



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE BENI CULTURALI E POLITICHE GIOVANILI

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2018-199.0.0.-66**

L'anno 2018 il giorno 30 del mese di Ottobre il sottoscritto Piaggio Gloria in qualita' di dirigente di Direzione Beni Culturali E Politiche Giovanili, ha adottato la Determinazione Dirigenziale di seguito riportata.

OGGETTO SERVIZI MUSEALI PRESSO CASTELLO D'ALBERTIS – MUSEO DELLE CULTURE DEL MONDO E PRESSO MUSEO DI STORIA NATURALE. AFFIDI IN CONCESSIONE - (Euro 12.000,00 - CIG ZDD2571D81; Euro 30.000,00 - CIG Z9D2571DE7

Adottata il 30/10/2018  
Esecutiva dal 03/12/2018

30/10/2018	PIAGGIO GLORIA
------------	----------------

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE BENI CULTURALI E POLITICHE GIOVANILI

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2018-199.0.0.-66**

OGGETTO SERVIZI MUSEALI PRESSO CASTELLO D'ALBERTIS – MUSEO DELLE CULTURE DEL MONDO E PRESSO MUSEO DI STORIA NATURALE. AFFIDI IN CONCESSIONE - (Euro 12.000,00 - CIG ZDD2571D81; Euro 30.000,00 - CIG Z9D2571DE7

IL DIRIGENTE RESPONSABILE

Visto il decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50 “Codice dei contratti pubblici”, implementato e coordinato con il [decreto legislativo 19 aprile 2017, n. 56](#), in particolare l’art. 36 comma 2 lett. a);

Visti inoltre:

- gli artt. 77 e 80 dello Statuto del Comune di Genova;
- l’art. 107 del D. Lgs. n. 267/18.8.2000 “Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali”;
- Il D. Lgs. n. 50 del 18.4.2016 come modificato e integrato con D. Lgs. n. 56 del 19.4.2017;
- l’art. 4 comma 2 del D. Lgs. n. 165/30.3.2001;
- la legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.ii.;
- il vigente Regolamento di Contabilità;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 15 del 01.03.2018 con la quale sono stati approvati i Documenti Previsionali e Programmatici 2018/2020;

Premesso che:

- è intendimento della Civica Amministrazione rivedere l’intera gestione dei servizi museali attualmente in affidamento esterno allo scopo di effettuare un’analisi di nuove modalità, volte a garantire una gestione dei servizi il più possibile unitaria e flessibile nonché finalizzata ad attuare economie di scala necessarie a garantire una riduzione dei costi di gestione;

- risultano in scadenza alla data del 31.10.2018 le gestioni dei seguenti servizi museali e aggiuntivi:

A) complesso di Castello d’Albertis - Museo delle Culture del Mondo, accoglienza, portineria, biglietteria, assistenza alla visita e controllo nelle sale, visite guidate, promozione e marketing,

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

book&gift shop, pulizia degli uffici e del parco annesso, caffetteria e piccola ristorazione, come meglio descritto nell'allegato schema di contratto;

B) Museo di Storia Naturale: accoglienza, portineria, biglietteria, assistenza alla visita e controllo nelle sale, front office e informazioni, book&gift shop come meglio descritto nell'allegato schema di contratto;

Ritenuto opportuno:

- assicurare la continuità della gestione dei servizi museali esternalizzati e contestualmente allineare le varie scadenze contrattuali, al fine di attivare le procedure ad evidenza pubblica nelle more di un'analisi volta a stabilire nuove modalità gestionali dei servizi museali;

- consentire, altresì, al gestore dei servizi museali oggetti dei presenti contratti separati, allo scopo di assicurare il mantenimento degli equilibri di bilancio, il trattenimento degli incassi derivanti dalle attività di bigliettazione e commerciali, e, nel caso del Castello d'Albertis, anche degli incassi derivanti dall'attività di caffetteria e piccola ristorazione, attraverso un affido dei servizi stessi in concessione, in modo separato per le due strutture;

- ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. a) del Codice dei contratti (D.lgs 50/2017 e s.m.i.), procedere attraverso l'affido diretto, con le modalità meglio precisate negli allegati schemi di contratto, parte integrante del presente provvedimento, sino alla data del 31.3.2019;

- assicurare l'equilibrio gestionale economico-finanziario sulla base della valutazione relativa all'andamento economico dell'ultimo triennio, delle differenti gestioni, attraverso un corrispettivo pari:

A) ad € 12.000,00 ritenuto congruo, in considerazione della tipologia di servizi affidati in concessione per il complesso monumentale del Castello d'Albertis;

B) ad € 18.000,00 ritenuto congruo, in considerazione della tipologia di servizi affidati in concessione per il Museo di Storia Naturale;

Dato atto che la Società Solidarietà e Lavoro SCS ONLUS, con sede in Piazza San Matteo 14/716123 Genova, viene individuata per i presenti affidi separati per la durata di cinque (5) mesi ciascuno, in quanto:

a) il mancato affido dei servizi stessi comporterebbe un danno per la Civica Amministrazione sia sotto il profilo economico, a seguito dei mancati introiti derivanti dall'eventuale sospensione dell'attività di bigliettazione e alle annesse attività commerciali, sotto il profilo dell'immagine e della rilevante riduzione di servizi erogati in ambito culturale e turistico;

b) sono state verificate la capacità economica e finanziaria dell'affidatario, garantita dallo svolgimento di servizi analoghi;

c) l'affidatario si impegna a garantire le prestazioni richieste e meglio specificate nei rispettivi schemi di contratto, che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, garantendo in tale modo l'economicità per la Civica Amministrazione;

d) è stata accertata la capacità tecnica e professionale dell'affidatario, in grado di eseguire le prestazioni richieste in modo conforme e congruo sotto ogni profilo;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

Dato altresì atto dell'accettazione, pervenuta da Società Solidarietà e Lavoro SCS ONLUS e conservata agli atti dell'Ufficio, in relazione alle bozze di contratto che regolano rispettivamente le due concessioni oggetto del presente provvedimento;

Ritenuto altresì opportuno approvare gli schemi di contratto, separati, rispettivamente per il complesso di Castello D'Albertis - Allegato "A" e per il Museo di Storia Naturale - Allegato "B" che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

Atteso che tutte le somme stanziare in favore del concessionario sono esenti I.V.A. ai sensi dell'art. 10, comma 22, del D.P.R.633/1972, in quanto destinate al pagamento delle sole prestazioni inerenti la visita di musei: il gestore dovrà emettere le relative fatture in esenzione con l'indicazione delle ore lavorative effettuate dal solo personale addetto all'assistenza alla visita e al controllo delle sale nel museo;

Accertato che i pagamenti conseguenti al presente provvedimento sono compatibili con i relativi stanziamenti di cassa del bilancio e con le regole di finanza pubblica;

## **DETERMINA**

1) di assegnare, per le motivazioni meglio esplicitate in premessa, ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera a) del Codice dei contratti (D.lgs 50/2017 e s.m.i.) i seguenti servizi in concessione:

A) complesso di Castello d'Albertis - Museo delle Culture del Mondo, accoglienza, portineria, biglietteria, assistenza alla visita e controllo nelle sale, viste guidate, promozione e marketing, book&gift shop, pulizia degli uffici e del parco annesso, caffetteria e piccola ristorazione, come meglio descritto nell'allegato schema di contratto, CIG ZDD2571D81;

B) Museo di Storia Naturale: accoglienza, portineria, biglietteria, assistenza alla visita e controllo nelle sale, front office e informazioni, book&gift shop come meglio descritto nell'allegato schema di contratto, CIG Z9D2571DE7;

alla Società Solidarietà e Lavoro SCS ONLUS, con sede in Piazza San Matteo 14/716123 Genova, (BENF 28247), per il periodo 1.11.2018 – 31.3.2019 per entrambi gli affidi separati;

2) di approvare gli schemi di contratto, separati, rispettivamente per il complesso di Castello D'Albertis - Allegato "A" e per il Museo di Storia Naturale - Allegato "B" che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

3) di impegnare, per la gestione museale di cui al punto 1A), Castello d'Albertis, la somma complessiva di € **12.000,00** (esente I.V.A. ai sensi dell'art. 10, comma 22, del D.P.R. 633/1972) al capitolo 22062 c.d.c. 1500.6.29 "Musei, Monumenti, Pinacoteche Comunali - Acquisizione di servizi" nuovo codice bilancio 1.03.02.15.999 altre spese per contratti di servizio pubblico ambito commerciale, come segue:

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- sul bilancio 2018 (**Imp. 2018.13608**) € **4.800,00** a favore della Società Solidarietà e Lavoro SCS ONLUS (BENF 28247);
- sul bilancio 2019 (**Imp. 2019.815**) € **7.200,00** a favore della Società Solidarietà e Lavoro SCS ONLUS (BENF 28247);

4) di impegnare, per la gestione museale di cui al punto 1B), Museo Storia Naturale, la somma complessiva di € **30.000,00** (esente I.V.A. ai sensi dell'art. 10, comma 22, del D.P.R. 633/1972) al capitolo 22062 c.d.c. 1500.6.29 "Musei, Monumenti, Pinacoteche Comunali - Acquisizione di servizi" nuovo codice bilancio 1.03.02.15.999 altre spese per contratti di servizio pubblico ambito commerciale, come segue:

- sul bilancio 2018 (**Imp. 2018.13609**) € **12.000,00** a favore della Società Solidarietà e Lavoro SCS ONLUS (BENF 28247);
- sul bilancio 2019 (**Imp. 2019.816**) € **18.000,00** a favore della Società Solidarietà e Lavoro SCS ONLUS (BENF 28247);

5) di dare atto che tutte le somme stanziare in favore del concessionario sono esenti I.V.A. ai sensi dell'art. 10, comma 22, del D.P.R.633/1972, in quanto destinate al pagamento delle sole prestazioni inerenti la visita di musei: il gestore dovrà emettere le relative fatture in esenzione con l'indicazione delle ore lavorative effettuate dal solo personale addetto all'assistenza alla visita e al controllo delle sale nel museo;

6) di procedere alla liquidazione della spesa, anche in soluzioni separate, mediante atto di liquidazione digitale ai sensi dell'art. 33 del vigente Regolamento di Contabilità;

7) di dare infine atto che:

- non esistono convenzioni Consip attive per quanto riguarda le prestazioni oggetto del presente provvedimento, né reperibili sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione;
- gli impegni sono stati assunti ai sensi dell'art. 183 del D.Lgs. n. 267/2000;
- le spese del presente provvedimento non rientrano nei limiti di cui all'art. 6 della legge n. 122/2010";
- le prestazioni in oggetto sono rese in ambito commerciale;
- il presente provvedimento è regolare sotto il profilo tecnico, amministrativo e contabile ai sensi dell'art. 147 bis comma 1 del D.Lgs. 267/2000;
- il presente provvedimento è stato redatto nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali ai sensi della Comunicazione della Segreteria Generale 2013/367597.

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

Il Direttore  
Gloria Piaggio

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

ALLEGATO ALLA DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2018-199.0.0.-66

AD OGGETTO

SERVIZI MUSEALI PRESSO CASTELLO D'ALBERTIS – MUSEO DELLE CULTURE DEL MONDO E PRESSO MUSEO DI STORIA NATURALE. AFFIDI IN CONCESSIONE - (Euro 12.000,00 - CIG ZDD2571D81; Euro 30.000,00 - CIG Z9D2571DE7

**Ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento di Contabilità e per gli effetti di legge, si appone visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria**

Il Responsabile del Servizio Finanziario  
[dott.ssa Magda Marchese]

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

**CONTRATTO RELATIVO ALLA GESTIONE IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI DI ACCOGLIENZA, PORTINERIA, BIGLIETTERIA, ASSISTENZA ALLA VISITA E CONTROLLO NELLE SALE, VISITE GUIDATE, PROMOZIONE E *MARKETING*, *BOOK&GIFT SHOP*; DEI SERVIZI DI PULIZIA DEGLI UFFICI E DEL PARCO ANNESSO; DEI SERVIZI DI CAFFETTERIA E PICCOLA RISTORAZIONE PRESSO IL COMPLESSO MUSEALE DEL CASTELLO D'ALBERTIS – MUSEO DELLE CULTURE DEL MONDO.**

**TRA**

Comune di Genova (di seguito anche "il Comune") con sede in Via Garibaldi, 9 – Cap. 16123 – Genova - Codice Fiscale 00856930102 Pec [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it) rappresentato dal Direttore pro-tempore della Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili, ..... nat..... a ..... il ..... autorizzat.... con .....

**E**

Solidarietà e Lavoro S.C.S. - ONLUS con sede in Piazza San Matteo 14/7 – Cap. 16123 Genova rappresentata dal legale rappresentante ....., nato a .... il .....

PREMESSO che:

il contratto per la gestione in concessione dei servizi museali, di pulizia del parco, di caffetteria e piccola ristorazione inerenti il complesso museale del Castello d'Albertis è in scadenza il giorno 31.10.2018;

è intendimento della Civica Amministrazione rivedere l'intera gestione dei servizi museali attualmente in affido esternalizzato allo scopo di effettuare un'analisi di nuove modalità, volte a garantire una gestione dei servizi il più possibile unitaria e flessibile nonché finalizzata ad attuare economie di scala necessarie a garantire una riduzione dei costi di gestione;

risulta opportuno assicurare la continuità della gestione dei servizi museali esternalizzati e, contestualmente, allineare le varie scadenze contrattuali, al fine di attivare la procedura ad evidenza pubblica nelle more di un'analisi volta a stabilire nuove modalità gestionali dei servizi museali stessi;

è necessario consentire al gestore dei servizi museali oggetto del presente contratto, allo scopo di assicurare il mantenimento degli equilibri di bilancio, il trattenimento degli incassi derivanti dalle attività di bigliettazione e commerciali, attraverso un affido dei servizi stessi in concessione, comprensivo del servizio di caffetteria e piccola ristorazione.

**TUTTO CIÒ PREMESSO SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

**ART. 1 – NORME REGOLATRICI**

Le premesse al contratto e l'allegato, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

L'esecuzione del presente contratto è regolata, oltre che da quanto disposto dai suoi allegati:

a) dalle disposizioni del Decreto Legislativo 18 aprile 2015 n. 50 "Codice dei contratti pubblici", implementato e coordinato con il decreto legislativo 19 aprile 2017 n. 56;



- b) dal decreto legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e ss.mm.ii.;
- c) dalla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.;
- d) dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.ii.;
- e) dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in materia di contratti di diritto privato per quanto non regolato dalle disposizioni dei precedenti punti.

## ART. 2 – OGGETTO DEL CONTRATTO

I servizi in concessione del complesso museale denominato "Castello D'Albertis", attuale sede tra l'altro del Museo delle Culture del Mondo, ubicato in Corso Dogali n. 16 a Genova, sono di seguito elencati:

**A. Servizio di accoglienza, portineria, prenotazioni, information desk**, che si articola nelle attività di seguito elencate:

1. gestione della portineria con la collaborazione nella spedizione e ricezione della posta;
2. l'attività di biglietteria per la visita al Museo, alle mostre e agli eventi, essenziale per una corretta e adeguata fruizione dei visitatori, comporta il presidio del locale biglietteria, consiste inoltre nel gestire, verificare ed emettere le diverse tipologie di bigliettazione (interi, ridotti, card, etc.) che i visitatori chiederanno per avere accesso al complesso museale;
3. la gestione della contabilità riguardante le entrate derivanti dalla bigliettazione con la predisposizione del rendiconto giornaliero e mensile, la gestione del servizio di prenotazione e di pre-vendita dei titoli di accesso attraverso una rete telematica che utilizzi sistemi on-line e in tempo reale e che garantisca la sicurezza dei dati trasmessi e i cui costi non gravino sull'Amministrazione;
4. la gestione, in coordinamento e collaborazione con i Servizi educativi e didattici del sistema dei Musei Civici, dell'agenda delle prenotazioni delle visite al Museo e delle presenze ad altre iniziative da parte del pubblico scolastico e di quello generico;
5. la gestione del servizio di information desk;
6. l'eventuale gestione del servizio di noleggio audioguide, palmari e altro materiale informativo con percorsi differenziati per categorie di utenti.

## **B. Modalità di gestione dei servizi in concessione**

1. Il personale dovrà presentarsi al Museo almeno 30 minuti prima dell'apertura al pubblico al fine di permettere la ricognizione degli spazi, l'accensione delle luci e degli impianti, la messa in funzione della biglietteria.
2. Durante le ore di apertura al pubblico funzionerà la ricezione della posta e dei pacchi che dovessero arrivare; in tal caso sarà compito della portineria informare gli Uffici dell'arrivo e, se le dimensioni lo consentono, inoltrare buste e pacchi presso gli stessi. Sempre nello stesso periodo funzionerà il centralino telefonico del Museo, a opera della stessa portineria. A seconda della qualità della chiamata, il centralino smisterà le telefonate ai vari Uffici interessati. Durante l'orario di chiusura, a cura e spese del concessionario, dovrà essere attiva una segreteria telefonica che, in italiano, in inglese e spagnolo, fornirà informazioni su orari di apertura, tariffe, e indicherà il numero di fax e l'indirizzo di posta elettronica per i messaggi scritti.

3. Il concessionario dovrà utilizzare nell'ambito delle civiche strutture il sistema informatico in uso presso i Civici Musei genovesi ovvero dotarsi di idoneo sistema informatico - compatibile con il sistema in dotazione agli altri Musei Civici - che dovrà comunque essere approvato dall'Amministrazione, per l'emissione delle varie tipologie di biglietti. I titoli emessi dovranno recare un numero di serie progressivo e l'importo della tariffa pagata dal visitatore. Alla fine di ogni mese dovranno essere inviati tassativamente entro i primi cinque giorni del mese successivo alla Direzione del Museo un tabulato e una ricapitolazione che attestino la quantità e il tipo di emissioni, mentre, quotidianamente, per via informatica dovrà essere possibile accedere ai dati del giorno, del mese e dell'anno in corso, al fine di monitorare costantemente l'evoluzione del flusso dei visitatori. Tale rendiconto dovrà essere emesso dal medesimo strumento abilitato all'emissione dei titoli di accesso. Sui biglietti dovrà comparire sempre il logo del Museo oltre ad altri loghi che l'Amministrazione riterrà opportuno apporre.

Resta inteso inoltre che:

il concessionario assumerà la titolarità degli incassi da bigliettazione, trattenendo la somma per intero, ad eccezione delle vendite della card musei che saranno gestite con modalità da concordarsi;

il lay-out dei biglietti emessi dovrà essere approvato congiuntamente con la Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili;

l'Amministrazione si riserva il diritto di verificare l'idoneità, l'affidabilità e la sicurezza del sistema di emissione e registrazione dei titoli di accesso adottato dal concessionario, se diverso da quello attualmente in uso;

il concessionario dovrà fornire il bilancio mensile relativo alla gestione della biglietteria a firma del legale rappresentante. Tale bilancio dovrà essere consegnato, anche via fax o e-mail, al competente ufficio dell'Amministrazione e alla Direzione del Museo entro e non oltre il terzo giorno non festivo successivo all'ultimo giorno del mese di emissione e di vendita dei biglietti. In tale bilancio dovranno essere indicati gli introiti giornalieri suddivisi per tipologia di biglietto venduto;

il concessionario si impegnerà a porre in vendita e a promuovere adeguatamente, con forme da concordarsi, qualsiasi tipo di biglietto cumulativo e/o card che l'Amministrazione metterà in vendita, anche in convenzione con altri Enti pubblici o privati. In questo caso il gestore potrà trattenere la sola quota di competenza della Civica Amministrazione;

il concessionario sarà tenuto a fornire alla Civica Amministrazione, con modalità da concordarsi circa il tipo di rilevazione, le statistiche sull'affluenza dei visitatori, suddivisi per categorie e tipologie di titoli di accesso, nonché i dati specifici sull'affluenza del pubblico in occasione delle singole iniziative. In particolare, sarà cura del concessionario fornire mensilmente alla Direzione del Museo, entro il terzo giorno non festivo del mese successivo, le rilevazioni statistiche sui visitatori, evidenziando percentualmente le variazioni rispetto al mese precedente e allo stesso mese dell'anno precedente, con un riscontro sui biglietti venduti.

4. Presso la biglietteria funzionerà, in coordinamento e collaborazione con i Servizi Educativi e Didattici della Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili, un servizio di prenotazione per le visite guidate di singoli, gruppi, comitive, nonché per le attività didattiche in calendario o altre iniziative inerenti all'attività del Museo concordate con la Direzione dello stesso. Tale servizio, informatizzato in modo da dare via e-mail o fax opportune conferme e ragguagli sull'iniziativa, viene considerato di grande importanza per la programmazione degli eventi, al fine di evitare situazioni di sovraffollamento e di gestire l'immagine del funzionamento del Museo in maniera moderna ed efficiente. Sarà compito del concessionario, con il consenso della Direzione del Museo, mettere a punto servizi collaterali (prenotazione ristoranti, mezzi di trasporto, indicazione parcheggi nelle vicinanze) che aiutino il visitatore a organizzare la sua visita nel modo

migliore possibile. Tale servizio di prenotazione dovrà essere gestito anche via internet con modalità da concordarsi con l'Amministrazione.

5. Presso la biglietteria e l'information desk il concessionario potrà valutare l'opportunità di attivare, a proprie spese, il servizio di guardaroba. Al fine di garantire lo svolgimento della visita in modo gradevole e distensivo si dovrà evitare che le sale del percorso espositivo si trovino ingombre di vestiario anche in considerazione delle possibilità di effettuare azioni interattive. Nello stesso tempo, per questioni di sicurezza delle opere, degli allestimenti e degli stessi visitatori, è consigliabile l'attivazione del servizio di guardaroba.

6. Le modalità di gestione del servizio al pubblico dovranno comunque essere concordate con la Direzione del Museo, anche in funzione di nuove esigenze o criticità che dovessero presentarsi.

7. Il concessionario dovrà garantire la gestione del front-office e della biglietteria, con un numero adeguato di persone in possesso delle capacità professionali finalizzate anche all'organizzazione di visite guidate.

#### ORGANICO DEI SERVIZI

8. Sarà facoltà del concessionario stabilire l'organico e i turni di lavoro del personale addetto ai servizi oggetto del presente contratto nell'ambito di una efficiente organizzazione del lavoro, nonché nel pieno rispetto dello standard di efficienza ed elevata qualità e in accordo con la Direzione del Museo.

#### REFERENTE RESPONSABILE

9. Il concessionario si impegnerà ad individuare un Referente Responsabile e Coordinatore - il cui nominativo sarà comunicato - il quale dovrà occuparsi del coordinamento delle attività concernenti i servizi e sovrintendere alla gestione della sicurezza, coordinandosi con le figure professionali preposte.

#### PRONTO INTERVENTO DI SOSTITUZIONE

10. Il concessionario si impegnerà ad effettuare il servizio di pronto intervento e integrazione dell'organico degli operatori del Museo nel caso in cui detto personale non fosse sufficiente a garantire l'apertura della struttura (es. malattia, ecc.), sulla base delle disponibilità del personale già presente nel turno e in accordo con la Direzione del Museo.

11. Il concessionario dovrà pertanto essere in grado di mettere a disposizione della Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili il personale richiesto a seguito di comunicazione da parte della Direzione stessa. Il personale dovrà essere disponibile nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre le 24 ore dal verificarsi dell'emergenza.

#### ORARI

12. L'orario di servizio del personale sarà proporzionato, in base alle esigenze, di volta in volta, tempestivamente comunicate per iscritto al concessionario, all'orario di apertura del Museo, tenendo conto che i Civici Musei genovesi, senza esclusioni, rispettano un giorno di chiusura settimanale.

13. Il personale dovrà, inoltre, su richiesta prestare servizio in occasione delle aperture straordinarie del Museo, sia che si tratti di turni serali, sia che si tratti di turni giornalieri, sia in caso di apertura straordinaria diurna con prosecuzione nelle ore serali.

14. La Civica Amministrazione si riserva la facoltà di modificare a suo insindacabile giudizio gli orari di apertura dei musei e/o degli spazi di esposizione aperti al pubblico (ad es. in occasione di eventi e manifestazioni speciali, inaugurazioni di nuove sale, di sale ristrutturata e perciò nuovamente visitabili, etc.) dandone preventiva comunicazione scritta al concessionario.

**C. Servizio di assistenza alla visita**

1. Il servizio di assistenza alla visita dovrà rispondere alla capacità di soddisfare in modo adeguato le richieste dei visitatori, fornendo notizie generali in merito all'aspetto storico – culturale del museo in questione.
2. Il concessionario dovrà garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e gli addetti al servizio dovranno segnalare al proprio referente qualsiasi necessità di ausilio o qualsiasi criticità che dovesse verificarsi al fine di risolverla nel più breve tempo possibile.

**D. Servizio di *book&gift shop* del museo**

1. Il concessionario si impegnerà a gestire il servizio di *book&gift shop* del Museo occupando uno spazio di circa mq. 40 sito all'ingresso del Museo e adiacente alla biglietteria. A tale scopo il concessionario dovrà munirsi di apposita licenza o di estensione della propria.

Il locale destinato a *book&gift shop* è provvisto di tutti gli impianti; il concessionario dovrà provvedere, a proprie spese, agli arredi necessari che al termine del periodo contrattuale, saranno incamerati dal Comune senza che nulla abbia a pretendere il concessionario stesso.

Tale servizio potrà essere affidato dal concessionario in sub appalto previa autorizzazione della Civica Amministrazione. Il concessionario dovrà fornire i dati della ditta cui intende subappaltare corredati dei necessari requisiti e competenze professionali che il subappaltatore dovrà dimostrare di possedere in ordine all'attività richiesta nel presente paragrafo.

2. La gestione del servizio di cui al precedente punto 1. prevede:

- la normale vendita di articoli di libreria e oggettistica, con particolare attinenza all'etnologia e alle culture del mondo, procurati e proposti alla clientela il concessionario stesso;
- la vendita di pubblicazioni e articoli di *merchandising* museale forniti direttamente dal Museo delle Culture del Mondo Castello D'Albertis o dal Comune di Genova;
- l'uso al detto scopo dei locali suddetti e delle attrezzature appositamente allestite dal Comune alle condizioni, oneri e modalità indicati nel presente contratto;
- il servizio di vendita da parte del concessionario per: pubblicazioni, gadget e materiale vario dei Civici Musei (*merchandising* museale) prodotto e/o fornito direttamente dal Comune di Genova e dato in consegna al concessionario Affidatario. Tale servizio sarà svolto senza alcun onere da parte del Comune in favore del concessionario stesso.

3. Il concessionario dovrà garantire l'apertura del servizio nei giorni e durante l'orario di apertura del Museo e, anche al di fuori di tali giorni e orari, in occasione di speciali eventi in accordo con la Direzione del Museo.

4. L'Amministrazione si impegna a garantire al concessionario l'esclusiva della gestione del servizio in oggetto.

5. Il concessionario assumerà la titolarità della tipologia degli incassi da *bookshop* trattenendo gli introiti per intero.

6. Il servizio di vendita da parte del concessionario per: pubblicazioni, *gadget* e materiale vario dei Musei (*merchandising* museale) prodotto e/o fornito direttamente dal Comune e dato in consegna al concessionario sarà svolto senza alcun onere da parte del Comune in favore del concessionario.

7. Sarà facoltà del concessionario stabilire l'organico e i turni di lavoro del servizio di *book&gift shop* nell'ambito di una efficiente organizzazione del lavoro, ferma restando la qualità di un servizio di libreria specializzata e di *merchandising* museale che si richiede di livello elevato.

#### **E. gestione e fruizione della sala polifunzionale e svolgimento di attività collaterali e accessorie**

1. Il Museo, al piano terreno, comprende una sala polifunzionale avente una superficie di circa mq. 110 e una disponibilità di circa 90 posti a sedere.

2. La gestione della sala polifunzionale, sulla base di un piano di utilizzo - finalizzato alla valorizzazione culturale del Museo - predisposto in accordo con la Direzione del Museo, è data in concessione per i seguenti scopi:

- attività convegnistica e formativa, prioritariamente legata al tema delle culture del mondo;
- presentazioni di libri, prodotti e/o iniziative, anche di carattere commerciale;
- conferenze, anche a pagamento;
- proiezione di filmati e audiovisivi;
- concerti e/o *recital*;
- altre eventuali attività da concordare preventivamente con la Direzione del Museo.

Tali attività potranno avvenire sia in orario di apertura al pubblico, sia in orario di chiusura, ferma restando la responsabilità del concessionario di vigilare sul corretto uso delle strutture e sull'integrità dell'esposizione museale che, normalmente, sarà chiusa e isolata rispetto alle eventuali iniziative suindicate.

3. In caso di particolari iniziative che richiedano, a margine dell'attività della sala polifunzionale, l'apertura straordinaria dell'esposizione che il Museo ospita, questa dovrà essere concordata e autorizzata dalla Direzione del Museo, ferma restando la responsabilità in vigilando del concessionario.

4. Il concessionario assumerà la titolarità di questa tipologia di incassi, trattenendo gli introiti per intero.

5. Quando verrà utilizzata la sala polifunzionale per iniziative esterne all'attività del Museo, di norma verrà concesso anche l'utilizzo dell'area di ingresso al Museo, del guardaroba e delle zone di accesso alla sala quale spazio di *foyer*.

6. Sarà obbligo del concessionario mettere in sinergia le iniziative organizzate nella sala polifunzionale con i servizi di caffetteria, di *book&gift shop* e con le attività culturali e musicali dell'annesso Museo delle Musiche dei Popoli ospitato all'interno del complesso del Castello D'Albertis, al fine di poter predisporre attività complesse di ricezione nell'ambito del Museo.

7. Il concessionario avrà facoltà di organizzare, nelle pertinenze della sala polifunzionale, all'esterno del Castello o comunque nelle aree che saranno successivamente identificate in accordo con la Direzione del Museo, servizi accessori quali cerimonie, eventi od altre iniziative, sempre previo accordo con la Direzione del Museo e con la Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili del Comune di Genova.

8. Il concessionario avrà la facoltà di determinare le tariffe nell'ambito dei valori stabiliti tra un minimo e un massimo che il Comune di Genova approva con apposita deliberazione di determinazione delle tariffe museali.

9. Nel caso in cui l'Affidatario intendesse svolgere altre attività coerenti con la missione del Museo, le stesse dovranno essere concordate con la Direzione del Museo stesso e da questa approvate.

10. Sarà facoltà e compito del concessionario stabilire, volta per volta, il numero degli addetti necessari a garantire la realizzazione delle iniziative che saranno organizzate nella sala polifunzionale e degli eventuali servizi accessori.

11. Sarà fatto divieto al concessionario impiegare per tali attività personale che non sia quello addetto al Museo, a causa degli evidenti rischi che questo potrebbe comportare per la struttura.

12. Nel caso di iniziative particolari il servizio di pulizia della sala polifunzionale, dell'area di ingresso al Museo e delle zone di accesso alla sala, il concessionario dovrà prevedere un incremento rispetto al numero di ore giornaliere normalmente previste, senza ulteriori oneri per il Comune.

#### **F. pulizia ordinaria delle sale, dei servizi igienici, delle aree di passaggio e degli uffici**

1. Il concessionario sarà tenuto, a proprie spese, all'espletamento del servizio di pulizia ordinaria di sale, servizi igienici, uffici, torri, passaggi alle torri, passaggi segreti, secondo gli standard che si indicano nel presente articolo.

2. La pulizia del percorso espositivo e dell'edificio e le condizioni igieniche dei servizi sono elementi fondamentali della qualità del servizio offerto, nonché della immagine del Museo stesso. Ogni cura dovrà essere posta in ogni momento della giornata affinché il Museo si presenti in condizioni accettabili e dignitose. Il concessionario è responsabile delle condizioni igieniche della struttura museale e avrà facoltà di predisporre il servizio di pulizie per garantire al meglio tale esigenza. In assenza di personale di pulizia, sarà il Capo Operativo a farsi carico della rimozione di rifiuti o della pulizia diretta delle aree che dovessero risultare sporche, avvalendosi dei suoi operatori o di personale appositamente chiamato dal concessionario e a suo carico. La Direzione del Museo provvederà all'effettivo controllo del rispetto di tali condizioni igieniche e, in caso riscontrasse forme di negligenza, muoverà formalmente contestazione al concessionario.

3. Si dettagliano, in particolare, gli interventi di pulizia che il servizio dovrà prevedere nei giorni di apertura al pubblico:

- spazzare e pulire il vano di entrata e di accoglienza dei visitatori in modo che l'immagine del museo sia sempre garantita;
- pulire, lavare e disinfettare tutti i servizi igienici presenti all'interno dell'edificio;
- rimuovere dal percorso espositivo tutti i rifiuti che, accidentalmente, visitatori e addetti possano aver lasciato, mentre le stesse aree dovranno essere spazzate con i mezzi più idonei;
- spazzare gli ambienti del Laboratorio Didattico e rimuovere la spazzatura;
- pulire gli Uffici e rimuovere la spazzatura.

4. Periodicamente, almeno due volte la settimana, secondo un programma concordato tra il Capo Operativo e la Direzione del Museo:

- pulire a fondo tutti i cristalli delle vetrine presenti nel percorso espositivo;

- lavare i pavimenti delle singole aree espositive;
- lavare i pavimenti degli Uffici e delle aree di rappresentanza;

5. Periodicamente, almeno una volta al mese, dovranno essere lavati i vetri delle finestre.

6. Le attrezzature e i materiali di pulizia, nonché il materiale di consumo presso i servizi igienici (carta igienica, sapone liquido, sacchetti) saranno a carico del concessionario, il quale si impegna a utilizzare attrezzature di buona qualità contraddistinte dal marchio CE, al fine di non arrecare guasti o danneggiamenti all'impiantistica dell'edificio. I materiali di pulizia utilizzati non dovranno essere corrosivi e infiammabili e dovranno comunque essere compatibili con la corretta osservanza di quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i.

### **G. manutenzione ordinaria del parco**

1. Il concessionario sarà tenuto, a proprie spese, all'espletamento del servizio di manutenzione ordinaria del parco annesso al Castello, con particolare attenzione alle parti aperte al pubblico, secondo standard finalizzati al mantenimento di una qualità di livello accettabile.

2. Gli interventi di manutenzione periodica che dovranno essere previsti durante l'anno nella parte del parco annessa al Castello e aperta al pubblico sono i seguenti:

- sfalcio/rasatura tappeti erbosi - è previsto un minimo di n. 12 interventi all'anno;
- trapianto/coltivazione piante erbacee stagionali fiorite - l'intervento dovrà essere eseguito solo in casi specifici (giardino pensile);
- irrigazione - intervento costante e all'occorrenza;
- scerbatura erbe infestanti - intervento costante e all'occorrenza;
- concimazioni e trattamenti fitosanitari - intervento periodico in base alle necessità;
- trattamenti diserbanti - intervento periodico in base alle necessità;
- potatura siepi e arbusti in forma obbligata - n. 1 intervento l'anno;
- decespugliamenti selettivi o totali di arbusti infestanti - l'intervento è previsto solo in casi specifici;
- svuotamento cestini e raccolta rifiuti - in base alle necessità - è previsto un minimo di n. 1 intervento alla settimana;
- spazzamento foglie e rifiuti dalle superfici calpestabili - intervento periodico in base alle necessità;
- pulizia canalette e griglie di smaltimento acque meteoriche - intervento periodico su richiesta e in base alle necessità con particolare attenzione durante i periodi piovosi dell'anno;
- manutenzione panchine - intervento periodico, su richiesta e in base alle necessità;
- potatura rampicanti su muraglioni - n. 1 intervento all'anno.

3. La manutenzione straordinaria del parco è in carico attualmente ad A.S.TER. con interventi a richiesta.

### **Organico dei servizi di pulizia e di manutenzione**

1. Sarà facoltà del concessionario stabilire l'organico e i turni di lavoro del servizio di pulizia ordinaria delle sale, dei servizi igienici e degli uffici, nell'ambito di una efficiente organizzazione del lavoro, ferma restando la necessità di garantire una elevata qualità dei servizi stessi.

2. In linea di massima, attesa la complessità dell'edificio, si valutano come congrue un minimo di n. 16 ore settimanali di pulizia, al fine di mantenere il museo in condizioni igieniche accettabili ai fini dell'accoglienza del pubblico.

3. Sarà data facoltà al concessionario di disporre nel modo più utile di tali ore di pulizia, articolando il numero di operatori anche in base alle esigenze di manutenzione del parco, secondo le migliori modalità per l'organizzazione del lavoro e per il massimo risultato in termini di efficienza.

**H. servizio di caffetteria e piccola ristorazione;**

1. Il concessionario sarà tenuto, a proprie spese, all'espletamento del servizio di caffetteria e piccola ristorazione, durante gli orari di apertura del museo e, a discrezione del concessionario, durante gli eventi collaterali, qualora questi dovessero svolgersi in orari di chiusura del museo.

Tale servizio potrà essere affidato dal concessionario in sub appalto previa autorizzazione della Civica Amministrazione. Il concessionario dovrà fornire i dati della ditta cui intende subappaltare corredati dei necessari requisiti e competenze professionali che il subappaltatore dovrà dimostrare di possedere in ordine all'attività richiesta nel presente paragrafo.

2. L'Amministrazione si impegna a garantire al concessionario l'esclusiva della gestione del servizio in oggetto.

3. Il concessionario assumerà la titolarità della tipologia degli incassi dal servizio in oggetto trattenendo gli introiti per intero.

4. I mezzi, le attrezzature, compresa la macchina per il caffè, di cui dovrà dotarsi l'Affidatario, al termine della concessione, resteranno di proprietà dello stesso, come meglio precisato ai successivi punti 6 e 7. Dovranno essere adeguati al servizio da svolgere, perfettamente funzionanti e idonei sotto l'aspetto della sicurezza e delle prescrizioni di legge.

5. L'Affidatario si assume la responsabilità relativa alla custodia delle proprie macchine, attrezzature e arredi mallevando la Civica Amministrazione da responsabilità derivanti da eventuali danni o furti.

6. Tutte le installazioni, gli arredi, gli allestimenti e qualunque altro elemento impiantistico e di arredo collegato e/o inserito nella struttura muraria dei locali, come tale non scindibile da essa, realizzati dall'Affidatario rimarranno di proprietà del Comune di Genova al termine della concessione.

7. Gli arredi e le attrezzature mobili, rimovibili resteranno di proprietà dell'Affidatario.

8. I locali vengono forniti di ogni impianto necessario (elettrico, idrico, gas, condizionamento, riscaldamento). In ogni caso l'Affidatario dovrà verificare la funzionalità e l'adeguatezza di tali impianti, nonché il rispetto della normativa sulla sicurezza.

9. la gestione del servizio dovrà prevedere:

- la preparazione e la somministrazione di bevande calde e fredde;
- la preparazione e la somministrazione di toast, panini, insalate e piatti da buffet, freddo e caldo;
- la preparazione e la somministrazione di gelateria e pasticceria, sia fresca, sia confezionata;
- la preparazione e la somministrazione dei pasti: si precisa che non è obbligatoria la preparazione dei i pasti in loco;
- altri servizi complementari quali catering, ricevimenti, feste private ed eccezionalmente servizi aggiuntivi da svolgersi nell'ambito di sale e/o spazi ulteriori concordati preventivamente con la Direzione del Museo.

10. L'Affidatario dovrà dotarsi della posateria, dei tovagliati, della stoviglieria e di quant'altro sia necessario per la preparazione e la somministrazione di alimenti e bevande garantendo la qualità del servizio richiesto anche sotto il profilo della presentazione e dell'immagine del servizio.

11. L'Affidatario è responsabile delle condizioni igieniche dei locali e degli alimenti.

12. L'Affidatario utilizzerà sotto la propria responsabilità i locali in uso per la custodia di tutti i generi alimentare mallevando la Civica Amministrazione, nel caso di eventuali danni o furti, da qualsiasi azione di



risarcimento danni.

13. Le tariffe di vendita dei generi consentiti non potranno superare i prezzi pubblicati sui listini della F.E.P.A.G.- Ascom e/o della F.I.E.P. e T- Confesercenti e la relativa tabella dovrà essere esposta al pubblico.

#### **NORME GENERALI**

Il concessionario dovrà assumere per intero l'onere della gestione dei servizi in concessione e, tra l'altro, le spese di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'arredo, le spese di pulizia e mantenimento degli spazi interni ed esterni (parco).

Sono escluse le utenze che restano a carico della Civica Amministrazione in quanto preminentemente funzionali al mantenimento delle collezioni e degli immobili.

#### **ART 3 – IMPORTO CONTRATTUALE**

a. L'importo contrattuale è quantificato sulla base del corrispettivo della Civica Amministrazione, quale sostegno economico alla spesa di gestione della struttura complessiva corrisposto al concessionario pari a 12.000,00 euro (dodicimila) e sulla base della stima degli incassi derivanti dalla bigliettazione pari a circa 25.000,00 euro (venticinquemila/00) per un totale complessivo pari a 37.000,00 euro (trentasettemila). L'importo si intende esente I.V.A. ex art. 10 comma 22 D. Lgs. 633/1972, trattandosi di corrispettivo per le sole prestazioni inerenti la visita museale.

L'importo suindicato relativo alla bigliettazione rappresenta una stima effettuata sulla base degli introiti storici in quota parte rispetto alla durata contrattuale.

b. Gli oneri da interferenza sono pari a zero.

#### **ART. 4 – DURATA**

La durata del contratto è di cinque (5) mesi a far data dal 1 novembre 2018 sino al 31 marzo 2019.

#### **ART. 5 - TARIFFE**

1. Le tariffe dei servizi sono stabilite direttamente dalla Civica Amministrazione.
2. Il concessionario introiterà direttamente tutti i proventi relativi ai servizi in concessione meglio descritti all'art. 2 del presente contratto.

#### **ART. 6 – SOSPENSIONE DEI SERVIZI MUSEALI, CULTURALI, ESPOSITIVI**

Il Comune di Genova si riserva la facoltà di sospendere parzialmente e/o completamente i servizi in oggetto, nonché di chiudere le relative sedi museali ovvero parti di essi in particolari periodi (es. allestimento o disallestimento mostre per manutenzioni ordinarie e/o straordinarie o restauro degli immobili ecc.), in tale caso nulla è dovuto per tale sospensione al concessionario del servizio.

#### **ART. 7 – PERSONALE E REQUISITI DI COMPORTAMENTO**

Il concessionario dovrà fornire i nominativi del personale adibito ai servizi, distinto per tipologia di funzioni comunicando tempestivamente eventuali variazioni; su motivata richiesta del Comune il concessionario

dovrà sostituire il personale inadeguato o colpevole di non avere ottemperato ai doveri di servizio. Il concessionario si impegna a richiamare e se nel caso sostituire i dipendenti che non osservassero, a giudizio del Comune di Genova, una condotta irreprensibile.

2. I requisiti di comportamento non possono venire meno nei servizi oggetto del presente contratto sotto il profilo di:

- modi cortesi ed educati;
- rispetto del visitatore/utente;
- osservanza delle regole finalizzate a garantire l'efficienza e la qualità del servizio;
- attenzione all'etica del comportamento, anche in considerazione delle scolaresche che frequentano le strutture museali;
- professionalità.

#### ART. 8 – REQUISITI CULTURALI E PROFESSIONALI DEL PERSONALE IMPIEGATO

1. Il **personale addetto al front-office** dovrà parlare correntemente almeno una lingua straniera ed essere in grado di fornire ai turisti informazioni sulla città e sugli eventuali eventi presenti in città.

2. Il **personale di assistenza nelle sale** oltre all'attività di sorveglianza dovrà svolgere un'attività propedeutica ai servizi e, nei limiti del possibile, dovrà fornire le informazioni di base relative alla struttura museale.

3. Il **personale addetto alle visite guidate** Il personale addetto alle visite guidate dovrà possedere una buona conoscenza delle collezioni presenti nell'ambito della struttura museale in oggetto e dei contenuti delle mostre temporanee, sottoponendosi ad un aggiornamento formativo annuale.

4. Il **personale sarà chiamato all'assunzione delle proprie responsabilità** derivanti dall'attività che è tenuto a svolgere, deve mantenere costantemente comportamenti consoni al servizio richiesto, comprendere le diverse esigenze degli utenti e fare il possibile per approfondirle anche in funzione delle attese degli utenti stessi.

#### ART. 9 – OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO

Il concessionario si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in materia di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

Il concessionario si obbliga, altresì, ad applicare nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali le condizioni normative retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di stipula del contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni.

Il concessionario si obbliga altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i sindacati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano Il concessionario anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del contratto.

Il concessionario si obbliga a dimostrare, a qualsiasi richiesta della Civica Amministrazione, l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro che prevedano il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti.

La regolarità contributiva (DURC) del concessionario è verificata d'ufficio dalla Civica Amministrazione prima del pagamento del corrispettivo ma in caso di DURC negativo l'Amministrazione stessa provvederà al pagamento diretto dei contributi previdenziali con trattenuta dal corrispettivo, ovvero dalla garanzia per la concessione (artt. 30, comma 5 e 105, comma 9, D. Lgs n. 50/2016).

#### ART. 10 - RESPONSABILITA' DEL CONCESSIONARIO

1. Il concessionario sarà responsabile sia di fronte alla Civica Amministrazione che ai soggetti terzi della corretta esecuzione dei servizi rientranti nella presente concessione garantendo l'ottemperanza delle norme di legge, dei regolamenti in materia di concessioni e di diritto al lavoro.

2. Il concessionario avrà l'obbligo di fornire alla Civica Amministrazione, su richiesta di quest'ultima, tutta la documentazione necessaria ad appurare la correttezza e l'effettiva ottemperanza a tutte le prescrizioni previste.

3. Il concessionario si impegnerà ad assumere la responsabilità diretta ed esclusiva per qualsiasi danno a persone o cose derivanti dall'uso improprio dei beni mobili ed immobili dell'Amministrazione appaltante utilizzati nell'ambito dei servizi in questione. Esso sarà inoltre direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e/o cose, materiali vari, beni artistici, che a giudizio dell'Amministrazione risultassero causati dal personale del concessionario, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da non corretta custodia. In ogni caso il concessionario dovrà provvedere a proprie spese al risarcimento degli oggetti danneggiati ovvero alla sostituzione delle parti danneggiate.

4. Il concessionario dovrà possedere inoltre requisiti di assoluta affidabilità e fiducia in quanto la presente concessione di servizi comporta la sorveglianza di un rilevante patrimonio artistico, storico ed economico.

5. Il concessionario dovrà produrre alla Civica Amministrazione una polizza assicurativa adeguata, così pure per il personale impiegato, per i rischi relativi alla responsabilità civile ed amministrativa per danni o incidenti che dovessero verificarsi durante l'espletamento del servizio. E' obbligo del concessionario comprovare la stipula delle assicurazioni richieste con i relativi massimali indicati prima dell'inizio del servizio.

#### ART. 11 - GARANZIA

1. Il concessionario dovrà versare una garanzia costituita nella forma di **garanzia fidejussoria di euro 3.700,00** per tutta la durata del contratto.

2. La mancata costituzione della garanzia determina la revoca dell'affidamento da parte della Civica Amministrazione. La garanzia copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento.

3. La fidejussione bancaria o la polizza assicurativa relativa alla garanzia dovrà prevedere espressamente la rinuncia del beneficiario della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della Civica Amministrazione.

4. In caso di inadempimento anche di una sola delle obbligazioni assunte dal concessionario, e fatti salvi i maggiori diritti del Comune di Genova, la Civica Amministrazione procederà all'incameramento della garanzia con semplice atto amministrativo.

#### ART. 12 – RESPONSABILITA' PER INFORTUNI E DANNI

Il concessionario assume, altresì, in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato alla Civica Amministrazione e ai fruitori dei servizi in concessione in ragione di eventuali ritardi, interruzioni, malfunzionamenti, errori o omissioni commessi relativi alla gestione dei servizi. E' obbligo del concessionario stipulare specifica polizza assicurativa con esclusivo riferimento all'oggetto del presente contratto con massimali per sinistro non inferiori a:

- **responsabilità civile verso terzi**, con un massimale minimo di almeno **Euro3.000.000,00**
- **responsabilità del conduttore**, con un massimale minimo di almeno **Euro 2.000.000,00**.

#### ART. 13 – PENALI

1. La Civica Amministrazione effettuerà mediante il proprio personale i controlli e gli accertamenti ritenuti necessari al fine di verificare il buon andamento dei servizi resi dal concessionario.

2. In caso di inottemperanza alle disposizioni del presente contratto o in caso di mancato rispetto degli obblighi da esso derivanti, il concessionario potrà incorrere nel pagamento di una penale graduata in rapporto alla gravità della mancata prestazione da un minimo di Euro 50,00 a un massimo di Euro 500,00, fatta salva la risoluzione contrattuale nei casi previsti. L'applicazione della penale sarà preceduta da formale contestazione, rispetto alla quale il concessionario avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla notifica della contestazione stessa.

3. Qualora l'inottemperanza non risulti grave, ma ugualmente atta a evidenziare una cattiva qualità dell'attività, il provvedimento di cui al precedente comma 2. sarà preceduto da un richiamo verbale. Al secondo richiamo verbale, si applica quanto stabilito al precedente comma 2.

4. Qualora i ritardi siano tali da comportare una penale di importo superiore a quello previsto dalla normativa vigente, trova applicazione quanto previsto nel successivo Art. 14 in materia di risoluzione del contratto.

5. Il provvedimento applicativo della penale sarà assunto dal Dirigente Responsabile con determinazione dirigenziale e verrà notificato al concessionario in via amministrativa. L'importo relativo all'applicazione della penale, esattamente quantificato nel provvedimento applicativo della stessa penalità, verrà escusso dalla garanzia, successivamente all'adozione del provvedimento stesso.

#### ART. 14 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DA PARTE DELLA COMMITTENZA

1. E' facoltà della Civica Amministrazione risolvere di diritto il contratto ai sensi degli artt. 1453-1454 del Codice Civile, previa diffida ad adempiere ed eventuale conseguente esecuzione d'ufficio a spese del concessionario, qualora lo stesso non abbia adempiuto agli obblighi assunti con la stipula del contratto con la perizia e la diligenza richieste nella fattispecie, ovvero per gravi e/o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali o per gravi e/o reiterate violazioni e/o inosservanze delle disposizioni legislative e regolamentari, ovvero ancora qualora siano state riscontrate irregolarità non tempestivamente sanate che

abbiamo causato disservizio per l'Amministrazione stessa, ovvero infine vi sia stato grave inadempimento da parte del concessionario stesso nell'espletamento del servizio in parola mediante subappalto, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto.

2. Costituiscono motivo di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art.1456 del Codice Civile (clausola risolutiva espressa), le seguenti fattispecie:

- a) sopravvenuta causa di esclusione di cui all'art. 80 del D. lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- b) grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni, errore grave nell'esercizio delle attività, nonché violazioni alle norme in materia di sicurezza o a ogni altro obbligo previsto dal contratto di lavoro e violazioni alle norme in materia di contributi previdenziali e assistenziali;
- c) falsa dichiarazione o contraffazione di documenti nel corso dell'esecuzione delle prestazioni.

3. Nelle ipotesi di cui al comma precedente il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato a seguito della dichiarazione/comunicazione della Civica Amministrazione, in forma di lettera raccomandata, di volersi avvalere della clausola risolutiva.

La risoluzione del contratto non pregiudica in ogni caso il diritto della Civica Amministrazione al risarcimento dei danni subiti a causa dell'inadempimento.

4. Costituiranno inoltre condizioni di risoluzione di diritto, ai sensi degli artt. 1453-1454 del Codice Civile, le ipotesi seguenti:

- a) applicazioni delle penali previste all'art. 13 comma 2.;
- b) dopo tre contestazioni e in assenza di giustificazioni ritenute valide dall'Amministrazione, ferma restando l'applicazione delle penali previste dall'art. 13;
- c) inadempienze gravi degli obblighi contrattuali che si protraggano oltre il termine perentorio stabilito dalla Civica Amministrazione e comunicato al concessionario per porre fine all'inadempimento;
- d) mancata osservanza delle norme sulla sicurezza;
- e) evidente mancato raggiungimento degli standard qualitativi;
- f) revoca delle licenza/autorizzazioni relative allo svolgimento delle attività di cui al presente contratto;
- g) inadempienze ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari derivanti dalla legge n. 136/2010.

Nei casi a), b), c), d), e), f), g) di cui sopra la Civica Amministrazione procederà alla contestazione degli addebiti e fisserà un termine perentorio, non inferiore a giorni 15 (quindici), entro il quale il concessionario dovrà uniformarsi agli standard richiesti ovvero agli obblighi normativi e/o contrattuali. La contestazione verrà effettuata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Il contratto si intenderà risolto di diritto alla scadenza del termine prefissato, in mancanza di tempestivo integrale adempimento.

5. Costituisce infine condizione di risoluzione del contratto il mancato rispetto degli obblighi del concessionario derivanti del presente contratto.

6. Al fine di recuperare penalità, spese e danni la Civica Amministrazione potrà rivalersi su eventuali crediti del concessionario nonché sulla cauzione, senza necessità di diffide ovvero di autorizzazione da parte del concessionario stesso.

7. In tutti i casi di risoluzione anticipata del contratto la Civica Amministrazione effettuerà, tramite propri periti, una stima dei beni e servizi forniti e dei beni e servizi da fornire e valuterà l'entità del danno subito. Tale accertamento potrà essere, se richiesto, eseguito in contraddittorio con i rappresentanti del concessionario e le risultanze dello stesso verranno verbalizzate e sottoscritte dai presenti.

#### ART. 15 – RECESSO PER GIUSTA CAUSA

Qualora taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale o il responsabile del concessionario siano condannati, con sentenza passata in giudicato, ovvero con sentenza di applicazione della pena su richiesta ex art. 444 c.p.p., per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia, la Civica Amministrazione ha diritto di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento e qualunque sia il suo stato di esecuzione, senza preavviso.

In ogni caso, la Civica Amministrazione potrà recedere dal contratto qualora fosse accertato il venir meno di ogni altro requisito richiesto dall'art. 80 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

Nelle ipotesi di recesso per giusta causa di cui al presente articolo, il concessionario ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte secondo i corrispettivi e le condizioni di contratto e rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto stabilito all'art. 1671 del codice civile.

#### ART. 16 – QUINTO D'OBBLIGO E VARIANTI

Le modifiche al contratto di concessione in corso di validità devono essere autorizzate dal RUP in ottemperanza a quanto disposto all'art. 106, comma 2 lettere a) e b) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

Nessuna variazione o modifica al contratto potrà essere introdotta dal concessionario se non è stata approvata dal RUP nel rispetto dei limiti di legge e qualora effettuate non daranno titolo a pagamento o rimborsi di sorta e comporteranno da parte del concessionario la rimessa in pristino della situazione preesistente.

#### ART. 17 – RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Il concessionario ha indicato ..... quale responsabile che interagirà con la committenza, in nome per conto del concessionario medesimo, in ordine all'esecuzione della concessione di cui trattasi.

Il responsabile del servizio sarà costantemente reperibile e provvederà, per conto del concessionario, a vigilare affinché ogni fase della concessione risponda a quanto stabilito dal presente contratto e sarà il naturale corrispondente del RUP.

#### Art. 18 – CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il concessionario sarà tenuto comunque ad assicurare la continuità del servizio anche nel caso in cui alla scadenza naturale del contratto non si fosse concluso l'espletamento della nuova gara alle stesse condizioni del contratto in scadenza.

**Art. 19) – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO**

E' vietata la cessione totale o parziale del contratto; se questa si dovesse verificare la Civica Amministrazione avrà diritto di dichiarare risolto il contratto per colpa dell'Affidatario, restando impregiudicato il diritto di ripetere ogni eventuale ulteriore danno dipendente da tale azione.

**ART. 20) - FORO COMPETENTE**

Per qualsiasi controversia ed eventuale competenza dell'Autorità Giudiziaria che comunque potesse insorgere fra la Civica Amministrazione e il concessionario, in dipendenza e in connessione al presente contratto e all'affidamento in concessione dei servizi, unico Foro esclusivo competente è quello di Genova.

**ART. 21) – FORMA DEL CONTRATTO, ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI**

Il presente contratto è stipulato mediante scrittura privata in formato elettronico.

Saranno ad esclusivo e completo carico del concessionario tutti gli oneri fiscali previsti dalle vigenti disposizioni di legge, compresa l'I.V.A. (ove dovuta), l'imposta di bollo e di registro, nonché tutte le spese riguardanti la stipulazione del contratto.

Il presente contratto viene regolarizzato ai fini dell'imposta di bollo attraverso l'apposizione di n. 4 contrassegni telematici del valore di 16,00 euro l'uno che vengono apposti sulla copia analogica del presente contratto conservata agli atti d'ufficio unitamente all'allegato.

Letto, confermato e sottoscritto.

Per il Comune di Genova  
Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili  
Il Direttore

.....

Per la Cooperativa  
Legale Rappresentante

.....

**CONTRATTO RELATIVO ALLA GESTIONE IN CONCESSIONE: DEI SERVIZI MUSEALI DI ACCOGLIENZA, PORTINERIA, BIGLIETTERIA, ASSISTENZA ALLA VISITA E CONTROLLO NELLE SALE, FRONT OFFICE E INFORMAZIONI; DEL SERVIZIO DI BOOK&GIFT SHOP, PRESSO IL CIVICO MUSEO DI STORIA NATURALE G. DORIA**

**TRA**

Il Comune di Genova (di seguito anche "il Comune") con sede in Via Garibaldi, 9 – Cap. 16123 – Genova - Codice Fiscale 00856930102 Pec [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it) rappresentato dal Direttore pro-tempore della Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili, ....., nat.... a ..... il ..... autorizzat.... con Provvedimento del Sindaco – Ordinanza N. ....

**E**

Solidarietà e Lavoro SCS ONLUS (di seguito Cooperativa) con sede in Piazza San Matteo 14/7 16123 Genova rappresentato dal legale rappresentante Stefano Dagnino, nato a .... Il .../.../....

PREMESSO che:

il contratto per la gestione in concessione dei servizi museali, di pulizia del parco, di caffetteria e piccola ristorazione inerenti il Museo di Storia Naturale "Giacomo Doria" è in scadenza il giorno 31.10.2018;

è intendimento della Civica Amministrazione rivedere l'intera gestione dei servizi museali attualmente in affidamento esterno allo scopo di effettuare un'analisi di nuove modalità, volte a garantire una gestione dei servizi il più possibile unitaria e flessibile nonché finalizzata ad attuare economie di scala necessarie a garantire una riduzione dei costi di gestione;

risulta opportuno assicurare la continuità della gestione dei servizi museali esternalizzati e, contestualmente, allineare le varie scadenze contrattuali, al fine di attivare la procedura ad evidenza pubblica nelle more di un'analisi volta a stabilire nuove modalità gestionali dei servizi museali stessi;

è necessario consentire al gestore dei servizi museali oggetto del presente contratto, allo scopo di assicurare il mantenimento degli equilibri di bilancio, il trattenimento degli incassi derivanti dalle attività di bigliettazione e commerciali, attraverso un affidamento dei servizi stessi in concessione, comprensivo del servizio di caffetteria e piccola ristorazione;

**TUTTO CIÒ PREMESSO SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

**ART. 1 – NORME REGOLATRICI**

Le premesse al contratto e l'allegato, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

L'esecuzione del presente contratto è regolata, oltre che da quanto disposto dai suoi allegati:



- a) dalle disposizioni del Decreto Legislativo 18 aprile 2015 n. 50 "Codice dei contratti pubblici", implementato e coordinato con il decreto legislativo 19 aprile 2017 n. 56;
- b) dal decreto legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e ss.mm.ii.;
- c) dalla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.;
- d) dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.ii.;
- e) dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in materia di contratti di diritto privato per quanto non regolato dalle disposizioni dei precedenti punti.

## ART. 2 – OGGETTO DEL CONTRATTO

I servizi in concessione del Museo di Storia Naturale "Giacomo Doria" ubicato in Via Brigata Liguria n. 9 – Genova sono di seguito elencati:

**A. Servizio di accoglienza, portineria, *information desk***, che si articola nelle attività di seguito elencate:

1. gestione della portineria con la collaborazione nella spedizione e ricezione della posta;
2. l'attività di biglietteria per la visita al Museo, alle mostre e agli eventi, essenziale per una corretta e adeguata fruizione dei visitatori, comporta il presidio del locale biglietteria, consiste inoltre nel gestire, verificare ed emettere le diverse tipologie di bigliettazione (interi, ridotti, card, etc.) che i visitatori chiederanno per avere accesso al complesso museale;
3. la gestione della contabilità riguardante le entrate derivanti dalla bigliettazione con la predisposizione del rendiconto giornaliero e mensile, la gestione del servizio di prenotazione e di pre-vendita dei titoli di accesso attraverso una rete telematica che utilizzi sistemi on-line e in tempo reale e che garantisca la sicurezza dei dati trasmessi e i cui costi non gravino sull'Amministrazione;
4. la gestione del servizio di *information desk*;
5. l'eventuale gestione del servizio di noleggio audioguide, palmari e altro materiale informativo con percorsi differenziati per categorie di utenti.

## **B. Modalità di gestione dei servizi in concessione**

1. Il personale dovrà presentarsi al Museo almeno 15 minuti prima dell'apertura al pubblico al fine di permettere la ricognizione degli spazi, l'accensione delle luci e degli impianti, la messa in funzione della biglietteria.
2. Durante le ore di apertura al pubblico funzionerà la ricezione della posta e dei pacchi che dovessero arrivare; in tal caso sarà compito della portineria informare gli Uffici dell'arrivo e, se le dimensioni lo consentono, inoltrare buste e pacchi presso gli stessi. Sempre nello stesso periodo funzionerà il centralino telefonico del Museo, a opera della stessa portineria. A seconda della qualità della chiamata, il centralino smisterà le telefonate ai vari Uffici interessati. Durante l'orario di chiusura, a cura e spese del concessionario, dovrà essere attiva una segreteria telefonica che, in italiano e in inglese fornirà informazioni su orari di apertura, tariffe, e indicherà il numero di fax e l'indirizzo di posta elettronica per i messaggi scritti.

3. Il concessionario dovrà utilizzare nell'ambito delle civiche strutture il sistema informatico in uso presso i Civici Musei genovesi ovvero dotarsi di idoneo sistema informatico - compatibile con il sistema in dotazione agli altri Musei Civici - che dovrà comunque essere approvato dall'Amministrazione, per l'emissione delle varie tipologie di biglietti. I titoli emessi dovranno recare un numero di serie progressivo e l'importo della tariffa pagata dal visitatore. Alla fine di ogni mese dovranno essere inviati tassativamente entro i primi cinque giorni del mese successivo alla Direzione del Museo un tabulato e una ricapitolazione che attestino la quantità e il tipo di emissioni, mentre, quotidianamente, per via informatica dovrà essere possibile accedere ai dati del giorno, del mese e dell'anno in corso, al fine di monitorare costantemente l'evoluzione del flusso dei visitatori. Tale rendiconto dovrà essere emesso dal medesimo strumento abilitato all'emissione dei titoli di accesso. Sui biglietti dovrà comparire sempre il logo del Museo oltre ad altri loghi che l'Amministrazione riterrà opportuno apporre.

Resta inteso inoltre che:

il concessionario assumerà la titolarità degli incassi da bigliettazione, trattenendo la somma per intero, ad eccezione delle vendite della card musei che saranno gestite con modalità da concordarsi;

il *lay-out* dei biglietti emessi dovrà essere approvato congiuntamente con la Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili;

l'Amministrazione si riserva il diritto di verificare l'idoneità, l'affidabilità e la sicurezza del sistema di emissione e registrazione dei titoli di accesso adottato dal concessionario, se diverso da quello attualmente in uso;

il concessionario dovrà fornire il bilancio mensile relativo alla gestione della biglietteria a firma del legale rappresentante. Tale bilancio dovrà essere consegnato, anche via fax o e-mail, al competente ufficio dell'Amministrazione e alla Direzione del Museo entro e non oltre il terzo giorno non festivo successivo all'ultimo giorno del mese di emissione e di vendita dei biglietti. In tale bilancio dovranno essere indicati gli introiti giornalieri suddivisi per tipologia di biglietto venduto;

il concessionario si impegnerà a porre in vendita e a promuovere adeguatamente, con forme da concordarsi, qualsiasi tipo di biglietto cumulativo e/o card che l'Amministrazione metterà in vendita, anche in convenzione con altri Enti pubblici o privati. In questo caso il gestore potrà trattenere la sola quota di competenza della Civica Amministrazione;

il concessionario sarà tenuto a fornire alla Civica Amministrazione, con modalità da concordarsi circa il tipo di rilevazione, le statistiche sull'affluenza dei visitatori, suddivisi per categorie e tipologie di titoli di accesso, nonché i dati specifici sull'affluenza del pubblico in occasione delle singole iniziative. In particolare, sarà cura del concessionario fornire mensilmente alla Direzione del Museo, entro il terzo giorno non festivo del mese successivo, le rilevazioni statistiche sui visitatori, evidenziando percentualmente le variazioni rispetto al mese precedente e allo stesso mese dell'anno precedente, con un riscontro sui biglietti venduti.

4. Presso la biglietteria e l'information desk il concessionario potrà valutare l'opportunità di attivare, a proprie spese, il servizio di guardaroba. Al fine di garantire lo svolgimento della visita in modo gradevole e distensivo si dovrà evitare che le sale del percorso espositivo si trovino ingombre di vestiario anche in considerazione delle possibilità di effettuare azioni interattive. Nello stesso tempo, per questioni di sicurezza delle opere, degli allestimenti e degli stessi visitatori, è consigliabile l'attivazione del servizio di guardaroba.

5. Le modalità di gestione del servizio al pubblico dovranno comunque essere concordate con la Direzione del Museo, anche in funzione di nuove esigenze o criticità che dovessero presentarsi.

6. Il concessionario dovrà garantire la gestione del *front-office* e della biglietteria, con un numero adeguato di persone in possesso delle capacità professionali.

#### ORGANICO DEI SERVIZI

7. Sarà facoltà del concessionario stabilire l'organico e i turni di lavoro del personale addetto ai servizi oggetto del presente contratto nell'ambito di una efficiente organizzazione del lavoro, nonché nel pieno rispetto dello standard di efficienza ed elevata qualità e in accordo con la Direzione del Museo.

#### REFERENTE RESPONSABILE

8. Il concessionario si impegnerà ad individuare un Referente Responsabile e Coordinatore - il cui nominativo sarà comunicato - il quale dovrà occuparsi del coordinamento delle attività concernenti i servizi e sovrintendere alla gestione della sicurezza, coordinandosi con le figure professionali preposte.

#### PRONTO INTERVENTO DI SOSTITUZIONE

9. Il concessionario si impegnerà ad effettuare il servizio di pronto intervento e integrazione dell'organico degli operatori del Museo nel caso in cui detto personale non fosse sufficiente a garantire l'apertura della struttura (es. malattia, ecc.), sulla base delle disponibilità del personale già presente nel turno e in accordo con la Direzione del Museo.

10. Il concessionario dovrà pertanto essere in grado di mettere a disposizione della Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili il personale richiesto a seguito di comunicazione da parte della Direzione stessa. Il personale dovrà essere disponibile nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre le 24 ore dal verificarsi dell'emergenza.

#### ORARI

11. L'orario di servizio del personale sarà proporzionato, in base alle esigenze, di volta in volta, tempestivamente comunicate per iscritto al concessionario, all'orario di apertura del Museo, tenendo conto che i Civici Musei genovesi, senza esclusioni, rispettano un giorno di chiusura settimanale.

12. Il personale dovrà, inoltre, su richiesta prestare servizio in occasione delle aperture straordinarie del Museo, sia che si tratti di turni serali, sia che si tratti di turni giornalieri, sia in caso di apertura straordinaria diurna con prosecuzione nelle ore serali.

13. La Civica Amministrazione si riserva la facoltà di modificare a suo insindacabile giudizio gli orari di apertura dei musei e/o degli spazi di esposizione aperti al pubblico (ad es. in occasione di eventi e manifestazioni speciali, inaugurazioni di nuove sale, di sale ristrutturata e perciò nuovamente visitabili, etc.) dandone preventiva comunicazione scritta al concessionario.

#### **C. Servizio di assistenza alla visita**

1. Il servizio di assistenza alla visita dovrà rispondere alla capacità di soddisfare in modo adeguato le richieste dei visitatori, fornendo notizie generali in merito all'aspetto scientifico, storico e culturale del museo in questione.

2. Il concessionario dovrà garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e gli addetti al servizio dovranno segnalare al proprio referente qualsiasi necessità di ausilio o qualsiasi criticità che dovesse verificarsi al fine di risolverla nel più breve tempo possibile.

#### **D. Servizio di *book&gift shop* del museo**

1. Il concessionario si impegnerà a gestire il servizio di *book&gift shop* del Museo occupando un spazio sito all'ingresso del Museo e adiacente il bancone biglietteria. A tale scopo il concessionario dovrà munirsi di apposita licenza o di estensione della propria.

il materiale in vendita sarà esposto in apposite strutture nella postazione "biglietteria"; sarà possibile l'utilizzo di un piccolo locale, individuato dalla Direzione del Museo, nei pressi dell'atrio come deposito del materiale.

Tale servizio potrà essere affidato dal concessionario in sub appalto previa autorizzazione della Civica Amministrazione. Il concessionario dovrà fornire i dati della ditta cui intende subappaltare corredati dei necessari requisiti e competenze professionali che il subappaltatore dovrà dimostrare di possedere in ordine all'attività richiesta nel presente paragrafo.

2. La gestione del servizio di cui al precedente punto 1. prevede:

- la normale vendita di articoli di libreria e oggettistica, con particolare attinenza alla storia naturale, procurati e proposti alla clientela il concessionario stesso;
- la vendita di pubblicazioni e articoli di merchandising museale forniti direttamente dal Museo di Storia naturale o dal Comune di Genova;
- il servizio di vendita da parte del concessionario per: pubblicazioni, gadget e materiale vario dei Civici Musei (*merchandising* museale) prodotto e/o fornito direttamente dal Comune di Genova e dato in consegna al concessionario Affidatario. Tale servizio sarà svolto senza alcun onere da parte del Comune in favore del concessionario stesso.

3. Il concessionario dovrà garantire l'apertura del servizio nei giorni e durante l'orario di apertura del Museo e, anche al di fuori di tali giorni e orari, in occasione di speciali eventi in accordo con la Direzione del Museo.

4. L'Amministrazione si impegna a garantire al concessionario l'esclusiva della gestione del servizio in oggetto.

5. Il concessionario assumerà la titolarità della tipologia degli incassi da *bookshop* trattenendo gli introiti per intero.

6. Il servizio di vendita da parte del concessionario per: pubblicazioni, gadget e materiale vario dei Musei (*merchandising* museale) prodotto e/o fornito direttamente dal Comune e dato in consegna al concessionario sarà svolto senza alcun onere da parte del Comune in favore del concessionario.

7. Sarà facoltà del concessionario stabilire l'organico e i turni di lavoro del servizio di *book&gift shop* nell'ambito di una efficiente organizzazione del lavoro, ferma restando la qualità di un servizio di libreria specializzata e di merchandising museale che si richiede di livello elevato.

#### **NORME GENERALI**

Il concessionario dovrà assumere per intero l'onere della gestione del servizi in concessione e, tra l'altro, le spese di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'arredo, le spese di pulizia e mantenimento degli spazi interni ed esterni (parco).

Sono escluse le utenze che restano a carico della Civica Amministrazione in quanto preminentemente funzionali al mantenimento delle collezioni e degli immobili.

**ART 3 – IMPORTO CONTRATTUALE**

a. L'importo contrattuale è quantificato sulla base del corrispettivo della Civica Amministrazione, quale sostegno economico alla spesa di gestione della struttura complessiva corrisposto al concessionario pari a 30.000,00 euro (trentamila) e sulla base della stima degli incassi derivanti dalla bigliettazione pari a circa 8.000,00 euro (ottomila) per un totale complessivo pari a 38.000,00 euro (trentottomila). L'importo si intende esente I.V.A. ex art. 10 comma 22 D. Lgs. 633/1972, trattandosi di corrispettivo per le sole prestazioni inerenti la visita museale.

L'importo suindicato relativo alla bigliettazione rappresenta una stima effettuata sulla base degli introiti storici in quota parte rispetto alla durata contrattuale.

b. Gli oneri da interferenza sono pari a zero.

**ART. 4 – DURATA**

La durata del contratto è di cinque (5) mesi a far data dal 1 novembre 2018 sino al 31 marzo 2019.

**ART. 5 - TARIFFE**

1. Le tariffe dei servizi sono stabilite direttamente dalla Civica Amministrazione.
2. Il concessionario introiterà direttamente tutti i proventi relativi ai servizi in concessione meglio descritti all'art. 2 del presente contratto.

**ART. 6 – SOSPENSIONE DEI SERVIZI MUSEALI, CULTURALI, ESPOSITIVI**

Il Comune di Genova si riserva la facoltà di sospendere parzialmente e/o completamente i servizi in oggetto, nonché di chiudere le relative sedi museali ovvero parti di essi in particolari periodi (es. allestimento o disallestimento mostre per manutenzioni ordinarie e/o straordinarie o restauro degli immobili ecc.), in tale caso nulla è dovuto per tale sospensione al concessionario del servizio.

**ART. 7 – PERSONALE E REQUISITI DI COMPORTAMENTO**

Il concessionario dovrà fornire i nominativi del personale adibito ai servizi, distinto per tipologia di funzioni comunicando tempestivamente eventuali variazioni; su motivata richiesta del Comune il concessionario dovrà sostituire il personale inadeguato o colpevole di non avere ottemperato ai doveri di servizio. Il concessionario si impegna a richiamare e se nel caso sostituire i dipendenti che non osservassero, a giudizio del Comune di Genova, una condotta irreprensibile.

2. I requisiti di comportamento non possono venire meno nei servizi oggetto del presente contratto sotto il profilo di:

- modi cortesi ed educati;
- rispetto del visitatore/utente;
- osservanza delle regole finalizzate a garantire l'efficienza e la qualità del servizio;
- attenzione all'etica del comportamento, anche in considerazione delle scolaresche che frequentano le strutture museali;
- professionalità.

## ART. 8 – REQUISITI CULTURALI E PROFESSIONALI DEL PERSONALE IMPIEGATO

1. Il **personale addetto al *front-office*** dovrà parlare correntemente almeno una lingua straniera ed essere in grado di fornire ai turisti informazioni sulla città e sugli eventuali eventi presenti in città.
2. Il **personale di assistenza nelle sale** oltre all'attività di sorveglianza dovrà svolgere un'attività propedeutica ai servizi e, nei limiti del possibile, dovrà fornire le informazioni di base relative alla struttura museale.
3. Il **personale sarà chiamato all'assunzione delle proprie responsabilità** derivanti dall'attività che è tenuto a svolgere, deve mantenere costantemente comportamenti consoni al servizio richiesto, comprendere le diverse esigenze degli utenti e fare il possibile per approfondirle anche in funzione delle attese degli utenti stessi.

## ART. 9 – OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO

Il concessionario si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in materia di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

Il concessionario si obbliga, altresì, ad applicare nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali le condizioni normative retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di stipula del contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni.

Il concessionario si obbliga altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il concessionario anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del contratto.

Il concessionario si obbliga a dimostrare, a qualsiasi richiesta della Civica Amministrazione, l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro che prevedano il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti.

La regolarità contributiva (DURC) del concessionario è verificata d'ufficio dalla Civica Amministrazione prima del pagamento del corrispettivo ma in caso di DURC negativo l'Amministrazione stessa provvederà al pagamento diretto dei contributi previdenziali con trattenuta dal corrispettivo, ovvero dalla garanzia per la concessione (artt. 30, comma 5 e 105, comma 9, D. Lgs n. 50/2016).

## ART. 10 - RESPONSABILITA' DEL CONCESSIONARIO

1. Il concessionario sarà responsabile sia di fronte alla Civica Amministrazione che ai soggetti terzi della corretta esecuzione dei servizi rientranti nella presente concessione garantendo l'ottemperanza delle norme di legge, dei regolamenti in materia di concessioni e di diritto al lavoro.

2. Il concessionario avrà l'obbligo di fornire alla Civica Amministrazione, su richiesta di quest'ultima, tutta la documentazione necessaria ad appurare la correttezza e l'effettiva ottemperanza a tutte le prescrizioni previste.

3. Il concessionario si impegnerà ad assumere la responsabilità diretta ed esclusiva per qualsiasi danno a persone o cose derivanti dall'uso improprio dei beni mobili ed immobili dell'Amministrazione appaltante utilizzati nell'ambito dei servizi in questione. Esso sarà inoltre direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e/o cose, materiali vari, beni artistici, che a giudizio dell'Amministrazione risultassero causati dal personale del concessionario, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da non corretta custodia. In ogni caso il concessionario dovrà provvedere a proprie spese al risarcimento degli oggetti danneggiati ovvero alla sostituzione delle parti danneggiate.

4. Il concessionario dovrà possedere inoltre requisiti di assoluta affidabilità e fiducia in quanto la presente concessione di servizi comporta la sorveglianza di un patrimonio artistico, storico ed economico.

5. Il concessionario dovrà produrre alla Civica Amministrazione una polizza assicurativa adeguata, così pure per il personale impiegato, per i rischi relativi alla responsabilità civile ed amministrativa per danni o incidenti che dovessero verificarsi durante l'espletamento del servizio. E' obbligo del concessionario comprovare la stipula delle assicurazioni richieste con i relativi massimali indicati prima dell'inizio del servizio.

#### ART. 11 - GARANZIA

1. Il concessionario dovrà versare una garanzia costituita nella forma di **garanzia fidejussoria di euro 3.800,00** per tutta la durata del contratto.

2. La mancata costituzione della garanzia determina la revoca dell'affidamento da parte della Civica Amministrazione. La garanzia copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento.

3. La fidejussione bancaria o la polizza assicurativa relativa alla garanzia dovrà prevedere espressamente la rinuncia del beneficiario della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della Civica Amministrazione.

4. In caso di inadempimento anche di una sola delle obbligazioni assunte dal concessionario, e fatti salvi i maggiori diritti del Comune di Genova, la Civica Amministrazione procederà all'incameramento della garanzia con semplice atto amministrativo.

#### ART. 12 – RESPONSABILITA' PER INFORTUNI E DANNI

Il concessionario assume, altresì, in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato alla Civica Amministrazione e ai fruitori dei servizi in concessione in ragione di eventuali ritardi, interruzioni, malfunzionamenti, errori o omissioni commessi relativi alla gestione dei servizi. E' obbligo del concessionario stipulare specifica polizza assicurativa con esclusivo riferimento all'oggetto del presente contratto con massimali per sinistro non inferiori a:

- **responsabilità civile verso terzi**, con un massimale minimo di almeno **Euro 3.000.000,00**
- **responsabilità del conduttore**, con un massimale minimo di almeno **Euro 2.000.000,00**.

## ART. 13 – PENALI

1. La Civica Amministrazione effettuerà mediante il proprio personale i controlli e gli accertamenti ritenuti necessari al fine di verificare il buon andamento dei servizi resi dal concessionario.
2. In caso di inottemperanza alle disposizioni del presente contratto o in caso di mancato rispetto degli obblighi da esso derivanti, il concessionario potrà incorrere nel pagamento di una penale graduata in rapporto alla gravità della mancata prestazione da un minimo di Euro 50,00 a un massimo di Euro 500,00, fatta salva la risoluzione contrattuale nei casi previsti. L'applicazione della penale sarà preceduta da formale contestazione, rispetto alla quale il concessionario avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla notifica della contestazione stessa.
3. Qualora l'inottemperanza non risulti grave, ma ugualmente atta a evidenziare una cattiva qualità dell'attività, il provvedimento di cui al precedente comma 2. sarà preceduto da un richiamo verbale. Al secondo richiamo verbale, si applica quanto stabilito al precedente comma 2.
4. Qualora i ritardi siano tali da comportare una penale di importo superiore a quello previsto dalla normativa vigente, trova applicazione quanto previsto nel successivo Art. 14 in materia di risoluzione del contratto.
5. Il provvedimento applicativo della penale sarà assunto dal Dirigente Responsabile con determinazione dirigenziale e verrà notificato al concessionario in via amministrativa. L'importo relativo all'applicazione della penale, esattamente quantificato nel provvedimento applicativo della stessa penalità, verrà escusso dalla garanzia, successivamente all'adozione del provvedimento stesso.

## ART. 14 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DA PARTE DELLA COMMITTENZA

1. E' facoltà della Civica Amministrazione risolvere di diritto il contratto ai sensi degli artt. 1453-1454 del Codice Civile, previa diffida ad adempiere ed eventuale conseguente esecuzione d'ufficio a spese del concessionario, qualora lo stesso non abbia adempiuto agli obblighi assunti con la stipula del contratto con la perizia e la diligenza richieste nella fattispecie, ovvero per gravi e/o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali o per gravi e/o reiterate violazioni e/o inosservanze delle disposizioni legislative e regolamentari, ovvero ancora qualora siano state riscontrate irregolarità non tempestivamente sanate che abbiano causato disservizio per l'Amministrazione stessa, ovvero infine vi sia stato grave inadempimento da parte del concessionario stesso nell'espletamento del servizio in parola mediante subappalto, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto.
2. Costituiscono motivo di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art.1456 del Codice Civile (clausola risolutiva espressa), le seguenti fattispecie:
  - a) sopravvenuta causa di esclusione di cui all'art. 80 del D. lgs. 50/2016 e s.m.i.;
  - b) grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni, errore grave nell'esercizio delle attività, nonché violazioni alle norme in materia di sicurezza o a ogni altro obbligo previsto dal contratto di lavoro e violazioni alle norme in materia di contributi previdenziali e assistenziali;
  - c) falsa dichiarazione o contraffazione di documenti nel corso dell'esecuzione delle prestazioni.



3. Nelle ipotesi di cui al comma precedente il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato a seguito della dichiarazione/comunicazione della Civica Amministrazione, in forma di lettera raccomandata, di volersi avvalere della clausola risolutiva.

La risoluzione del contratto non pregiudica in ogni caso il diritto della Civica Amministrazione al risarcimento dei danni subiti a causa dell'inadempimento.

4. Costituiranno inoltre condizioni di risoluzione di diritto, ai sensi degli artt. 1453-1454 del Codice Civile, le ipotesi seguenti:

a) applicazioni delle penali previste all'art. 13 comma 2.;

b) dopo tre contestazioni e in assenza di giustificazioni ritenute valide dall'Amministrazione, ferma restando l'applicazione delle penali previste dall'art. 13;

c) inadempienze gravi degli obblighi contrattuali che si protraggano oltre il termine perentorio stabilito dalla Civica Amministrazione e comunicato al concessionario per porre fine all'inadempimento;

d) mancata osservanza delle norme sulla sicurezza;

e) evidente mancato raggiungimento degli standard qualitativi;

f) revoca delle licenza/autorizzazioni relative allo svolgimento delle attività di cui al presente contratto;

g) inadempienze ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari derivanti dalla legge n. 136/2010.

Nei casi a), b), c), d), e), f), g) di cui sopra la Civica Amministrazione procederà alla contestazione degli addebiti e fisserà un termine perentorio, non inferiore a giorni 15 (quindici), entro il quale il concessionario dovrà uniformarsi agli standard richiesti ovvero agli obblighi normativi e/o contrattuali. La contestazione verrà effettuata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Il contratto si intenderà risolto di diritto alla scadenza del termine prefissato, in mancanza di tempestivo integrale adempimento.

5. Costituisce infine condizione di risoluzione del contratto il mancato rispetto degli obblighi del concessionario derivanti del presente contratto.

6. Al fine di recuperare penalità, spese e danni la Civica Amministrazione potrà rivalersi su eventuali crediti del concessionario nonché sulla cauzione, senza necessità di diffide ovvero di autorizzazione da parte del concessionario stesso.

7. In tutti i casi di risoluzione anticipata del contratto la Civica Amministrazione effettuerà, tramite propri periti, una stima dei beni e servizi forniti e dei beni e servizi da fornire e valuterà l'entità del danno subito. Tale accertamento potrà essere, se richiesto, eseguito in contraddittorio con i rappresentanti del concessionario e le risultanze dello stesso verranno verbalizzate e sottoscritte dai presenti.

#### ART. 15 – RECESSO PER GIUSTA CAUSA

Qualora taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale o il responsabile del concessionario siano condannati, con sentenza passata in giudicato, ovvero

con sentenza di applicazione della pena su richiesta ex art. 444 c.p.p., per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia, la Civica Amministrazione ha diritto di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento e qualunque sia il suo stato di esecuzione, senza preavviso.

In ogni caso, la Civica Amministrazione potrà recedere dal contratto qualora fosse accertato il venir meno di ogni altro requisito richiesto dall'art. 80 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

Nelle ipotesi di recesso per giusta causa di cui al presente articolo, il concessionario ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte secondo i corrispettivi e le condizioni di contratto e rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto stabilito all'art. 1671 del codice civile.

#### ART. 16 – QUINTO D'OBBLIGO E VARIANTI

Le modifiche al contratto di concessione in corso di validità devono essere autorizzate dal RUP in ottemperanza a quanto disposto all'art. 106, comma 2 lettere a) e b) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

Nessuna variazione o modifica al contratto potrà essere introdotta dal concessionario se non è stata approvata dal RUP nel rispetto dei limiti di legge e qualora effettuate non daranno titolo a pagamento o rimborsi di sorta e comporteranno da parte del concessionario la rimessa in pristino della situazione preesistente.

#### ART. 17 – RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Il concessionario ha indicato ..... quale responsabile che interagirà con la committenza, in nome per conto del concessionario medesimo, in ordine all'esecuzione della concessione di cui trattasi.

Il responsabile del servizio sarà costantemente reperibile e provvederà, per conto del concessionario, a vigilare affinché ogni fase della concessione risponda a quanto stabilito dal presente contratto e sarà il naturale corrispondente del RUP.

#### Art. 18 – CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il concessionario sarà tenuto comunque ad assicurare la continuità del servizio anche nel caso in cui alla scadenza naturale del contratto non si fosse concluso l'espletamento della nuova gara alle stesse condizioni del contratto in scadenza.

#### Art. 19) – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

E' vietata la cessione totale o parziale del contratto; se questa si dovesse verificare la Civica Amministrazione avrà diritto di dichiarare risolto il contratto per colpa dell'Affidatario, restando impregiudicato il diritto di ripetere ogni eventuale ulteriore danno dipendente da tale azione.

ART. 20) - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia ed eventuale competenza dell'Autorità Giudiziaria che comunque potesse insorgere fra la Civica Amministrazione e il concessionario, in dipendenza e in connessione al presente contratto e all'affidamento in concessione dei servizi, unico Foro esclusivo competente è quello di Genova.

ART. 21 – FORMA DEL CONTRATTO, ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI

Il presente contratto è stipulato mediante scrittura privata in formato elettronico.

Saranno ad esclusivo e completo carico del concessionario tutti gli oneri fiscali previsti dalle vigenti disposizioni di legge, compresa l'I.V.A. (ove dovuta), l'imposta di bollo e di registro, nonché tutte le spese riguardanti la stipulazione del contratto.

Il presente contratto viene regolarizzato ai fini dell'imposta di bollo attraverso l'apposizione di n. 3 contrassegni telematici del valore di 16,00 euro l'uno che vengono apposti sulla copia analogica del presente contratto conservata agli atti d'ufficio unitamente all'allegato.

Letto, confermato e sottoscritto.

Per il Comune di Genova  
Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili  
Il Direttore  
.....

Per la Cooperativa  
Legale Rappresentante  
.....