

CAPITOLATO SPECIALE D’AFFIDAMENTO

Art. 1 – Oggetto

Il presente affidamento ha per oggetto la fornitura del supporto ai servizi svolti da Sannio Europa presso il **Museo del Sannio, il Museo Arcos e il Complesso Monumentale di S. Ilario a Port’Aurea della Provincia di Benevento.**

Art. 2 – Obiettivi

L’affidamento ha lo scopo di sviluppare il supporto ai servizi svolti dalla Sannio Europa SCarl, di seguito definita anche “Ente appaltante”, presso i siti museali “Museo del Sannio, Museo Arcos e Complesso Monumentale S. Ilario”, assicurandone maggiore efficacia ed efficienza, mediante l’affidamento, ai sensi del D.lgs. n. 50/2016, ad un’impresa selezionata, di seguito definita anche “affidataria” o “affidatario”.

Art. 3 – Servizi

L’impresa affidataria dovrà garantire le seguenti attività:

A. Museo del Sannio

Attività specifiche:

- Affiancamento al servizio di apertura e chiusura svolto dai dipendenti provinciali e di Sannio Europa;
- accoglienza, assistenza, orientamento e prima informazione all’utente sui percorsi, opere, orari, servizi e accompagnamento in italiano ed in lingua inglese;
- interpretazione di esigenze specifiche ed informazione per diverse fasce di utenza;
- informazione turistica dell’intera rete museale e in generale di tutto il territorio provinciale;
- assistenza all’utenza e controllo in sala: controllo del pubblico, di tutti gli oggetti esposti e tutti gli arredi presenti, delle vie di fuga, dei presidi di sicurezza;
- gestione utenti diversamente abili;
- espletamento procedure previste dalla normativa anti COVID-19: somministrazione autocertificazioni, misurazione della temperatura,

- verifica uso mascherina durante il percorso di visita, segnalazione al referente della struttura in caso di anomalie;
- report degli ingressi;
- supporto ai dipendenti provinciali e ai dipendenti di Sannio Europa per gli eventi organizzati presso il museo;
- supporto alle attività di carattere turistico - promozionale volte a migliorare la conoscenza dei musei e ad incrementare le presenze;
- supporto per le attività didattiche;
- supporto alla realizzazione di eventi culturali;
- somministrazione di questionari e relativa elaborazione dei dati per il miglioramento dei servizi;
- individuazione e comunicazione di un referente per i rapporti con Sannio Europa.

B. Museo Arcos

Attività specifiche:

- apertura, chiusura, controllo ingresso e uscite di sicurezza;
- custodia dell'intero sito con annessa gestione delle chiavi;
- gestione prenotazione visite;
- accoglienza, orientamento e prima informazione all'utente sui percorsi, opere, orari, servizi e accompagnamento in italiano ed in lingua inglese;
- interpretazione di esigenze specifiche ed informazione per diverse fasce di utenza;
- assistenza all'utenza e controllo in sala: controllo del pubblico, di tutti gli oggetti esposti e tutti gli arredi presenti, delle vie di fuga, dei presidi di sicurezza;
- informazione turistica dell'intera rete museale e in generale di tutto il territorio provinciale;
- gestione utenti diversamente abili;
- supervisione della pulizia dell'intero sito, monitoraggio microclimatico e di illuminazione;
- espletamento procedure previste dalla normativa anti COVID-19: somministrazione autocertificazioni, misurazione della temperatura, verifica uso mascherina durante il percorso di visita, segnalazione al referente della struttura in caso di anomalie;
- report degli ingressi;
- supporto alle attività di carattere turistico - promozionale volte a migliorare la conoscenza dei musei e ad incrementare le presenze;
- supporto per le attività didattiche;
- supporto alla realizzazione di eventi culturali;
- somministrazione di questionari e relativa elaborazione dei dati per il miglioramento dei servizi;
- individuazione e comunicazione di un referente per i rapporti con Sannio Europa.

C. Complesso monumentale di Sant'Illario

Attività specifiche:

- apertura, chiusura, controllo ingresso e uscite;
- custodia dell'intero sito con annessa gestione delle chiavi;
- Gestione prenotazione visite;
- accoglienza, orientamento e prima informazione all'utente, servizi e accompagnamento in italiano ed in lingua inglese;
- interpretazione di esigenze specifiche ed informazione per diverse fasce di utenza;
- assistenza all'utenza e controllo all'interno del sito: controllo del pubblico, di tutti gli oggetti esposti e tutti gli arredi presenti, delle vie di fuga, dei presidi di sicurezza;
- informazione turistica dell'intera rete museale e in generale di tutto il territorio provinciale;
- supervisione di tutte le attrezzature presenti nel sito;
- gestione utenti diversamente abili;
- supervisione della pulizia dell'intero sito e monitoraggio dell'illuminazione dell'intero sito;
- monitoraggio dell'illuminazione interna ed esterna;
- espletamento procedure previste dalla normativa anti COVID-19: somministrazione autocertificazioni, misurazione della temperatura, verifica uso mascherina durante il percorso di visita, segnalazione al referente della struttura in caso di anomalie;
- report degli ingressi;
- supporto alle attività di carattere turistico - promozionale volte a migliorare la conoscenza dei musei e ad incrementare le presenze;
- supporto per le attività didattiche;
- supporto alla realizzazione di eventi culturali;
- somministrazione di questionari e relativa elaborazione dei dati per il miglioramento dei servizi;
- individuazione e comunicazione di un referente per i rapporti con Sannio Europa.

Art. 4 – Modalità di svolgimento dei servizi

Le funzioni di indirizzo, programmazione delle attività e dei servizi, direzione e controllo di gestione sono esercitate dalla Società appaltante.

Nello svolgimento delle attività relative ai servizi oggetto del presente affidamento, l'impresa affidataria agisce rapportandosi con la Sannio Europa, e deve, in ogni caso tener conto delle condizioni dei luoghi, della qualità dei servizi richiesti e delle necessarie interazioni con il personale dipendente della società appaltante.

L'affidatario si impegna a rispettare gli standard qualitativi, le norme di funzionamento dei servizi e tutte le procedure previste per ogni singolo servizio così come definiti dalla Provincia di Benevento.

L'affidatario, nello svolgimento delle attività costitutive dei servizi forniti a seguito del presente affidamento, si impegna a rispettare integralmente le seguenti prescrizioni:

- a) immediata erogazione dei servizi agli utenti e riduzione al minimo dei periodi di attesa;
- b) assoluta riservatezza nell'uso delle informazioni e dei dati inerenti le attività affidate;
- c) continuità dei servizi, assicurata dal minimo ricorso al turnover del personale, che non potrà comunque superare il 50% nell'arco della durata del presente appalto;
- d) qualità massima dei servizi erogati da personale adeguatamente formato e addestrato a svolgere le attività richieste;
- e) rispetto da parte del personale delle norme di comportamento richieste;
- f) sostituzione del personale assente per qualunque ragione, in tempo utile, e comunque entro le 24 ore;
- g) flessibilità nell'orario di lavoro nel rispetto delle norme contrattuali adottate;
- h) cura ed uso esclusivamente per motivi di servizio di tutti i locali, le attrezzature e i materiali di consumo;
- i) rispetto della normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Art. 5 – Personale alle dipendenze dell'affidatario

I servizi dovranno essere assicurati da un numero adeguato di unità.

Al momento dell'avvio dei lavori, l'affidatario dovrà comunicare per iscritto alla Società appaltante i nominativi del personale impiegato, le rispettive qualifiche, l'inquadramento normativo ed il numero giornaliero totale di ore e quello pro-capite che ciascun dipendente deve espletare nell'area e nel luogo di lavoro assegnata; uguale comunicazione dovrà essere effettuata nel caso di variazione del personale, entro sette giorni dalla variazione avvenuta.

Il personale dell'affidatario dovrà espletare le diverse prestazioni ordinarie e periodiche previste dall'appaltante, rispettando integralmente e senza alcuna eccezione gli orari fissati.

L'affidatario si impegna a individuare, tra le figure che prestano attività a tempo pieno, il coordinatore dei servizi forniti, cui assegnare la responsabilità del corretto svolgimento di tutte le attività previste, inclusa la gestione del personale dipendente dell'affidatario.

Il coordinatore dei servizi o il suo sostituto, dovranno essere sempre facilmente rintracciabili per ricevere eventuali disposizioni urgenti.

L'appaltante si riserva di comunicare all'affidatario, con congruo anticipo, le eventuali modificazioni apportate agli orari di apertura al pubblico. L'affidatario dovrà garantire che:

- a) tutto il personale impiegato per lo svolgimento dei servizi di cui al presente affidamento è di comprovata moralità, competenze e professionalità adeguati e coerenti con i servizi da rendere, assicura la corretta e responsabile esecuzione dei servizi, gode della fiducia dell'affidatario;

- b) il personale impiegato nei servizi al pubblico abbia attitudine alle relazioni interpersonali;
- c) tutto il personale impiegato dovrà osservare il codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Benevento.

Art.6 – Obblighzioni dell'affidatario in materia di lavoro

Prima dell'avvio dei servizi l'affidatario dovrà sottoporre all'appaltante, per l'approvazione, il piano organizzativo che intende adottare.

Il personale alle dipendenze dell'affidatario dovrà essere di gradimento dell'appaltante, che si riserva la facoltà insindacabile di esigere, in qualsiasi momento, nell'interesse del servizio, con motivazioni scritte, l'allontanamento e l'immediata sostituzione dei dipendenti dell'affidatario che ritenesse non graditi.

Tutto il personale dipendente dell'affidatario addetto all'espletamento dei servizi previsti dal presente affidamento dovrà sempre essere dotato di cartellino identificativo con fotografia, bene esposto.

Tutto il personale dipendente dell'affidatario dovrà presentarsi sempre in ordine nella persona, mantenendo sempre un contegno decoroso ed irreprensibile, professionale, riservato e disponibile nei confronti dell'utenza.

L'affidatario è tenuto ad applicare integralmente, nei confronti del proprio personale addetto ai servizi, di cui al presente affidamento, tutte le norme di legge e quelle contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e in quelli integrativi che intende applicare.

L'affidatario è comunque tenuto, sulla base delle indicazioni della Società appaltante, attraverso la sua direzione, a proporre le migliori soluzioni organizzative, tenuto conto dei flussi di pubblico registrati.

La mancata applicazione delle leggi, dei regolamenti e delle disposizioni contrattuali nei confronti dei lavoratori, da parte dell'affidatario, ivi compresi i mancati e/o ritardati versamenti contributivi ed assicurativi e le disposizioni in materia di sicurezza, comportano la risoluzione *de iure* del contratto per colpa dell'affidatario, nei confronti del quale l'appaltante si riserva la rivalsa in danno.

Art. 7 – Ore di lavoro

Per il **Museo del Sannio**, il servizio dovrà essere svolto dal martedì alla domenica nelle seguenti fasce orarie: 08:00-19:30, compresi i giorni festivi.

Il numero di ore complessive **dal 28.03.2022 al 31.12.2023** è pari a 6.026.

Per il **Museo Arcos** il servizio dovrà essere svolto dal martedì alla domenica nella seguente fascia oraria: dalle 09:00 alle 19:00.

Il numero di ore complessive da erogare **dal 28.03.2022 al 31.12.2023** è pari a 2.616.

Per il **Complesso Monumentale di Sant'Ilario** il servizio dovrà essere svolto dal martedì alla domenica nella seguente fascia oraria: dalle 09:00 alle 19:00.

Il numero di ore complessive da erogare **dal 28.03.2022 al 31.12.2023** è pari a 3.536.

Il monte ore totale e la sua distribuzione, è puramente indicativo e potrà subire variazioni - in aumento o diminuzione - in funzione delle reali necessità del servizio, in ragione del 20% di legge.

La Sannio Europa si riserva la facoltà, dandone preventiva comunicazione scritta all'affidatario, di modificare a suo insindacabile giudizio gli orari di apertura delle strutture bibliotecarie, museali e culturali e di ridurre o di ampliare i servizi affidati, qualora si rendesse necessario per ragioni di servizio o per sopravvenute variazioni nelle risorse finanziarie destinate dalla Provincia di Benevento in ambito culturale, o per sopravvenute disposizioni normative in materia.

Art. 8 – Durata e periodo contrattuale

Il presente affidamento ha durata **dal 28.03.2022 al 31.12.2023**, senza possibilità di rinnovo tacito, salvo la proroga tecnica prevista nei casi e condizioni di legge.

L'appaltante si riserva la facoltà, successivamente all'aggiudicazione definitiva ed in pendenza della stipulazione del contratto, di ordinare l'inizio del servizio, in tutto o in parte all'affidatario che deve dare immediato corso allo stesso.

Art. 9 – Obblighi dell'affidatario

L'affidatario dovrà dichiarare di:

- a) avere preso esatta cognizione della natura dell'affidamento e di tutte le condizioni che implicano i servizi descritti nel presente capitolato;
- b) accettare, senza condizione e/o riserva alcuna tutte le norme contenute nel presente capitolato;
- c) avere preso conoscenza ed aver tenuto conto delle condizioni contrattuali e dei relativi oneri, inclusi gli oneri ed obblighi relativi alle disposizioni in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e di assistenza in vigore;
- d) avere effettuato uno studio approfondito dell'affidamento adeguato e realizzabile per il prezzo corrispondente all'offerta presentata.

L'affidatario dovrà impegnarsi a:

- a) rispettare e far rispettare i regolamenti e gli atti dell'Amministrazione, ed ogni altra norma vigente;
- b) attenersi alle disposizioni del referente contrattuale dell'appaltante nell'espletamento delle attività affidate;
- c) applicare il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e quelli integrativi, che dichiara di adottare, con esclusione dei servizi informatici;
- d) garantire attraverso un proprio referente contrattuale, l'organizzazione puntuale dei servizi erogati, anche nei casi di sostituzione degli operatori assenti;

- e) comunicare con 15 giorni di anticipo l'organizzazione mensile dei vari servizi, i nominativi degli addetti e gli orari di servizio alla Sannio Europa SCarl che ne valuterà la corrispondenza con le esigenze di servizio;
- f) comunicare tempestivamente ogni eventuale variazione di cui vi sia necessità di introduzione nella organizzazione mensile, motivandone le ragioni;
- g) informare tempestivamente l'appaltante, per il tramite del referente, di eventuali sospensioni del servizio determinate da cause di forza maggiore (scioperi, calamità naturali, etc.), così da consentire in ogni caso la preventiva comunicazione agli utenti;
- h) informare tempestivamente l'appaltante, per il tramite del referente, di anomalie occorse durante l'espletamento dei servizi;
- i) procedere all'immediata sostituzione del personale che risultasse assente per qualsiasi motivo (entro e non oltre le 24 ore), impegnandosi a sostituire tempestivamente anche il personale che, ad insindacabile giudizio dell'appaltante e su richiesta scritta, si sia dimostrato non idoneo ad un corretto svolgimento dei compiti assegnati;
- j) garantire continuità nello svolgimento dei servizi, evitando cambiamenti e sostituzioni se non nei casi previsti dalla legge ed assicurando un mantenimento nel tempo del maggior numero possibile di addetti che si siano rivelati idonei ed efficienti;
- k) assicurare il rispetto di quanto previsto nell'Art. 1 della Legge 12.6.1990 n°146, recante "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della commissione di garanzia dell'attuazione della legge".

Nell'esecuzione dei servizi che formano oggetto del presente affidamento, l'affidatario è obbligato ad applicare integralmente tutte le norme contenute nel CCNL ed in quelli integrativi che dichiara di adottare.

La società si impegna, altresì, ad attuare tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'Art. 3 della Legge 13.08.2010 n°136 e successive modifiche.

Art. 10 – Clausola Sociale

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'affidatario del contratto di appalto, in caso di nuove assunzioni, è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze della cooperativa sociale affidataria, nelle forme previste dall'articolo 50 del Codice dei contratti.

Art. 11 – Variazioni disposte dall'appaltante

La società appaltante, durante l'esecuzione del contratto può ordinare, alle stesse condizioni contrattuali, un aumento o una diminuzione massima del 20% delle prestazioni.

Le modalità di esecuzione ed i corrispettivi verranno regolati fra le parti.

La società appaltante si riserva, inoltre, la facoltà di modificare, a suo insindacabile giudizio, gli orari di apertura dei siti.

Art. 12 – Standards tecnici e norme di sicurezza

1. La prestazione deve svolgersi nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro e in ogni caso in condizioni di permanente sicurezza ed igiene nelle strutture messe a disposizione dall'Ente.
2. L'affidatario deve osservare e far osservare ai propri lavoratori tutte le norme di legge e di prudenza ed assumere, inoltre, di propria iniziativa tutti gli accorgimenti necessari a garantire la sicurezza e l'igiene del lavoro.
3. L'affidatario adotta, altresì, ogni adempimento/provvedimento atto a garantire l'incolumità delle persone addette ai lavori e dei terzi, nonché ad evitare qualsiasi danno a beni pubblici e privati.
4. L'affidatario pone la massima attenzione agli obblighi di cui ai precedenti commi 1, 2 e 3, in relazione alle particolari caratteristiche del personale impiegato nella prestazione.

Art. 13 – Responsabilità - Assicurazione

L'affidatario è responsabile della corretta esecuzione delle disposizioni e delle prescrizioni impartite con il presente capitolato, nonché dell'ottemperanza a tutte le norme di legge e regolamenti in materia di affidamento e diritto del lavoro.

L'affidatario ha l'obbligo di fornire all'appaltante, se richiesto, tutta la documentazione necessaria ad appurare l'effettiva ottemperanza.

L'affidatario è, inoltre, direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e/o opere e materiali, che, a giudizio dell'appaltante, risultassero causati dal personale dipendente dell'affidatario, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi assegnati.

In ogni caso, l'affidatario dovrà provvedere tempestivamente a proprie spese al risarcimento dei danni causati a libri, documenti o altri oggetti, e, quando possibile, alla riparazione e sostituzione delle parti o strutture deteriorate.

Nel caso di verifica di responsabilità, con dolo o colpa grave a carico dell'affidatario per danni e/o furti al patrimonio Provinciale, l'appaltante si riserva la facoltà di recedere dal contratto. Fermo restando quanto sopra previsto, l'affidatario è, inoltre, tenuto a stipulare idonea polizza assicurativa per i danni al patrimonio ed alle attrezzature conservati nei siti causati dal

proprio personale, compresa la copertura per furti, vandalismi, manomissioni, etc.

Detta polizza, da stipularsi con primaria compagnia nazionale o internazionale dovrà essere preventivamente approvata dall'appaltante presso il quale l'affidatario dovrà depositare copia della polizza sottoscritta prima della sottoscrizione del contratto di cui al presente appalto.

Art. 14 – Compenso

Il compenso lordo dovuto dalla Sannio Europa all'affidatario è stimato in € **212.800,00**, esente IVA ai sensi dell'art. 10 del DPR 633/72, di cui € **9.184,00** per oneri della sicurezza, **dal 28.03.2022 al 31.12.2023**, è ricompreso nel limite di cui all'art. 1, comma 2, lett. a) del D.L. n° 76 del 16/07/2020, conv. in L. 120/2020;

Il suddetto corrispettivo comprende, gli importi relativi alle prestazioni del personale per complessive **12.178 ore, dal 28.03.2022 al 31.12.2023**, e le somme necessarie per lo svolgimento delle attività e dei servizi oggetto del presente appalto, così come indicato all'art. 3 presente capitolato di affidamento.

Art. 15 – Modalità di pagamento

Il pagamento in favore dell'affidatario sarà effettuato secondo le norme di legge in vigore. Il compenso per il servizio svolto verrà liquidato su presentazione di fatture mensili, debitamente vistate per regolare l'esecuzione del servizio da parte della Sannio Europa, indicanti le ore di servizio effettivamente svolte dagli operatori impegnati nel mese di riferimento ed il prezzo offerto previa presentazione di una relazione dettagliata delle attività svolte.

Art. 16 – Risoluzione del contratto

In tutti i casi di inadempimento da parte dell'affidatario degli obblighi derivati dall'affidamento, il contratto può essere risolto, ai sensi delle disposizioni del Codice Civile.

In particolare, l'appaltante avrà la facoltà di risolvere il contratto nei casi di:

- a) Gravi violazioni degli obblighi contrattuali non eliminate dall'affidatario, anche a seguito di diffide formali ad adempiere;
- b) Sospensione, abbandono o mancata effettuazione, da parte del personale addetto del servizio affidato;
- c) Impiego di personale, per numero e qualità inferiore a quanto previsto nel progetto tecnico e quindi non sufficiente a garantire il livello di efficacia ed efficienza del servizio.

Art. 17 – Spese contrattuali

Sono a carico dell'affidatario tutte le spese inerenti e conseguenti il contratto, comprese quelle di bollo e di registro, nonché le imposte e tasse presenti e

future, ad esclusione dell'iva, secondo il disposto n°22 dell'Art. 10 D.P.R. 633/72.

Art. 18 – Trattamento dati personali

Ai sensi Regolamento UE 2016/679, si informa che i dati forniti dalle imprese saranno trattati esclusivamente per le finalità connesse alla gara e per l'eventuale successiva stipula e gestione dei contratti.

Il titolare del trattamento dei dati in questione è la Sannio Europa SCarl.

Art. 19 – Rinvio

Per tutto quanto non è previsto e specificato nel presente capitolato, si rinvia alle norme ed ai regolamenti vigenti in materia.

Art. 20 – Foro competente

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti contraenti per l'interpretazione e l'esecuzione del presente affidamento e del successivo contratto, è competente il Foro di Benevento.