


CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
BIGLIETTERIA, PRESIDIO DI SALA,
LABORATORI DIDATTICI/VISITE GUIDATE E
PRENOTAZIONE DEL MUSEO NAZIONALE
DELL'EBRAISMO ITALIANO E DELLA SHOAH

CIG 7615455844

MUSEO NAZIONALE DELL'EBRAISMO
ITALIANO E DELLA SHOAH

 MUSEUM OF ITALIAN JUDAISM AND THE SHOAH

Via Piangipane, 79-83 - 44121 Ferrara T: +39 0532-769137 F: +39 0532-711772

INDICE

- 1. Definizioni**
- 2. Modalità di svolgimento del Servizio**
- 3. Referente dell'Affidatario. Direttore dell'Esecuzione**
- 4. Obblighi del personale addetto al Servizio**
- 5. Requisiti del personale**
- 6. Oneri e obblighi dell'Appaltatore nell'esecuzione del Servizio**
- 7. Locali a disposizione dell'Appaltatore**
- 8. Orari del Servizio.**
- 9. Attrezzature a disposizione dell'Appaltatore**
- 10. Tutela dei lavoratori in materia retributiva e previdenziale**
- 11. Tutela dei lavoratori in materia di sicurezza**
- 12. Verifiche e controlli in fase di esecuzione**
- 13. Corrispettivo. Pagamenti e fatturazione**
- 14. Responsabilità dell'Appaltatore per danni. Obblighi assicurativi**
- 15. Penali e riserve**
- 16. Risoluzione per inadempimento**
- 17. Foro competente**

Art. 1) Definizioni

1.1 Negli articoli che seguono le seguenti espressioni avranno il seguente significato o riferimento:

- **Fondazione:** indica la Fondazione Museo Nazionale dell'Ebraismo Italiano e della Shoah, con sede a Ferrara in via Piangipane, 79-83, sia quale ente appaltante sia quale compendio immobiliare che ospita il Museo Nazionale dell'Ebraismo Italiano e della Shoah;
- **Museo:** indica il Museo Nazionale dell'Ebraismo Italiano e della Shoah;
- **Affidatario/Appaltatore:** indica il soggetto, singolo o associato o consorziato, risultato aggiudicatario definitivo della procedura di affidamento in oggetto;
- **Capitolato:** indica il presente capitolato speciale di appalto;
- **Contratto:** indica il contratto di appalto stipulato tra la Fondazione e l'Affidatario del quale il Capitolato costituisce parte integrante e sostanziale;
- **Direttore dell'Esecuzione:** indica il soggetto della Fondazione designato ai sensi dell'art. 101 d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 deputato al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del Contratto;
- **Referente:** indica la persona indicata dall'Affidatario quale responsabile dell'esecuzione del Servizio e dei rapporti con la Fondazione;
- **Codice dei Contratti o Codice:** indica il d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50;
- **T.U.S.L.:** indica il d.lgs. n. 81 del 9 aprile 2008;
- ° **Servizio:** indica, congiuntamente, i servizi di biglietteria, guardiania di sala, laboratori didattici/visite guidate e prenotazione in Mostra a favore del Museo.

Art. 2) Modalità di svolgimento del Servizio

Il Servizio, a seconda delle diverse attività prestate, verrà svolto nei locali e nelle aree afferenti al Museo, in Ferrara, via Piangipane n. 79-83, come dettagliatamente indicato nelle planimetrie allegate sub A e sub B.

L'Affidatario dovrà essere a perfetta conoscenza dell'ubicazione e dell'estensione dei locali e delle aree, e non potrà sollevare obiezione alcuna a fronte di qualsiasi difficoltà dipendente dalla natura e dislocazione degli spazi nei quali il Servizio deve essere svolto.

2.1 Biglietteria

Nello svolgimento del servizio di biglietteria l'Affidatario dovrà rispettare - e far rispettare a tutto il proprio personale coinvolto nell'espletamento delle attività – le seguenti prescrizioni:

- a) essere a conoscenza del vigente Regolamento del Museo;

- b) essere a conoscenza e applicare le tariffe delle varie tipologie di biglietti (singoli, cumulativi, card, ecc.) e le casistiche inerenti alle esenzioni e agevolazioni vigenti e segnalarne l'esistenza al visitatore, in italiano e in inglese;
- c) essere a conoscenza delle disposizioni e delle procedure prescritte nei Piani di Emergenza, consegnati dalla Fondazione, e in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai locali;
- d) essere parte integrante, ove necessario, delle squadre antincendio, primo soccorso ed evacuazione previste nel Piano di emergenza ed assumere i compiti in esso indicati;
- e) rispettare, e far rispettare dai visitatori e dal personale, i divieti vigenti nei diversi spazi, in particolare quelli segnalati da apposita cartellonistica;
- f) utilizzare unicamente le strumentazioni tecnologiche in dotazione fornite dall'Affidatario (cassa, penne ottiche, audio/radioguide, computer, compresi i programmi del pacchetto Office e posta elettronica);
- g) assicurare il regolare servizio di emissione dei biglietti di ingresso secondo le peculiarità e secondo la normativa SIAE in essere, ove previsto; in caso di mancato funzionamento della strumentazione informatica o dei software, attenersi alle indicazioni ricevute dalla Fondazione;
- h) su richiesta della Fondazione, effettuare interviste ai visitatori o somministrare agli stessi questionari prestampati, prestando loro supporto per la compilazione. Detti questionari compilati andranno consegnati al Referente che provvederà a trasmetterli al Direttore dell'Esecuzione;
- i) consegnare, agli incaricati della Fondazione, i resoconti della biglietteria inerenti le presenze, le chiusure di cassa giornaliera, le chiusure di ogni cambio turno e i relativi introiti. Predisporre i versamenti degli incassi secondo le modalità impartite dalla Fondazione;
- j) rispondere al telefono ed eventualmente ricevere la posta da consegnare al Referente che a sua volta la rimetterà al Direttore dell'Esecuzione o suo delegato;
- k) raccogliere eventuali richieste e osservazioni dei visitatori e comunicarle al Referente per l'inoltro al Direttore dell'Esecuzione;
- l) fornire ai visitatori le informazioni inerenti le principali iniziative svolte dalla Fondazione presso la sede museale e in altri eventuali luoghi;
- m) rispettare il divieto di fare omaggi di biglietti in assenza di previa autorizzazione scritta del Direttore dell'Esecuzione, utilizzando l'apposito modulo fornito dalla Fondazione;
- n) sostituire temporaneamente il Referente o gli altri addetti, in caso di necessità, seguendo le istruzioni del Referente;
- o) segnalare tempestivamente alla Fondazione, per il tramite del Referente, qualsiasi situazione di emergenza o anomala o sospetta, oltre che tutti gli inconvenienti riscontrati nel Servizio e nel rapporto con l'utenza;
- p) mantenere la massima riservatezza riguardo alle proprie funzioni e alle prescrizioni ricevute dalla Fondazione, nonché riguardo alle informazioni e ai dati inerenti i servizi espletati (compresi quelli relativi all'affluenza e agli introiti) e ai fatti e/o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento del Museo e della Mostra, dei quali si sia venuti a conoscenza durante l'espletamento del Servizio;
- q) fornire agli utenti un orientamento generale sulla mostra temporanea in corso, sulle attività del Museo (compresa la Biblioteca, il Bookshop e le Associazioni che collaborano con il Museo), sui dispositivi multimediali in sala, sulle diverse tipologie di servizi didattico-educativi e sulle modalità di fruizione delle visite guidate;
- r) monitorare le giacenze del materiale didattico e informativo, prendersi cura dell'approvvigionamento di eventuali dispenser dislocati in Biglietteria e segnalare con congruo anticipo al Referente le esigenze di ristampa;
- s) informare sulle diverse attrazioni locali della città di Ferrara e delle altre istituzioni museali.

2.1.1 Specifiche tecniche e operative delle attività di biglietteria

Le attività di biglietteria devono essere integrate in un sistema di vendita e rendicontazione mediante servizi interconnessi. Le attività includono la gestione di tutti gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di ingresso alla Mostra, dei laboratori didattici e degli altri eventi organizzati dal Museo mediante i seguenti sistemi di vendita:

- Biglietteria on site presso la sede del Museo;
- Biglietteria on line;
- Biglietteria tramite call center telefonico.

Spetta all'Affidatario dotarsi di tutte le attrezzature e dei sistemi hardware e software necessari allo svolgimento delle attività di biglietteria nelle forme e modalità indicate nel presente Capitolato. Tutte le attrezzature e le componenti hardware e software dovranno essere opportunamente collaudate prima dell'avvio del servizio alla presenza del personale della Fondazione.

In particolare dovrà essere garantita la fornitura, la manutenzione e l'assistenza software e hardware del sistema di biglietteria informatizzata, ove necessario con omologazione SIAE – Agenzia Entrate. Tale sistema deve essere integrato ad un circuito di acquisto e prevendita in remoto di biglietti di ingresso alla Mostra, di accesso ai laboratori didattici e agli altri eventuali eventi organizzati dal Museo su piattaforma internet (accessibile dagli utenti attraverso uno spazio dedicato presente sul sito web del Museo e/o attraverso il sito web dell'Affidatario) e call center.

L'Affidatario dovrà garantire il trattamento e la sicurezza dei dati personali e sensibili degli utenti/visitatori nel rispetto delle disposizioni del Regolamento Europeo n. 679/2016.

L'Affidatario dovrà attuare tutte le misure di sicurezza informatica (back up, password, antivirus, ecc.) necessarie per evitare violazioni del sistema e preservarne l'integrità.

Resta salva la facoltà della Fondazione di avvalersi di altri sistemi di vendita dei biglietti presso circuiti elettronici/telematici. In tal caso l'affidatario dovrà garantire il necessario coordinamento con tali soggetti.

2.1.2 Tipologia dei biglietti

I biglietti saranno di diversa tipologia sia per la Mostra sia per gli eventi che per i laboratori e dovranno essere emessi in conformità alla vigente legislazione, con particolare riguardo alla normativa SIAE e a quella fiscale.

I biglietti di ingresso emessi dovranno riportare almeno i seguenti dati:

- il nome del Museo nella veste grafica che verrà consegnata dalla Fondazione entro 5 giorni dall'assegnazione del Servizio;
- l'indicazione della tipologia di visita a cui si ha diritto di accesso: ingresso Mostra, oppure Mostra e Laboratorio Didattico, oppure solo Laboratorio didattico, oppure altri eventuali eventi, ecc.
- il luogo, la data e l'ora di vendita;
- limitatamente all'ingresso ad eventi specifici diversi dalla Mostra e per l'accesso ai Laboratori didattici, la data e l'ora di validità;
- la tariffa relativa alla tipologia di visita acquistata (cfr. Allegato F "Tariffe");
- il numero progressivo e la transazione giornaliera.

Tutti i biglietti dovranno riportare l'immagine grafica come approvata dalla Fondazione e rispettare in ogni caso le indicazioni di identità visiva prescritte dalla Fondazione; gli stessi dovranno essere stampati in quadricromia.

2.1.3 Modalità di pagamento, gestione incassi e rendicontazione

L'Affidatario dovrà garantire l'espletamento di tutte le pratiche contabili e amministrative necessarie al corretto esercizio delle attività previste.

L'Affidatario dovrà consentire il pagamento in contanti (presso la Biglietteria on site) e mediante i più diffusi mezzi di pagamento elettronici (carte di credito dei maggiori circuiti, bancomat, carte prepagate, pos, ecc.). Le commissioni di carte di credito saranno a carico dell'Affidatario.

Tutti gli incassi saranno versati sul conto corrente indicato dalla Fondazione con cadenza settimanale secondo le modalità decise dalla Fondazione, che in ogni caso non risponderà di eventuali ammanchi di cassa che resteranno a totale carico dell'Affidatario.

Contestualmente a ciascun versamento od ogni volta che la Fondazione ne faccia esplicita richiesta, l'Affidatario dovrà presentare dettagliati report che prevedano specificatamente, con riguardo a tutti i canali di vendita:

- vendite ed incassi per tipologia di visita (con evidenziazione specifica per i Laboratori Didattici del conteggio della royalty);
- vendite per fasce orarie;
- prevendite dei biglietti;
- numero di biglietti annullati;
- tariffa applicata;
- modalità di incasso del pagamento;
- canale di vendita (biglietteria on site, on line o call center).

L'Affidatario provvederà alla stipula di una polizza assicurativa sugli incassi fino a copertura di € 500.000,00 (cinquecentomila,00).

Per la vendita presso la biglietteria on site, alla fine del turno di lavoro l'addetto incaricato predisporrà i conteggi finali provvedendo a chiudere la cassa. A seguito della chiusura di cassa verrà prelevato il contante, lasciando un importo per fondo-cassa e avviando le procedure per il confezionamento del plico unitamente ad un rapportino relativo a tali incassi. Il plico con il denaro dovrà essere riposto in una cassaforte che verrà fornita dall'Affidatario. Il ritiro dei plichi contenenti il denaro contante sarà effettuato settimanalmente da un'agenzia specializzata a cure e spese dell'Affidatario.

L'Affidatario è obbligato ad espletare tutte le pratiche richieste dalla normativa SIAE e da quella fiscale. In caso di mutamento della normativa l'Affidatario dovrà, automaticamente e tempestivamente, aggiornare il sistema e adeguarsi alla nuova disciplina senza oneri per la Fondazione.

2.1.4 Oneri a carico delle Parti relativi alle attività di biglietteria

Sono a carico dell'Affidatario i costi relativi al corretto espletamento del servizio di biglietteria tra i quali:

- sistema di biglietteria informatizzata incluse le componenti hardware e software;
- stampa max quattro colori e fornitura dei titoli di ingresso;
- manutenzione e assistenza del sistema di biglietteria informatizzata inclusi i ricambi e materiali di consumo;
- adempimento pratiche SIAE;
- misure di sicurezza e trattamento dati ai sensi del Regolamento Europeo n. 679/2016;
- aggiornamenti del sistema non previsti causati da modifica della normativa vigente;
- costi di commissione della carta di credito, bancomat e carte prepagate e del POS da utilizzare per i pagamenti elettronici;
- servizio di portavalori per il trasporto del contante;
- polizza assicurativa all risk sugli incassi;
- costi di gestione e coordinamento del personale;

- costi del personale inclusi badge e divise.

Sono a cura e spese della Fondazione i seguenti costi relativi alla biglietteria on site:

- i cablaggi per la rete internet;
- i cablaggi richiesti dal gestore di telefonia per l'installazione di linee telefoniche;
- le utenze telefoniche e le connessioni internet;
- gli impianti elettrici;
- gli arredi di biglietteria;
- le pulizie;
- la fornitura di energia elettrica.

2.2 Prenotazione (Call Center/Infopoint)

L'Affidatario mette a disposizione un servizio di prenotazione e prevendita dei biglietti, dei laboratori didattici, delle visite guidate, degli ingressi dei gruppi, sia con numero di telefono dedicato che su piattaforma on line; gestisce inoltre le eventuali comunicazioni di variazioni sui servizi ai soggetti che hanno prenotazioni in corso. Il servizio svolge inoltre la funzione di Infopoint, con diffusione agli interessati di tutte le informazioni relative al Museo, ai servizi offerti, al sistema tariffario. I citati servizi sono resi anche in lingua inglese.

Tale servizio dovrà essere attivo dalle 10.00 alle 18.00 dal martedì alla domenica escluso il lunedì.

Per il servizio di prenotazione e prevendita tramite call center l'Affidatario trattiene dall'importo pagato dal cliente la somma di € 1,00 per ogni biglietto acquistato.

L'Affidatario dovrà garantire idonei metodi di emissione/trasmissione dei biglietti prevenduti agli utenti del call center (quali invio e-ticket per email, comunicazione codice di prenotazione o attestazione di pagamento per stampa biglietto presso la biglietteria on site, ecc).

L'Affidatario dovrà garantire il trattamento e la sicurezza dei dati personali e sensibili degli utenti nel rispetto delle disposizioni del D. Lgs. 196/2003.

2.3 Presidio di sala

Data l'importanza del servizio, il personale incaricato al Presidio di Sala riceverà una formazione specifica sui contenuti della Mostra da parte della Fondazione. La formazione avrà luogo prima dell'avvio delle attività di apertura al pubblico e, se necessario, nel corso della Mostra.

Al personale addetto sono richieste, in particolare, le seguenti attività:

- a) essere a conoscenza del vigente Regolamento del Museo;
- b) vigilare passivamente i reperti esposti, gli allestimenti multimediali e gli arredi presenti negli spazi indicati dalla Fondazione, collaborando con gli addetti alla sorveglianza eventualmente presenti e prestando il primo intervento in caso di rilevamento di pericolo alle persone e/o ai beni esposti nelle sale;
- c) verificare il rispetto dei divieti e delle prescrizioni imposte ai visitatori nonché controllare assiduamente e costantemente il comportamento del pubblico per prevenire e scoraggiare eventuali atti vandalici;
- d) controllare le vie di fuga e i presidi di sicurezza, con segnalazione immediata di eventuali rischi o problemi al Referente;
- e) essere parte integrante, ove necessario, delle squadre antincendio (il personale assegnato dovrà essere in possesso dell'attestato di rischio medio per la gestione delle situazioni di emergenza antincendio), primo soccorso ed evacuazione previste nel Piano di Emergenza;

- f) comunicare tempestivamente al Referente ogni disfunzione degli impianti di monitoraggio delle opere e le situazioni di pericolo per le opere esposte riscontrate nello svolgimento del proprio servizio;
- g) segnalare tempestivamente eventuali cambiamenti ambientali e dello stato di conservazione delle opere e del patrimonio esposti al Referente;
- h) collaborare con il Referente e con gli altri addetti alla sorveglianza seguendo le disposizioni ricevute circa il controllo del flusso di visitatori negli spazi di competenza;
- i) rispettare e far rispettare dai visitatori e dal personale i divieti vigenti nei diversi spazi, in particolare quelli segnalati da apposita cartellonistica;
- j) far sì che i gruppi organizzati in visita alle mostre e ai musei non prevarichino i diritti dei singoli visitatori;
- k) sostituire temporaneamente il Referente o gli altri addetti, in caso di necessità, seguendo le istruzioni del Referente;
- l) segnalare tempestivamente alla Fondazione, per il tramite del Referente, qualsiasi situazione di emergenza o anomala o sospetta, oltre che tutti gli inconvenienti riscontrati nel servizio e nel rapporto con l'utenza;
- m) mantenere la massima riservatezza riguardo alle proprie funzioni e alle prescrizioni ricevute dalla Fondazione nonché riguardo alle informazioni e ai dati inerenti i servizi espletati (compresi quelli relativi all'affluenza e agli introiti) e ai fatti e/o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento del Museo e delle mostre, dei quali abbia avuto conoscenza o sia venuto a conoscenza durante l'espletamento del Servizio;
- n) monitorare le code e gli afflussi di visitatori con attività informativa rispetto ai tempi di attesa per l'accesso alle sale espositive del Museo;
- o) individuare la tipologia di utenti (famiglie, studenti, turisti italiani e stranieri, appassionati della materia), mostrando disponibilità all'ascolto dei fabbisogni e di eventuali esigenze particolari per l'accesso al Museo e per la visita delle sale espositive;
- p) svolgere servizio verso i visitatori di orientamento generale all'interno del Museo e degli altri spazi accessibili al pubblico, con indicazione del percorso museale e della localizzazione dei reperti;
- q) svolgere servizio di orientamento generale verso i visitatori sulla mostra in corso, sulle attività del Museo (compresa la Biblioteca), sui dispositivi multimediali in sala, sulle diverse tipologie di servizi didattico-educativi e sulle modalità di fruizione delle visite guidate;
- r) supervisionare la visita e assistere con la massima cortesia il pubblico;
- s) segnalare alla Fondazione, per il tramite del Referente richieste, esigenze particolari dei visitatori;
- t) affiancare utenti con disabilità o particolari esigenze;
- u) controllo visivo di borse e bagagli dei visitatori con invito al deposito;
- v) assicurare la verifica del rispetto dei divieti e delle prescrizioni imposte ai visitatori nonché il controllo del buon funzionamento dell'impiantistica generale del Museo con segnalazione delle eventuali disfunzioni rilevate al Referente;
- w) presidiare le sale durante eventi speciali anche in orario di chiusura al pubblico;
- x) compilare quotidianamente, ad ogni cambio turno, il rapportino di servizio;
- y) segnalare tutte le situazioni (furto, danneggiamento, allarmi, ecc.) che possono arrecare nocumento a persone e/o a cose presenti all'interno del Museo.

2.4 Laboratori di Didattica e Visite guidate

Il servizio consiste nel dare supporto ai servizi educativi della Fondazione che intende il Museo come un luogo di crescita intellettuale in cui accogliere le domande di approfondimento culturale dei propri visitatori, diversi per età, competenze e aspettative.

Data la rilevanza strategica che tale servizio ricopre, la scelta sull'oggetto dei contenuti e delle sperimentazioni dei laboratori didattici e delle visite guidate rimane in capo alla Fondazione, cui spetterà anche la formazione specifica del personale dell'Affidatario che realizzerà in concreto le attività. Il servizio prevede l'attuazione di attività laboratoriali ed altre attività rivolte prioritariamente alle scuole, nonché ad ogni categoria di pubblico (famiglie, adulti, anziani, diversamente abili, ecc.), diversificate per fasce di utenza.

L'Affidatario dovrà garantire un minimo di 10 laboratori e/o visite guidate mensili, il cui compenso è ricompreso nell'importo del corrispettivo mensile come indicato all'art. 15. Per ogni laboratorio ulteriore, ovvero dall'undicesimo in poi, l'Affidatario si tratterrà gli incassi derivanti dall'applicazione della tariffa prevista (**Allegato F "Tariffe"**), corrispondendo alla Fondazione una royalty calcolata sui medesimi pari al 8% (otto per cento), o pari alla percentuale indicata nell'offerta migliorativa presentata in sede di gara.

2.5 Specifiche per tutte le attività del Servizio

2.5.1 La Fondazione intende garantire ai visitatori la presenza e il contributo di figure di riferimento e supporto al fine di assicurare la più gradevole esperienza di visita. Pertanto, in considerazione delle peculiarità dei servizi in appalto, Essa si riserva, prima dell'avviamento del Servizio, di effettuare colloqui e interviste con i singoli addetti e di richiederne la sostituzione nel caso in cui gli stessi non evidenzino il possesso dei requisiti e delle capacità professionali richiesti. In tal caso l'Affidatario dovrà provvedere alla immediata sostituzione con risorse adeguate.

2.5.2 L'Affidatario deve organizzare il Servizio in modo che sia sempre assicurata la presenza degli operatori contrattualmente previsti, o comunque del numero di operatori offerto in sede di gara, senza soluzione di continuità in caso di cambio turno o di pause (pranzo o riposo): dovrà perciò fornire specifiche istruzioni al proprio personale di non abbandonare il posto assegnato fintanto che non sarà arrivato il sostituto.

2.5.3 L'Affidatario, entro 5 giorni dall'avvio del Servizio, dovrà far pervenire al Direttore dell'Esecuzione un elenco nominativo del personale impiegato per l'espletamento del Servizio, con l'indicazione delle qualifiche professionali possedute, impegnandosi a comunicare prontamente ogni eventuale sostituzione.

2.5.4 L'Affidatario non può impiegare nel Servizio personale -anche in temporanea sostituzione di altro- il cui nominativo non sia stato preventivamente comunicato alla Fondazione all'inizio del Servizio o durante lo stesso con almeno 15 giorni di anticipo, salvo comprovate ed eccezionali necessità contingenti. La Fondazione si riserva comunque il diritto di chiedere la sostituzione dei soggetti ritenuti non idonei, come più dettagliatamente descritto all'art. 6.3.

2.5.5 L'Affidatario dovrà tempestivamente comunicare ai propri dipendenti le regole ed i divieti previsti nei loro confronti dal presente capitolato, consegnando loro un estratto dello stesso e fornendo alla Fondazione -all'atto dell'avvio del Servizio o all'atto dell'assegnazione allo stesso del personale- documentazione comprovante l'avvenuta informativa.

2.5.6 L'Affidatario deve assumere ed inquadrare il personale secondo le disposizioni di legge e nella relativa qualifica e livello previsto dal contratto collettivo nazionale di categoria e dagli eventuali contratti collettivi decentrati integrativi applicabili nel caso di specie.

2.5.7 L'Affidatario dovrà presentare trimestralmente una relazione informativa in cui riassumerà l'attività svolta, con dettagli di approfondimento in relazione al Servizio svolto, alle criticità riscontrate,

alle variazioni di organizzazione apportate e alle eventuali migliorie, il piano organizzativo, eventuali segnalazioni e suggerimenti volti ad ottimizzare le attività oggetto del presente Capitolato.

2.5.8 Anche in considerazione della funzione culturale e turistica del Museo, il Servizio deve essere svolto con continuità per tutta la durata del Contratto. In caso di interruzione, sospensione e/o abbandono, anche parziale, del Servizio, la Fondazione, salva ogni altra conseguenza, potrà sostituirsi all'Appaltatore per l'esecuzione delle prestazioni di sua competenza, con spese a carico di quest'ultimo. Tali spese saranno detratte dai pagamenti dovuti all'Appaltatore.

2.5.9 La Fondazione fornirà le linee di identità visiva che dovranno essere seguite dall'Aggiudicatario nell'ambito del Servizio, inclusa la realizzazione delle uniformi del personale, del layout dei titoli di ingresso, della pagina web sul sito dell'Affidatario dedicata alle vendite on line.

Art. 3) Referente dell'Affidatario. Direttore dell'Esecuzione

3.1 In sede di stipula del Contratto, l'Affidatario comunicherà alla Fondazione, per iscritto, il nominativo del Responsabile della gestione del Servizio ("Referente") che sarà l'interlocutore della Fondazione, a disposizione per tutta la durata del Servizio stesso e che dovrà essere munito dei necessari poteri.

3.2 Il Referente sarà sempre rintracciabile in orario di apertura del Museo, attraverso la rete di telefonia fissa, mobile e a mezzo e-mail ed è incaricato di dirigere, coordinare e controllare l'attività del personale dell'Affidatario addetto al Servizio al fine di attivare ogni supporto tecnico e informativo.

3.3 Il Referente dovrà presentare ogni mese una relazione informativa sull'attività svolta, il piano organizzativo, eventuali segnalazioni e suggerimenti volti a ottimizzare le attività oggetto del presente Capitolato.

3.4 Il Referente trasmetterà alla Fondazione a conclusione del Servizio la relazione finale riassuntiva in cui evidenzierà l'andamento delle attività con dettagli di approfondimento in relazione al Servizio svolto, alle criticità riscontrate, alle variazioni di organizzazioni riportate e alle eventuali migliorie.

3.5 Il Referente dovrà avere perfetta conoscenza della situazione logistica e della programmazione culturale della sede museale. Dovrà, altresì, essere in grado di intervenire operativamente in caso di emergenza e verificare eventuali anomalie circa lo stato del Servizio. In caso di emergenze, il Referente dovrà essere in grado di intervenire direttamente, se del caso anche con la propria presenza personale sul posto.

3.6 La Fondazione si rivolgerà direttamente al Referente per ogni problema che dovesse sorgere durante l'espletamento del Servizio. Tutte le comunicazioni formali tra Affidatario e Fondazione saranno poste in essere per mezzo del Referente e si intenderanno come validamente effettuate ai sensi e per gli effetti di legge. Quanto sarà dichiarato e sottoscritto dal Referente, sarà considerato dalla Fondazione dichiarato e sottoscritto in nome e per conto dell'Affidatario.

3.7 In caso di impedimento del Referente, l'Affidatario dovrà darne tempestivamente notizia a mezzo e-mail alla Fondazione, indicando contestualmente il nominativo del sostituto.

3.8 Il Referente comunicherà in anticipo, trasmettendo alla Fondazione anche copia dei documenti di identità, il nominativo del personale impiegato.

3.9 Il Referente controlla quotidianamente che il numero degli addetti in servizio risponda alle prestazioni del presente Capitolato, assegna le postazioni e riorganizza il Servizio in caso di assenze, distribuendo il personale in funzione di particolari esigenze stagionali e/o della Fondazione. Lo stesso Referente verifica che il personale si attenga alle istruzioni ricevute e, in particolare, che rispetti l'orario di servizio, indossi la divisa assegnata e il tesserino di riconoscimento, utilizzi in modo conforme le eventuali ricetrasmittenti in dotazione, non abbandoni senza consenso le postazioni.

3.10 Il Referente invia altresì al Direttore dell'esecuzione entro il giorno 20 di ogni mese, il prospetto dei turni del personale che sarà impiegato nel mese successivo. Il prospetto dovrà contenere i seguenti dati:

- nominativo del personale impiegato;
- postazione di servizio assegnata;
- orario di servizio;
- variazione eventuale del personale impiegato;
- eventuali orari di affiancamento ove previsti;
- note esplicative.

In caso di impedimenti, malattie, ecc., il nominativo del personale in sostituzione dovrà essere comunicato alla Fondazione con congruo anticipo rispetto all'entrata in servizio, fermo restando comunque che il detto personale dovrà essere ricompreso fra quello il cui nominativo era stato fornito alla Fondazione.

3.11 Il Referente deve conoscere e far conoscere al personale impiegato nel Servizio le disposizioni e le procedure prescritte nel Piano di Emergenza della Fondazione e in particolare le modalità di evacuazione del pubblico. Nei casi di emergenza, il Referente informa l'addetto di control room, che ha il compito di richiedere il pronto intervento degli enti deputati (Pronto Soccorso, Vigili del Fuoco, Polizia, Carabinieri), avvertendo la Fondazione. Per ogni emergenza dovrà essere redatta una relazione scritta sui provvedimenti adottati. Il Referente deve conoscere e far conoscere al personale impiegato nel Servizio il Regolamento museale (**Allegato D**).

3.12 Il Referente deve segnalare tempestivamente alla Fondazione guasti, avarie, danneggiamenti, eventuali cambiamenti ambientali e dello stato di conservazione delle opere e del patrimonio esposti e ogni necessità di intervento manutentivo all'allestimento di sala, alle opere in mostra, agli spazi museali e agli arredi, rilevate direttamente o dal suo personale, così da garantire il costante controllo delle funzionalità del Museo. La segnalazione deve avvenire per iscritto, anche via mail, al Direttore dell'esecuzione e al responsabile tecnico della Fondazione, il cui nominativo sarà comunicato dalla Fondazione stessa.

3.13 In caso di impedimento del Referente, l'Appaltatore dovrà darne tempestivamente notizia a mezzo mail al Direttore dell'Esecuzione, indicando contestualmente il nominativo del sostituto.

3.14 Il Direttore dell'Esecuzione designato dalla Fondazione sarà comunicato dalla stessa all'Appaltatore. Questo sovrintenderà, anche tramite i propri collaboratori, all'adempimento, da parte dell'Appaltatore, di tutte le prestazioni previste nel presente Capitolato e di ogni altra attività necessaria e opportuna per l'esecuzione del Servizio a regola d'arte e secondo i più alti standard qualitativi, svolgendo ogni attività prevista dal D.Lgs. 50/2016, quali, a titolo esemplificativo:

- curare il rapporto operativo con l'Aggiudicatario tramite il Referente dello stesso ed ove necessario con il suo Rappresentante Legale;
- effettuare le richieste di intervento per variazioni di servizi, nuove disposizioni, variazioni di orari e quanto altro utile alla sicurezza del Museo;
- richiedere l'allontanamento immediato del personale ritenuto non idoneo al Servizio;
- effettuare il controllo tecnico contabile.

Art. 4) Obblighi del personale addetto al Servizio

4.1 Il personale addetto al Servizio, per quanto di sua competenza e relativamente alle specifiche mansioni a ciascuno affidate, ha il **dovere** di:

a) eseguire le prestazioni secondo le modalità e i tempi prescritti nel presente Capitolato Speciale, nel programma e nei protocolli che saranno concordati tra il Referente dell'Affidatario e il Direttore dell'Esecuzione;

- b) mantenere un contegno riguardoso e un linguaggio educato, corretto e disponibile nei confronti del pubblico, senza arrecare molestia non solo al pubblico ma anche ai dipendenti della Fondazione e/o a terzi e senza ostacolare l'attività della stessa Fondazione;
- c) mantenere il segreto d'ufficio su fatti o circostanze concernenti l'organizzazione o la sicurezza del Museo;
- d) rispondere con cortesia alle domande del pubblico, garantendo la massima riservatezza sulle informazioni relative al funzionamento e consuetudini del Museo;
- e) svolgere il Servizio senza interruzioni, pertanto il personale non può lasciare il posto assegnato fintanto che non arriva il sostituto;
- f) consegnare immediatamente alla Fondazione tutti gli oggetti rinvenuti nell'ambito della struttura presidiata;
- g) controllare in generale il regolare funzionamento degli impianti presenti nelle sale (luci, allarmi, servizi igienici, tende, ecc.), segnalare al Referente le piccole manutenzioni necessarie all'utilizzo degli ambienti nonché allertare tempestivamente il Referente, via radio, di situazioni di emergenza o di anomalia reale o sospetta;
- h) tenere la divisa in buono stato di conservazione, di ordine e di pulizia;
- i) osservare tutte le disposizioni impartite dalla Fondazione in tema di orari, accesso (in particolare, alle aree riservate e/o protette), permanenza e uscita da detti immobili.

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

- a) manomettere apparecchiature, attrezzature e oggetti di qualsiasi genere, di proprietà della Fondazione o in dotazione della stessa;
- b) utilizzare per scopo personale fotocopiatrici, stampanti, telefoni, computer, radio-trasmittitori e qualsiasi altra apparecchiatura, carta e cancelleria;
- c) invitare espressamente conoscenti, intrattenersi con essi e/o farli accedere alle sale museali senza titolo o con titolo gratuito;
- d) introdurre beni all'interno dei locali che non siano interessati dal Servizio senza preventiva autorizzazione della Fondazione;
- e) allontanarsi ingiustificatamente dalla postazione di servizio, salvo quando sia richiesto e/o autorizzato dal Referente;
- f) impiegare personale in sostituzione estraneo all'Affidatario;
- g) non indossare l'uniforme e il badge identificativo del lavoratore e del datore di lavoro;
- h) utilizzare all'interno dello stabile percorsi diversi da quelli assegnati;
- i) utilizzare telefoni cellulari o altri apparecchi personali se non per comprovata necessità e, in ogni caso, previa autorizzazione;
- j) alzare la voce se non in caso di emergenza;
- k) utilizzare durante l'orario di lavoro radio, televisione, i/pod, tablet, i/pad o altri dispositivi per la navigazione Internet o la comunicazione nonché leggere giornali, riviste o altro;
- l) svolgere lavori e/o attività diverse da quelle previste nel Capitolato;
- m) accettare o richiedere, sotto qualsiasi forma, mance o compensi dai visitatori, fotografi, studiosi, ecc.;
- n) svolgere l'attività di guida al pubblico o accompagnare estranei nei locali normalmente interdetti;
- o) sedersi o mettersi in posizione sdraiata durante lo svolgimento del Servizio;
- p) danneggiare le collezioni dei beni, i pavimenti, gli infissi, i rivestimenti delle pareti, le tinte, i mobili, le apparecchiature, gli arredi in genere e comunque tutto ciò che concorre a formare, nella globalità, gli ambienti oggetto del Servizio;
- q) sollevare contestazioni verso la Fondazione circa i tempi, le modalità o altro afferenti il Servizio, se non per il tramite del Referente.

4.3 La Fondazione ha il diritto di chiedere, a suo insindacabile giudizio, l'allontanamento del personale inidoneo o non gradito per comportamento non dignitoso e/o non corretto e comunque inadeguato all'immagine del Museo e all'espletamento del Servizio. La Fondazione ha, altresì, diritto a chiedere la sostituzione delle persone non gradite, per inosservanza delle prescrizioni di cui ai commi precedenti. La sostituzione deve avvenire entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento di comunicazione scritta a mezzo fax o PEC.; in caso di inadempimento si applicano le disposizioni di cui al successivo articolo 20. Si ritiene necessario derogare ai suddetti 15 (quindici) giorni nei casi di grave negligenza o dolo per cui si deve prevedere la sostituzione immediata, entro le 24 ore dal ricevimento scritto della comunicazione a mezzo fax o PEC.

Art. 5) Requisiti del personale

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

5.2 Tutto il personale presente nelle sale espositive (Addetti Presidio Sale) deve essere in possesso di attestato di idoneità tecnica di cui all'art. 3 della legge 28/11/96 n. 609 ai sensi del D.M. 10/03/98 art. 6, comma 3, comprovata da esame presso i Comandi VVF e di comprovata formazione per addetti al primo soccorso per le aziende del gruppo B e C ai sensi dell'art 3 del D.M. n. 388 15/07/2003.

5.3 Poiché le prestazioni indicate di seguito debbono essere eseguite in ambienti storici adibiti ad uso museale, tutelati per il loro interesse storico artistico ai sensi del d.lgs. n. 42/04 e destinati al pubblico godimento, il personale dell'Affidatario dovrà essere in possesso di idonei requisiti morali e non aver commesso reati con sentenza passata in giudicato o sentenza definitiva o decreto penale di condanna irrevocabile, lesivi dell'affidabilità morale.

5.4 Tutto il personale addetto al Servizio deve possedere adeguate capacità personali e professionali necessarie per l'espletamento delle attività assegnate, ed in particolare:

- a) capacità di dialogo e relazione con il pubblico espressa con la massima gentilezza ed educazione formale;
- b) conoscenza adeguata e debitamente certificata della lingua italiana scritta e orale (per i cittadini non italiani);
- c) buon livello di conoscenza almeno della lingua inglese;
- d) conoscenze generali rispetto all'attività museale (orari di apertura, eventi e attività didattiche);
- e) conoscenze di base del funzionamento degli impianti di sicurezza (antintrusione, antincendio).

5.5 In particolare, per gli Addetti al servizio di biglietteria sono richiesti i seguenti requisiti:

- a) capacità di dialogo e di relazione con il pubblico, motivazione ed entusiasmo nello svolgimento del servizio con l'obiettivo di un servizio di customer care efficace ed efficiente;
- b) ottima conoscenza dei sistemi e strumenti informatici utili allo svolgimento del servizio di biglietteria;
- c) capacità di gestione del centralino;
- d) conoscenza delle diverse attrazioni locali della città di Ferrara e delle altre Istituzioni museali.

5.6 Per gli Addetti al presidio sale sono richiesti i seguenti requisiti:

- a) capacità di dialogo e di relazione con il pubblico, motivazione ed entusiasmo nello svolgimento del servizio;
- b) capacità di mantenere l'attenzione e la posizione in piedi per intervalli di tempo continuativi;
- c) buon livello di conoscenza almeno della lingua inglese;
- d) conoscenze culturali generali e conoscenze generali sugli oggetti che compongono il percorso espositivo;
- e) conoscenza delle attrazioni culturali e turistiche della città di Ferrara e del territorio.

5.7 Per gli Addetti ai Laboratori di Didattica sono richiesti i seguenti requisiti:

- a) capacità di dialogo e di relazione con il pubblico, motivazione ed entusiasmo nello svolgimento del servizio;
- b) Laurea triennale secondo l'ordinamento attuale o diploma di laurea secondo il vecchio ordinamento in discipline attinenti il museo – corsi di formazione e/o master relativi alla pedagogia del patrimonio culturale e/o esperienza almeno biennale in servizi educativi;
- c) conoscenze culturali generali e conoscenze generali sugli oggetti che compongono il percorso espositivo (archeologia romana, storia dell'arte italiana, cultura ebraica, storia della Penisola italiana dal periodo classico al Risorgimento);
- d) la Fondazione si riserva di organizzare incontri formativi prima o durante il periodo di svolgimento del Servizio.

Art. 6) Oneri e obblighi dell'Appaltatore nell'esecuzione del Servizio

6.1 L'Appaltatore dovrà acquisire tutti i requisiti eventualmente richiesti da norme sopravvenute in materia dei Servizi di cui al presente capitolato, pena la risoluzione del Contratto.

6.2 L'Appaltatore esegue il Servizio in conformità a quanto previsto nel presente Capitolato, nel Contratto, nella propria offerta tecnica ed economica, nel rispetto della normativa applicabile e, in ogni caso, con un livello qualitativo e professionale adeguato all'importanza dei beni e delle opere conservate nel Museo.

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

6.4 L'Appaltatore destina al Servizio le risorse indicate corrispondenti, per numero, mansioni e qualificazione, a quelle indicate nell'offerta tecnica e comunque necessarie ad assicurare la copertura del Servizio a regola d'arte secondo quanto previsto nel Capitolato. Il servizio dovrà essere garantito indipendentemente dalle ferie, dalle malattie, infortuni o altro. L'organizzazione del Servizio è onere esclusivo dell'Appaltatore nel rispetto delle disposizioni impartite dal Direttore dell'esecuzione. A tal fine dovrà destinare nelle sale e nelle postazioni risorse adeguate, per qualifiche e quantità, a garantire la prestazione del Servizio secondo le modalità previste dal presente Capitolato.

6.5 L'Appaltatore è tenuto a richiamare i dipendenti che non osservino una condotta irreprensibile. L'Appaltatore dovrà garantire - salvo diversa richiesta - la continuità degli operatori impiegati nel complessivo periodo di durata del rapporto contrattuale.

6.6 L'Appaltatore, a sua cura e spese, è tenuto a dotare tutto il personale di divisa decorosa e adeguata al servizio da svolgere che deve, in ogni caso, sottoporre all'approvazione preventiva della Fondazione.

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

6.8 L'Appaltatore è tenuto a dotare a sua cura e spese ciascun suo addetto al presidio di sala di apparecchio ricetrasmittente o sistema equivalente o comunque quanto offerto come miglioria in

sede di gara, di modo da garantire il costante contatto radio con i referenti della Fondazione, che saranno indicati all'atto della consegna del Servizio.

6.9 L'Appaltatore sarà ritenuto responsabile di ogni disfunzione e di ogni carenza o inadeguatezza tecnico-amministrativa e organizzativo-funzionale del Servizio e tenuto a rispondervi direttamente. Nei casi previsti saranno applicate le penali previste al successivo art. 18 del presente Capitolato.

Art. 7) Locali a disposizione dell'Appaltatore

7.1 La Fondazione mette a disposizione dell'Appaltatore e del suo personale un locale adibito a spogliatoio, bagni di servizio e i locali destinati ad ospitare i laboratori didattici riservandosi, tramite il Direttore dell'esecuzione o suo collaboratore, la facoltà di attuare controlli e verifiche periodiche sullo stato d'uso e di mantenimento degli stessi.

L'Appaltatore è responsabile altresì della custodia e pulizia dei locali messi a sua disposizione.

7.2 I locali potranno essere utilizzati dal personale dell'Appaltatore esclusivamente per le attività inerenti all'esecuzione del Servizio o autorizzate dalla Fondazione.

Art. 8) Orari del Servizio.

8.1 Gli orari di apertura e chiusura del Museo sono i seguenti:

- dal martedì alla domenica: ore 10.00-18.00;
- un giovedì al mese: ore 10.00-22.00;
- **giorni di chiusura annuale: tutti i lunedì (salvo diversa comunicazione), 31 marzo (1° giorno di Pesach), 10 settembre (1° giorno di Rosh Hashanà) da decidere.**

Le attività in capo all'Appaltatore precedenti l'apertura del Museo e degli uffici e successive alla chiusura del Museo e degli uffici dovranno essere organizzate e programmate in modo da garantire l'avvio ed il termine delle attività museali in totale e piena efficienza secondo gli orari di cui sopra. Il dettaglio degli orari delle diverse attività che compongono il Servizio è specificato all'**Allegato E**.

8.2 Fatto salvo quanto proposto dall'Appaltatore nell'offerta migliorativa, il cui contenuto integra le previsioni del presente Capitolato, l'Appaltatore dovrà destinare al Servizio in oggetto le risorse così come indicato all'**Allegato E**.

8.3 Il Servizio sarà prestato anche nel caso di eventi speciali al di fuori degli orari di apertura al pubblico: al fine di consentire all'Appaltatore di predisporre le idonee misure organizzative, la Fondazione trasmetterà con il maggior anticipo possibile il calendario degli eventi in questione.

8.4 L'apertura complessiva degli spazi museali, con riferimento alla durata del contratto e fatta salva l'offerta migliorativa dell'Appaltatore, il cui contenuto integra le previsioni del presente capitolato richiederà la disponibilità di un numero di addetti compatibile con le esigenze espresse dalla Fondazione.

8.5 La Fondazione ha la facoltà di modificare gli orari di apertura del Museo o di singole aree del medesimo. Gli orari di inizio del Servizio si intendono effettivi. Il personale dell'Appaltatore dovrà quindi presentarsi sul posto di lavoro per tempo.

8.6 La Fondazione si riserva facoltà di ridurre o ampliare il Servizio in base a particolari esigenze e necessità contingenti (manifestazioni, eventi, aperture straordinarie, aperture prolungate, altre esigenze della Fondazione) dandone preventiva comunicazione scritta all'Appaltatore a mezzo fax o mail, con un termine minimo di 48 ore. L'Appaltatore è tenuto a prestare il Servizio ai termini e alle condizioni di cui al Capitolato senza poter esigere indennizzi, risarcimenti o compensi di alcun genere, salvo l'adeguamento in diminuzione o in aumento del corrispettivo conseguente alla variazione autorizzata e/o richiesta.

Art. 9) Attrezzature a disposizione dell'Appaltatore

9.1 Per l'esecuzione del Servizio, la Fondazione mette a disposizione dell'Appaltatore le seguenti attrezzature, (per il dettaglio si veda l'**Allegato B** ed all'interno del complesso museale):

- due banconi biglietteria, forniti di una cassetteria su ruote, con cassetti dotati di chiave.

9.2. L'Appaltatore dovrà gestire con la massima cura le attrezzature, segnalare esigenze di manutenzione e/o guasti.

Art. 10) Tutela dei lavoratori in materia retributiva e previdenziale

10.1 L'Appaltatore si obbliga ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti occupati nel Servizio, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi di Lavoro applicabili alla categoria e nella località in cui si svolge il Servizio, nonché le condizioni risultanti dalle successive modifiche ed integrazioni e in genere da ogni altro contratto collettivo, applicabile nelle località, successivamente stipulato per la categoria. I suddetti obblighi vincolano l'Appaltatore anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda dalle stesse.

10.2 L'Appaltatore ha obbligo, sotto la propria personale responsabilità, di iscrivere tutto il personale, compreso quello giornaliero, agli enti ed istituti previdenziali e assistenziali previsti dalle vigenti disposizioni legislative e comunicare alla Fondazione entro 5 (cinque) giorni dalla stipulazione del Contratto e, comunque, ogni qualvolta ne venga fatta richiesta dal Direttore dell'esecuzione, i nominativi del personale addetto al Servizio e presso quali uffici provinciali INAIL e INPS, citando il numero di posizione assicurativa, ha provveduto ad assicurare le unità di personale.

10.3 In caso di inottemperanza degli obblighi imposti al datore di lavoro dalla normativa o dal presente Capitolato accertata dalla Fondazione o ad essa segnalata dalla Direzione Provinciale del Lavoro, la Fondazione comunicherà all'Appaltatore e, se del caso, anche alla Direzione suddetta, l'inadempienza e procederà a una detrazione sui canoni da versare pari alle somme di cui l'Appaltatore risulti debitore, destinando le stesse a garanzia dell'adempimento degli obblighi di cui sopra. Il pagamento all'Appaltatore delle somme accantonate non sarà effettuato sino a quando dalla Direzione Provinciale del Lavoro non sia stato accertato che gli obblighi predetti sono stati integralmente adempiuti. Per le trattenute dei pagamenti di cui sopra l'Appaltatore non può opporre alcuna eccezione alla Fondazione né ha diritto a qualsivoglia indennizzo o risarcimento dei danni e interessi, o maggiori compensi.

10.4 La grave e/o reiterata inosservanza degli obblighi sopra riportati da parte dell'Appaltatore costituisce grave inadempimento e comporta il diritto della Fondazione di risolvere il Contratto, previa comunicazione all'Appaltatore ai sensi dell'art. 19 del presente Capitolato.

10.5 L'Appaltatore deve provvedere a tutti gli oneri ed obblighi che le disposizioni di legge, regolamenti, contratti di lavoro, pongono a suo carico.

10.6 In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente, l'Appaltatore sarà invitato per iscritto a provvedervi entro i successivi 15 (quindici) giorni. Ove l'Appaltatore non provveda o non contesti formalmente e motivatamente la legittimità della richiesta entro il termine suddetto, la Fondazione pagherà anche in corso di Contratto direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate detraendo i relativi importi dalle somme dovute all'Appaltatore e trattenendo, inoltre, una somma pari al 5 (cinque) per cento delle retribuzioni liquidate a titolo di rimborso forfetario per le spese sostenute per le procedure, che non verrà restituita. Nel caso di formale e motivata contestazione delle richieste da parte dell'Appaltatore, la Fondazione provvederà all'inoltro delle richieste e delle contestazioni alla competente Direzione Provinciale del lavoro per i necessari accertamenti.

Tali disposizioni si applicheranno anche in caso di subappalto qualora sia previsto il pagamento diretto ai sensi dell'art. 105 del Codice.

10.7 Il personale che a qualsiasi titolo presterà la sua attività nell'ambito dell'organizzazione lavorativa dell'Appaltatore non avrà, sotto alcun profilo, rapporti con la Fondazione. La Fondazione non ha, pertanto, alcuna responsabilità, diretta o indiretta, in controversie, pretese o cause di lavoro o di qualsiasi altro tipo nei confronti del personale dell'Appaltatore per attività inerenti lo svolgimento del Servizio.

10.8 L'Appaltatore, su richiesta della Fondazione, è tenuto a presentare alla stessa copia del libro unico del lavoro e/o di tutti i documenti atti a verificare la corretta corresponsione delle retribuzioni (cedolini paga).

Art. 11) Tutela dei lavoratori in materia di sicurezza

11.1 L'Appaltatore è tenuto all'osservanza e all'applicazione delle disposizioni del T.U.S.L. e di ogni altra disposizione di legge, regolamento, provvedimento amministrativo posto a tutela della sicurezza dei lavoratori.

11.2 L'Appaltatore dovrà ottemperare alle norme relative alla prevenzione degli infortuni dotando il personale di indumenti e mezzi di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione al Servizio e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele idonei a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi.

11.3 I lavoratori impiegati nell'esecuzione del Servizio dovranno attenersi agli obblighi che l'Appaltatore provvederà a segnalare loro in materia di sicurezza e protezione collettiva e individuale, oltre a quelli relativi ai programmi di formazione, addestramento e sorveglianza sanitaria ai sensi del TUSL.

11.4 La Fondazione ha predisposto il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (di seguito "D.U.V.R.I." – **Allegato C** determinando i costi relativi alla sicurezza, non soggetti a ribasso, ai sensi del T.U.S.L., art. 26, commi 3, 5 e 6. A seguito dell'aggiudicazione definitiva l'Appaltatore sarà tenuto, previa ricognizione luoghi, a produrre le procedure di sicurezza ai sensi del medesimo art. 26 citato, comma 2, in base alle quali la Fondazione aggiornerà il D.U.V.R.I. che costituirà parte integrante del Contratto di appalto. Il D.U.V.R.I. potrà essere oggetto di ulteriori aggiornamenti e variazioni nel corso di esecuzione del Servizio.

11.5 Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi antinfortunistici, assistenziali e previdenziali per i lavoratori impiegati nel Servizio sono a carico dell'Appaltatore, con esclusione di ogni diritto di rivalsa nei confronti della Fondazione e di ogni indennizzo. La Fondazione rimane estranea ad ogni titolo o ragione rispetto ai rapporti tra l'Appaltatore ed il personale impiegato per l'esecuzione del Servizio.

11.6 L'Appaltatore dovrà in coerenza con il D.U.V.R.I. prevedere addetti alla gestione emergenze che dovranno partecipare alle esercitazioni antincendio che saranno pianificate a cura della Fondazione.

Art. 12) Verifiche e controlli in fase di esecuzione

12.1 L'Appaltatore trasmetterà alla Fondazione prima dell'inizio dell'esecuzione la documentazione di avvenuta denuncia di inizio attività agli enti previdenziali, assicurativi e antinfortunistici per tutto il personale impiegato nel Servizio.

12.2 La Fondazione, ai fini del pagamento del corrispettivo d'appalto nel rispetto del successivo art. 15, acquisisce la certificazione del Documento Unico di Regolarità Contributiva (di seguito "D.U.R.C.") attestante la correttezza dei versamenti contributivi previdenziali e assicurativi dell'Appaltatore per il periodo in cui è maturato il diritto al corrispettivo.

12.3 La Fondazione potrà verificare e controllare in ogni momento le modalità di esecuzione del Servizio e richiedere copia della documentazione comprovante il rispetto della normativa e di tutto quanto previsto nel presente Capitolato.

Art. 13) Corrispettivo. Pagamenti e fatturazione

13.1 Il corrispettivo dovuto all'aggiudicataria sarà quello offerto dalla stessa in sede di gara e verrà contabilizzato **a corpo**, ovvero dovrà intendersi comprensivo di tutti gli oneri, nessuno escluso, previsti nel presente capitolato. Le prestazioni oggetto del presente appalto dovranno essere effettuate a regola d'arte e nel pieno rispetto delle previsioni contrattuali. Eventuali variazioni, come previsto dall'art. 10.6, saranno remunerate in diminuzione o in aumento del corrispettivo conseguente alla variazione autorizzata e/o richiesta.

13.2 Il pagamento del corrispettivo dovuto dalla Fondazione all'Appaltatore per il Servizio di cui al presente capitolato verrà effettuato a seguito di presentazione di regolari fatture mensili posticipate. L'Appaltatore si obbliga ad effettuare la fatturazione secondo le modalità e nel rispetto dei tempi sotto previsti.

La fattura dovrà riportare il canone mensile calcolato come rapporto tra il corrispettivo d'appalto e i mesi di durata del servizio e dovrà essere presentata unitamente al report mensile sintetico delle attività svolte. Tale documentazione dovrà essere vista dal Direttore dell'esecuzione.

13.3 Ai fini dell'apposizione del visto di cui al precedente art. 13.2 il Direttore dell'esecuzione o un suo collaboratore, al termine di ogni mese di Servizio espletato, provvederà a verificare il report presentato ad attestare la regolare esecuzione delle attività, in termini di quantità e di qualità rispetto alle prescrizioni previste negli atti di gara, entro i successivi 10 (dieci) giorni solari dalla consegna da parte dell'Affidatario. Il termine di attestazione di regolare esecuzione resta, comunque, sospeso in caso di contestazione delle prestazioni dedotte in Contratto.

13.4 I pagamenti saranno effettuati entro 30 (trenta) giorni d.f.f.m. dalla data di ricevimento di regolare fattura mensile con indicazione del CIG previa acquisizione del D.U.R.C. e previa qualsivoglia ulteriore verifica amministrativa prevista dalla normativa vigente. Ogni fattura deve essere redatta su supporto cartaceo, spedita a mezzo PEC all'indirizzo fondazione.meis@pec.meisweb.it e deve essere accompagnata dal rapporto sull'attività svolta.

13.5 In caso di raggruppamento temporaneo di imprese, le fatture, distinte per ciascuno dei componenti, saranno viste e trasmesse dall'impresa capogruppo alla Fondazione alla scadenza dei termini previsti. Il pagamento avverrà mediante accredito bancario da parte della Fondazione a favore di ciascuna impresa componente il raggruppamento. È espressamente esclusa la possibilità di un unico accredito bancario a favore dell'impresa capogruppo.

13.6 In caso di subappalto, il pagamento sarà effettuato in favore dell'Appaltatore che dovrà trasmettere alla Fondazione, entro 20 (venti) giorni dal relativo pagamento, copia della fattura quietanzata emessa dal subappaltatore. La Fondazione sarà tenuta, invece, a corrispondere direttamente al subappaltatore l'importo dovuto per le prestazioni dallo stesso svolte nei casi previsti dall'art. 105, comma 13, del Codice.

13.7 Non è configurabile l'inadempimento o la mora della Fondazione qualora il ritardo nel pagamento sia dovuto al ritardo dell'Appaltatore nel procedimento contabile preordinato all'emissione dei mandati di pagamento.

13.8 L'Appaltatore assume, a pena di nullità assoluta del Contratto, l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari, previsto dall'art. 3 della legge n. 196/2010, al fine di prevenire le infiltrazioni criminali.

13.9 L'Appaltatore deve, pertanto, utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accessi presso banche o presso la Società Poste Italiane S.p.a., dedicati, anche non in via esclusiva, al presente appalto. Tutti i movimenti finanziari relativi al servizio devono essere registrati sui conti correnti dedicati e devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale o con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

13.10 I pagamenti, (compresi gli stipendi) destinati a dipendenti, consulenti e fornitori sono eseguiti tramite conto corrente dedicato anche con strumenti diversi dal bonifico bancario o postale purché

idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni per l'intero importo dovuto, anche se non sono riferibili, in via esclusiva, a un singolo appalto. Anche i versamenti contributivi e previdenziali nonché i tributi possono essere eseguiti con strumenti diversi dal bonifico bancario o postale, fermo restando l'obbligo di documentazione di spesa.

13.11 L'Appaltatore si obbliga a comunicare gli estremi identificativi del/dei conto/i corrente/i dedicato/i entro 7 (sette) giorni dalla sua/loro accensione ovvero nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative al presente appalto, nonché, nello stesso termine, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sullo/sugli stesso/i.

13.12 Qualunque eventuale variazione alle indicazioni, condizioni, modalità o soggetti, di cui ai commi precedenti, deve essere tempestivamente comunicata all'Appaltatore alla Fondazione la quale, in caso contrario, è sollevata da ogni responsabilità.

13.13 Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, gli strumenti di pagamento devono riportare il CIG in relazione a ciascuna transazione posta in essere.

13.14 L'Appaltatore si obbliga a inserire nell'eventuale contratto di subappalto e in tutti gli eventuali contratti da sottoscrivere con i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessati al Servizio, a pena di nullità assoluta di tali contratti derivati, una apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n. 136/10 nonché la loro sottoposizione alla clausola risolutiva espressa ex art.1456 c.c. da attivarsi automaticamente in tutti i casi in cui le transazioni relative ai contratti derivati siano eseguite senza avvalersi di banche o società Poste Italiane S.p.a.. L'Appaltatore si obbliga a consentire alla Fondazione di verificare che i contratti stipulati con i subappaltatori e i subcontraenti contengano il predetto impegno.

13.15 L'Appaltatore o il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della legge n. 136/10, procede all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale ex art.1456 c.c., informandone contestualmente la Fondazione e la Prefettura-ufficio territoriale del Governo territorialmente competente.

13.16 Resta espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, l'Appaltatore può sospendere il servizio e, comunque, lo svolgimento delle attività previste dal Capitolato.

Art. 14) Responsabilità dell'Appaltatore per danni. Obblighi assicurativi

14.1 La Fondazione non è responsabile dei danni, eventualmente causati ai dipendenti e alle attrezzature dell'Appaltatore, che possono derivare da comportamenti di terzi estranei all'organico della Fondazione.

14.2 L'Appaltatore è responsabile di tutti i danni a persone o cose cagionati direttamente o indirettamente dal personale impiegato nel Servizio e/o in connessione e/o in conseguenza con l'esecuzione del Servizio.

14.3 L'accertamento dei danni sarà effettuato dal Direttore dell'esecuzione alla presenza del Referente. A tale scopo la Fondazione comunicherà con congruo anticipo all'Appaltatore il giorno e l'ora previsti per l'accertamento e nel caso in cui il Referente non manifesti la volontà di partecipare si procederà autonomamente alla presenza di due testimoni. Tale constatazione costituirà titolo sufficiente al fine del risarcimento dei danni che dovrà essere corrisposto dall'Appaltatore.

14.4 Per ottenere il rimborso delle spese sostenute in relazione ai danni di qualsiasi natura, compresi quelli derivanti dalla risoluzione del Contratto e la rifusione degli stessi, la Fondazione potrà rivalersi

mediante trattenute sui crediti dell'Appaltatore o sul deposito cauzionale, che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato.

14.5 I danni che l'Appaltatore ritenesse ascrivibili a cause di forza maggiore dovranno essere denunciati per iscritto alla Fondazione entro 3 (tre) giorni solari dall'inizio del loro avverarsi, anche a mezzo fax o PEC, pena la decadenza dal diritto di farli valere. Si considerano danni di forza maggiore quelli provocati da cause imprevedibili. I danni ascrivibili all'arbitraria esecuzione del Servizio non potranno mai essere iscritti a causa di forza maggiore e dovranno essere riparati a cura e spese dell'Appaltatore, il quale è altresì obbligato a risarcire ogni ulteriore pregiudizio connesso e/ consequenziale derivante alla Fondazione.

14.6 L'Appaltatore, alla stipulazione del Contratto o al momento della consegna anticipata del Servizio se precedente, dovrà essere in possesso di una adeguata polizza assicurativa ai fini della copertura della propria Responsabilità civile verso Terzi (di seguito "R.C.T.") e verso Prestatori di lavoro e Parasubordinati (di seguito "R.C.O.") stipulata presso primaria compagnia assicuratrice.

La polizza dovrà prevedere massimali adeguati al servizio affidato e alla consistenza del personale alle dipendenze dell'Appaltatore e, comunque, non inferiori ai seguenti minimi inderogabili:

- a) euro cinquemilioni unico per sinistro di ambito R.C.T.;
- b) euro cinquemilioni unico, con il limite di euro unmilionicinquecentomila per persona, per sinistro di ambito R.C.O.

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

- a) descrizione puntuale del Servizio affidato;
- b) estensione della qualifica di "Assicurato" alla Fondazione;
- c) risultare che la Fondazione, i suoi amministratori, dipendenti, collaboratori e consulenti, i suoi beni mobili e immobili, i beni e le collezioni di interesse storico artistico interessati con il relativo personale, sono considerati "Terzi";
- d) estensione ai danni provocati e/o subiti da chiunque collabori a qualsiasi titolo con l'Appaltatore nell'esecuzione del Servizio;
- e) estensione alla responsabilità personale dei propri prestatori di lavoro e parasubordinati;
- f) danni a terzi da interruzione o sospensioni totali di attività;
- g) danni a terzi da incendio;
- h) danni a cose presenti nel Museo nell'ambito di esecuzione del Servizio;
- i) danni a cose in consegna e custodia (comprese cose consegnate e non consegnate);
- j) espressa dichiarazione di operatività della copertura anche in caso di colpa grave dell'Appaltatore a parziale deroga dell'art. 1900 c.c.

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

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

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

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

14.12 L'Appaltatore si assume sin d'ora l'obbligo di comunicare per iscritto alla Fondazione qualsiasi variazione al testo di polizza. La mancata comunicazione, così come la mancata reintegrazione di cui al precedente comma 17.9, costituirà per la Fondazione titolo per la risoluzione immediata del contratto ex art. 1456 c.c. Inoltre, l'Appaltatore si impegna a fornire a ogni scadenza annuale del contratto assicurativo prova dell'avvenuto pagamento del premio di polizza.

Art. 15) Penali e riserve

15.1 La Fondazione si riserva di applicare le seguenti penali nei confronti dell'Appaltatore:

- a) mancato rispetto degli orari di apertura della biglietteria e degli spazi adibiti ad uso dei laboratori didattici € 1.000,00 (euro mille/00) per la biglietteria ed € 500 per i laboratori;
- b) mancato espletamento del Servizio, inteso come mancato espletamento di una qualsiasi attività componente il Servizio € 1.000,00 (euro mille/00) per ogni giorno di disservizio;
- c) atteggiamento degli operatori non corretto nei confronti dei visitatori e non conforme agli standard di erogazione di un servizio di pubblico interesse € 400,00 (euro quattrocento/00);
- d) mancata osservanza delle norme di sicurezza da € 1.000,00 a € 3.000 a seconda della gravità (da euro mille/00 a euro tremila/00);
- e) servizio incompleto o parziale, ovvero personale in numero insufficiente o non adeguato € 800,00 (euro ottocento/00) per ogni violazione;
- f) mancata comunicazione delle variazioni nella lista degli addetti e dei responsabili € 500,00 (euro cinquecento/00);
- g) personale senza divisa € 100 e/o senza tesserino di riconoscimento € 400,00 per ogni componente del personale per cui si riscontra la violazione;
- h) mancata sostituzione di un operatore € 800,00 (euro ottocento/00) per ogni addetto per cui è mancata sostituzione. La penale sarà moltiplicata per il numero degli addetti eventualmente assenti per ogni giornata;
- i) mancata protrazione dell'orario di chiusura per eventi o manifestazioni straordinarie € 500,00 (euro cinquecento/00) all'ora per ogni violazione;
- l) atteggiamento poco attento nei confronti del pubblico con allontanamento protratto del visitatore dal campo visivo dell'addetto nell'area di presidio a lui affidata € 500,00 (euro cinquecento/00);
- m) abbandono della propria area di presidio da parte del personale addetto in presenza di visitatori all'interno della sede museale € 500,00 (euro cinquecento/00);
- n) irreperibilità del Referente € 1.000,00 (euro mille/00);
- o) mancata comunicazione dei nominativi del personale adibito al Servizio rispetto alle scadenze contrattuali: € 500,00 (euro cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo;
- p) atteggiamento mirante ad accelerare la conclusione della visita del pubblico presente nelle sale all'approssimarsi dell'orario di chiusura € 500,00 (euro cinquecento/00);
- q) atteggiamento sgarbato o poco attento nei confronti del pubblico evidenziato da lettere di protesta € 800,00 (euro ottocento/00);
- r) mancata disdetta degli operatori o delle guide turistiche a fronte dell'annullamento della relativa prenotazione € 500,00 (euro cinquecento/00);
- s) prenotazione delle attività museali (es. laboratori, visite guidate, etc.) in orari differenti da quelli di apertura e/o programmazione € 500,00 (euro cinquecento/00);
- t) violazione e/o inadempimento che può avere effetti a cascata sull'erogazione di altri servizi: € 800 per ogni violazione;
- u) violazione e/o inadempimento che comporta un abbassamento delle condizioni per la corretta operatività e per l'ottimale fruizione da parte degli utenti: € 500,00 per ogni violazione;

v) violazione e/o inadempimento che non influisce sull'operatività, né sulla fruizione da parte degli utenti: € 200,00 per ogni violazione;

z) per ogni altra violazione non espressamente contemplata nelle precedenti voci, da € 200 (duecento/00) a € 3.000,00 (euro tremila/00) per ogni violazione a seconda della gravità.

15.2 L'applicazione delle penali non esclude in ogni caso il diritto della Fondazione di pretendere il risarcimento dell'eventuale maggiore danno.

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

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

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

15.5 Ai fini della applicazione delle penali, la Fondazione formulerà contestazione scritta all'Appaltatore, segnalando la penale applicabile e invitandolo a presentare le proprie controdeduzioni entro 5 (cinque) giorni. In mancanza di riscontro la penale si intenderà tacitamente accettata. Nel caso di giustificazioni ritenute inadeguate, la Fondazione comunicherà l'applicazione delle penali previste nel presente articolo, salvo comunque il diritto al risarcimento di ogni ulteriore e/o maggiore danno.

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

15.7 Nessun indennizzo, a nessun titolo, verrà riconosciuto dalla Fondazione all'Appaltatore in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti della Fondazione.

15.8 Tutte le riserve che l'Appaltatore intende formulare, a qualsiasi titolo, devono essere avanzate mediante comunicazione a mezzo PEC. all'indirizzo fondazione.meis@pec.meisweb.it, che dovrà pervenire alla Fondazione entro 15 (quindici) giorni dall'insorgenza dei motivi che stanno alla base delle riserve anzidette. La riserva deve contenere l'analisi dettagliata dei fatti e/o accadimenti pregiudizievoli e la specificazione delle somme cui l'Appaltatore ritiene di aver diritto. L'Appaltatore che non abbia esplicitato le proprie riserve nel modo e nei termini previsti, decade dal diritto di avanzare richieste e pretese di qualsiasi genere in qualsiasi sede.

Art. 16) Risoluzione per inadempimento

16.1 Oltre ai casi di risoluzione previsti e regolati dalla normativa vigente ed in altre parti del presente Capitolato, la Fondazione si riserva la facoltà di risolvere il contratto nei seguenti casi di inadempienza da parte dell'Appaltatore:

- a) ingiustificata sospensione del Servizio (anche una sola delle attività che lo compongono) per un periodo superiore a 3 (tre) giorni naturali anche non consecutivi;
- b) violazione degli obblighi assicurativi di cui all'art. 14 del presente Capitolato;
- c) violazioni delle prescrizioni relative alla riservatezza;
- d) mancato adempimento degli obblighi contributivi, previdenziali, assicurativi e di sicurezza nei confronti del personale dipendente impegnato nell'appalto;
- e) reiterate violazioni che abbiano comportato l'applicazione di plurime penali.

16.2 Al ricorrere di una delle circostanze di cui all'art. 19.1, la Fondazione invierà all'Aggiudicatario una diffida ad adempiere ai sensi degli artt. 1453 e 1454 Codice Civile mediante lettera raccomandata o p.e.c.

16.3 La risoluzione del Contratto determina l'incameramento della garanzia definitiva prestata dall'Appaltatore, salvo il diritto della Fondazione al risarcimento dei maggiori danni subiti e/o delle

maggiori spese sostenute a causa dell'inadempimento contrattuale, ivi compresi i maggiori costi per l'affidamento delle prestazioni non effettuate ad altro operatore. All'Appaltatore verrà corrisposto il prezzo contrattuale del servizio effettuato, sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese e i danni.

Art. 17) Norme di rinvio. Legge applicabile. Foro competente

17.1 Per tutto quanto non previsto nel presente Capitolato o nel Contratto si rinvia al Codice dei Contratti e al Codice Civile.

17.2 In caso di controversie sulla interpretazione o applicazione del presente Capitolato o del Contratto è competente il Tribunale Civile di Ferrara.

ALLEGATI:

Allegato A – Planimetrie sede Museo Nazionale dell'Ebraismo Italiano e della Shoah

Allegato B – Planimetria e dotazioni della biglietteria del Museo Nazionale dell'Ebraismo e della Shoah

Allegato C – Documento unico di valutazione dei rischi interferenziali (D.U.V.R.I)

Allegato D – Regolamento del Museo Nazionale dell'Ebraismo Italiano e della Shoah

Allegato E – Descrizione del personale del Servizio

Allegato F – Orari e Tariffe

Allegato G – Codice etico di comportamento