
Procedura competitiva con negoziazione in base al combinato disposto dell'art. 59 comma 2 lett. a) e dell'art. 62 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, per l'affidamento, suddiviso in due lotti, dei servizi di custodia, animazione ed educazione museale (Lotto 1 – CIG 9914563C34) e di accoglienza e biglietteria, call e booking center e management degli shop museali (Lotto 2 – CIG 991475175A) in favore del Museo delle Scienze.

CAPITOLATO TECNICO INIZIALE

INDICE

PARTE AMMINISTRATIVA.....	4
Art. 1. Oggetto del servizio (in sintesi).....	4
Art. 2. Ambito di applicazione.....	4
Art. 3. Obblighi a carico dell'appaltatore.....	4
Art. 4. Documenti che fanno parte del contratto.....	4
Art. 5. Durata del contratto.....	4
Art. 6. Importo del contratto.....	5
Art. 7. Direttore dell'esecuzione.....	5
Art. 8. Avvio dell'esecuzione del contratto.....	5
Art. 9. Sospensione dell'esecuzione del contratto.....	5
Art. 10. Revisione dei prezzi contrattuali.....	5
Art. 11. Modifiche contrattuali.....	5
Art. 12. Modalità di pagamento e fatturazione del contratto.....	6
Art. 13. Controlli sull'esecuzione del contratto.....	7
Art. 14. Vicende soggettive dell'appaltatore.....	7
Art. 15. Divieto di cessione del contratto e cessione dei crediti derivanti dal contratto.....	7
Art. 16. Subappalto.....	7
Art. 17. Tutela dei lavoratori e delle lavoratrici.....	8
Art. 18. Condizioni economico-normative da applicare al personale impiegato nell'appalto.....	8
Art. 19. Disposizioni per la tutela del lavoro in caso di cambio di gestione dell'appalto.....	9
Art. 20. Clausola sociale – lavoratori svantaggiati e lavoratrici svantaggiate.....	9
Art. 21. Sicurezza.....	10
Art. 22. Elezione di domicilio dell'appaltatore.....	10
Art. 23. Proprietà intellettuale.....	10
Art. 24. Trattamento dei dati personali.....	10
Art. 25. Garanzia definitiva.....	11
Art. 26. Obblighi assicurativi.....	11
Art. 27. Penali.....	12
Art. 28. Clausole di forza maggiore.....	13
Art. 29. Risoluzione del contratto.....	14
Art. 30. Recesso.....	14
Art. 31. Definizione delle controversie.....	14
Art. 32. Obblighi in materia di tracciabilità dei flussi finanziari.....	14
Art. 33. Intervenuta disponibilità di convenzioni APAC o Consip.....	15
Art. 34. Disposizioni anticorruzione.....	15
Art. 35. Obblighi in materia di legalità.....	15
Art. 36. Oneri a carico dell'appaltatore e spese di pubblicazione.....	16
Art. 37. Norma di chiusura.....	16
PARTE TECNICA.....	17
Art. 38. Servizi oggetto del Lotto 1.....	17

Art. 39. PRESCRIZIONI GENERALI (LOTTO 1).....	17
Art. 40. PRESCRIZIONI SPECIFICHE (LOTTO 1).	19
Art. 41. ELEMENTI SOGGETTI A NEGOZIAZIONE (LOTTO 1).	23
Art. 42. Servizi oggetto del Lotto 2.....	25
Art. 43. PRESCRIZIONI GENERALI (LOTTO 2).....	25
Art. 44. PRESCRIZIONI SPECIFICHE (LOTTO 2).	27
Art. 45. ELEMENTI SOGGETTI A NEGOZIAZIONE (LOTTO 2).	30

PARTE AMMINISTRATIVA

Art. 1. Oggetto del servizio (in sintesi).

L'appalto ha per oggetto l'affidamento, suddiviso in due lotti, dei seguenti servizi:

Numero Lotto	Tipologia di servizio
Lotto 1	Custodia, animazione ed educazione museale.
Lotto 2	Accoglienza e biglietteria, call e booking center e management degli shop museali

Art. 2. Ambito di applicazione.

Salvo diversa e specifica previsione, le disposizioni di cui al presente Capitolato Speciale di Appalto si applicano ad entrambi i Lotti.

Art. 3. Obblighi a carico dell'appaltatore.

L'Appaltatore, nell'adempimento dell'obbligazione di erogazione del servizio, deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta in base alle prescrizioni di cui al contratto ed a tutti i documenti che ne fanno parte integrante e sostanziale, come indicati nell'Art. 4.

La stipulazione del contratto da parte dell'appaltatore equivale a dichiarazione di perfetta e completa conoscenza ed accettazione di tutte le norme vigenti in materia di appalti di servizi pubblici, delle norme che regolano il presente appalto, nonché delle condizioni che attengono all'esecuzione del servizio.

La partecipazione alla procedura e la stipulazione del contratto da parte dell'appaltatore equivalgono, altresì, a dichiarazione della sussistenza delle condizioni che consentono l'immediata esecuzione della prestazione. Le prestazioni devono essere eseguite osservando tutte le caratteristiche, le modalità e specifiche tecniche e di sicurezza indicate nel presente Capitolato nonché quelle eventualmente concordate successivamente alla sottoscrizione del contratto.

Sono a carico dell'appaltatore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale pattuito, tutti gli oneri, le spese e i rischi relativi all'erogazione delle attività oggetto del contratto medesimo, nonché ogni attività che si rendesse necessaria per l'attivazione e la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

L'appaltatore, oltre a quanto indicato nel presente Capitolato, si impegna a: **(i)** consentire i controlli nei termini indicati dal presente Capitolato; **(ii)** dotare il personale di una divisa (concordata con la Stazione appaltante) idonea alla mansione svolta e costantemente mantenuta in condizioni decorose, da indossare obbligatoriamente durante l'esecuzione del servizio nonché **(iii)** dotare il personale di tesserino identificativo corredato da fotografia con l'indicazione del datore di lavoro e la data di assunzione da esibire obbligatoriamente durante l'esecuzione del servizio.

Art. 4. Documenti che fanno parte del contratto.

Sono considerati parte integrante e sostanziale del contratto d'appalto: **(i)** il capitolato speciale d'appalto, parte amministrativa e parte tecnica e la nomina a responsabile del trattamento dei dati; **(ii)** l'offerta tecnica dell'appaltatore; **(iii)** l'offerta economica dell'appaltatore; **(iv)** in caso di R.T.I., il relativo atto costitutivo; **(v)** in caso di subappalto, la dichiarazione di subappalto resa in sede di gara, con successive indicazioni di cui all'art. 26, comma 3 della L.P. n. 2/2016. Il contratto è stipulato a pena di nullità, in modalità elettronica ai sensi dell'art. 32, comma 14, del D.lgs. n. 50/2016.

Art. 5. Durata del contratto.

La durata dell'appalto è prevista per 3 (tre) anni dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio del servizio, con eventuale opzione di rinnovo per ulteriori 3 (tre) anni.

Ove sussistano oggettive ragioni d'urgenza, in conformità a quanto previsto dall'art. 32, comma 8, del D.lgs. n. 50/2016, l'Amministrazione ha facoltà di ordinare all'aggiudicataria l'avvio del contratto in via anticipata rispetto alla stipulazione, con apposita comunicazione da far pervenire all'aggiudicataria stessa tramite PEC. Nelle more dell'espletamento della procedura di gara per individuare il nuovo affidatario, l'appaltatore, su richiesta dell'Amministrazione, è tenuto a garantire la gestione del servizio oggetto del presente Capitolato alle medesime condizioni stabilite nel contratto originario per il tempo strettamente necessario all'individuazione del nuovo affidatario e comunque non oltre un periodo massimo di 12 (dodici) mesi.

Art. 6. Importo del contratto.

Lotto 1: L'importo annuale presunto posto a base di gara è pari ad Euro 1.434.000,00 (al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge), oltre ad Euro 700,00 (al netto di IVA) di oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso.

Lotto 2: L'importo annuale presunto posto a base di gara è pari ad Euro 710.000,00 (al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge), oltre ad Euro 350,00 (al netto di IVA) di oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso.

Il prezzo del servizio, alle condizioni tutte del contratto e del presente Capitolato, si intende offerto dall'appaltatore in base ai calcoli di propria convenienza, a tutto suo rischio.

L'importo derivante dalla migliore offerta presentata in sede di gara è considerato comprensivo di tutti i costi necessari a garantire il corretto espletamento del servizio secondo quanto previsto dal presente Capitolato e dall'offerta tecnica presentata in sede di gara.

Ai sensi dell'art. 23, comma 16 del codice, l'importo posta a base dei lotti comprende i costi della manodopera che sono stati stimati in: (i) euro 1.043.290,00 (unmilionequarantatremiladuecentonovanta/00) per il **Lotto 1**; (ii) euro 543.019,00 (cinquecentoquarantatremiladiciannove/00) per il **Lotto 2**.

Art. 7. Direttore dell'esecuzione.

Il Responsabile del procedimento, nei limiti delle proprie competenze professionali e di quanto previsto dalla vigente normativa svolge le funzioni di Direttore dell'esecuzione del contratto o provvede a nominare un soggetto diverso. In quest'ultima ipotesi, il Responsabile del Procedimento controlla l'esecuzione del contratto congiuntamente al Direttore dell'esecuzione del contratto.

Il nominativo del Direttore dell'esecuzione del contratto viene comunicato tempestivamente all'appaltatore.

Art. 8. Avvio dell'esecuzione del contratto.

Al fine di dare avvio all'esecuzione del contratto, il Direttore dell'esecuzione del contratto, redige apposito Verbale di avvio dell'esecuzione del contratto in contraddittorio con l'appaltatore. Il Verbale viene redatto in doppio esemplare firmato dal Direttore dell'esecuzione del contratto e dall'appaltatore.

Il servizio, ad avvenuta stipulazione del contratto, ha inizio a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio dell'esecuzione del contratto, contenente il dettaglio della consistenza degli immobili dell'Amministrazione, preso in carico dall'appaltatore.

L'appaltatore, controfirmando per accettazione il Verbale di avvio dell'esecuzione, viene costituito custode dei beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e si impegna formalmente a prendersene cura e a mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

Art. 9. Sospensione dell'esecuzione del contratto.

Per la disciplina della sospensione del contratto si applica l'art. 107 del D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50.

Art. 10. Revisione dei prezzi contrattuali.

Qualora nel corso di esecuzione del contratto si verifica una variazione in aumento o in diminuzione del costo del servizio superiore al 5% (cinque per cento) dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'80% (ottanta per cento) della variazione stessa, in relazione alle prestazioni da eseguire in maniera principale.

Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi di cui al comma 1, si utilizzano i seguenti indici sintetici elaborati dall'ISTAT: indice delle retribuzioni contrattuali orarie del settore di riferimento, base giugno 2023.

La variazione ha effetto dal primo giorno del mese successivo dalla richiesta dell'Operatore economico. Dalla stessa data riparte il meccanismo di calcolo previsto al precedente comma.

Art. 11. Modifiche contrattuali.

In base alle norme vigenti l'Appaltatore è tenuto ad assoggettarsi a variazioni della prestazione contrattuale entro i limiti del 20% in più o in meno di quella originaria di contratto.

Tale variazione contrattuale nei limiti del 20% verrà formalizzata con apposita nota dell'Amministrazione, previa assunzione del provvedimento di impegno di spesa, alle stesse condizioni del contratto originario.

La variazione contrattuale oltre i limiti del 20% verrà formalizzata con specifico atto aggiuntivo, previa assunzione del provvedimento di impegno di spesa.

Le modifiche contrattuali sono disciplinate dall'art. 27 della L.P. 9 marzo 2016 n. 2 e s.m. e i.

Art. 12. Modalità di pagamento e fatturazione del contratto.

La stazione appaltante provvede al pagamento del corrispettivo spettante all'appaltatore ogni mese, fatto salvo quanto previsto all'Art. 16, comma 3 del presente Capitolato, in relazione al pagamento diretto del subappaltatore.

Ai fini del pagamento a titolo di acconto o di saldo all'appaltatore, in fase esecutiva del contratto, trova applicazione quanto stabilito dall'art. 33 della L.p. 2/2016 in materia di correntezza retributiva, dal relativo Regolamento di attuazione approvato con Decreto del Presidente della Provincia 28 gennaio 2021, n. 2-36/Leg. e dalla disciplina attuativa.

I pagamenti sono disposti previa verifica di conformità secondo le modalità previste dalla normativa vigente, al fine di accertare la regolare esecuzione del servizio rispetto alle condizioni e ai termini stabiliti nel contratto e nel presente capitolato.

La verifica di conformità avviene entro 30 giorni dalla ricezione della rendicontazione della prestazione a cui si riferisce. All'esito positivo della verifica di conformità in corso di esecuzione, il responsabile del procedimento rilascia, contestualmente e comunque entro un termine non superiore a sette giorni, il certificato di pagamento relativo agli acconti del corrispettivo di appalto ai fini dell'emissione della documentazione fiscale da parte dell'appaltatore.

La stazione appaltante provvede al pagamento del corrispettivo entro 30 giorni dall'esito positivo della verifica di conformità, a condizione che la relativa documentazione fiscale venga emessa contestualmente. Nel caso in cui la documentazione fiscale sia emessa successivamente alla verifica di conformità con esito positivo, il pagamento sarà effettuato entro 30 giorni dalla data di ricevimento della medesima documentazione fiscale.

In conformità all'art. 30, comma 5, del D.lgs. n. 50/2016, in caso di inadempienza contributiva, risultante dal documento unico di regolarità contributiva (DURC) relativo a personale dipendente dell'appaltatore o del subappaltatore o dei soggetti titolari di cottimi, impiegato nell'esecuzione del contratto, la stazione appaltante trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi.

In ogni caso, in conformità all'art. 30, comma 5 bis, del D.lgs. n. 50/2016, sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50 per cento; le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

In conformità all'art. 30, comma 6, del D.lgs. n. 50/2016, in caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale di cui al precedente comma 6, il responsabile del procedimento invita per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso l'appaltatore, a provvedervi entro i successivi quindici giorni. Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, la stazione appaltante paga anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'appaltatore ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese, ferma restando la sussistenza dei requisiti di qualificazione, eventuali modificazioni alle parti o alle percentuali di esecuzione dei servizi, rispetto alle parti o quote di servizio indicate in sede di gara o in sede di stipulazione del contratto, devono essere comunicate tempestivamente alla stazione appaltante mediante l'invio dell'atto di modifica redatto nelle stesse forme dell'atto in cui sono contenute le indicazioni originarie; la stazione appaltante procede all'eventuale autorizzazione alla modificazione e conseguentemente non è richiesta la stipulazione di atto aggiuntivo al contratto. La mancata produzione dell'atto di modifica delle quote di partecipazione al raggruppamento sospende il pagamento del corrispettivo, senza diritto per l'appaltatore al riconoscimento di interessi o altri indennizzi. Per l'ente Provincia autonoma di Trento, ciascuna impresa partecipante al raggruppamento fattura gli importi corrispondenti alla quota dei servizi eseguiti, mentre la liquidazione avrà come beneficiario di pagamento solo l'impresa capogruppo (soggetto quietanzante).

La stazione appaltante procede al pagamento del saldo delle prestazioni eseguite e allo svincolo della garanzia prestata dall'appaltatore per il mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni dedotte in contratto successivamente all'emissione del certificato di verifica di conformità con esito positivo. All'esito

positivo della verifica di conformità, il responsabile del procedimento rilascia, contestualmente e comunque entro un termine non superiore a sette giorni, il certificato di pagamento ai fini dell'emissione della documentazione fiscale da parte dell'appaltatore. La stazione appaltante provvede al pagamento del corrispettivo entro 30 giorni dall'esito positivo della verifica di conformità, a condizione che la relativa documentazione fiscale venga emessa contestualmente. Nel caso in cui la documentazione fiscale sia emessa successivamente alla verifica di conformità con esito positivo, il pagamento sarà effettuato entro 30 giorni dalla data di ricevimento della medesima documentazione fiscale. La verifica di conformità deve avere luogo non oltre sei mesi dall'ultimazione delle prestazioni.

Art. 13. Controlli sull'esecuzione del contratto.

La stazione appaltante ha il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali anche con riferimento a quanto offerto in sede di offerta tecnica; a tal fine, l'appaltatore si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibili dette attività di verifica.

La stazione appaltante evidenzia le eventuali "non conformità" riscontrate rispetto agli obblighi contrattuali in forma scritta e l'appaltatore è chiamato a rispondere alla stazione appaltante, nei tempi e nei modi da essa specificati, evidenziando le azioni correttive che intende porre in essere per garantire il regolare adempimento delle condizioni contrattuali, fermo restando l'applicazione delle penali di cui al punto Art. 27.

La stazione appaltante, ove le "non conformità" evidenziassero oggettivamente i presupposti di gravi inadempimenti contrattuali, ha la facoltà di risolvere il contratto.

Art. 14. Vicende soggettive dell'appaltatore.

Con riferimento alle vicende soggettive dell'appaltatore, di cui all'art. 27, comma 2, lettera d), punto 2, della legge provinciale n. 2/2016, la stazione appaltante prende atto della modificazione intervenuta con apposito provvedimento, verificati i requisiti richiesti dalla legge.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese si applicano i commi 17 e 18 dell'art. 48 del D.lgs. n. 50/2016.

Art. 15. Divieto di cessione del contratto e cessione dei crediti derivanti dal contratto.

È vietata la cessione del contratto sotto qualsiasi forma e ogni atto contrario è nullo di diritto, fatto salvo quanto previsto dall'art. 27, comma 2, lettera d), punto 2, della legge provinciale n. 2/2016.

Ai sensi dell'art. 106, comma 13, del D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, si applicano le disposizioni di cui alla legge 21 febbraio 1991, n. 52. Ai fini dell'opponibilità alla stazione appaltante, le cessioni di crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alle amministrazioni debtrici. Fatto salvo il rispetto degli obblighi di tracciabilità, le cessioni di crediti da corrispettivo di appalto sono efficaci e opponibili alla stazione appaltante qualora questa non le rifiuti con comunicazione da notificarsi al cedente ed al cessionario entro quarantacinque giorni dalla notifica della cessione. Resta salva la facoltà per la stazione appaltante, nel contratto stipulato o in atto separato contestuale, di accettare preventivamente la cessione da parte dell'appaltatore di tutti o di parte dei crediti che devono venire a maturazione. In ogni caso la stazione appaltante cui è stata notificata la cessione può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al contratto con questo stipulato.

La stazione appaltante non accetta in alcun caso cessioni di credito per gli importi di contratto relativi a prestazione che l'Appaltatore intende subappaltare ai sensi dell'art. 26, comma 12, della legge provinciale n. 2/2016.

Art. 16. Subappalto.

In conformità a quanto previsto dall'art. 26 della legge provinciale n. 2/2016, è ammesso il subappalto. L'appaltatore, al fine di poter procedere all'affidamento in subappalto, deve assoggettarsi agli ulteriori obblighi e adempimenti previsti dal sopracitato art. 26 della legge provinciale n. 2/2016, pena il diniego dell'autorizzazione al subappalto e le ulteriori conseguenze previste dalla legge nel caso di subappalto non autorizzato, nonché agli obblighi e adempimenti previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010, a pena di nullità assoluta.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 26, comma 6, della legge provinciale n. 2/2016, la stazione appaltante procede al pagamento diretto al subappaltatore della parte degli importi delle prestazioni dallo stesso

eseguite procedendo come segue: **(a)** durante l'esecuzione delle prestazioni l'appaltatore comunica, ai fini dell'emissione del certificato di pagamento della rata in acconto dell'appalto, la proposta di pagamento diretto al subappaltatore con l'indicazione dell'importo delle prestazioni affidate in subappalto effettivamente eseguite nel periodo considerato nello stato di avanzamento dei servizi; **(b)** entro dieci giorni dalla fine delle prestazioni del subappalto, l'appaltatore comunica la proposta di pagamento diretto al subappaltatore con l'indicazione della data iniziale e finale del medesimo subappalto, nonché dell'importo delle prestazioni affidate in subappalto effettivamente eseguite; **(c)** il subappaltatore trasmette alla stazione appaltante la fattura relativa alle prestazioni eseguite; **(d)** la stazione appaltante verifica la regolarità del subappaltatore nei confronti degli enti previdenziali ed assicurativi, attestata nel DURC, in ragione dell'avanzamento delle prestazioni ad esso riferite e registrate nei documenti attestanti l'avvenuta esecuzione. Ai fini del pagamento del saldo del contratto di subappalto, la stazione appaltante accerta anche la regolarità retributiva del subappaltatore.

L'elenco prodotto dall'appaltatore prima della stipula del contratto e recante l'indicazione di tutte le prestazioni, con i relativi importi, che lo stesso intende affidare in conformità a quanto già dichiarato in sede di gara, nonché il nome, il recapito e i rappresentanti legali dei suoi subappaltatori e subcontraenti coinvolti nelle prestazioni e sottoposti agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge 13 agosto 2010, n. 136 (Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia), se questi sono noti al momento della stipula del contratto, viene utilizzato dalla stazione appaltante per i controlli di competenza.

Ai sensi dell'art. 26, comma 3, della legge provinciale n. 2/2016, l'appaltatore deve comunicare alla stazione appaltante le eventuali modifiche delle informazioni relative ai subappaltatori e subcontraenti sopravvenute rispetto a quanto comunicato ai fini della stipula del contratto, nonché le informazioni richieste per eventuali nuovi subappaltatori e subcontraenti coinvolti successivamente. La stazione appaltante controlla i contratti stipulati dall'appaltatore con i subappaltatori e i subcontraenti, per le finalità della legge n. 136 del 2010, e ne verifica l'avvenuto pagamento tramite fatture quietanzate.

L'appaltatore deve comunicare alla stazione appaltante i dati relativi a tutti i subcontratti stipulati per l'esecuzione dell'appalto, sottoposti agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge 13 agosto 2010, n. 136, con il nome del subcontraente, l'importo del contratto, l'oggetto della prestazione affidata e la dichiarazione che non sussiste, nei confronti dell'appaltatore, alcun divieto previsto dall'articolo 67 del decreto legislativo n. 159 del 2011.

L'affidatario deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'art. 105, comma 3, lettera c bis), del D.lgs. n. 50/2016.

Art. 17. Tutela dei lavoratori e delle lavoratrici.

L'Appaltatore e gli eventuali subappaltatori sono tenuti ad osservare le norme e le prescrizioni delle leggi e dei regolamenti in materia di tutela, sicurezza e salute, assicurazione, previdenza e assistenza dei lavoratori e delle lavoratrici, assolvendo agli obblighi previdenziali, assicurativi e fiscali nei confronti degli Enti preposti.

Art. 18. Condizioni economico-normative da applicare al personale impiegato nell'appalto.

Fermo restando quanto previsto dall'Art. 21 del presente Capitolato, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della L.P. n. 2/2016 e s.m., trovano applicazione le disposizioni economico-normative non inferiori a quelle previste dal **CCNL FEDERCULTURE UNITAMENTE ALLA INTEGRATIVA PROVINCIALE SE DOVUTA**. Le medesime condizioni devono essere garantite ai soci lavoratori ed alle socie lavoratrici dipendenti da società cooperative.

Le già menzionate condizioni normative riguardano unicamente le seguenti voci: **(a)** minimi retributivi CCNL e CCPL; **(b)** mensilità aggiuntive CCNL e CCPL; **(c)** maggiorazione per lavoro straordinario, festivo notturno e supplementare; **(d)** eventuali premi di risultato previsti da CCNL e CCPL; **(e)** trattamento economico per malattia, infortunio e maternità; **(f)** ROL ed ex festività nonché **(g)** modalità di cambio appalto.

L'eventuale differenza retributiva derivante dall'applicazione del CCNL ed eventuale CCPL di riferimento formerà una quota (c.d. "indennità appalto") che è riconosciuta per l'intero periodo di svolgimento del

servizio affidato in appalto, oggetto del presente Capitolato. Gli istituti contrattuali quali 13esima, 14esima e TFR maturano pro-quota in riferimento alla durata delle prestazioni in appalto.

Qualora i minimi retributivi dei contratti di riferimento individuati vengano rideterminati successivamente all'aggiudicazione dell'appalto e vengano incrementati, l'indennità di appalto non verrà incrementata. Qualora durante l'appalto, l'appaltatore, che applica CCNL o CCPL diverso da quello di riferimento, veda incrementare i minimi retributivi per effetto dei rinnovi contrattuali, assorbirà gli incrementi fino a concorrenza della determinazione dell'appalto.

L'appaltatore deve garantire, in relazione ai lavoratori ed alle lavoratrici addetti/e al servizio, il regolare versamento dei contributi assicurativi, previdenziali e di quelli dovuti agli enti bilaterali previsti dalla normativa vigente, nonché i trattamenti economici previsti dal CCNL e dagli accordi territoriali applicabili. Nel caso in cui i predetti versamenti non siano stati effettuati l'Amministrazione procede a norma dell'art. 30 del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 e s.m. e i.

Art. 19. Disposizioni per la tutela del lavoro in caso di cambio di gestione dell'appalto.

Ai sensi dell'art. 32, comma 4, della L.p. 2/2016, l'Appaltatore è tenuto a garantire la continuità dei rapporti di lavoro, in essere al momento del subentro, del personale già impiegato nei servizi oggetto di gara, ferma restando la facoltà di armonizzare successivamente l'organizzazione del lavoro, previo confronto sindacale. In questo caso l'assunzione è effettuata garantendo a ciascun dipendente le condizioni economiche, come definite dalla contrattazione nazionale collettiva di lavoro e dalla contrattazione integrativa – con riguardo alla retribuzione complessiva – nonché dal contratto individuale di lavoro – con riguardo all'anzianità e al monte ore di lavoro –, esistenti alla data di pubblicazione della lettera di invito finale. È fatta salva l'applicazione di previsioni della contrattazione collettiva, se più favorevoli. A tal fine sarà allegata al capitolato tecnico finale la tabella "Elenco del personale".

Le assunzioni sono effettuate in misura inferiore rispetto al numero di dipendenti come sopra individuato nel caso in cui detta riduzione sia giustificata, in sede di verifica di congruità dell'offerta, con riguardo ad innovazioni tecnologiche oppure alla disponibilità di personale dipendente dell'offerente che potrebbe essere destinato all'esecuzione dell'appalto senza essere distolto da altre attività dell'appaltatore, in relazione a quanto indicato in offerta. La documentazione prodotta in sede di gara ed eventualmente anche quella prodotta a giustificazione in sede di verifica della congruità dell'offerta costituisce precisa obbligazione contrattuale. In questi casi l'aggiudicatario effettua, entro 30 (trenta) giorni dalla stipulazione del contratto, un esame congiunto con le organizzazioni sindacali provinciali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, con le rappresentanze sindacali aziendali e le rappresentanze sindacali unitarie, se presenti, per la verifica del trattamento garantito al personale impiegato nell'appalto precedente, a qualsiasi titolo, anche come socio lavoratore. Fermo restando quanto stabilito dal comma 1 dell'art. 32 della L.p. n. 2/2016, il confronto assume a oggetto le esigenze tecnico-organizzative dell'impresa subentrante in relazione all'appalto da gestire, contemperando le esigenze di stabilità occupazionale del personale impiegato nella gestione uscente e le condizioni contrattuali da applicare ai lavoratori assunti. L'accordo tra le parti può essere assunto anche in deroga a quanto previsto dal comma 4 bis dell'art. 32 della L.p. n. 2/2016 ed è trasposto in un verbale sottoscritto dalle parti medesime. In caso di dissenso, le parti redigono un verbale di mancato accordo in cui, tra l'altro, l'aggiudicatario indica i motivi in virtù dei quali assume il personale impiegato nell'appalto precedente in misura inferiore rispetto al numero di dipendenti individuato negli atti di gara. In entrambi i casi, l'aggiudicatario invia copia del verbale all'amministrazione aggiudicatrice.

L'appaltatore, al fine di consentire il rispetto di quanto previsto da questo articolo anche nel prossimo affidamento, è tenuto a trasmettere all'Amministrazione, a mezzo di posta elettronica certificata, in forma anonima, le informazioni, anche con riguardo ad eventuali cause di lavoro in essere, relative al proprio personale dipendente, compresi i soci lavoratori, impiegato nell'esecuzione dell'appalto, attraverso la compilazione dell'"Elenco del personale", recante i dati contenuti nella "Tabella personale impiegato" allegata al presente capitolato. L'elenco è formato con riferimento alla data indicata nella richiesta dell'Amministrazione.

Art. 20. Clausola sociale – lavoratori svantaggiati e lavoratrici svantaggiate.

L'Appaltatore ha l'obbligo di eseguire il contratto anche con l'impiego di lavoratori svantaggiati e le lavoratrici svantaggiate appartenenti alle categorie di cui all'art. 4 della L. 381/1991, che possono lavorare

al MUSE, in base a specifici programmi di recupero e inserimento lavorativo. Il numero minimo di persone svantaggiate che dovranno essere impiegate durante l'esecuzione del contratto è stabilito nella misura minima del 2% delle unità lavorative complessivamente impiegate e delle ore complessivamente eseguite o nel maggior numero di unità lavorative appartenenti alle categorie svantaggiate che il concorrente si è impegnato a impiegare in sede di presentazione dell'offerta.

Le unità di personale svantaggiato precisate sopra, dovranno essere mantenute invariate o al più incrementate durante l'esecuzione del contratto.

Nel caso di applicazione della clausola di imposizione di cui al comma 2 dell'art. 32 della L.p. n. 2/2016, il rispetto della presente clausola avverrà in modo compatibile con tale adempimento, attuandola alla prima occasione possibile nell'ambito del naturale ricambio del personale impiegato nello svolgimento dell'appalto.

L'Appaltatore è tenuto ad applicare a favore dei lavoratori svantaggiati le condizioni economiche normative di cui ai precedenti paragrafi.

Art. 21. Sicurezza.

L'Appaltatore si obbliga ad ottemperare, nei confronti dei propri soci, dipendenti e collaboratori, a tutte le prescrizioni derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, nonché di prevenzione e disciplina antinfortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In particolare, si impegna a rispettare e a far rispettare al proprio personale nell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali tutte le norme e gli adempimenti di cui al d.lgs. n. 81/2008 e s.m..

L'appaltatore si impegna a verificare che le medesime disposizioni siano rispettate anche dai propri eventuali subappaltatori nei confronti del loro personale e dei loro collaboratori.

Art. 22. Elezione di domicilio dell'appaltatore.

L'appaltatore deve indicare nel contratto di appalto una sede/recapito sul territorio provinciale, dove eleggerà il proprio domicilio, anche ai sensi dell'art. 47 del codice civile, nel caso in cui tale sede/recapito non corrispondesse alla sede legale.

Art. 23. Proprietà intellettuale.

Fatti salvi i diritti morali dell'autore sulle opere/prodotti, protetti in base alla legislazione vigente, ai sensi dell'art. 11 della Legge 22 aprile 1941, n. 633 "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio" e successive modificazioni ed integrazioni, tutti i prodotti realizzati, nonché le banche dati che verranno realizzate o implementate sono di proprietà esclusiva della stazione appaltante.

Il MUSE dovrà comunicare preventivamente all'appaltatore l'esistenza di diritti di terzi e/o eventuali vincoli a favore di terzi sul materiale consegnato, che possano in qualsiasi modo limitarne l'utilizzazione nel modo e nel tempo.

Art. 24. Trattamento dei dati personali.

In relazione all'appalto affidato, Titolare del trattamento è la Stazione Appaltante, che ha diritto di determinare le finalità e i mezzi del trattamento nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 (d'ora in avanti, per brevità, il "regolamento") e, a tal fine, impartisce proprie istruzioni ai Responsabili del trattamento, anche per il tramite dei propri Dirigenti. Ai sensi dell'art. 29 del regolamento, infatti, il Responsabile del trattamento, o chiunque agisca sotto la sua autorità, che abbia accesso a dati personali, non può trattare tali dati se non è istruito in tal senso dal Titolare del trattamento.

Nell'ambito dell'attività oggetto del contratto, l'appaltatore viene a conoscenza e tratta dati personali relativi agli utenti della stazione appaltante, o ad altri aventi diritto. Il trattamento di tali dati, da parte dell'appaltatore, deve avvenire esclusivamente in ragione dell'appalto affidato. Pertanto, con la stipula del contratto di appalto, l'appaltatore, ai sensi dell'art. 28 del regolamento, è nominato Responsabile del trattamento dei dati, secondo l'allegato "Istruzioni al Responsabile del Trattamento dei dati" al presente capitolato speciale d'appalto, per gli adempimenti previsti nel contratto di appalto e nei limiti e per la durata dello stesso. La nomina di Responsabile è valida per tutta la durata del contratto d'appalto e si considera revocata a completamento dell'incarico.

Poiché prima del trattamento dei dati è necessario nominare il relativo Responsabile, in caso di consegna anticipata del servizio, l'atto di nomina deve essere concluso dal Servizio di merito prima della sottoscrizione del verbale di consegna.

Art. 25. Garanzia definitiva.

Per la disciplina della garanzia definitiva si applica l'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016.

Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali o per qualsiasi altra causa, l'appaltatore deve provvedere al reintegro della stessa entro il termine di 10 (dieci) giorni dal ricevimento della relativa richiesta della stazione appaltante.

In caso di inadempimento alle obbligazioni previste nel comma precedente la reintegrazione è effettuata a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'appaltatore.

Nel caso di integrazione del contratto, l'appaltatore deve modificare il valore della garanzia in misura proporzionale all'importo contrattualmente fissato nell'atto aggiuntivo, alle stesse condizioni di cui al presente articolo.

La garanzia definitiva dovrà essere conforme allo schema tipo 1.2 o 1.2.1 allegato al D.M. n. 31 di data 19 gennaio 2018 del Ministero dello Sviluppo Economico. Ai fini di semplificazione delle procedure alla Stazione appaltante dovrà essere consegnata la sola scheda tecnica 1.2 o 1.2.1 allegata al medesimo decreto ministeriale, accompagnata da un'apposita appendice riportante la seguente clausola: "Il Foro competente in caso di controversia fra il Garante e l'Amministrazione appaltante è quello di Trento".

Tale scheda tecnica dovrà riportare alla voce "Stazione appaltante" i dati del MUSE – Museo delle Scienze per la fase di esecuzione del contratto (con particolare riferimento all'indirizzo pec). Tale scheda è opportuno riporti alla voce "Descrizione opera/servizio/fornitura", oltre alla descrizione del servizio, anche il codice CIG.

La stazione appaltante non accetta garanzie definitive non conformi allo Schema tipo sopracitato: condizioni ulteriori rispetto a quelle previste dallo Schema tipo 1.2 o 1.2.1 del D.M. n. 31/2018 non sono accettate dall'Amministrazione. Laddove queste condizioni ulteriori fossero destinate a disciplinare esclusivamente il rapporto tra garante e contraente (ad es. deposito cautelativo) devono recare una clausola espressa di non opponibilità alla stazione appaltante.

Art. 26. Obblighi assicurativi.

L'appaltatore, avendo partecipato alla procedura per l'affidamento del contratto di appalto, riconosce e accetta in maniera piena e consapevole, tutte le prescrizioni richieste per l'espletamento del servizio, nonché tutte le clausole specifiche previste nel presente capitolato.

L'appaltatore pertanto espressamente solleva l'Amministrazione da ogni e qualsiasi responsabilità in caso di infortuni o danni, diretti o indiretti, eventualmente subiti da persone o cose, sia dell'Amministrazione, sia dell'appaltatore, sia di terzi e verificatisi in dipendenza dell'attività svolta nell'esecuzione del servizio. L'Amministrazione è pertanto espressamente esentata da ogni azione, sia in via giudiziale che stragiudiziale, da chiunque instaurata.

L'appaltatore è ritenuto responsabile di ogni danno imputabile a negligenza del proprio personale; avrà pertanto a suo carico la rifusione di eventuali danni ed ammanchi.

L'appaltatore si impegna a tenere sollevata l'Amministrazione da qualsiasi responsabilità relativa ai danni che, in conseguenza del lavoro di cui alla presente prestazione, dovessero derivare a cose anche appartenenti all'Amministrazione, a persone alle dipendenze dell'Amministrazione e/o utenti e loro cose e/o mezzi.

A tal fine l'appaltatore è tenuto a sottoscrivere con primaria Compagnia di Assicurazione e per l'intera durata dell'affidamento, prima dell'avvio del servizio, apposita polizza assicurativa di responsabilità civile verso terzi (R.C.T.) e responsabilità civile verso prestatori di lavoro (R.C.O.). La polizza deve indicare l'attività oggetto dell'appalto, compreso l'esercizio di tutte le attività complementari, preliminari ed accessorie alla principale.

I massimali di garanzia per l'assicurazione R.C.T. / R.C.O. non devono essere inferiori ai seguenti:

- R.C.T.: Euro 5.000.000,00 (cinquemilioni/00) per ogni sinistro, sia per danni a persone che a cose;
- R.C.O.: Euro 5.000.000,00 (cinquemilioni/00) per sinistro, con il limite di Euro 2.500.000,00 (duemilionicinquecentomila/00) per persona infortunata.

La polizza deve soddisfare le seguenti condizioni: (a) la Compagnia di assicurazione riconosce la qualifica di Terzo a tutti coloro che non rientrano nel novero dei prestatori di lavoro e/o lavoratori parasubordinati (D.P.R. 30 giugno 1965 n. 1124; D.lgs. 23 febbraio 2000 n. 38). La qualifica di Terzo si estende anche all'Amministrazione ed ai suoi prestatori di lavoro, ed a chiunque operi nell'ambito delle attività oggetto dell'affidamento, compresi i relativi dipendenti; (b) l'assicurazione comprende la responsabilità civile personale di ciascun "prestatore di lavoro e/o lavoratori parasubordinati" e vale per i danni determinati da colpa grave dell'Assicurato nonché da dolo o colpa grave delle persone delle quali deve rispondere, anche se non dipendenti, purché operanti nell'ambito delle attività dell'assicurato; (c) l'assicurazione vale per i danni ai locali e strutture ove si eseguono i servizi ed alle cose che si trovano nell'ambito di esecuzione dei servizi; (d) in caso di subappalto del servizio, la Compagnia riconosce la qualifica di assicurato anche alle Imprese subappaltatrici; (e) qualora l'appaltatore sia un raggruppamento temporaneo di Imprese, le stesse garanzie prestate dalla mandataria capogruppo coprono senza alcuna riserva anche in danni causati dalle Imprese mandanti.

Deve essere espressamente prevista da parte della Compagnia di Assicurazione la rinuncia al diritto di rivalsa, a qualsiasi titolo, verso l'Amministrazione e/o i suoi dipendenti, collaboratori ed incaricati.

Nel caso in cui l'appaltatore disponga già di copertura assicurativa che contenga le garanzie richieste dal presente articolo, potrà eventualmente avvalersene, presentando copia della polizza, corredata datato di appendice rilasciato dalla Compagnia assicuratrice e contenente tutte le precisazioni di cui sopra.

Nel caso in cui la polizza venga sottoscritta per periodi inferiori alla durata del contratto, la stessa deve essere rinnovata sino al termine del rapporto contrattuale dando prova dell'avvenuto pagamento, tassativamente entro i termini della scadenza annuale della polizza. In caso di mancato pagamento dei premi di rinnovo annuali, l'Amministrazione comunale, fermo la facoltà di disporre la risoluzione del contratto, potrà farsi carico del pagamento dei premi di rinnovo, salvo rivalersi sull'affidatario mediante incameramento parziale della cauzione definitiva, compresi gli interessi di mora conseguenti.

Copia della polizza deve essere consegnata alla stazione appaltante prima dell'avvio del servizio. La mancata trasmissione della copia della polizza prima dell'avvio del servizio comporta l'impossibilità di procedere all'avvio dello stesso. In tal caso, previa diffida, l'Amministrazione aggiudica il servizio al concorrente che segue in graduatoria, fatto salvo l'incameramento della cauzione provvisoria presentata, con riserva di richiedere il risarcimento degli eventuali altri danni subiti.

Nel caso in cui la stipulazione del contratto sia stata precedente all'avvio del servizio, la mancata produzione della polizza assicurativa, nei termini di cui sopra, comporta, previa diffida, la risoluzione del contratto per grave inadempimento e l'incameramento della cauzione definitiva.

L'appaltatore si impegna inoltre a verificare in contraddittorio con l'Amministrazione eventuali modifiche ed integrazioni alla polizza.

Art. 27. Penali.

Salvo il caso di inadempimento imputabile all'Amministrazione ovvero causato da forza maggiore o da caso fortuito, l'Amministrazione si riserva, a suo insindacabile giudizio, di applicare:

- una penale pari a € 250,00 (euro duecentocinquanta/00) per ogni singola violazione afferente: (i) al ritardato (o mancato) avvio delle attività ricomprese nel servizio; (ii) alla interruzione (o conclusione anticipata) delle attività ricomprese nel servizio; (iii) all'utilizzo del telefono cellulare da parte degli operatori impegnati nella erogazione delle attività ricomprese nel servizio; (iv) a pause non autorizzate e/o non previste.

N.B. Si precisa che la penale di cui sopra (pari ad € 250,00) sarà comminata per ogni singola ora (o frazione di ora) di ritardata (o anticipata conclusione) della erogazione di attività oggetto del servizio, da parte di ogni singolo operatore.

- una penale pari a € 500,00 (euro cinquecento/00) per ogni singola violazione afferente **alla ritardata [o al ritardato] oppure alla mancata [o al mancato]**: (i) erogazione di una delle attività ricomprese nel servizio; (ii) predisposizione di una turnistica degli operatori adeguata alla erogazione delle attività ricomprese nel servizio; (iii) sostituzione di un operatore, in caso di assenza e/o impedimento; (iv) rispetto da parte un operatore dell'obbligo di utilizzo della divisa o di esporre il tesserino di

riconoscimento; **(v)** rispetto del piano di formazione concordato con il museo e funzionale alla erogazione delle attività ricomprese nel servizio; **(vi)** [o anche solo inadeguata] erogazione del servizio in lingua [inglese o tedesco] con conseguente cancellazione [o mancata prenotazione] e/o disservizio per gli utenti/visitatori; **(vii)** rispetto del principio di normale diligenza nell'utilizzo degli strumenti, dei materiali e/o gli spazi della Stazione Appaltante e necessari [o funzionali] alla erogazione delle attività ricomprese nel servizio; **(viii)** segnalazione di disservizi (o malfunzionamenti) degli strumenti, dei materiali, degli exhibit negli spazi della Stazione Appaltante e necessari [o funzionali] alla erogazione delle attività ricomprese nel servizio; **(ix)** segnalazione di situazione di pericolo; **(x)** rispetto del codice di comportamento dell'Amministrazione;

- una penale pari a € 1.500,00 (euro millecinquecento/00) per ogni singola violazione afferente: **(i)** alla mancata presenza di personale sufficiente alla erogazione delle attività oggetto del servizio; **(ii)** alla segnalazione [circostanziata] di un utente e/o di un membro dello staff del museo ed avente ad oggetto comportamenti inadeguati (o inopportuni) da parte del personale dell'appaltatore impegnato nella erogazione delle attività oggetto del servizio nonché **(iii)** al mancato rispetto delle previsioni contenute nell'offerta tecnica dall'appaltatore.
- una penale pari a € 2.500,00 (euro duemilacinquecento/00) per ogni singola violazione afferente **alla mancata [o al mancato]:** **(i)** rispetto delle prescrizioni in materia di sicurezza e/o procedure relative alla chiusura di porte o finestre; **(ii)** riscontro da parte Gestore del Servizio nelle fasce di reperibilità nonché **(iii)** adempimento delle prescrizioni in materia di “**Compiti del Gestore del Servizio**”.

L'Amministrazione può, nel rispetto della normativa fiscale, compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui ai commi precedenti con quanto dovuto all'Appaltatore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, avvalersi della garanzia definitiva o delle eventuali altre garanzie rilasciate dall'Appaltatore, senza il bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

In caso di contestazione dell'adempimento da parte dell'Amministrazione, l'Appaltatore deve comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa. Qualora le predette deduzioni non pervengano all'Amministrazione nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Amministrazione, a giustificare l'inadempimento, possono essere applicate all'Appaltatore le penali di cui ai commi precedenti, dall'inizio dell'inadempimento.

L'Amministrazione può applicare all'appaltatore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10 % (dieci per cento) del valore del contratto. L'Appaltatore prede atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali di cui ai commi precedenti non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale. In particolare, per quanto riguarda l'inadempimento per mancata / parziale prestazione delle attività oggetto del servizio, l'Appaltatore dovrà provvedere immediatamente ai necessari interventi di ripristino al fine di garantire lo standard qualitativo del servizio nei termini contrattuali, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Nel caso in cui l'importo delle penali applicate raggiunga il limite del 10% dell'importo del contratto può trovare applicazione quanto previsto al successivo Art. 36 (Risoluzione del contratto).

Art. 28. Clausole di forza maggiore.

Per “forza maggiore” si intende il verificarsi di un evento o di una circostanza che impedisce o preclude ad una parte l'adempimento di una o più delle sue obbligazioni contrattuali a meno che la stessa non dimostri che: **(a)** l'impedimento è fuori dal suo ragionevole controllo; **(b)** l'impedimento non poteva essere ragionevolmente previsto al momento della conclusione del contratto o dell'avvio dell'esecuzione della prestazione; **(c)** gli effetti dell'impedimento non avrebbero potuto essere evitati o superati dalla parte interessata secondo la diligenza del buon padre di famiglia.

In assenza di prova contraria si ritengono oggettivamente soddisfatte le condizioni di cui alle precedenti lettera a) e b) all'avverarsi dei seguenti eventi: **(i)** guerra (dichiarata o meno), ostilità, invasione, atti di nemici stranieri, ampia mobilitazione militare; **(ii)** guerra civile, sommossa, ribellione e rivoluzione, instaurazione di un potere militare o usurpazione di potere, insurrezione, atti di terrorismo, sabotaggio o pirateria; **(iii)** restrizioni valutarie e commerciali, embarghi, sanzioni; **(iv)** epidemie, calamità naturali o altri eventi naturali estremi; **(v)** esplosione, incendio, distruzione di attrezzature, interruzione prolungata dei trasporti, delle telecomunicazioni, dei sistemi informativi o dell'energia; **(vi)** perturbazioni generali del lavoro quali boicottaggio, sciopero e serrata, rallentamento deliberato del ritmo di lavoro (go-slow), occupazione di fabbriche e locali.

L'appaltatore deve anche comprovare la condizione di cui alla lettera c) mediante invio tempestivo al Direttore dell'esecuzione di idonea documentazione probatoria.

Il Direttore dell'esecuzione valuta la sussistenza delle tre condizioni di cui ai commi precedenti redigendo apposito verbale in contraddittorio con l'appaltatore, autorizzando una sospensione del contratto ovvero concordando dei rimedi alternativi, senza necessità di stipulare specifico atto aggiuntivo.

La parte che invochi con successo la presente clausola è esonerata dall'obbligo di adempiere alle proprie obbligazioni contrattuali, nonché da ogni responsabilità per danni o da qualsiasi altro rimedio convenzionale (es. penali), per l'inadempimento dal momento in cui l'impedimento causa l'impossibilità di adempiere.

In mancanza di tempestiva comunicazione, gli effetti dell'esonerazione di responsabilità di cui al precedente comma, decorrono dal momento in cui la comunicazione è stata notificata all'altra parte anche per mezzo di PEC.

Qualora l'effetto dell'inadempimento o dell'evento invocato sia temporaneo, le suddette conseguenze si applicheranno solo fino a quando l'inadempimento invocato preclude all'altra parte interessata l'adempimento.

Qualora la durata dell'impedimento invocato abbia l'effetto di privare sostanzialmente le parti contraenti di ciò che avevano ragionevolmente diritto di attendersi in forza del contratto, ciascuna parte avrà il diritto di risolvere lo stesso dandone comunicazione all'altra dopo la fissazione di un termine finale essenziale.

Art. 29. Risoluzione del contratto.

Per la disciplina della risoluzione del contratto si applica l'art. 108 del D.lgs. n. 50/2016.

Non potranno essere intese quale rinuncia alla risoluzione di cui al presente articolo eventuali mancate contestazioni a precedenti inadempimenti, per i quali l'Amministrazione non abbia provveduto in tal senso, anche per mera tolleranza, nei confronti dell'appaltatore.

Art. 30. Recesso.

Per la disciplina del recesso del contratto si applica l'art. 109 del D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50.

Art. 31. Definizione delle controversie.

Per le eventuali controversie che dovessero insorgere tra la stazione appaltante e l'appaltatore, che non si siano potute definire con l'accordo bonario ai sensi dell'art. 206 del D.lgs. n. 50/2016, sia durante l'esecuzione del contratto che al termine del contratto stesso, è competente in via esclusiva il Foro di Trento. È escluso l'arbitrato ed è vietato in ogni caso il compromesso.

Art. 32. Obblighi in materia di tracciabilità dei flussi finanziari.

L'appaltatore, a pena di nullità del contratto, assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 136/2010 e s.m..

L'appaltatore deve inserire nei contratti stipulati con privati subappaltatori o fornitori di beni e servizi le seguenti clausole, ai sensi della legge 136/2010 e s.m.:

“Art. [●] (Obblighi del subappaltatore/subcontraente relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari).

I. L'impresa [●], in qualità di subappaltatore/subcontraente dell'impresa [●] nell'ambito del contratto sottoscritto con il MUSE – Museo delle Scienze, identificato con il CIG n. [●], assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

II. L'impresa [●], in qualità di subappaltatore/subcontraente dell'impresa [●], si impegna a dare immediata comunicazione al Muse – Museo delle Scienze della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

III. L'impresa [●], in qualità di subappaltatore/subcontraente dell'impresa [●], si impegna ad inviare copia del presente contratto al MUSE – Museo delle Scienze.”.

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed al Commissariato del Governo per la provincia di Trento della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/sub-contraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

La stazione appaltante verifica i contratti sottoscritti tra l'appaltatore ed i subappaltatori e i subcontraenti in ordine all'apposizione della clausola sull'obbligo del rispetto delle disposizioni di cui all'art. 3 della legge 136/2010, e, ove ne riscontri la mancanza, rileva la radicale nullità del contratto.

Le parti stabiliscono espressamente che il contratto è risolto di diritto in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane SPA attraverso bonifici su conti dedicati, destinati a registrare tutti i movimenti finanziari, in ingresso ed in uscita, in esecuzione degli obblighi scaturenti dal contratto. L'appaltatore comunica alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane SPA, dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche. La comunicazione alla stazione appaltante deve avvenire entro sette giorni dall'accensione dei conti correnti dedicati e nello stesso termine l'appaltatore deve comunicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Le medesime prescrizioni valgono anche per i conti bancari o postali preesistenti, dedicati successivamente alle commesse pubbliche. In tal caso il termine decorre dalla dichiarazione della data di destinazione del conto alle commesse pubbliche.

Nel rispetto degli obblighi sulla tracciabilità dei flussi finanziari, il bonifico bancario o postale deve riportare, in relazione a ciascuna transazione, il codice identificativo di gara ed il codice unico progetto.

Art. 33. Intervenuta disponibilità di convenzioni APAC o Consip.

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1, comma 13, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, la stazione appaltante si riserva di recedere dal contratto qualora accerti la disponibilità di nuove convenzioni stipulate da APAC o da Consip ai sensi dell'art. 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488, che rechino condizioni più vantaggiose rispetto a quelle praticate dall'appaltatore, nel caso in cui questo non sia disposto ad una revisione del prezzo in conformità a dette convenzioni.

Il recesso diverrà operativo previo invio di apposita comunicazione tramite PEC e fissando un preavviso non inferiore a 15 (quindici) giorni. In caso di recesso verranno pagate all'appaltatore le prestazioni regolarmente eseguite e il 10% di quelle ancora da eseguire.

Art. 34. Disposizioni anticorruzione.

Nell'espletamento del servizio oggetto del presente capitolato vanno rispettati gli obblighi di condotta previsti dal vigente Codice di comportamento approvato ai sensi della legge 6 novembre 2012, n. 190 (*“Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione”*) e visibile sul sito istituzionale della stazione appaltante, la cui violazione costituisce causa di risoluzione del contratto.

L'appaltatore, con riferimento alle prestazioni oggetto del contratto, si impegna, ai sensi dell'art. 2 del Codice di comportamento approvato con deliberazione della Giunta Provinciale n. 1217 di data 18 luglio 2014, 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 codice di comportamento stesso.

L'appaltatore dichiara che l'Amministrazione gli ha trasmesso, ai sensi dell'art. 18 del Codice di comportamento sopra richiamato, copia del Codice stesso e dichiara di averne preso completa e piena conoscenza. L'appaltatore si impegna a trasmettere copia dello stesso ai propri collaboratori a qualsiasi titolo.

Art. 35. Obblighi in materia di legalità.

Fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità giudiziaria, l'appaltatore si impegna a segnalare tempestivamente alla stazione appaltante ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero

offerta di protezione, nonché ogni tentativo di intimidazione o condizionamento di natura criminale che venga avanzata nel corso dell'esecuzione del contratto nei confronti di un proprio rappresentante, dipendente o agente.

L'appaltatore inserisce nei contratti di subappalto e nei contratti stipulati con ogni altro soggetto che intervenga a qualunque titolo nell'esecuzione del contratto, la seguente clausola: "Fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità giudiziaria, il subappaltatore/subcontraente si impegna a riferire tempestivamente al Muse – Museo delle Scienze ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione, che venga avanzata nel corso dell'esecuzione del contratto nei confronti di un proprio rappresentante, dipendente o agente".

Art. 36. Oneri a carico dell'appaltatore e spese di pubblicazione.

L'imposta di bollo e l'eventuale imposta di registro relativi al contratto e tutti gli altri oneri tributari sono a carico dell'appaltatore.

Art. 37. Norma di chiusura.

L'appaltatore, avendo partecipato alla procedura per l'affidamento del contratto di appalto, riconosce e accetta in maniera piena e consapevole, tutte le prescrizioni richieste per l'espletamento del servizio, nonché tutte le clausole specifiche previste nel presente capitolato.

PARTE TECNICA

Art. 38. Servizi oggetto del Lotto 1.

Il presente lotto rappresenta l'insieme dei servizi di custodia e assistenza, educazione, mediazione scientifica e animazione culturale destinati ai diversi pubblici del museo. Si tratta di servizi strategici per l'immagine del museo, per il suo funzionamento nonché per il raggiungimento degli obiettivi previsti dalla sua *mission*. Il Servizio di custodia viene definito quale autorevole presidio del patrimonio culturale presente nelle sale espositive e supporto informativo sulla organizzazione spaziale e funzionale del museo ed ai programmi in corso. In ragione di quanto sopra, anche per il personale impiegato nella erogazione del servizio di custodia dovranno essere garantiti dall'appaltatore percorsi di formazione ed aggiornamento professionale.

I servizi di educazione, mediazione scientifica ed animazione culturale custodiscono valori ritenuti irrinunciabili che arricchiscono i servizi puntualmente descritti nei documenti di gara. La professionalità richiesta sia nella sua dimensione accademico-scientifica, sia nella sfera comportamentale, empatica e relazionale, nonché la attenzione e il rispetto verso le consegne ricevute, lo spirito costruttivamente critico e finalizzato al miglioramento prestazionale a livello di persona e di programmi rappresentano elementi indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente. Per questo motivo l'appaltatore dovrà prestare attenzione a tutti questi aspetti, monitoriali in tutte le fasi del servizio, con la possibilità di prevedere forme di interessamento e coinvolgimento della stazione appaltante, finalizzato all'instaurarsi di un clima costantemente orientato alla qualità del servizio offerto e alla formazione continua. La stazione appaltante, nelle sue valutazioni, presterà attenzione al clima aziendale, al benessere dei lavoratori e al rispetto ed ottimizzazione dei turni, consapevole che questi aspetti rappresentano elementi estremamente rilevanti per il rapporto lavoro/vita privata percepito da parte del lavoratore, della sua soddisfazione e, in generale, della qualità del servizio. Tali aspetti saranno oggetto di valutazione in sede di gara e rappresenteranno gli elementi di monitoraggio delle prestazioni e dei servizi erogati.

Art. 39. PRESCRIZIONI GENERALI (LOTTO 1).

Responsabile del Servizio e Gestore del servizio.

L'Appaltatore deve nominare un Responsabile del servizio quale referente nei confronti dell'Amministrazione, con ruolo di supervisione e coordinamento del servizio, dotato di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione del contratto. Tale figura è inoltre responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Prima dell'avvio del servizio dovrà essere comunicato all'Amministrazione il suo nominativo, indirizzo, numero telefonico, numero di cellulare e indirizzo di posta elettronica. Qualora l'appaltatore dovesse trovarsi nella necessità di sostituire il Responsabile del servizio, deve darne tempestivamente comunicazione all'Amministrazione.

L'appaltatore dovrà nominare anche un Gestore del servizio (altamente qualificato e di comprovata professionalità nell'ambito di gestione del personale), diverso dal Responsabile del servizio di cui sopra, che avrà il compito di supportare l'Amministrazione negli aspetti di tipo tecnico/operativo. Prima dell'avvio del servizio dovrà essere comunicato all'Amministrazione il suo nominativo, indirizzo, numero telefonico, numero di cellulare e indirizzo di posta elettronica. Il Gestore del servizio dovrà essere reperibile ininterrottamente nell'arco temporale **7:30 – 19:00 dal lunedì alla domenica (nonché in occasione di eventi straordinari, aperture serali o notturne, fiere, congressi, eventi, etc.)** per tutta la durata dell'affidamento. Qualora l'appaltatore dovesse trovarsi nella necessità di sostituire il Gestore del servizio, dovrà darne tempestivamente comunicazione all'Amministrazione.

Compiti del Gestore del Servizio.

Per tutta la durata dell'affidamento, il Gestore del Servizio dovrà: **(i)** coordinare e dirigere gli addetti impiegato nelle attività oggetto del servizio; **(ii)** assegnare le postazioni e riorganizzare i servizi in caso di assenze, garantendo la erogazione del servizio in ragione delle picchi stagionali e/o delle esigenze del MUSE; **(iii)** predisporre un report mensile contenente il dettaglio del piano organizzativo ed il resoconto delle attività erogate; **(iv)** predisporre un report annuale contenente il dettaglio delle attività erogate, le eventuali criticità riscontrate, le migliorie organizzative apportate; **(v)** verificare, quotidianamente, che il numero degli addetti

in servizio sia adeguato alla erogazione dei servizi anche in ragione dei picchi stagionali e/o delle esigenze del MUSE; **(vi)** verificare che il personale rispetti l’orario di servizio, indossi la divisa assegnata, esponga il tesserino di riconoscimento, utilizzi (ove previsto dal servizio) in modo conforme le ricetrasmittenti in dotazione, non abbandoni le postazioni, si attenga alle istruzioni ricevute e rispetti le “Norme di comportamento per il personale dell’appaltatore”; **(vii)** istruire il personale impiegato con funzioni di “addetto antincendio” riguardo alle disposizioni e le procedure prescritte nel Piano di Emergenza del MUSE e in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico; **(viii)** istruire tutto il personale coinvolto nella erogazione dei servizi riguardo le prescrizioni contenute sia nel codice di comportamento del MUSE sia nei diversi regolamenti museali.

In caso di inadempimenti degli obblighi stabiliti dal presente articolo, trovano applicazione le penali di cui all’Art. 27 del presente Capitolato.

Il MUSE si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del Gestore del Servizio designato, in caso venga ritenuto non idoneo alla funzione così come descritta nel presente capitolato.

Requisiti professionali e morali dei lavoratori impiegati nell’appalto.

Fatto salvo quanto previsto dall’Art. 19 del presente capitolato, i lavoratori impiegati nella erogazione del servizio devono essere in possesso dei requisiti professionali e morali riportati di seguito. Nello specifico:

REQUISITI PROFESSIONALI	
Tipologia di attività	Requisiti minimi
Servizi di custodia	Si rinvia a quanto previsto in materia dal CCNL “Federculture”.
Servizi di Animazione	<ul style="list-style-type: none"> - Diploma di scuola secondaria di II grado ed esperienza di almeno 6 (sei) mesi nel campo dell’animazione socio-educativa, svoltasi nell’arco degli ultimi tre anni; - livello B1 lingua inglese (100% del personale); - livello B1 lingua tedesca (almeno il 10% del personale);
Servizi di Educazione	<ul style="list-style-type: none"> - Diploma di Laurea di I livello <i>oppure</i> esperienza pregressa di educazione in ambito museale di almeno 5 (cinque) anni (non superiore al 10% del personale); - livello B1 lingua inglese (100% del personale); - livello B2 lingua inglese (40% del personale); - livello B2 lingua tedesca (10% del personale); - livello C1 lingua inglese e/o lingua tedesca (10% del personale);
REQUISITI MORALI	
<p><u>È obbligo del datore di lavoro acquisire il certificato penale del Casellario giudiziale di cui all’art. 25 del D.P.R. n. 313/2002 al fine di verificare l’esistenza di condanne per taluno dei reati di cui agli articoli 600-bis, 600-ter, 600-quarter, 600-quinquies e 609-undecies del Codice penale, ovvero l’irrogazione di sanzioni interdittive all’esercizio di attività che comportino contatti diretti e regolari con minori.</u></p>	

Norme di comportamento per il personale dell’appaltatore.

Per tutta la durata del contratto, l’Appaltatore si impegna a vigilare e garantire il rispetto, da parte del personale impiegato nel servizio delle prescrizioni comportamentali riportate di seguito. Nello specifico, il personale addetto ai servizi di custodia, animazione ed educazione culturale dovrà: **(i)** rispettare le prescrizioni contenute nel codice di comportamento del MUSE e nei diversi regolamenti museali; **(ii)** non accettare o richiedere, sotto qualsiasi forma, compensi e/o mance dai visitatori, utenti del museo, fotografi studiosi etc.; **(iii)** consegnare immediatamente al Duty Manager gli oggetti estranei incustoditi (a titolo esemplificativo e non esaustivo, portafogli, cellulari, borse, zaini, indumenti etc.) eventualmente rivenuti durante l’orario di servizio; **(iv)** utilizzare la divisa, mantenerla pulita, in ordine e in buono stato di conservazione; **(v)** esporre il badge identificativo; **(vi)** utilizzare correttamente il materiale, le attrezzature ed i software e ogni altro strumento concessi in uso dalla Stazione appaltante; **(vii)** astenersi dal danneggiare,

a titolo esemplificativo e non esaustivo, i beni che compongono le collezioni museali, gli *exhibit*, le apparecchiature, gli arredi, i pavimenti, gli infissi, i rivestimenti e le tinte delle pareti degli immobili di proprietà e/o nella disponibilità della Stazione appaltante; **(viii)** rispettare le prescrizioni in materia di ingresso (comprese quelle di accesso alle aree riservate e/o protette del museo), permanenza ed uscita dagli immobili di proprietà e/o nella disponibilità della Stazione appaltante; **(ix)** astenersi dal favorire l'accesso di soggetti non autorizzati e dallo svolgere attività di visita guidata all'interno di locali interdetti al pubblico o riservati al personale museale; **(x)** astenersi dall'intrattenere e/o favorire l'accesso (e/o l'accesso a titolo gratuito) di familiari, amici e/o conoscenti all'interno delle sale espositive del Museo; **(xi)** astenersi dall'utilizzare, per scopi personali e/o non riconducibili all'erogazione dei servizi, materiali, attrezzature (come ad esempio carta, cancelleria, fotocopiatrici, telefoni, computer etc.) e software concessi in uso dalla Stazione appaltante; **(xii)** astenersi dall'abbandonare il servizio e/o dal richiedere di essere sostituito, anche solo temporaneamente, da personale esterno all'organizzazione dell'appaltatore; **(xiii)** astenersi dall'utilizzare, durante l'orario di servizio, dispositivi personali (come ad esempio cellulari, radio, computer, lettori mp3, tablet, e/o dispositivi per la navigazione Internet) o dal leggere giornali, riviste etc.; **(xiv)** astenersi dallo svolgere, durante l'orario di servizio, attività lavorativa e/o di formazione non prevista dal presente capitolato speciale; **(xv)** mantenere un contegno riguardo e disponibile nei confronti degli utenti del museo, utilizzando un linguaggio appropriato; **(xvi)** rispondere con cortesia alle curiosità o domande degli utenti dei servizi museali; **(xvii)** rispettare le prescrizioni in materia di tutela dei dati personali, riservatezza e segreto d'ufficio; **(xviii)** segnalare tempestivamente malfunzionamenti, disservizi e/o episodi rilevanti.

Art. 40. PRESCRIZIONI SPECIFICHE (LOTTO 1).

SERVIZIO DI CUSTODIA MUSEALE.

La Stazione appaltante intende attivare un servizio di custodia museale per garantire la corretta fruizione degli spazi espositivi, la gestione dei flussi dei visitatori, il controllo dello stato degli allestimenti e del patrimonio museali nonché la sicurezza ed il presidio antincendio.

Nella erogazione del servizio di custodia museale (ordinaria o su richiesta) dovranno essere garantite tutte le attività, suddivise per aree, riportate nel seguente schema. Nello specifico:

Area	Attività da erogare
Sicurezza luoghi aperti al pubblico	<ul style="list-style-type: none"> • apertura e chiusura degli edifici museali. • presidio delle sale e delle postazioni indicati dalla Stazione appaltante, durante l'orario di apertura al pubblico e durante eventi speciali anche in orari serali e/o notturni; • verifica del rispetto del regolamento del museo e del corretto utilizzo dei servizi museali, compreso quello di deposito borse e zaini; • controllo delle vie di fuga e dei presidi di sicurezza; • attivazione delle procedure di emergenza e/o di evacuazione prescritte nel Piano di Emergenza del MUSE; • segnalazione al Duty Manager in caso di blocco degli ascensori; • segnalazione al Duty Manager di eventuali malori di visitatori o di persone presenti nel museo;
Gestione dei flussi dei visitatori	<ul style="list-style-type: none"> • monitoraggio e supporto alla gestione delle code e degli afflussi di visitatori, con attività informativa rispetto ai tempi di attesa; • supporto ai servizi di accredito; • assistenza ai disabili per il superamento delle barriere architettoniche lungo i percorsi museali;
Fruizione degli spazi	<ul style="list-style-type: none"> • assistenza ai visitatori ed orientamento dell'utenza all'interno degli spazi museali; • presidio delle sale durante (e/o degli spazi museali destinati a) convegni, eventi speciali, serali e/o notturni; • supporto al visitatore nel corretto utilizzo delle audio guide e fruizione degli exhibit;

Controllo allestimenti e patrimonio	<ul style="list-style-type: none"> • vigilanza sui reperti esposti e sugli arredi museali; • verifica che i servizi per il visitatore siano funzionanti e in stato decoroso; • gestione dei sistemi di accensione e spegnimento degli exhibit; • segnalazione tempestiva al Duty manager di eventuali malfunzionamenti degli exhibit; • disbrigo di piccole pulizie disinfezioni degli exhibit o di aree circoscritte; • gestione dell'allestimento/disallestimento degli spazi in cui vengono svolte le attività; • supporto, su richiesta dell'Ente, nelle attività di allestimento/disallestimento di mostre temporanee o set per eventi, nelle attività di promozione, di presidio delle sale per convegni etc.;
-------------------------------------	---

Nella erogazione del servizio di custodia, l'appaltatore dovrà altresì garantire che:

- **tutto il personale in servizio durante ogni singolo turno (i)** sia in possesso dell'attestato di "Livello 2" così come previsto dal combinato disposto dell'art. 37 co. 9 e dell'art. 46 co. 3 del D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 [integrato dal D.M. del 02.09.2021¹] ed abbia conseguito la relativa idoneità tecnica [cfr. All.to IV D.M. 02.09.2021]; **(ii)** sia idoneo a ricoprire il ruolo di Addetto antincendio [cfr. art. 43 co. 1 lett. b) del D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81]; **(iii)** in caso di emergenza, metta in atto le prescrizioni del piano di emergenza dell'Ente; **(iv)** verifichi quotidianamente i presidi antincendio (estintori, luci emergenza, porte di emergenze, vie di esodo etc.) e **(v)** segnali, ove necessario, al coordinatore della squadra di emergenza, il numero stimato di visitatori presenti nelle sale;
- **una quota del personale (non inferiore al 25% degli addetti in servizio durante ogni singolo turno):** **(i)** sia in possesso dell'attestato di primo soccorso tipo B per la gestione delle situazioni di emergenza; **(ii)** sia idoneo a ricoprire il ruolo di Addetto al primo soccorso [cfr. art. 43 co. 1 lett. b) del D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81].

Fabbisogno.

Per il servizio di custodia museale, la Stazione appaltante quantifica un fabbisogno orario presunto di 29.500 ore annue. Il servizio dovrà essere erogato sulla base delle necessità della Stazione appaltante, nei giorni indicati dalla stessa ed all'interno delle fasce orarie specificate.

Servizio ordinario ²	
Giorni	Fasce orarie
lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì	7:00 – 19:00.
sabato e domenica e festivi	7:00 – 20:00.
Servizio su richiesta	
Servizio dovrà essere erogato su richiesta della stazione appaltante presso il Muse e le sue sedi territoriali (il Museo delle Palafitte del Lago di Ledro e ReLed; il Museo Geologico delle Dolomiti di Predazzo; Giardino Botanico Alpino delle Viote al Monte Bondone; Parco Arciducale di Arco) , presso sedi terze e/o in caso di eventi straordinari, aperture serali o notturne, fiere, congressi, eventi, etc.	

Formazione ed aggiornamento professionale del personale.

L'Appaltatore dovrà attivare, a propria cura e spese, un percorso di formazione professionale rivolto ad ogni singola unità di personale impiegata nel servizio. Il percorso formativo, della durata minima di [4] ore, dovrà: **(i)** riguardare le specifiche tecniche e di servizio prescritte dal C.S.A. e **(ii)** prevedere un periodo di affiancamento di ulteriori [4] ore specifico per il personale neoassunto, prima della presa in servizio.

¹ Ministero degli Interni D.M. 02 settembre 2021 "Criteri per la gestione dei luoghi di lavoro in esercizio ed in emergenza e caratteristiche dello specifico servizio di prevenzione e protezione antincendio, ai sensi dell'articolo 46, comma 3, lettera a), punto 4 e lettera b) del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81".

² **N.B.:** La Stazione appaltante si riserva di aggiornare le proprie necessità, modificare i giorni indicati e le fasce orarie specificate, previa comunicazione da effettuarsi tramite p.e.c., con un preavviso di almeno 3 (tre) giorni.

L'Appaltatore dovrà inoltre attivare, a propria cura e spese, un percorso di aggiornamento professionale rivolto ad ogni singola unità di personale impiegata nel servizio. Il percorso di aggiornamento professionale, della durata minima di [8] ore/anno, dovrà riguardare: **(i)** le specifiche tecniche e di servizio prescritte dal capitolato speciale di appalto nonché **(ii)** i corsi di aggiornamento in materia di antincendio e primo soccorso.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE MUSEALE.

La stazione appaltante intende attivare un servizio dedicato alla erogazione di contenuti culturali ed animazione scientifica (anche in lingua inglese e/o tedesca) all'interno degli spazi espositivi (e/o delle aree dedicate) presso il MUSE, le sue sedi territoriali nonché presso sedi terze (ad es. fiere, congressi, eventi).

Nella erogazione del servizio di animazione museale dovranno essere garantite tutte le attività, suddivise per aree, riportate nel seguente schema. Nello specifico:

Area	Specifiche tecniche
Scientifico-culturale	<ul style="list-style-type: none"> erogazione di attività scientifico-culturali (demo, show e teatro scienza etc.);
Animazione	<ul style="list-style-type: none"> animazione scientifica all'interno degli spazi espositivi; presidio ed animazione scientifica nelle aree dedicate (palestra della scienza, Maxi Ooh! etc.).
Supporto e sviluppo	<ul style="list-style-type: none"> allestimento/disallestimento degli spazi, cura e ripristino dei materiali destinati alle attività di animazione; supporto generale all'interno delle sale espositive; somministrazione di questionari, interviste, raccolta di feedback; segnalazione al Duty Manager di eventuali malori e/o esigenze di altra natura di visitatori o di persone presenti nel museo.

Nella erogazione del servizio di animazione, l'appaltatore dovrà altresì garantire che **una quota del personale (non inferiore al 25% degli addetti in servizio durante ogni singolo turno)**: **(i)** sia in possesso dell'attestato di primo soccorso tipo B per la gestione delle situazioni di emergenza; **(ii)** sia idoneo a ricoprire il ruolo di Addetto al primo soccorso [cfr. art. 43 co. 1 lett. b) del D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81].

Fabbisogno.

Per il servizio di animazione museale, la Stazione appaltante quantifica un fabbisogno orario presunto di 6.000 ore annue. Il servizio dovrà essere erogato sulla base delle necessità della stazione Appaltante, nei giorni dalla stessa ed all'interno delle fasce orarie specificate.

Servizio Ordinario ³	
Giorni	Fasce orarie
martedì, mercoledì, giovedì, venerdì	9:30 – 18:30.
sabato, domenica e festivi	9:30 – 19:30.
Servizio Ordinario ⁴ - Mese di Agosto	
Giorni	Fasce orarie
lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì	9:30 – 18:30.
sabato, domenica e festivi	9:30 – 19:30.
Servizio su richiesta	

³ N.B. La Stazione appaltante si riserva di aggiornare le proprie necessità, modificare i giorni indicati e le fasce orarie specificate, previa comunicazione da effettuarsi tramite p.e.c., con un preavviso di almeno 3 (tre) giorni.

⁴ N.B. La Stazione appaltante si riserva di aggiornare le proprie necessità, modificare i giorni indicati e le fasce orarie specificate, previa comunicazione da effettuarsi tramite p.e.c., con un preavviso di almeno 3 (tre) giorni.

Servizio dovrà essere erogato su richiesta della stazione appaltante **presso il Muse e le sue sedi territoriali** (il Museo delle Palafitte del Lago di Ledro e ReLed; il Museo Geologico delle Dolomiti di Predazzo; Giardino Botanico Alpino delle Viote al Monte Bondone; Parco Arciducale di Arco), presso sedi terze e/o in caso di eventi straordinari, aperture serali o notturne, fiere, congressi, eventi, etc.

Formazione ed aggiornamento professionale del personale.

L'appaltatore dovrà attivare, a propria cura e spese, un percorso di formazione professionale rivolto ad ogni singola unità di personale impiegata nel servizio. Il percorso formativo, della durata minima di [45] ore, dovrà: **(i)** riguardare le specifiche tecniche prescritte dal C.S.A. e l'offerta di animazione scientifica del museo; **(ii)** includere simulazioni e/o prove pratiche di erogazione del servizio con il personale del museo nonché **(iii)** prevedere un periodo di affiancamento di ulteriori [15] ore specifico per il personale neoassunto, prima della presa in servizio.

L'Appaltatore dovrà inoltre attivare, a propria cura e spese, un percorso di aggiornamento professionale rivolto ad ogni singola unità di personale impiegata nel servizio. Il percorso di aggiornamento professionale, della durata minima di [15] ore/anno, dovrà riguardare: **(i)** la modifica e/o revisione dell'offerta scientifico-culturale e di animazione scientifica del museo, **(ii)** le specifiche tecniche prescritte dal capitolato speciale di appalto nonché **(iii)** i corsi di aggiornamento in materia di antincendio e primo soccorso.

SERVIZIO DI EDUCAZIONE MUSEALE.

La Stazione appaltante intende prevedere un servizio di erogazione di attività educative, visite guidate e laboratori per i visitatori e le scuole (anche in lingua inglese e/o tedesca), presso il MUSE, le sue sedi territoriali nonché presso sedi terze (ad es. fiere, congressi, eventi).

Nella erogazione del servizio di educazione museale dovranno essere garantite tutte le attività, suddivise per aree, riportate nel seguente schema. Nello specifico:

Area	Specifiche tecniche
Scientifico-culturale	<ul style="list-style-type: none"> • erogazione di attività educative di vari format (ad esempio visite guidate, laboratori, escursioni, demonstration, performance etc.); • erogazione visite guidate dedicate alle mostre permanenti e/o alle mostre temporanee;
Supporto e sviluppo	<ul style="list-style-type: none"> • allestimento/disallestimento degli spazi, cura e ripristino dei materiali destinati alle attività educative; • supporto nella revisione ed aggiornamento delle attività destinate al pubblico e/o alle scuole; • supporto nello sviluppo e realizzazione di percorsi ed attività formative per i docenti di ogni ordine e grado; • supporto nello sviluppo e realizzazione di percorsi ed attività formative per progetti culturali specifici; • somministrazione di questionari, interviste, raccolta di feedback; • segnalazione al Duty Manager di eventuali malori e/o esigenze di altra natura di visitatori o di persone presenti nel museo.

Nella erogazione del servizio di educazione museale, l'appaltatore dovrà altresì garantire che **una quota del personale (non inferiore al 25% degli addetti in servizio durante ogni singolo turno)**: **(i)** sia in possesso dell'attestato di primo soccorso tipo B per la gestione delle situazioni di emergenza; **(ii)** sia idoneo a ricoprire il ruolo di Addetto al primo soccorso [cfr. art. 43 co. 1 lett. b) del D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81].

Fabbisogno.

Per il servizio di educazione museale, la Stazione appaltante quantifica un fabbisogno orario presunto di 20.000 ore annue. Il servizio dovrà essere erogato sulla base delle prenotazioni degli utenti, delle necessità della Stazione appaltante (periodicamente condivise con l'Appaltatore), nei giorni indicati dalla stessa ed all'interno delle fasce orarie specificate.

Servizio su prenotazione degli utenti ⁵	
Giorni	Fasce orarie
lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì	8:00 – 18:30
sabato	8:00 – 19:30
domenica e festivi	9:30 – 19:30
Servizio su richiesta della Stazione appaltante	
<p>Servizio dovrà essere erogato su richiesta della stazione appaltante presso il Muse e le sue sedi territoriali (<i>il Museo delle Palafitte del Lago di Ledro e ReLed; il Museo Geologico delle Dolomiti di Predazzo; Giardino Botanico Alpino delle Viote al Monte Bondone; Parco Arciducale di Arco</i>), presso sedi terze e/o in caso di eventi straordinari, aperture serali o notturne, fiere, congressi, eventi, etc.</p>	

Formazione ed aggiornamento professionale del personale.

L'Appaltatore dovrà, a propria cura e spese, attivare un percorso di formazione professionale dedicato ad ogni singola unità di personale impiegata nel servizio. Il percorso formativo, della durata minima di [45] ore, dovrà: **(i)** riguardare le specifiche tecniche prescritte dal C.S.A. e delle proposte culturali ed educative del museo; **(ii)** includere simulazioni e/o prove pratiche di erogazione del servizio con il personale del museo nonché **(iii)** prevedere un periodo di affiancamento di ulteriori [15] ore specifico per il personale neoassunto, prima della presa in servizio.

L'Appaltatore dovrà inoltre attivare, a propria cura e spese, un percorso di aggiornamento professionale dedicato ad ogni singola unità di personale impiegata nel servizio. Il percorso di aggiornamento professionale, della durata minima di [15] ore/anno, dovrà riguardare: **(i)** la modifica e/o revisione delle proposte culturali ed educative del museo, **(ii)** le specifiche tecniche prescritte dal capitolato speciale di appalto nonché **(iii)** i corsi di aggiornamento in materia di antincendio e primo soccorso.

Art. 41. ELEMENTI SOGGETTI A NEGOZIAZIONE (LOTTO 1).

Gestione ed organizzazione del servizio.

L'Appaltatore dovrà organizzare e gestire il servizio tenendo conto di quanto previsto riguardo al Responsabile ed al Gestore del servizio, prevedendo: **(i)** un sistema integrato di organizzazione e gestione della turnistica del proprio personale (specificando i dati e/o le informazioni necessarie per il suo funzionamento, le modalità di verifica, controllo/rendicontazione dei servizi erogati); **(ii)** [e specificando] le modalità e tempistiche di erogazione dei servizi su richiesta; nonché **(iii)** le dotazioni tecniche ed informatiche da impiegare nella erogazione del servizio⁶.

Qualità del servizio.

L'Appaltatore dovrà attivare un sistema di verifica ed autocontrollo dei servizi erogati e del rispetto delle specifiche tecniche prescritte dal capitolato speciale di appalto, con rendicontazione alla Stazione Appaltante delle relative risultanze (mediante reportistica specifica), analisi delle criticità e descrizione di possibili soluzioni da adottare.

Formazione e aggiornamento.

⁵ **N.B.:** La Stazione appaltante si riserva di aggiornare le proprie necessità, modificare i giorni indicati e le fasce orarie specificate, previa comunicazione da effettuarsi tramite p.e.c., con un preavviso di almeno [3] (tre) giorni.

⁶ Si precisa che, la Stazione appaltante, compatibilmente con la propria dotazione tecnica, metterà a disposizione locali adibiti a spogliatoio/ristoro e fornirà i materiali e/o gli strumenti necessari alla erogazione del servizio del Lotto 1 (a titolo esemplificativo e non esaustivo: **(i)** automezzi, **(ii)** videocamere, **(iii)** computer, **(iv)** strumentazioni informatiche e multimediali, **(v)** software, **(vi)** cassaforte di sicurezza, **(vii)** tessere apriporta, etc.).

In caso di indisponibilità degli automezzi di servizio MUSE (uso prevalente), la Stazione appaltante si riserva la facoltà di richiedere all'appaltatore di fornire al proprio personale automezzi aziendali o di autorizzare l'uso dell'automezzo privato. In tal caso il MUSE rimborserà all'appaltatore Euro 0,50/km, previa verifica.

L'Appaltatore dovrà attivare un sistema di formazione ed aggiornamento professionale del personale impiegato nei servizi erogati, nel rispetto delle specifiche tecniche prescritte nel capitolato speciale di appalto, con rendicontazione alla Stazione Appaltante delle relative risultanze (mediante reportistica specifica), analisi delle criticità e descrizione di possibili soluzioni da adottare.

Erogazione dei servizi in lingua inglese e/o tedesca.

L'Appaltatore dovrà attivare un sistema di gestione delle richieste di erogazione dei servizi di animazione scientifica e dei servizi di educazione in lingua inglese e tedesca.

Sistema di reclutamento del personale.

L'Appaltatore dovrà descrivere il processo di reclutamento e/o le modalità che saranno adottate nella ricerca e selezione di personale specializzato, da impiegare per l'erogazione del servizio nonché dettagliare le modalità e tempistiche che saranno impiegate per la sostituzione del personale ritenuto non idoneo (alla erogazione del servizio) da parte della stazione appaltante.

Benessere organizzativo.

L'appaltatore dovrà descrivere le misure e/o le strategie aziendali atte a migliorare il benessere organizzativo del personale impiegato nella erogazione del servizio, favorendo la conciliazione lavoro-vita privata e la motivazione rispetto agli obiettivi e/o la mission del museo.

Art. 42. Servizi oggetto del Lotto 2.

Il presente Lotto 2 comprende: **(i)** il servizio di accoglienza e biglietteria; **(ii)** il servizio di call e booking center nonché **(iii)** il servizio di management (conduzione) degli shop museali.

Il servizio accoglienza e biglietteria e call booking center rappresentano il primo contatto per l'utente. Tali servizi costituiscono dunque un importante veicolo dei valori di accoglienza, ospitalità, cortesia e parità di trattamento perseguiti dal Museo.

La professionalità richiesta sia nella sua dimensione tecnica, sia nella sfera comportamentale, empatica e relazionale, nonché la attenzione e il rispetto verso le consegne ricevute ed uno spiccato senso di responsabilità sono elementi indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente.

Per questo motivo, l'appaltatore dovrà prestare attenzione a tutti questi aspetti, monitoriali in tutte le fasi del servizio, con la possibilità di prevedere forme di interessamento e coinvolgimento della stazione appaltante, finalizzato all'instaurarsi di un clima costantemente orientato alla qualità del servizio offerto e alla formazione continua. La stazione appaltante, nelle sue valutazioni, presterà attenzione al clima aziendale, al benessere dei lavoratori e al rispetto ed ottimizzazione dei turni, consapevole che questi aspetti rappresentano elementi estremamente rilevanti per il rapporto lavoro/vita privata percepito da parte del lavoratore, della sua soddisfazione e, in generale, della qualità del servizio. Tali aspetti saranno oggetto di valutazione in sede di gara e rappresenteranno gli elementi di monitoraggio delle prestazioni e dei servizi erogati.

Art. 43. PRESCRIZIONI GENERALI (LOTTO 2).

Responsabile del Servizio e Gestione del servizio.

L'Appaltatore deve nominare un Responsabile del servizio quale referente nei confronti dell'Amministrazione, con ruolo di supervisione e coordinamento del Gestore del servizio, dotato di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione del contratto. Tale figura è inoltre responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Prima dell'avvio del servizio dovrà essere comunicato all'Amministrazione il suo nominativo, indirizzo, numero telefonico, numero di cellulare e indirizzo di posta elettronica. Qualora l'appaltatore dovesse trovarsi nella necessità di sostituire il Responsabile del servizio, deve darne tempestivamente comunicazione all'Amministrazione.

L'appaltatore dovrà nominare anche un Gestore del servizio (altamente qualificato e di comprovata professionalità nell'ambito di gestione del personale), diverso dal Responsabile del servizio di cui sopra, che avrà il compito di supportare l'Amministrazione negli aspetti di tipo tecnico/operativo. Prima dell'avvio del servizio dovrà essere comunicato all'Amministrazione il suo nominativo, indirizzo, numero telefonico, numero di cellulare e indirizzo di posta elettronica. Il Gestore del servizio dovrà essere reperibile ininterrottamente nell'arco temporale **7:30 – 19:00 dal lunedì alla domenica (nonché in occasione di eventi straordinari, aperture serali o notturne, fiere, congressi, eventi, etc.)** per tutta la durata dell'affidamento. Qualora l'appaltatore dovesse trovarsi nella necessità di sostituire il Gestore del servizio, dovrà darne tempestivamente comunicazione all'Amministrazione.

Compiti del Gestore del Servizio.

Per tutta la durata dell'affidamento, il Gestore del Servizio dovrà: **(i)** coordinare e dirigere gli addetti impiegato nelle attività oggetto del servizio; **(ii)** assegnare le postazioni e riorganizzare i servizi in caso di assenze, garantendo la erogazione del servizio in ragione dei picchi stagionali e/o delle esigenze del MUSE; **(iii)** predisporre un report mensile contenente il dettaglio del piano organizzativo ed il resoconto delle attività erogate; **(iv)** predisporre un report annuale contenente il dettaglio delle attività erogate, le eventuali criticità riscontrate, le migliorie organizzative apportate; **(v)** verificare, quotidianamente, che il numero degli addetti in servizio sia adeguato alla erogazione dei servizi anche in ragione delle picchi stagionali e/o delle esigenze del MUSE; **(vi)** verificare che il personale rispetti l'orario di servizio, indossi la divisa assegnata, esponga il tesserino di riconoscimento, utilizzi (ove previsto dal servizio) in modo conforme le ricetrasmittenti in dotazione, non abbandoni le postazioni, si attenga alle istruzioni ricevute e rispetti le "Norme di comportamento per il personale dell'appaltatore"; **(vii)** istruire il personale impiegato con funzioni di "addetto antincendio" riguardo alle disposizioni e le procedure prescritte nel Piano di Emergenza del MUSE

e in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico; **(viii)** istruire tutto il personale coinvolto nella erogazione dei servizi riguardo le prescrizioni contenute sia nel codice di comportamento del MUSE sia nei diversi regolamenti museali.

In caso di inadempimenti degli obblighi stabiliti dal presente articolo, trovano applicazione le penali di cui all'Art. 27 del presente Capitolato.

Il MUSE si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del Gestore del Servizio designato, in caso venga ritenuto non idoneo alla funzione così come descritta nel presente capitolato.

Requisiti professionali e morali dei lavoratori impiegati nell'appalto.

Fatto salvo quanto previsto dall'Art. 19 del presente capitolato, i lavoratori impiegati nella erogazione del servizio devono essere in possesso dei requisiti professionali e morali riportati di seguito. Nello specifico:

REQUISITI PROFESSIONALI	
Tipologia attività	Requisiti minimi
Servizi di "accoglienza e biglietteria, call e booking center e management degli shop museali"	- Diploma scuola secondaria di II grado (100% del personale); - livello B1 lingua inglese (30% del personale); - livello B1 lingua tedesca (30% del personale).
REQUISITI MORALI	
È obbligo del datore di lavoro acquisire il certificato penale del Casellario giudiziale di cui all'art. 25 del D.P.R. n. 313/2002 al fine di verificare l'esistenza di condanne per taluno dei reati di cui agli articoli 600-bis, 600-ter, 600-quarter, 600-quinquies e 609-undecies del Codice penale, ovvero l'irrogazione di sanzioni interdittive all'esercizio di attività che comportino contatti diretti e regolari con minori.	

Norme di comportamento per il personale dell'appaltatore.

Per tutta la durata del contratto, l'Appaltatore si impegna a vigilare e garantire il rispetto, da parte del personale impiegato nel servizio delle prescrizioni comportamentali riportate di seguito. Nello specifico, il personale addetto ai servizi di custodia, animazione ed educazione culturale dovrà: **(i)** rispettare le prescrizioni contenute nel codice di comportamento del MUSE e nei diversi regolamenti museali; **(ii)** non accettare o richiedere, sotto qualsiasi forma, compensi e/o mance dai visitatori, utenti del museo, fotografi studiosi etc.; **(iii)** consegnare immediatamente al Duty Manager gli oggetti estranei incustoditi (a titolo esemplificativo e non esaustivo, portafogli, cellulari, borse, zaini, indumenti etc.) eventualmente rivenuti durante l'orario di servizio; **(iv)** utilizzare la divisa, mantenerla pulita, in ordine e in buono stato di conservazione; **(v)** esporre il badge identificativo; **(vi)** utilizzare correttamente il materiale, le attrezzature ed i software e ogni altro strumento concessi in uso dalla Stazione appaltante; **(vii)** astenersi dal danneggiare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i beni che compongono le collezioni museali, gli exhibit, le apparecchiature, gli arredi, i pavimenti, gli infissi, i rivestimenti e le tinte delle pareti degli immobili di proprietà e/o nella disponibilità della Stazione appaltante; **(viii)** rispettare le prescrizioni in materia di ingresso (comprese quelle di accesso alle aree riservate e/o protette del museo), permanenza ed uscita dagli immobili di proprietà e/o nella disponibilità della Stazione appaltante; **(ix)** astenersi dal favorire l'accesso di soggetti non autorizzati e dallo svolgere attività di visita guidata all'interno di locali interdetti al pubblico o riservati al personale museale; **(x)** astenersi dall'intrattenere e/o favorire l'accesso (e/o l'accesso a titolo gratuito) di familiari, amici e/o conoscenti all'interno delle sale espositive del Museo; **(xi)** astenersi dall'utilizzare, per scopi personali e/o non riconducibili all'erogazione dei servizi, materiali, attrezzature (come ad esempio carta, cancelleria, fotocopiatrici, telefoni, computer etc.) e software concessi in uso dalla Stazione appaltante; **(xii)** astenersi dall'abbandonare il servizio e/o dal richiedere di essere sostituito, anche solo temporaneamente, da personale esterno all'organizzazione dell'appaltatore; **(xiii)** astenersi dall'utilizzare, durante l'orario di servizio, dispositivi personali (come ad esempio cellulari, radio, computer, lettori mp3, tablet, e/o dispositivi per la navigazione Internet) o dal leggere giornali, riviste etc.; **(xiv)** astenersi dallo svolgere, durante l'orario di servizio, attività lavorativa e/o di formazione non prevista dal presente capitolato speciale; **(xv)** mantenere un contegno riguardo e disponibile nei confronti degli utenti

del museo, utilizzando un linguaggio appropriato; *(xvi)* risponde con cortesia alle curiosità o domande degli utenti dei servizi museali; *(xvii)* rispettare le prescrizioni in materia di tutela dei dati personali, riservatezza e segreto d'ufficio; *(xviii)* segnalare tempestivamente malfunzionamenti, disservizi e/o episodi rilevanti.

Art. 44. PRESCRIZIONI SPECIFICHE (LOTTO 2).

SERVIZI DI ACCOGLIENZA E BIGLIETTERIA.

Nella erogazione del servizio di accoglienza e biglietteria dovranno essere garantite tutte le attività (anche in lingua **inglese** o **tedesca**), suddivise per aree, riportate nel seguente schema. Nello specifico:

Area	Specifiche tecniche
Accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> • servizio di accoglienza, di accredito e gestione dei servizi accessori (informazioni, guardaroba etc.); • servizio di accoglienza, di accredito e gestione dei servizi accessori (informazioni, guardaroba etc.) per eventi, congressi, inaugurazioni etc.; • gestione delle code e degli afflussi di visitatori; • promozione di eventi e delle attività del Museo e delle sue sedi territoriali;
Biglietteria	<ul style="list-style-type: none"> • emissione biglietti, abbonamenti e card, mediante utilizzo del registratore di cassa e/o di sistemi di biglietteria della stazione appaltante; • emissione biglietti, abbonamenti e card per eventi e/o attività in programma meditante l'utilizzo del registratore di cassa e/o di sistemi di biglietteria della stazione appaltante • servizio di cassa, con versamento giornaliero degli incassi e rendicontazione dei movimenti di denaro;
Informazione al pubblico	<ul style="list-style-type: none"> • servizio di <i>info point</i> ed assistenza al pubblico (indicazione dei percorsi espositivi, delle attività culturali del museo e dell'offerta turistica integrata del territorio); • distribuzione di supporti (anche multimediali) ed accessori necessari per la fruizione della visita, gestione dei servizi accessori e verifica dello stato di integrità dei supporti al momento della riconsegna; • somministrazione di modulistica, di liberatorie, gestione di documenti di identità (ritiro, riconsegna etc.) e gestione dei servizi accessori; • somministrazione di formulari e/o questionari di gradimento; • raccolta di segnalazioni, reclami e lamentele (formali e/o informali);
Servizi accessori	<ul style="list-style-type: none"> • servizio di portineria; • servizi postali (gestione della corrispondenza in ingresso e in uscita, ritiro ed invio raccomandate, pacchi etc.); • gestione degli account istituzionali di posta elettronica (museinfo@muse.it, etc.) dedicati agli utenti; • gestione ed aggiornamento delle postazioni e/o desk informativi dalla Stazione Appaltante; • gestione della modulistica, dei formulari e/o questionari di gradimento ed in generale di tutto il materiale informativo per gli utenti.

Fabbisogno.

Per il servizio di accoglienza e biglietteria, la Stazione appaltante quantifica un fabbisogno orario presunto di 6.700 ore annue. Il servizio dovrà essere erogato sulla base delle necessità della Stazione appaltante, nei giorni indicati dalla stessa ed all'interno delle fasce orarie specificate.

Servizio ordinario ⁷	
Giorni	Fasce orarie

⁷ **N.B.:** La Stazione appaltante si riserva di aggiornare le proprie necessità, modificare i giorni indicati e le fasce orarie specificate, previa comunicazione da effettuarsi tramite p.e.c., con un preavviso di almeno 3 (tre) giorni.

lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì	8:00 – 18:30
Sabato	8:00 – 19:30
domenica e festivi	9:30 – 19:30
Servizio su richiesta	
Servizio dovrà essere erogato su richiesta della stazione appaltante presso il Muse e le sue sedi territoriali (il Museo delle Palafitte del Lago di Ledro e ReLed; il Museo Geologico delle Dolomiti di Predazzo; Giardino Botanico Alpino delle Viote al Monte Bondone; Parco Arciducale di Arco), presso sedi terze e/o in caso di eventi straordinari, aperture serali o notturne, fiere, congressi, eventi, etc.	

Formazione ed aggiornamento professionale del personale.

L'appaltatore dovrà attivare, a propria cura e spese, un percorso di formazione professionale rivolto ad ogni singola unità di personale impiegata nel servizio. Il percorso formativo, della durata minima di [4] ore, dovrà: **(i)** riguardare le procedure museali e le specifiche tecniche e di servizio prescritte dal C.S.A. nonché **(ii)** prevedere un periodo di affiancamento di ulteriori [21] ore specifico per il personale neoassunto, prima della presa in servizio.

L'appaltatore dovrà attivare, a propria cura e spese, un percorso di aggiornamento professionale rivolto ad ogni singola unità di personale impiegata nel servizio. Il percorso di aggiornamento professionale, della durata minima di [8] ore/anno, dovrà riguardare: **(i)** modifiche e/o revisione delle procedure museali; **(ii)** le specifiche tecniche e di servizio prescritte dal capitolato speciale di appalto nonché **(iii)** i corsi di aggiornamento in materia di antincendio e primo soccorso.

SERVIZI DI CALL E BOOKING CENTER.

Nella erogazione del servizio di Call e booking center dovranno essere garantite tutte le attività (anche in lingua inglese e/o tedesca), suddivise per aree, riportate nel seguente schema. Nello specifico:

Area	Specifiche tecniche
Call center	• servizi <i>call center</i> e gestione <i>chat bot</i> ;
Prenotazioni	• servizio prenotazioni e gestione delle attività di <i>back-office</i> (come aggiornamento data base, modulistica, software applicativo etc.);
Informazione e supporto al pubblico	• servizio di help desk e gestione delle attività di <i>back-office</i> ;

Fabbisogno.

Per il servizio di Call e booking center, la Stazione appaltante quantifica un fabbisogno orario presunto di 13.800 ore annue. Il servizio dovrà essere erogato sulla base delle necessità della Stazione appaltante, nei giorni indicati dalla stessa ed all'interno delle fasce orarie specificate.

Servizio ordinario⁸	
Giorni	Fasce orarie
lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì	8:00 – 18:30
sabato	9:00 – 19:30
domenica e festivi	9:00 – 19:30

Formazione ed aggiornamento professionale del personale.

L'appaltatore dovrà attivare, a propria cura e spese, un percorso di formazione professionale rivolto ad ogni singola unità di personale impiegata nel servizio. Il percorso formativo, della durata minima di [4] ore, dovrà: **(i)** riguardare le procedure museali e le specifiche tecniche e di servizio prescritte dal C.S.A. nonché **(ii)** prevedere un periodo di affiancamento di ulteriori [36] ore specifico per il personale neoassunto, prima

⁸ **N.B.:** La Stazione appaltante si riserva di aggiornare le proprie necessità, modificare i giorni indicati e le fasce orarie specificate, previa comunicazione da effettuarsi tramite p.e.c., con un preavviso di almeno 3 (tre) giorni.

della presa in servizio.

L'appaltatore dovrà attivare, a propria cura e spese, un percorso di aggiornamento professionale rivolto ad ogni singola unità di personale impiegata nel servizio. Il percorso di aggiornamento professionale, della durata minima di [6] ore/anno, dovrà riguardare: (i) modifiche e/o revisione delle procedure museali e (ii) le specifiche tecniche e di servizio prescritte dal capitolato speciale di appalto.

MANAGEMENT (conduzione) DEGLI SHOP MUSEALI.

Gli shop museali contribuiscono a circa il 6% dell'autofinanziamento del museo e rappresentano un servizio strategico attraverso cui la Stazione appaltante si pone l'obiettivo di arricchire l'esperienza culturale e educativa del pubblico.

La continua ricerca di una congruenza e connessione tra le tematiche culturali ed educative delle sale espositive e gli articoli presenti negli shop (frutto del dialogo continuo tra le diverse anime che compongono il MUSE) hanno reso i punti vendita unici, originali e capaci di ridisegnare lo *standard* in termini di qualità e professionalità.

La vendita di prodotti, oltre ad essere un efficace strumento di diffusione del *brand* museale, rappresenta infatti un momento emozionale che completa il percorso esperienziale del visitatore. Per queste ragioni, nel corso degli anni, la Stazione appaltante ha rafforzato le attività di analisi e sviluppo del *know how* necessario per la ricerca, selezione ed implementazione degli articoli e delle pubblicazioni connesse con l'offerta culturale del museo ed adatta ai diversi *target* di visitatori.

Nel corso degli anni si sono inoltre consolidate importanti collaborazioni con cooperative sociali del territorio ed aziende certificate, selezionate utilizzando parametri quali attenzione all'ambiente e cura del consumatore.

Da un punto di vista funzionale, la selezione ed acquisto dei prodotti sono garantiti e gestiti esclusivamente dalla Stazione appaltante, unico soggetto su cui grava il rischio di impresa. Considerato questo, nella erogazione del servizio di management (conduzione) degli *shop* museali dovranno essere garantite tutte le attività, suddivise per aree, riportate nel seguente schema. Nello specifico:

Area	Specifiche tecniche
commerciale	<ul style="list-style-type: none">• promozione e vendita delle pubblicazioni e dei prodotti presenti nei punti vendita del Museo;• servizio di cassa, con versamento giornaliero degli incassi e rendicontazione dei movimenti di denaro;• servizio di assistenza clienti;
<i>back-office</i>	<ul style="list-style-type: none">• gestione delle attività amministrative e di <i>back office</i> (gestione dei fornitori e del magazzino, inventariazione e prezzatura della merce, etc.);• allestimento/disallestimento e pulizia degli espositori o di aree circoscritte;• servizio di <i>customer satisfaction</i>;• proposte in merito a tipologie di nuovi prodotti e/o nuove forniture da sottoporre alla Stazione appaltante.

Fabbisogno.

Per il servizio di management degli shop del MUSE, la Stazione appaltante quantifica un fabbisogno orario presunto di 7.000 ore annue. Il servizio dovrà essere erogato sulla base delle necessità della Stazione appaltante, nei giorni indicati dalla stessa ed all'interno delle fasce orarie specificate.

Servizio ordinario ⁹	
Giorni	Fasce orarie
martedì, mercoledì, giovedì, venerdì	9:00 – 18:30

⁹ **N.B.:** La Stazione appaltante si riserva di aggiornare le proprie necessità, modificare i giorni indicati e le fasce orarie specificate, previa comunicazione da effettuarsi tramite p.e.c., con un preavviso di almeno 3 (tre) giorni.

sabato, domenica e festivi	9:00 – 19:30
Servizio Ordinario¹⁰ - Mese di Agosto	
Giorni	Fasce orarie
lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì	9:00 – 18:30.
sabato, domenica e festivi	9:00 – 19:30.
Servizio su richiesta	
<p>Servizio dovrà essere erogato su richiesta della stazione appaltante presso il Muse e le sue sedi territoriali (<i>il Museo delle Palafitte del Lago di Ledro e ReLed; il Museo Geologico delle Dolomiti di Predazzo; Giardino Botanico Alpino delle Viote al Monte Bondone; Parco Arciducale di Arco</i>), presso sedi terze e/o in caso di eventi straordinari, aperture serali o notturne, fiere, congressi, eventi, etc.</p>	

Formazione ed aggiornamento professionale del personale.

L'appaltatore dovrà attivare, a propria cura e spese, un percorso di formazione professionale rivolto ad ogni singola unità di personale impiegata nel servizio. Il percorso formativo, della durata minima di [22] ore, dovrà: **(i)** riguardare le procedure museali e le specifiche tecniche e di servizio prescritte dal C.S.A. nonché **(ii)** prevedere un periodo di affiancamento di ulteriori [20] ore specifico per il personale neoassunto, prima della presa in servizio.

L'appaltatore dovrà attivare, a propria cura e spese, un percorso di aggiornamento professionale rivolto ad ogni singola unità di personale impiegata nel servizio. Il percorso di aggiornamento professionale, della durata minima di [6] ore/anno, dovrà riguardare: **(i)** modifiche e/o revisione delle procedure museali e **(ii)** le specifiche tecniche e di servizio prescritte dal capitolato speciale di appalto.

Art. 45. ELEMENTI SOGGETTI A NEGOZIAZIONE (LOTTO 2).

Gestione ed organizzazione del servizio.

L'Appaltatore dovrà organizzare e gestire il servizio tenendo conto di quanto previsto riguardo al Responsabile ed al Gestore del servizio, prevedendo: **(i)** un sistema integrato di organizzazione e gestione della turnistica del proprio personale (specificando i dati e/o le informazioni necessarie per il suo funzionamento, le modalità di verifica, controllo/rendicontazione dei servizi erogati); **(ii)** [e specificando] le modalità e tempistiche di erogazione dei servizi su richiesta; nonché **(iii)** le dotazioni tecniche ed informatiche da impiegare nella erogazione del servizio¹¹.

Qualità del servizio.

L'Appaltatore dovrà attivare un sistema di verifica ed autocontrollo dei servizi erogati e del rispetto delle specifiche tecniche prescritte dal capitolato speciale di appalto, con rendicontazione alla Stazione Appaltante delle relative risultanze (mediante reportistica specifica), analisi delle criticità e descrizione di possibili soluzioni da adottare.

Formazione e aggiornamento.

L'Appaltatore dovrà attivare un sistema di formazione ed aggiornamento professionale del personale impiegato nei servizi erogati, nel rispetto delle specifiche tecniche prescritte nel capitolato speciale di appalto e tenendo conto della formazione in materia di antirapina per il personale impiegato al servizio cassa,

¹⁰ **N.B. La Stazione appaltante si riserva di aggiornare le proprie necessità, modificare i giorni indicati e le fasce orarie specificate**, previa comunicazione da effettuarsi tramite p.e.c., con un preavviso di almeno 3 (tre) giorni.

¹¹ Si precisa che, la Stazione appaltante, compatibilmente con la propria dotazione tecnica, metterà a disposizione locali adibiti a spogliatoio/ristoro e fornirà i materiali e/o gli strumenti necessari alla erogazione del servizio del Lotto 1 (a titolo esemplificativo e non esaustivo: **(i)** automezzi, **(ii)** videocamere, **(iii)** computer, **(iv)** strumentazioni informatiche e multimediali, **(v)** software, **(vi)** cassaforte di sicurezza, **(vii)** tessere apriporta, etc.).

In caso di indisponibilità degli automezzi di servizio MUSE (uso prevalente), la Stazione appaltante si riserva la facoltà di richiedere all'appaltatore di fornire al proprio personale automezzi aziendali o di autorizzare l'uso dell'automezzo privato. In tal caso il MUSE rimborserà all'appaltatore Euro 0,50/km, previa verifica.

con rendicontazione alla Stazione Appaltante delle relative risultanze (mediante reportistica specifica), analisi delle criticità e descrizione di possibili soluzioni da adottare.

Erogazione dei servizi in lingua inglese e/o tedesca.

L'Appaltatore dovrà attivare un sistema di gestione delle richieste di erogazione dei servizi in lingua inglese e tedesca.

Sistema di reclutamento del personale.

L'Appaltatore dovrà descrivere il processo di reclutamento e/o le modalità che saranno adottate nella ricerca e selezione di personale specializzato, da impiegare per l'erogazione del servizio nonché dettagliare le modalità e tempistiche che saranno impiegate per la sostituzione del personale ritenuto non idoneo (alla erogazione del servizio) da parte della stazione appaltante.

Sistema di sviluppo commerciale degli shop museali.

L'Appaltatore potrà descrivere un sistema di sviluppo commerciale e gestione premiale degli shop museali.

Benessere organizzativo.

L'appaltatore dovrà descrivere le misure e/o le strategie aziendali atte a migliorare il benessere organizzativo del personale impiegato nella erogazione del servizio, favorendo la conciliazione lavoro-vita privata e la motivazione rispetto agli obiettivi e/o la mission del museo.