiniti (per esempio, configurare un automatismo che un certo numero di giorni prima della visita invii all'intestatario della prenotazione un reminder).

La cassa presso il Museo dovrà poter verificare attraverso un'apposita interfaccia le prenotazioni e, ove previsto, emettere i biglietti prenotati riscuotendo il relativo importo.

Controllo accessi

Dovrà essere installato un sistema di controllo accessi elettronico per far accedere direttamente all'ingresso chi abbia acquistato in prevendita. Il modulo di controllo accessi consente, con l'uso degli appositi lettori, la lettura del codice a barre/QRcode sia su supporti cartacei, sia dallo schermo di smartphone/tablet. Il visitatore potrà mostrare all'ingresso il biglietto cartaceo stampato in biglietteria oppure ricevuto via e-mail in modalità Print@Home (anche sul proprio smartphone/tablet) per validare l'accesso. Il sistema dovrà consentire comunque la stampa del titolo prenotato presso la biglietteria per consentire l'accesso al visitatore.

Il controllo accessi automatizzato dovrà rendere visibile in tempo reale il numero di ingressi, per qualsiasi varco tramite il sistema. Una pagina specifica indicherà, infatti, il numero progressivo di biglietti venduti per la giornata corrente, comprensivi delle prenotazioni on-line confermate, e il numero di visitatori entrati registrati dai palmari.

F) Servizio noleggio di supporti alla visita audioguide

La ditta concessionaria fornirà tutto quanto servirà all'espletamento del servizio di visite con audioguida per il percorso museale di Palazzo Te.

Nello specifico fornirà non meno di n. 30 apparecchi per Palazzo Te – o in numero maggiore, su richiesta della Direzione del museo, qualora si rendesse necessario in occasione di mostre, e tutti gli accessori quali batterie, carica batterie, contenitori-espositori etc., utili al corretto svolgimento del servizio, comprese le segnalazioni/indicazioni grafiche per la fruizione delle audioguide. Il supporto alla visita con apparecchio tradizionale (fisico) può anche essere affiancato da un servizio digitale (emettendo un QR-code all'acquisto del servizio). Sarà cura della ditta concessionaria provvedere al servizio avvalendosi di prodotti tecnologicamente avanzati, aggiornandoli sistematicamente e provvedendo alla sostituzione delle apparecchiature danneggiate o scomparse ed ad una periodica sanificazione.

La ditta concessionaria fornirà il testo di base in lingua italiana, che verrà sottoposto alla direzione del museo per verifica ed eventuali correzioni o integrazioni. Il testo dovrà essere strutturato in schede per complessive 36-40 cartelle di word da 1.500 battute spazi inclusi. Una volta approvato dalla direzione, la ditta aggiudicataria provvederà a tradurre il testo, mediante madrelingua, in inglese, francese, tedesco, spagnolo e giapponese e alla registrazione del testo nelle audioguide da rendere disponibili nelle lingue italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo e giapponese. La registrazione dovrà essere eccellente.

I testi in italiano e le traduzioni realizzate nelle lingue inglese, francese, tedesco, spagnolo e giapponese rimangono di esclusiva proprietà del Comune di Mantova, al quale andranno consegnate in forma cartacea e su supporto informatico, anche al termine della concessione.

Il prezzo offerto al pubblico per il noleggio dell'audioguida è di Euro 5,00

La distribuzione delle audioguide avverrà secondo le seguenti modalità:

- incasso del corrispettivo per il noleggio dell'audioguida;

- controllo del funzionamento dell'audioguida e della carica della batteria, eventualmente provvedendo alla ricarica;
- consegna dell'audioguida;
- ritiro del documento di riconoscimento;
- alla fine dell'utilizzo dell'audioguida, ritiro della stessa e restituzione del documento.

Normalmente l'addetto alla biglietteria provvederà anche alla distribuzione delle audioguide al pubblico. Nei periodi in cui a Palazzo Te saranno in corso mostre organizzate o sostenute dal Comune, verificato il maggiore afflusso dei visitatori, al fine di garantire l'efficiente funzionamento del servizio e su richiesta della direzione del museo, il concessionario dovrà fornire a proprio carico una persona specificamente addetta alla distribuzione delle audioguide (senza oneri aggiuntivi per il Comune).

Il concessionario dovrà inviare giornalmente al Comune un report con i dati degli incassi conseguiti e il numero dei noleggi. Sarà a carico del concessionario la responsabilità dell'incasso, che sarà suddiviso secondo le seguenti percentuali: ditta concessionaria: 65% e Comune di Mantova 35%.

Nei periodi in cui sono in corso mostre organizzate o sostenute dal Comune, se al concessionario verrà affidata anche la realizzazione dell'audioguida per la visita della mostra, l'incasso del noleggio verrà suddiviso secondo le seguenti percentuali: ditta appaltatrice 80% e Comune di Mantova 20%.

Incassi e Rendiconti. La responsabilità degli incassi giornalieri sarà a carico della ditta concessionaria che avrà cura di rendicontare quotidianamente al museo, suddivisi per fasce orarie. Dovrà versare mensilmente al Tesoriere del Comune (entro il giorno 5 del mese successivo a cui si riferiscono gli incassi) la quota degli incassi spettante a quest'ultimo, unitamente agli incassi derivanti dalle prevendite.

G) Servizio di bookshop e merchandising

Il servizio di libreria dovrà essere fornito assicurandone il buon funzionamento sotto il profilo qualitativo e quantitativo e in relazione all'importanza storico-artistica del complesso monumentale, anche grazie a un'ideale fornitura di tutti gli articoli necessari.

L'affidatario dovrà richiedere tutti i necessari permessi per l'apertura dell'attività di vendita e dovrà rispettare le prescrizioni di allestimento in merito all'antincendio previste per gli ambienti dedicati a tale spazio.

Il materiale in esposizione e in vendita presso il bookshop di Palazzo Te dovrà essere approvato dal Direttore dei Musei Civici. Il Comune si riserva il diritto di fornire materiale da destinare alla vendita e la ditta affidataria si impegna a farlo porre immediatamente in vendita secondo le istruzioni ricevute.

La responsabilità dell'incasso sarà a carico della ditta affidataria, con applicazione delle seguenti percentuali a favore del Comune di Mantova: 70%, se derivanti dalla vendita di materiale di proprietà comunale; 10%, se derivanti dalla vendita di altro materiale. La ditta dovrà trasmettere al Comune un rendiconto/riepilogo trimestrale relativo alla gestione del bookshop, comprensivo di quanto incassato e provvedere al versamento delle spettanze del

Comune entro 15 giorni dalla scadenza del trimestre e provvedere al versamento delle spettanze del Comune entro 30 giorni dal ricevimento della fattura.

Art.3 - Durata dell'affidamento

Il contratto avrà durata di 12 mesi a decorrere dalla sua stipulazione o dalla data del verbale di avvio esecuzione anticipata delle prestazioni (art. 11).

L'Amministrazione si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata massima di ulteriori 12 mesi.

L'ente appaltante dovrà notificare tale intenzione alla ditta affidataria, a mezzo di raccomandata A.R. o invio tramite posta elettronica certificata a musei@pec.comune.mantova.it, entro il mese precedente la scadenza del contratto.

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art.106 comma 11 del codice per un periodo massimo di mesi 6 .In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi, o più favorevoli, prezzi, patti e condizioni.

Qualora, durante il suddetto periodo, il Comune conceda la gestione del Museo di Palazzo Te alla Fondazione Palazzo Te, cui saranno affidate le attività museali inerenti, compresi i servizi oggetto del presente capitolato, il Comune di Mantova si riserva la facoltà di cedere il contratto di cui al presente capitolato alla Fondazione Palazzo Te, che subentrerà al Comune agli stessi patti e condizioni. In tal caso il Comune corrisponderà all'aggiudicatario quanto dovuto per le prestazioni svolte sino alla cessione, senza la possibilità di riconoscere alcun indennizzo o di accogliere richieste di risarcimento. La Fondazione Palazzo Te corrisponderà all'aggiudicatario quanto dovuto per le prestazioni svolte dalla data del subentro sino al termine del contratto secondo quanto previsto da capitolato.

Art. 4 - Valore dell'affidamento

Il valore complessivo dell'affidamento dei servizi oggetto del presente capitolato è stimato in € 694.800,00 (diconsi secentonovantaquattromilaottocento/00) IVA esclusa, di cui:

a) Euro 529.800,00 (diconsi cinquecentoventinovemilaottocento/00), IVA esclusa, quale valore stimato dei servizi affidati in appalto per l'intera durata del contratto, comprensivo di Euro 3000,00 di oneri per la sicurezza (scaturenti da DUVRI non soggetti a ribasso).

Detto importo risulta così determinato:

	Richiesta oraria media mensile	Richiesta oraria media per il periodo contrattuale	Costo orario posto a base di gara	Totale valore stimato
Servizi all'art.2, lettere A), B) D)	2179	26148	Euro 20,00	Euro 522.960,00
Servizio all'art.2,	8	96	Euro 40,00	Euro 3.840,00

lettera C)				
oneri sicurezza ex Duvri				Euro 3.000,00
Valore totale appalto				Euro 529.800,00

Le ore stimate sono puramente indicative e sono state calcolate presuntivamente sulla base di dati storici.

Le ore richieste potranno quindi aumentare o diminuire secondo le effettive necessità del Museo; le relative variazioni in riduzione e/o in aumento dovute alle particolari esigenze non potranno comunque superare il 20% del monte ore annuali stimato ed indicato nella tabella di cui sopra, come disposto dall'art.106 comma 12 del D.lgs. 50/2016.

In tal caso l'Appaltatore sarà tenuto ad assoggettarsi alle stesse condizioni e patti contrattuali, senza poter esigere indennizzi, compensi, risarcimenti, maggior ritorsioni di alcun genere, salvo l'adeguamento in diminuzione o in aumento del corrispettivo conseguente alla variazione autorizzata e/o richiesta.

A base di gara vengono proposte quindi le seguenti tariffe orarie :

-Euro 20,00, quale tariffa media oraria unica per servizio festivo e feriale e serale comprensiva di tutto, anche degli oneri riflessi, assicurazione, vestiario, relativamente ai servizi di cui all'art. 2, lettere A), D). Tale tariffa include anche l'importo relativo al servizio di cui alla lettera B) stimato forfettariamente.

- Euro 40,00 IVA esclusa per il servizio di cui all'art.2, lettera C).

La stazione appaltante ha redatto il DUVRI ai sensi dell'art. 26, comma 3 del D.lgs. 81/2008, che potrà essere aggiornato, anche su proposta dell'affidatario del contratto, in caso di modifiche di carattere tecnico, logistico o organizzativo incidenti sulle modalità realizzative; l'eventuale proposta dovrà essere formulata entro 30 giorni dall'aggiudicazione. In ogni caso le modifiche proposte dall'affidatario non potranno comportare l'aumento dell'importo previsto per oneri di sicurezza.

b) /00), IVA esclusa, quale valore stimato dei servizi affidati in concessione per l'intera durata del contratto.

Detto importo risulta così determinato:

Ricavi annui:

Incassi audioguide	€ 50.000,00
Incassi bookshop	€ 50.000,00
Incassi diritti prenotazione e visite	€ 65.000,00
Totale Ricavi	€ 165.000,00

Detti importi sono stati stimati sulla base dei dati storici, considerata l'alea dei relativi incassi derivante dall'andamento delle richieste dell'utenza.

Art.5- Servizi minimi

Nel caso di sciopero del personale l'appaltatore si impegna a darne comunicazione al Comune di Mantova almeno due giorni prima e si impegna ad assicurare comunque un servizio minimo essenziale secondo le indicazioni che verranno date dal Comune.

In caso di interruzione del servizio per cause di forza maggiore l'appaltatore deve darne tempistica comunicazione al Comune ed assicurare un servizio minimo d'emergenza.

Art.6 - Personale dell'impresa

È fatto obbligo alla ditta aggiudicataria di dare piena attuazione, nei confronti del personale comunque da lei dipendente e, se costituita in forma di società cooperativa, anche nei confronti dei soci-lavoratori impiegati, agli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie e a ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale stesso, sollevando l'Amministrazione Comunale da qualsiasi responsabilità nei confronti dei lavoratori, dipendenti e soci, ed assumendosi integralmente l'onere del corretto trattamento retributivo, contributivo e assistenziale, anche in sede di contenzioso del lavoro.

Al personale di biglietteria e al personale di sorveglianza con il ruolo di capoturno la ditta appaltatrice dovrà attribuire un livello retributivo superiore a quello dei semplici sorveglianti adeguato alle maggiori responsabilità affidate.

Il Comune di Mantova è esplicitamente sollevato da ogni obbligo e responsabilità che possa far valere il personale impiegato dal mancato rispetto delle norme dei CCNL e su eventuali carenze in ordine agli obblighi previdenziali, assistenziali ed erariali in capo al proprio datore di lavoro. Su specifica richiesta del Comune, la Ditta si obbliga a produrre tutta la necessaria documentazione attestante la regolarità dei rapporti d'impiego.

Alla ditta appaltatrice è fatto obbligo d'osservanza delle norme di legge in merito alla sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro di cui al D.lgs. 81/2008 e smi, nonché di disporre adeguati controlli sanitari sul personale. L'Amministrazione comunale si riserva la facoltà di disporre adeguati controlli in merito a quanto sopra.

La ditta appaltatrice dovrà fornire l'elenco del personale impiegato nell'appalto, specificando i nominativi dei capoturno, provvedendo al suo costante aggiornamento. Dovrà nominare un responsabile dei servizi di comprovata esperienza e di gradimento del Comune che funga da referente ed operi in accordo con le disposizioni date dagli uffici del museo.

La ditta appaltatrice garantisce che il personale in servizio indossi un'uniforme e che sia munito di tesserino di riconoscimento.

La ditta appaltatrice dispone che il personale certifichi il servizio effettivamente prestato tramite l'apparecchio automatico di registrazione presenze collocato a Palazzo Te. La ditta è tenuta, su richiesta del Comune di Mantova, ad esibire le registrazioni effettuate dal personale.

Nel caso in cui nel corso di tali verifiche emergessero irregolarità, il Comune di Mantova potrà richiedere l'intervento dei competenti uffici.

Il personale della ditta è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

La ditta appaltatrice è responsabile della condotta del proprio personale. L'Amministrazione Comunale potrà chiedere la sostituzione di personale che per giustificato motivo non risultasse idoneo al servizio.

Con riferimento alle prestazioni oggetto del presente Capitolato, la ditta appaltatrice si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal DPR 16 aprile 2013 n.62 (codice di comportamento dei dipendenti pubblici) ai sensi dell'art.2, comma 3 dello stesso DPR. La violazione degli obblighi di cui al DPR 16 aprile n.62 sopra richiamati, può costituire causa di risoluzione del contratto

Art.7 – Intervento sostitutivo della Stazione Appaltante per inadempienze contributive e retributive

Ai sensi dell'art. 30, commi 5 e 6 del D.lgs. n. 50/2016 il Comune di Mantova:

- in caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva relativo a personale dipendente, dell'appaltatore o dei soggetti titolari di subappalti, impiegato nell'esecuzione del contratto, trattiene dalle fatture l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali ed assicurativi. La trattenuta opera anche nel caso le somme dovute all'appaltatore coprano solo in parte le inadempienze contributive.
- in caso di inadempienza retributiva (ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale impiegato nel servizio) il Responsabile Unico del Procedimento invita per iscritto il soggetto inadempiente, e in ogni caso l'affidatario, a provvedere entro i successivi quindici giorni. Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, il Comune di Mantova pagherà direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'affidatario del contratto ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente nel caso in cui sia previsto il pagamento diretto ai sensi dell'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

L'appaltatore è altresì responsabile in solido, ai sensi dell'art. 105, comma 8, del D. Lgs. n. 50/2016, dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

Art.8 – Clausola sociale. Prioritario assorbimento di personale del precedente aggiudicatario

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore di cui all'art. 51 del D.lgs. n. 81/2015.

Art. 9 - Responsabilità

La ditta appaltatrice è responsabile della corretta esecuzione delle disposizioni e prescrizioni impartite con il presente Capitolato, nonché dell'ottemperanza al contratto e a tutte le norme di legge e regolamenti in materia di appalti e diritti del lavoro.

La ditta appaltatrice ha l'obbligo di fornire all'Amministrazione Comunale, se richiesta, tutta la documentazione necessaria ad appurare l'effettività di tale ottemperanza.

La ditta appaltatrice risponde nei confronti del Comune di tutti i danni allo stesso causati da furti o atti vandalici che si verificano nei palazzi, conseguenti a propria incuria, negligenza o ad inadeguata esecuzione del servizio. La ditta appaltatrice assume ogni responsabilità per eventuali danni arrecati a persone, a beni, all'Amministrazione Comunale o a terzi nell'esecuzione delle prestazioni previste, garantendo altresì di mantenere estranea l'Amministrazione Comunale da ogni pretesa avanzata da chiunque al riguardo. A tale proposito la ditta appaltatrice provvederà a contrarre un'adeguata polizza d'assicurazione di Responsabilità Civile verso Terzi e prestatori d'opera, per danni arrecati a terzi (incluso il Comune di Mantova) nello svolgimento della sua attività. Il massimale di polizza non dovrà essere inferiore Euro 3.000.000,00 unico RCT (RCT:€ 3.000.0000 per sinistro con il limite di € 3.000.000 per ogni persona e di € 3.000.000 per danni e cose) e a 1.500.000,00 (per sinistro e per persona) per la RCO. Copia della polizza dovrà essere consegnata al Comune di Mantova entro i 10 giorni precedenti l'inizio dell'appalto, pena la risoluzione dello stesso.

Le suddette coperture assicurative dovranno essere mantenute per tutta la durata dell'appalto, incluse eventuali proroghe del contratto stesso, ferma la garanzia eventualmente richiesta per i danni accaduti successivamente all'esecuzione dell'appalto in conseguenza del medesimo.

La ditta appaltatrice terrà indenne il Comune di Mantova per i danni eventualmente non coperti in tutto o in parte dalle coperture assicurative.

L'operatività o meno delle coperture assicurative stesse non esonera la ditta appaltatrice dalle responsabilità di qualunque genere, su di esso incombenti, né dal rispondere di quanto non coperto, in tutto o in parte, dalle coperture assicurative.

La ditta aggiudicataria manleva il Comune di Mantova per danni a beni dell'aggiudicatario stesso e si impegna a fare inserire nella polizza assicurativa una speciale clausola di rinuncia dell'Assicuratore al diritto di surroga (salvo solo il caso di dolo) nei confronti del Comune di Mantova e dei suoi dipendenti o collaboratori.

Art.10 – Sicurezza

Il personale in servizio della ditta dovrà fare proprio il Piano di Emergenza del museo, redatto dal Comune di Mantova e, all'occasione, prestarsi con serietà alle prove di evacuazione.

Il personale in servizio dovrà essere in possesso dei requisiti di cui al D.M. 10.03.1998 in materia di lotta antincendio in luogo di lavoro giudicato a rischio elevato.

La formazione ai sensi del D. Lgs. n. 81/08 è a carico dell'Appaltatore; il programma di formazione dovrà essere basato anche sulla specifica documentazione fornita dal Committente.

L'Amministrazione Comunale promuove la cooperazione e il coordinamento per la gestione della sicurezza durante le attività oggetto del presente appalto e in tale ambito fornirà alla ditta appaltatrice copia della documentazione in suo possesso attinente alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro ove avrà esecuzione il presente appalto, ivi compreso il documento unico di valutazione dei cosiddetti rischi interferenziali (DUVRI). La Committente si impegna inoltre a fornire qualsiasi ulteriore informazione successiva e/o integrativa ai predetti documenti di valutazione, così come previsto all'art. 26, comma 3, D. Lgs. n.81/08 e s.m.i..

Tutte le attività descritte nel presente Capitolato – sia che comportino compresenza di personale operativo della Committente, sia che non la comportino – dovranno essere svolte dall'Appaltatore nel pieno rispetto delle vigenti norme di sicurezza ed igiene del lavoro, osservando altresì per le prime quanto specificato nel predetto documento di valutazione dei rischi interferenziali, che – anticipato ai concorrenti, in quanto da considerarsi specifica tecnica per l'esecuzione dell'appalto e restituito dagli stessi, in sede di presentazione dell'offerta, debitamente firmato in segno di presa visione e accettazione – verrà comunque allegato al contratto.

Art.11 – Avvio dell'esecuzione dell'affidamento

Il Comune di Mantova si riserva, nei casi di urgenza e/o di necessità, di richiedere l'avvio della prestazione contrattuale con l'emissione di apposita comunicazione di aggiudicazione, anche in pendenza di stipula del contratto.

L'appaltatore è tenuto ad avviare le prestazioni oggetto dell'appalto entro la data indicata dalla comunicazione di avvio trasmessa dal Comune di Mantova, previo ricevimento della completa documentazione richiesta tra cui la polizza di assicurazione e la costituzione del deposito cauzionale.

Art.12 - Cauzione definitiva

L'esecutore del contratto è obbligato a costituire una garanzia fideiussoria del 10% dell'importo contrattuale come previsto dall'art.103 del D.lgs. 50/2016.

In caso di garanzia sotto forma di cauzione o fidejussione assicurativa, l'impresa di assicurazione dovrà essere tra quelle autorizzate all'esercizio del ramo cauzioni.

La garanzia dovrà prevedere espressamente le seguenti condizioni:

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

La garanzia fideiussoria garantirà per il mancato od inesatto adempimento di tutti gli obblighi assunti dalla ditta aggiudicataria, anche per quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali: l'Amministrazione, fermo restando quanto previsto al successivo art.17 avrà diritto pertanto di rivalersi direttamente sulla garanzia fideiussoria per l'applicazione delle stesse.

Ai sensi del comma 1 dell'art.103 del D.lgs. 50/2016, qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione delle penali, o per qualsiasi altra causa, la ditta aggiudicataria dovrà provvedere al reintegro entro il termine di dieci giorni dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dall'Amministrazione.

La mancata costituzione della garanzia determinerà la revoca dell'affidamento e l'incameramento da parte dell'Amministrazione Comunale, della cauzione provvisoria, così come previsto dall'art. 103 comma 3 del D.Lgs50/2016

Art.13- Cessione di contratto e subappalto

Secondo il disposto dell'art. 105 del D.lgs. 50/2016, comma 2, i servizi di cui al presente Capitolato possono essere subappaltati entro il limite consentito dal codice, alle condizioni in esso previste. Il concorrente che intenda subappaltare a terzi parte dei servizi dovrà dichiararne l'intenzione in sede di offerta, indicando la percentuale dei servizi che intende subappaltare.

Il subappalto è disciplinato dall'art.105 del D.lgs. n.50/2016, al quale espressamente si rinvia, e sottoposto alle seguenti condizioni stabilite dallo stesso articolo:

- che i concorrenti all'atto dell'offerta abbiano indicato le forniture o parti di forniture e/o servizi che intendono subappaltare;
- che l'affidatario provveda al deposito del contratto di subappalto presso la stazione appaltante almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni;
- che al momento del deposito del contratto di subappalto presso la stazione appaltante l'affidatario trasmetta altresì la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal D.lgs. 50/2016 in relazione alla prestazione subappaltata e la dichiarazione del subappaltatore attestante il possesso dei requisiti generali di cui all'art.80 del D.lgs. 50/2016.
- che non sussista nei confronti dell'affidatario del subappalto alcuno dei divieti previsti dall'art.10 della L. n.575/1965 e s.m.i.

E' fatto obbligo agli affidatari di trasmettere, all'Amministrazione Comunale, entro venti giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti corrisposti al subappaltatore con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate. Qualora gli affidatari non trasmettano le fatture quietanzate del subappaltatore entro il predetto termine, l'Amministrazione sospenderà il successivo pagamento a favore degli affidatari.

L'affidatario è tenuto ad osservare integralmente quanto previsto dall'art.105 del D.lgs. 50/2016 ed è responsabile in via esclusiva nei confronti della stazione appaltante ed in solido dell'osservanza delle norme, oltre che delle prestazioni e degli obblighi previsti nel presente Capitolato, da parte dei subappaltatori.

Il subappalto dovrà essere autorizzato dall'Amministrazione con specifico provvedimento, previa verifica del possesso in capo al subappaltatore dei medesimi requisiti di ordine generale nonché dei requisiti di carattere economico-finanziario e tecnico-professionale indicati nel bando di gara. I requisiti di carattere economico-finanziario saranno da verificare in relazione al valore percentuale delle prestazioni che il subappaltatore intende eseguire rispetto all'importo complessivo dell'appalto.

Il contratto non può essere ceduto, non può essere affidata a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni oggetto del contratto di appalto, nonché la prevalente esecuzione delle lavorazioni relative al complesso delle categorie prevalenti e dei contratti ad alta intensità di manodopera. In mancanza di tali indicazioni il subappalto è vietato.

Ai sensi di quanto previsto dall'art.105, c.14, del D.lgs. n.50/2016 e ss.mm.ii il subappaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, deve garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto e riconoscere ai lavoratori un trattamento economico e normativo non inferiore a quello che avrebbe garantito il contraente principale,

inclusa l'applicazione dei medesimi contratti collettivi nazionali di lavoro, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto ovvero riguardino le lavorazioni relative alle categorie prevalenti e siano incluse nell'oggetto sociale del contraente principale. L'affidatario corrisponde i costi della sicurezza e della manodopera, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso; la stazione appaltante, sentito il direttore dei lavori, il coordinatore della sicurezza in fase di esecuzione, ovvero il direttore dell'esecuzione, provvede alla verifica dell'effettiva applicazione della presente disposizione. L'affidatario è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente

A pena di nullità, è vietato all'impresa aggiudicataria cedere il contratto di cui al presente appalto salvo quanto previsto dall'art. 106 per le vicende soggettive del candidato, dell'offerente e dell'aggiudicatario.

Art.14 - Fallimento dell'assuntrice o morte del titolare

L'appaltatore si obbliga per sé, per i suoi eredi ed aventi causa.

L'appalto si intende risolto nel caso di fallimento della ditta aggiudicataria.

Troverà applicazione l'art. 110 del D. Lgs. n. 50/2016.

In caso di morte del titolare di ditta individuale, l'Amministrazione potrà scegliere tra la continuazione od il recesso del contratto in accordo con gli eredi ed aventi causa,.

Per quanto concerne i raggruppamenti temporanei di imprese, in caso di fallimento dell'impresa mandataria o di una delle imprese mandanti o, se trattasi di impresa individuale, in caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, si applica, per gli appalti di servizio, la disciplina dell'art. 48 comma 17 del D.lgs. 50/2016.

Art.15 - Validità dell'offerta – effetto obbligatorio del contratto

L'affidamento oggetto del presente appalto non s'intende obbligatorio e quindi efficace per l'Amministrazione Comunale sinché non siano intervenuti l'esecutività degli atti amministrativi e siano stati espletati gli accertamenti e le verifiche previsti dalle leggi vigenti.

L'offerta vincola, invece, immediatamente l'impresa aggiudicataria per 180 giorni dalla data di scadenza fissata per la ricezione dell'offerta stessa ed è irrevocabile per il medesimo periodo secondo il disposto dell'art. 32 comma 4 del D.lgs. 50/2016.

Art.16 - Fatturazione e pagamenti

A fronte dei servizi oggetto dell'appalto, l'aggiudicatario emetterà mensilmente due fatture:

- una fattura relativamente alle prestazioni di cui all'art. 2, lettere A) e B), la cui tariffa oraria determinata in sede di gara è stata definita in modo da includere anche l'importo relativo al servizio di cui alla lettera C) stimato forfettariamente.

- e una fattura relativamente alla prestazione di cui all'art.2 lettera D).

Le fatture dovranno essere intestate a:

Comune di Mantova – Settore Cultura, Turismo e Promozione della città, via Frattini 60, 46100 Mantova, Servizio Musei Civici (Cod. Fiscale 00189800204).

Le fatture dovranno essere redatte e inviate esclusivamente in formato elettronico (ex D.L. 66/2014), pena l'impossibilità di procedere al pagamento da parte dell'Amministrazione.

Ogni fattura, dovrà obbligatoriamente riportare il Codice Univoco **5KUZLE**, oltre ad ulteriori dati identificativi che verranno comunicati successivamente all'aggiudicazione definitiva, senza i quali l'Amministrazione non può procedere al pagamento.

Ai sensi dell'art. 30 comma 5-bis del D. Lgs. n. 50/2016 sull'importo netto progressivo delle prestazioni verrà operata una ritenuta nella misura dello 0,5%. Le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante dell'attestazione di regolare esecuzione, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva regolare.

La liquidazione delle fatture sarà disposta dal Settore Cultura, Turismo e Promozione della città, previo accertamento della integrale ottemperanza delle condizioni previste dal presente Capitolato.

Il pagamento delle stesse sarà effettuato dalla Tesoreria comunale su mandato del responsabile del servizio di ragioneria comunale, nel rispetto del termine (previsto dal D.lgs. n.231/2002 come modificato dal D.lgs. n.192/2012) di 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura inoltrata, tramite il Sistema di Interscambio gestito dall'Agenzia delle Entrate (ex Legge n.244/2007, art.1, comma 211), alla casella di posta certificata musei@pec.comune.mantova.it collegata al Codice univoco suindicato. Tale data coinciderà con quella di rilascio della ricevuta di consegna da parte del Sistema di Interscambio.

Ai sensi dell'art.1 - comma 629 - della Legge di Stabilità 2015 (che modifica il DPR n.633/1972 inserendo l'art.17-ter), l'Amministrazione è tenuta al rispetto del meccanismo detto "split payment" per effetto del quale verserà direttamente l'IVA all'erario anziché al fornitore, che, comunque, dovrà esporla in fattura.

Condizione per la liquidazione delle fatture sarà l'acquisizione da parte dell'Amministrazione Comunale di DURC regolare in corso di validità; qualora tale condizione non si verificasse, l'Amministrazione potrà sospendere la liquidazione delle fatture, in attesa di regolarizzazione e avrà immediata facoltà di rescindere il rapporto contrattuale.

Il Comune di Mantova emetterà trimestralmente la fattura intestata all'aggiudicatario relativamente al servizio di cui all'art. 2, lettera F).

Art.17 - Adempimento agli obblighi di cui alla legge 136/2010

Ai sensi e per gli effetti dell'art.3, comma 8, L. n. 136/2010:

a. L'appaltatore è tenuto ad assolvere tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della L. 136/10 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi al presente appalto.

b. Qualora l'appaltatore non assolva agli obblighi previsti dall'art.3 cit. per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto, il contratto si risolve di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art.3.

c. L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui al presente articolo procede all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente la stazione appaltante e la prefettura ufficio territoriale del Governo territorialmente competente.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 9, L. cit. la stazione appaltante verifica che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi

titolo interessate ai lavori, ai servizi e alle forniture di cui al comma 1 dell'art.3 cit., sia inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata legge.

Art.18 - Verifica di conformità dei servizi

Ai sensi dell'art.102 comma del D.lgs. 50/2016 sarà individuato il Direttore di esecuzione del contratto, che svolgerà i compiti a lui assegnati, nonché la verifica di conformità.

La verifica ha lo scopo di accertare la corretta esecuzione delle attività descritte nel presente capitolato.

Quando durante tali verifiche emergano difetti o imperfezioni, insufficienze o deficienze che incidano sulla qualità del servizio, sia in termini di tempi che di modalità di esecuzione, ma anche a seguito a reclami o rilievi pervenuti, l'ufficio competente, con lettera raccomandata o inviata tramite posta elettronica certificata, previa redazione del relativo verbale a cura del Direttore di esecuzione del contratto, procede alla formale contestazione dei fatti rilevati invitando l'appaltatore a formulare eventualmente le proprie giustificazioni e contro deduzioni ovvero a sanare l'inadempienza riscontrata, entro il termine assegnato secondo il caso.

Art.19 - Esecuzione dei servizi - penalità

Tutte le prestazioni concordate devono essere eseguite in modo corretto e soddisfacente.

Eventuali carenze o disservizi saranno segnalati in forma scritta all'appaltatore che è tenuto ad apportare i correttivi del caso e a rifondere l'Amministrazione Comunale dei danni da questo subiti.

L'Amministrazione Comunale ha la facoltà di applicare su segnalazione del responsabile dell'esecuzione del servizio, le seguenti penali, di importo compreso tra € 100,00 ed € 5.000,00:

Elenco esemplificativo delle penali applicabili

Per ogni giorno di mancata e ingiustificata apertura del museo	Penale di € 5.000,00
Ritardo nell'orario di apertura o mancata protrazione dell'orario di chiusura per eventi o manifestazioni straordinarie	Penale di € 500,00
Atteggiamento degli operatori non corretto nei confronti dei visitatori e non conforme agli standard di erogazione di un servizio pubblico	Penale di € 1.000,00
Abbandono della propria area di presidio da parte del personale addetto in presenza di visitatori all'interno della sede museale	Penale di € 250,00
Atteggiamento mirante ad accelerare la conclusione della visita del pubblico presente nelle sale all'approssimarsi dell'orario di chiusura	Penale di € 250,00
Mancata sostituzione di un addetto assente e previsto nell'elenco del personale in servizio	Penale di € 250,00
Irreperibilità del responsabile del servizio (capo turno)	Penale di € 500,00
Atteggiamento sgarbato o poco attento nei confronti del pubblico evidenziato da lettere di protesta	Penale di € 500,00

Riscossione del prezzo di ingresso senza aver staccato i corrispettivi biglietti	Penale di € 500,00
Impiego di personale inferiore al numero minimo richiesto o con requisiti inferiori ai minimi richiesti e/o a quanto dichiarato	Penale di € 1.000,00
Personale senza uniforme e/o cartellino di riconoscimento	Penale di € 250,00
Mancata osservanza delle norme di sicurezza	Penale di € 1.000,00
Mancata comunicazione delle variazioni nella lista degli addetti e dei capituono	Penale di € 500,00
Per ogni giorno di call center non funzionante	Penale di € 1.000,00
Per ogni giorno di sistema di prenotazione non funzionante	Penale di € 1.000,00
Per segnalati e documentati mal funzionamenti del call center (ritardi, informazioni errate)	Penale di € 1.000,00

In generale, qualora si verificassero da parte della ditta aggiudicataria altre tipologie di inadempimenti, il Museo si riserva la facoltà di applicare una penale di Euro 500,00 per ogni inadempimento, fatti comunque salvi il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno, nonché l'eventuale risoluzione del contratto.

L'ammontare della penale sarà detratto dal corrispettivo dovuto alla ditta aggiudicataria, la quale è tenuta, in ogni caso, ad eliminare gli inconvenienti riscontrati.

L'Amministrazione Comunale si riserva di ordinare e di fare eseguire, a spese della ditta aggiudicataria, le prestazioni necessarie per il regolare svolgimento dei servizi.

Nel caso in cui si verificassero cinque irregolarità nel corso della durata del contratto, l'Amministrazione potrà richiedere la risoluzione del contratto.

Art.20 - Verifiche e controlli

I servizi oggetto del presente Capitolato costituiscono il necessario supporto alla gestione del museo di cui al presente Capitolato.

Pertanto l'Amministrazione si riserva la facoltà di espletare ogni verifica e/o controllo di rispondenza e di qualità circa la piena conformità del servizio reso agli obblighi di cui al presente Capitolato. Gli esiti di tali verifiche faranno parte della valutazione del fornitore.

Il mancato raggiungimento e mantenimento di elevati standard di qualità dei servizi, rilevati in sede di controllo da parte del Comune costituirà causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art.1456 C.C.

Art.21- Risoluzione del contratto

Il mancato rispetto di quanto previsto nei documenti di gara costituisce valida causa di risoluzione del contratto, salva sempre e comunque la facoltà della Stazione appaltante di richiedere tutti i danni causati dalla ditta appaltatrice. In caso di inadempimento dell'aggiudicatario, il Comune provvederà ad inviare formale diffida, assegnando un congruo tempo per adempiere, non inferiore a 15 giorni solari consecutivi dal ricevimento. Decorso tale termine, qualora l'inadempimento perduri, il contratto si risolverà di diritto. In ogni caso il contratto si risolverà di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile:

- a. qualora, anche successivamente alla stipula del contratto, venga riscontrato il venir meno del possesso dei requisiti di ammissibilità alla gara;
- b. per i casi di mancato rispetto dell'art. 13 "Cessione del contratto e subappalto";
- c. per sopravvenuta impossibilità dell'appaltatore di adempiere ai propri obblighi;
- d. per effetto di reiterate, gravi inadempienze alle prescrizioni del presente capitolato;
- e. per fallimento dell'appaltatore;
- f. per gli altri casi previsti da disposizioni di legge, tra cui gli artt. dal 108 al 110 del D. Lgs. n. 50/2016;
- g. qualora venga accertato il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti previsti per legge, idonei a consentire la piena tracciabilità di tutte le operazioni contabili riguardanti il presente appalto;
- h. violazioni agli obblighi derivanti dal codice di comportamento dipendenti pubblici (DPR 16 aprile 2013 n. 62);
- i. mancato raggiungimento e mantenimento di elevati standard di qualità dei servizi, rilevati in sede di controllo da parte del Comune.

In caso di fallimento dell'aggiudicatario o di risoluzione del contratto per grave inadempimento del medesimo, è facoltà del Comune interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura con le modalità di cui all'art. 110 c. 1 del D. Lgs. n. 50/2016.

In tutti i casi di risoluzione del contratto, il Comune avrà diritto di ritenere definitivamente la cauzione prestata, fermo restando il diritto al risarcimento dell'ulteriore danno.

La dichiarazione di risoluzione del contratto viene comunicata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento o mediante posta elettronica certificata.

La risoluzione del contratto dà facoltà al Comune di affidare i servizi di cui in oggetto ad altra ditta.

Nei casi di cui ai commi 1 e 2 e nel caso di risoluzione anticipata del contratto richiesta dall'appaltatore, il Comune ha facoltà di incamerare l'intera cauzione, oltre a richiedere la rifusione dei danni e delle spese.

Art.22 – Recesso

E' facoltà del Comune recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento della sua esecuzione, mediante preavviso di almeno 15 (quindici) giorni consecutivi, da comunicarsi all'aggiudicatario, anche per giusta causa.

La parti convengono, inoltre, che per giusta causa il Comune potrà recedere dal contratto, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, per ragioni di pubblico interesse o dettate da sopravvenute disposizioni normative in materia di enti locali.

Dalla data di efficacia del recesso, l'aggiudicatario dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali non in corso di esecuzione, fatto salvo il risarcimento del danno subito dal Comune.

In caso di recesso l'aggiudicatario ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali pattuite, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi eventuale pretesa, anche di natura

risarcitoria e a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 del Codice Civile.

Ai sensi dell'art. 1, comma 13, del decreto legge n. 95 del 6 luglio 2012 "Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini" (convertito in legge n. 135/2012), la Stazione appaltante ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal contratto, previa formale comunicazione all'appaltatore con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip s.p.a. successivamente alla stipula del presente contratto siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato e l'appaltatore non acconsenta ad una modifica, proposta da Consip s.p.a., delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3, della Legge 23 dicembre 1999 n. 488.

Art.23 – Stipulazione del contratto

Faranno parte del contratto, anche se non materialmente allegati allo stesso, il presente capitolato speciale descrittivo e prestazionale nonché l'offerta tecnica ed economica dell'aggiudicatario.

Troverà applicazione l'art. 32 del Decreto Legislativo 50/2016.

Il contratto sarà stipulato in forma pubblica amministrativa, in modalità elettronica, con spese (segreteria, imposto di bollo e di registro) a carico dell'aggiudicatario.

Sono a carico della ditta aggiudicataria anche le spese di pubblicazione, così' come disposto dal Decreto Ministero Infrastrutture del 2/12/2016, che dovranno essere rimborsate entro il termine di 60 giorni dall'aggiudicazione.

Art. 24 - Cause sopravvenute - sospensione

Per motivi di pubblico interesse o per fatti sopravvenuti non imputabili all'Amministrazione, la stessa sospenderà l'esecuzione delle prestazioni per tutta la durata della causa ostativa.

La sospensione è disposta dal RUP o, nei casi di cui all'art. 107 comma 1 del D.Lgs.50/2016 e s.m.i., dal Direttore di esecuzione se nominato, compilando apposito verbale sottoscritto all'appaltatore ed inviato al RUP.

La sospensione permane per il tempo necessario a far cessare le cause che hanno comportato la interruzione dell'esecuzione dell'appalto.

Salvo che la sospensione non sia dovuta a cause attribuibili all'appaltatore, la sua durata non è calcolata nel tempo fissato dal contratto per l'esecuzione della prestazione e comporta la interruzione dell'esecuzione dell'appalto.

All'appaltatore non è dovuto alcun compenso o indennizzo per le sospensioni disposte in conformità a quanto sopradetto.

Nel caso di sospensioni che superino $\frac{1}{4}$ del periodo di esecuzione contrattuale e comunque nei mesi successivi, è facoltà dell'Appaltatore chiedere lo scioglimento del contratto senza diritto ad indennizzo alcuno, fatto salvo il pagamento delle prestazioni rese. Nel caso in cui l'Amministrazione si opponga allo scioglimento, l'Appaltatore ha diritto alla rifusione dei maggiori oneri derivanti dal prolungamento della sospensione oltre i termini sopraindicati (Cfr. art. 107, comma 2 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.).

In caso di sospensioni totali o parziali delle prestazioni disposte per cause diverse da quelle di cui ai commi 1,2 e 4 dell'art. 107 del codice è dovuto un risarcimento all'esecutore secondo quanto indicato all'art. 23 del Decreto MIT n. 49 del 7 marzo 2018.

Art.25- Controversie

Per tutte le controversie che dovessero insorgere in merito all'interpretazione, applicazione, esecuzione e risoluzione del contratto, e per le quali non è possibile addivenire ad un accordo bonario, viene dichiarato competente il Foro di Mantova.

E' esclusa la competenza arbitrale. Ai sensi art. 209 comma 2 del D. Lgs. n. 50/2016, il contratto non conterrà la clausola compromissoria.

Ove dovessero insorgere controversie sull'esecuzione del contratto, l'Affidatario non potrà sospendere né rifiutare l'esecuzione del servizio, ma dovrà limitarsi a produrre le proprie motivate riserve per iscritto al Comune di Mantova, in attesa che siano assunte, di comune accordo, le decisioni in ordine alla prosecuzione dello svolgimento del contratto.

Art.26 - Normativa antimafia

L'affidamento della fornitura oggetto del presente Capitolato di appalto resta subordinato al rispetto delle vigenti disposizioni in materia di prevenzione per la lotta alla delinquenza mafiosa, con particolare riferimento al D.lgs. 159/2011. La stipula del contratto è sottoposta alla condizione sospensiva dell'esito positivo dei controlli sull'aggiudicatario.

Art.27 - Trattamento dei dati personali

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) n. 679/2016, il Comune di MANTOVA quale titolare del trattamento dei dati forniti in risposta alla presente procedura o comunque raccolti a tale scopo, informa che tali dati verranno utilizzati unicamente:

- ai fini della partecipazione alla procedura medesima, della selezione dei concorrenti e delle attività ad essa correlate e conseguenti.

In relazione alle descritte finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante: strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità predette e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

I dati potranno essere trattati anche in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

Il trattamento dei dati giudiziari e' effettuato esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa in materia di acquisizione di beni e servizi ed avviene sulla base dell'autorizzazione al trattamento dei dati a carattere giudiziario da parte di privati, di enti pubblici economici e di soggetti pubblici, rilasciata dal Garante per la protezione dei dati personali.

Il conferimento dei dati e' necessario per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità richiesti per la partecipazione alla procedura nel cui ambito i dati stessi sono acquisiti; pertanto, la loro mancata indicazione può precludere l'effettuazione della relativa istruttoria.

Potranno venire a conoscenza dei suddetti dati personali gli operatori dal titolare designati per il trattamento dei dati personali.

I dati raccolti potranno altresì essere conosciuti da:

- soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, e facenti

parte della Commissione;

- soggetti terzi fornitori di servizi per il titolare, o comunque ad esso legati da rapporto contrattuale, unicamente per le finalita' sopra descritte, previa designazione in qualita' di Responsabili del trattamento e comunque garantendo il medesimo livello di protezione;
 - altre amministrazioni pubbliche, cui i dati potranno essere comunicati per adempimenti procedurali;
 - altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara, secondo le modalita' e nei limiti di quanto previsto dalla vigente normativa in materia;
 - legali incaricati per la tutela del titolare, in sede stragiudiziale e giudiziale;
- ad ogni altro soggetto esterno a cui si renda necessario, per obbligo di legge o di regolamento, comunicare i dati personali ai fini dell'affidamento e dell'aggiudicazione del contratto.

In ogni caso, operazioni di comunicazione e diffusione di dati personali, diversi da quelli sensibili e giudiziari, potranno essere effettuate dall'ente solo nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, s.m.i..

I dati vengono trattati per un periodo non superiore a quello strettamente necessario per le finalita' per le quali sono stati raccolti e per le quali vengono trattati. Il periodo di trattamento e' correlato alla durata della procedura di affidamento di aggiudicazione del contratto. La data di cessazione del trattamento, per le finalita' di cui sopra, coincide con stipulazione del contratto a seguito della quale il titolare procedera' alla archiviazione dei dati della procedura di affidamento, conformemente alle disposizioni vigenti, fatto salvo i dati personali da allegare al contratto medesimo.

Con l'invio e la sottoscrizione della domanda di partecipazione, i concorrenti esprimono pertanto il loro consenso al predetto trattamento.

Con separato provvedimento, l'operatore economico aggiudicatario sara' nominato **RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI** per le attivita' collegate con l'esecuzione dell'appalto. L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

I diritti dell'interessato sono disciplinati dal Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, come modificato dal D.Lgs 10 agosto 2018 n. 101. In particolare, l'interessato ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei propri dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, di verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione; ha altresì il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. La relativa richiesta va rivolta al Comune di MANTOVA, Via Roma 39 - 46100 MANTOVA.

Il Titolare del trattamento dei dati personali, di cui alla presente informativa è il Comune di Mantova, con sede in Mantova, Via Roma n. 39, cap. 46100.

E' stato designato quale Responsabile del trattamento dei dati personali il dirigente Responsabile del Servizio Dott.ssa Giulia Pecchini.

L'elenco aggiornato dei RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO designati dal titolare e' disponibile su espressa richiesta, da inoltrare ai seguenti recapiti: Comune di MANTOVA, Via Roma 39 - 46100 MANTOVA, e-mail: comune.mantova.aoo@legalmail.it

Art.28 – Richiami normativi

Per quanto non espressamente disciplinato nel bando, disciplinare di gara, capitolato speciale d'appalto, si applicano le norme del Decreto Legislativo n. 50/2016, le normative e regolamenti vigenti in materia di contratti pubblici di rilevanza comunale, nazionale e comunitaria, in quanto applicabili e compatibili. Per i rapporti contrattuali non diversamente disciplinati da norme di diritto pubblico trova applicazione il Codice civile.

Art. 29 - Domicilio dei contraenti

Il Comune di Mantova ha domicilio presso la sede del Settore Cultura Turismo e Promozione della Città, Via Frattini 60 a Mantova.

L'appaltatore elegge domicilio, a tutti gli effetti, dall'avvio del servizio e fino alla sua scadenza, presso la propria sede legale.

Allegati :

-DUVRI

-scheda elenco personale