

CAPITOLATO GARA: "SERVIZI DI ACCOGLIENZA, GUARDAROBA-GUARDASALA, INFORMAZIONI, GESTIONE FLUSSI VISITATORI: CIG. 9287071D6C

Art.1 – Oggetto dell'Appalto

L'appalto ha per oggetto: "Affidamento del servizio di accoglienza, guardaroba-guardasala, informazioni, gestione flussi visitatori per la Cappella degli Scrovegni e i Musei Civici con esclusione di Palazzo Zuckermann e Palazzo della Ragione.

Art.2 – Importo stimato a base d'asta

L'importo posto a base di gara di **€.1.068.285,20** comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato in **€. 854.468,16** calcolati sulla base dei seguenti elementi:

26 addetti, operai di 3° livello, con inquadramento CCNL -Settore pulizia e multiservizi, costo orario calcolato con gli aumenti contrattuali approvati, con decorrenza luglio 2021:

- importo orario 2022: €24,28

- importo orario 2023: €24,47

- importo orario 2024: €24,59

monte ore annue 17.472, monte ore totale per il biennio 34.944.

€200,00 per costi della sicurezza

ART.3: Servizio di guardasala-guardaroba, accoglienza ed informazioni, informazioni, gestione flussi

L'Appaltatore dovrà garantire durante l'orario di apertura della Cappella degli Scrovegni e Musei Civici Eremitani con esclusione di Palazzo Zuckermann e Palazzo della Ragione, la presenza di un numero di operatori adeguato a ciascuna sede museale, in funzione dell'articolazione degli spazi dei singoli percorsi museali e dei luoghi di cultura ove i servizi vengono svolti.

Il personale di servizio dovrà essere dotato di apparecchi ricetrasmittenti, lettore software/Qrcode in numero tale da consentire il collegamento tra tutti i principali ambienti e spazi dei percorsi di visita

I dipendenti assegnati all'attività di guardasala/guardaroba devono essere forniti di apparecchiature di comunicazione

Le prestazioni del servizio di guardasala, devono essere rese in coerenza con le caratteristiche dei luoghi e dei servizi richiesti.

Essi consistono in:

a) attività di controllo degli accessi

b) controllo della validità dei biglietti, tramite strumentazione elettronica e segnalazione alla Direzione Musei di tutte le eventuali anomalie rilevate

c) svolgimento di un controllo attivo e continuo sui visitatori per prevenire e scoraggiare comportamenti non corretti ed eventuali danneggiamenti

ART.4: Modalità di svolgimento del servizio

Il servizio verrà svolto con l'utilizzo di 26 operatori che opereranno in turni giornalieri di 6 ore, distribuiti tra mattino e pomeriggio, nello specifico 13 operatori al mattino e 13 al pomeriggio.

Il servizio dovrà essere svolto tutti i sabati e domeniche dell'anno, e nelle seguenti giornate: 6 gennaio, 25 aprile, 1 maggio, 2 giugno, 13 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 8 dicembre

ART.5: Tabelle Qualifiche e livelli di inquadramento contrattuale richiesti:

I livelli di inquadramento si riferiscono al CCNL "Settore pulizia e multiservizi", che risulta

comunemente applicato nell'ambito dello svolgimento delle prestazioni che compongono i servizi in affidamento. L'affidatario dovrà garantire che l'esecuzione dei servizi venga svolta da personale con i suddetti inquadramenti (o con inquadramenti equivalenti, se si applica CCNL diversi da quello del Settore pulizia e multiservizi)

Categoria di servizio	Descrizione servizio	Categoria/Qualifica richiesta	Livello di inquadramento contrattuale minimo richiesto
1	Guardaroba, guardasala all'interno dei Musei e luoghi della cultura, accoglienza ed informazioni ai visitatori, gestione dei flussi di visitatori	Operaio	3° livello

ART.6: Requisiti del personale

L'Appaltatore dovrà garantire che il personale impiegato possieda le seguenti caratteristiche:

- avere attitudine alle relazioni interpersonali, buone capacità espressive, tratti di cortesia e condotta decorosa
- avere conoscenza oltre che dell'italiano, dell'inglese basic.

Il personale dovrà indossare abbigliamento uniforme e cartellino identificativo

ART.7: Doveri del personale

Il personale impiegato nei servizi del presente Capitolato dovrà:

- attenersi alle norme del codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Padova
- mantenere il segreto d'ufficio su fatti e/o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento dei musei, di cui abbia avuto notizia o sia venuto a conoscenza durante l'espletamento del servizio

ART.8: Personale dell'appaltatore

L'operatore economico aggiudicatario sarà responsabile della scelta e del comportamento del proprio personale operante, sia nei confronti dell'utenza nonché del mantenimento di buoni rapporti di collaborazione con il personale comunale.

L'operatore economico aggiudicatario è tenuto a fornire alla stazione appaltante, prima dell'inizio del servizio, l'elenco nominativo del personale, diviso per qualifica/inquadramento professionale. L'operatore economico aggiudicatario si obbliga ad esibire, in qualsiasi momento e a richiesta, le ricevute mensili sia degli stipendi pagati, sia dei pagamenti dei contributi assicurativi e previdenziali relativi al personale adibito al servizio, che dovrà risultare iscritto nei libri paga dell'operatore economico aggiudicatario.

Considerata la delicatezza dei compiti cui il personale dell'appaltatore è preposto, il Comune ha la facoltà di richiedere all'appaltatore stesso la sostituzione di chi, a suo giudizio, risulti non idoneo o inadatto, anche sotto gli aspetti di un corretto rapporto e della disponibilità con gli utenti dei musei e dei luoghi di cultura. In tal caso l'appaltatore dovrà procedere alla sostituzione con altro personale in tempi brevi.

Art.9 Gestione del personale

L'appaltatore dovrà dare al proprio personale idonea formazione e potrà richiedere al Comune la possibilità di inserire (con oneri a proprio carico) il personale dipendente utilizzato per l'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, nei programmi di aggiornamento e formazione previsti dal Comune per il proprio personale, al fine di garantire la necessaria integrazione e coerenza del servizio nel funzionamento complessivo dei musei.

L'Appaltatore s'impegna a segnalare tutte le variazioni del personale utilizzato, dimissionario, nuovo assunto e temporaneo entro 7 giorni dall'avvenuta variazione, trasmettendo tutti i dati di identificazione.

Art. 10 Durata dell'appalto e rinnovi

La durata dell'appalto è di 24 (ventiquattro) mesi, a far data dall'effettivo inizio del servizio, con la possibilità di rinnovo per ulteriori 12 (dodici) mesi.

Art. 11 Modifiche al contratto di Appalto

Le modifiche, nonché le varianti, al contratto di appalto possono essere autorizzate dal responsabile unico del procedimento, senza una nuova procedura di affidamento, ove siano soddisfatte le condizioni determinate dall'art.106 del codice contratti, e precisamente:

- a) la necessità di modifica è determinata da circostanze impreviste e imprevedibili per il Comune.

In tali casi le modifiche all'oggetto del capitolato assumono la denominazione di varianti in corso d'opera.

Tra le predette circostanze può rientrare anche la sopravvenienza di nuove disposizioni legislative o regolamentari o provvedimenti di autorità od enti preposti alla tutela di interessi rilevanti;

- b) la modifica non altera la natura generale del contratto;
- c) la modifica non eccede il 50% del contratto originario.

Al soggetto affidatario può succedere, per causa di morte o per contratto, anche a seguito di ristrutturazioni societarie, comprese rilevazioni, fusioni, scissioni, acquisizione o insolvenza, un altro operatore economico che soddisfi i criteri di selezione qualitativa stabiliti nel bando e disciplinare che hanno indetto la procedura, purché ciò non implichi altre modifiche sostanziali al contratto.

Gli operatori economici, anche stabiliti in altri Stati membri, possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata, secondo le disposizioni dell'art. 45 del Codice, purché in possesso dei requisiti prescritti dai successivi articoli.

Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli artt. 47 e 48 del Codice.

È vietato ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti o aggregazione di imprese aderenti al contratto di rete (nel prosieguo, aggregazione di imprese di rete).

È vietato al concorrente che partecipa alla gara in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti, di partecipare anche in forma individuale.

È vietato al concorrente che partecipa alla gara in aggregazione di imprese di rete, di partecipare anche in forma individuale. Le imprese retiste non partecipanti alla gara possono presentare offerta, per la medesima gara, in forma singola o associata.

Art.12 Modalità di esecuzione del contratto e remunerazione

Il servizio di accoglienza, guardaroba-guardasala, informazioni, gestione flussi visitatori viene eseguito secondo quanto stabilito dall'art.3; la remunerazione è definita a seguito dei risultati di gara.

La remunerazione verrà effettuata su base mensile a seguito della presentazione di fattura da parte dell'aggiudicatario.

Il pagamento del corrispettivo, al netto di eventuali penali che dovessero essere comminate quanto stabilito in contratto, avverrà previa verifica della regolarità degli adempimenti previdenziali, assicurativi, assistenziali effettuata mediante l'acquisizione del DURC.

Il rilascio di un DURC irregolare costituisce causa di inesigibilità del credito fino al definitivo accertamento dell'entità del debito contributivo. Fino a tale momento non decorreranno quindi interessi moratori a favore dell'operatore economico appaltatore.

Art.13 Conclusione del contratto

Al termine dell'esecuzione del contratto, la ditta dovrà ritirare ogni attrezzatura messa a disposizione

del Comune e restituire ogni elemento, dato e documentazione che la Stazione Appaltante ha trasmesso per l'esecuzione dello stesso, garantendo il servizio sino all'avvio dell'attività della eventuale ditta subentrante. Del tutto sarà redatto apposito verbale quale parte della Attestazione di regolare esecuzione del contratto.

La ditta s'impegna, al termine del rapporto contrattuale, a cancellare ogni dato personale di cui sia venuta a conoscenza nel corso del contratto, se non diversamente disposto da leggi o regolamenti.