



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE BENI CULTURALI E POLITICHE GIOVANILI

Complesso Biblioteca Berio – Via del Seminario, 16 – Corpo C 3° piano

16121 Genova

Tel. 0105574726/74712

e-mail: dirbeniculturali@comune.genova.it

PEC: dirbeniculturali.comge@postecert.it

AVVISO PUBBLICO

PROCEDURA NEGOZIATA TELEMATICA, AI SENSI DEGLI ARTT. 164 E 58 DEL D. LGS. 50/2016, PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI DI BIGLIETTERIA, ACCOGLIENZA, PRENOTAZIONI, INFORMAZIONI, ASSISTENZA ALLA VISITA, CONTROLLO NELLE SALE E BOOKSHOP PRESSO IL MUSEO DELLE CULTURE DEL MONDO – CASTELLO D’ALBERTIS, MEDIANTE PROCEDURA TELEMATICA – CIG 7962207D10

CAPO I

1 - OGGETTO

1. Fermo restando che le linee scientifiche sono di competenza esclusiva della Civica Amministrazione e sono curate e attuate da personale comunale in qualità di “curatore” delle collezioni permanenti, l’Avviso è rivolto ai soggetti in possesso dei requisiti interessati all’affidamento in concessione dei servizi nel seguiti dettagliati e descritti.

I servizi che devono essere garantiti presso il Museo delle Culture del Mondo - Castello D’Albertis sono:

- a) accoglienza, biglietteria, prenotazioni e *information desk* con particolare riferimento all’apertura e alla chiusura del Museo, dei depositi e dei locali termici, all’emissione dei titoli di accesso, gestione contabilità, gestione agenda, servizio di noleggio tablet e ipod e gestione del guardaroba;
- b) assistenza alla visita;
- c) controllo nelle sale;
- d) bookshop del Museo.

Ulteriori servizi richiesti sono:

- e) gestione della Sala polifunzionale, della Sala Nautica e della Casetta del Custode per lo svolgimento di attività collaterali e accessorie;
- f) pulizia ordinaria delle sale e dei servizi igienici, delle aree di passaggio e degli uffici;
- g) manutenzione ordinaria e pulizia del parco.

Luogo di svolgimento dei servizi:

Museo delle Culture del Mondo – Castello D’Albertis, locali di pertinenza del Museo ed aree esterne (parco) Corso Dogali, 18 – Genova.

2. Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico

Responsabile del procedimento è la Funzionaria Servizi Amministrativi Dott.ssa Raffaella Besta della Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili.

Pagamenti e garanzie: Ai sensi dell’art. 3 della legge n. 136/2010 e s.m.i., tutti i movimenti finanziari relativi al contratto dovranno essere registrati su conti correnti dedicati, anche in via non esclusiva. I pagamenti relativi alla presente concessione saranno effettuati esclusivamente mediante l’emissione di bonifico bancario a 30 giorni presso Istituto Bancario e Poste Italiane o con altri strumenti idonei a garantire la piena tracciabilità dei pagamenti, indicando nella causale il C.I.G. di riferimento.

L’Affidatario dovrà essere disponibile ad emettere fattura in modalità elettronica con indicazione del servizio svolto.

Soggetti ammessi e requisiti richiesti: Sono ammessi a presentare offerta tutti i soggetti di cui all’art. 45 del Codice.

Le imprese partecipanti dovranno essere in possesso dei requisiti di ordine generale di cui all’art. 80 del Codice, oltre ai requisiti particolari previsti nel Capo II punto 2.

Soccorso istruttorio: Ai sensi di quanto disposto dall’art. 83 comma 9 del Codice le carenze di qualsiasi elemento formale della documentazione possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio, In particolare, in caso di mancanza, incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e delle dichiarazioni, con esclusione di quelle afferenti all’offerta economica, la stazione appaltante assegna al concorrente un termine, non superiore ai dieci giorni, perché siano rese, integrato o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicandone il contenuto ed i soggetti che le devono rendere. Nel caso di inutile decorso del termine di regolarizzazione, il concorrente è escluso dalla gara.

Chiarimenti: Ogni chiarimento relativo alla gara potrà essere richiesto entro 6 giorni antecedenti la data di scadenza per la presentazione delle offerte, mediante la Piattaforma telematica.

I chiarimenti in forma anonima saranno pubblicati sul sito del Comune di Genova al link riportato nella pagina web dedicata alla presente procedura di gara.

Durata: L'affidamento, che sarà aggiudicato previa procedura negoziata, sarà decorrente dalla data di stipula del contratto per la durata di ventiquattro (24) mesi.

Opzione tecnica: La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice.

Valore stimato della concessione: Ai sensi dell'art. 35 comma 1 lett. a) del Codice, il valore massimo stimato della concessione è pari ad **Euro 300.000,00 in esenzione IVA ex art. 10 c. 22 D. Lgs. 633/1972**, oneri della sicurezza esclusi.

Corrispettivo e modalità di pagamento: Il corrispettivo presunto ammonta ad **Euro 80.000,00 in esenzione IVA ex art. 10 c. 22 D. Lgs. 633/1972**, quale **base di gara** sul quale il concorrente dovrà proporre la propria migliore **offerta al ribasso**. Non saranno accettate offerte di importo pari o superiore.

Il corrispettivo sarà corrisposto dalla Civica Amministrazione sulla base della migliore offerta che risulterà aggiudicataria ed è relativo a tutti i servizi in concessione contrassegnati con le lettere a), b) e c) di cui al precedente punto 1.

Informazioni e chiarimenti: Ogni chiarimento potrà essere richiesto entro sei giorni antecedenti la data di scadenza della Manifestazione di interesse, tramite il portale telematico.

Le richieste di chiarimenti, mediante pubblicazione in forma anonima, saranno reperibili all'indirizzo internet: <http://www.comune.genova.it> al link riportato nella pagina web dedicata alla presente procedura di gara.

Ai sensi dell'art. 76 comma 6 del Codice, i concorrenti sono tenuti ad indicare l'indirizzo PEC.

2. - MODALITA' E TERMINE DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

I soggetti interessati dovranno debitamente compilare il modulo di Manifestazione di interesse (Allegato Sub B – fac-simile) recante la dicitura *“Manifestazione di interesse per l'affidamento in concessione dei servizi di biglietteria, accoglienza, prenotazioni, informazioni, assistenza alla visita, controllo nelle sale e bookshop presso il Museo delle Culture del Mondo – Castello D'Albertis”*.

La documentazione è presente ON-LINE sul sito del Comune di Genova (www.comune.genova.it) al link riportato nella pagina web dedicata alla presente procedura di gara.

Termini di pubblicazioni: 30 giorni consecutivi dalla data di pubblicazione dell'Avviso sull'Albo Pretorio del Comune di Genova.

L'invio della documentazione si intende fatto ad esclusivo rischio dei singoli partecipanti, per cui non saranno ammessi reclami in caso di mancato o ritardato arrivo.

In particolare, alla Manifestazione d'interesse dovrà essere allegata la seguente documentazione:

- a) Iscrizione al Registro delle Imprese (Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura) o in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza – Statuto o Atto Costitutivo per le Associazioni;
- b) Copia del documento di identità del Legale rappresentante;
- c) Dichiarazione di avere svolto analoghi servizi a quello oggetto del presente avviso per almeno due anni.

La Manifestazione d'interesse deve essere firmata digitalmente dal Legale rappresentante.

Il presente avviso è da intendersi come procedimento preselettivo finalizzato alla raccolta dei soggetti aventi i requisiti richiesti, interessati alla procedura negoziata di scelta del contraente.

Resta inteso sin d'ora che la presentazione della candidatura non genera alcun diritto o automatismo di partecipazione ad altre procedure di affidamento.

3 - PROCEDURA TELEMATICA

La procedura verrà espletata in modalità completamente telematica (ai sensi dell'art. 58 del Codice) mediante la piattaforma di e-procurement istituita dal Comune di Genova e disponibile all'indirizzo web:

<https://appalti.comune.genova.it/PortaleAppalti>

Si invitano i concorrenti a prendere visione del manuale di utilizzo e di presentazione delle offerte telematiche disponibili nella sezione “istruzioni e manuali” della piattaforma telematica <https://appalti.comune.genova.it/PortaleAppalti/it/ppgaredocistruzioni.wp>

Per l'utilizzo della modalità telematica è necessario per l'Operatore Economico:

- essere in possesso di una firma digitale valida del soggetto che sottoscrive l'istanza di partecipazione;
- essere in possesso di una casella di posta elettronica certificata (PEC);
- registrarsi alla piattaforma telematica di gara raggiungibile al seguente indirizzo:

<https://appalti.comune.genova.it/PortaleAppalti> ottenendo così una username e una password di accesso all'area riservata dell'operatore economico;

- una volta ottenute le credenziali di accesso alla piattaforma telematica, accedere all'area riservata e dalla sezione Bandi di gara in corso selezionare la procedura di gara di interesse e selezionare la voce “presenta domanda”;
- al fine di caricare in modo ottimale la documentazione sul Portale Appalti deve essere connessa una sola utenza informatica/stazione personal computer e aperto un solo browser di navigazione per volta;

- tutti i file vengono caricati in sessione (una sorta di memoria temporanea del server) e non sono salvati in maniera permanente finché non viene premuto il pulsante “Salva documenti”.

Ad avvenuta scadenza del sopraddeito termine non sarà riconosciuta valida alcuna Manifestazione di interesse, anche se sostitutiva o aggiuntiva a quella precedente.

Qualora la Manifestazione di interesse, richiesta in capo al legale rappresentante, sia sottoscritta da un soggetto diverso dallo stesso e quindi da un procuratore (generale o speciale) il concorrente dovrà produrre copia della procura (generale o speciale).

Nessun rimborso è dovuto per la partecipazione alla presente procedura, anche nel caso in cui non si dovesse procedere all’aggiudicazione.

Eventuali modifiche, problemi temporanei nell’utilizzo della piattaforma telematica dovranno essere tempestivamente segnalate alla stazione appaltante, diversamente la stessa declina ogni responsabilità per il tardivo o mancato recapito delle comunicazioni.

Per ASSISTENZA TECNICA: telefono Call Center 0422267755 e-mail: service.appalti@maggioli.it.

4 – PRIVACY

Ai sensi del Regolamento 2016/679/UE del 27/4/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati), si informa che i dati forniti dai partecipanti nel procedimento di gara saranno soggetti al trattamento, da parte del Comune di Genova, nell’ambito delle norme vigenti, esclusivamente per le finalità connesse alla gara per l’eventuale successiva stipula e gestione del contratto conseguente all’aggiudicazione della concessione.

5 - CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

L’affidamento avverrà ai sensi dell’art. 95 del D. Lgs. 50/2016 con il criterio della offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità e prezzo e secondo il metodo aggregativo compensatore sulla base dei seguenti criteri di valutazione.

L’offerta dovrà avere la validità di 180 giorni dalla data di scadenza del termine della sua presentazione. Con il solo fatto della presentazione dell’offerta si intendono accettati da parte dei concorrenti tutti gli oneri, atti e condizioni contenuti nel presente documento.

6 – CONTROVERSIE – FORO COMPETENTE

Organismo responsabile delle procedure di ricorso: TAR LIGURIA Via Fogliensi, 2 – 16145 Genova tel. 010 989 7100; termini di presentazione del ricorso: trenta (30) giorni decorrenti dalla comunicazione dell’aggiudicazione oppure dalla piena conoscenza della stessa.

Tutte le controversie che dovessero sorgere tra le Parti dall'interpretazione, esecuzione, scioglimento del contratto e del sotteso rapporto giuridico con esso dedotto, saranno devolute alla competente Autorità Giudiziaria – Foro esclusivo di Genova.

7 – RINVIO AD ALTRE NORME

Il servizio in oggetto dovrà essere svolto nel rispetto dei principi di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii., del C.C.N.L. vigente e comunque della normativa vigente applicabile.

Per quanto non esplicitamente previsto nel presente atto si fa rinvio alle Leggi e Regolamenti in vigore, in quanto applicabili, ed alle disposizioni del Codice Civile.

8 – ESITI DEL PRESENTE AVVISO

Verrà pubblicato sul sito del Comune di Genova all'indirizzo <http://www.comune.genova.it> al link riportato nella pagina web dedicata alla presente procedura di gara l'elenco delle manifestazioni ricevute e degli ammessi.

Ai non ammessi verrà inviata specifica e motivata comunicazione via PEC.

Ogni adempimento verrà effettuato nel rispetto delle vigenti disposizioni normative in materia di privacy.

CAPO II

1 – CONDIZIONI PARTICOLARI DEL SERVIZIO

Le tipologie dei servizi richiesti sono di seguito elencate.

A - Servizi relativi alla gestione del Museo delle Culture del Mondo

a) Servizio di biglietteria, accoglienza, prenotazioni e *information desk*, visite guidate, con particolare riferimento all'apertura e chiusura del Museo, dei depositi e dei locali tecnici, all'emissione dei titoli di accesso e gestione della contabilità, dell'agenda, del servizio di noleggio tablet e ipod e di gestione del guardaroba.

1. In merito alle funzioni di biglietteria, accoglienza, prenotazioni e *information desk* il servizio comprende:

- **l'apertura e la chiusura del Museo** nel rigoroso rispetto degli orari di apertura al pubblico stabiliti d'intesa con la Direzione del Museo;
- **l'apertura e la chiusura dei depositi e dei locali tecnici** a quanti vengano appositamente autorizzati dalla Direzione (trasporti, rifornimenti, manutenzione);
- **l'emissione dei titoli d'accesso e la gestione della contabilità** riguardante le entrate derivanti dalla bigliettazione con la predisposizione del rendiconto giornaliero e mensile, la tenuta dei rapporti con la SIAE;

- **la gestione**, in coordinamento e collaborazione con i Servizi Educativi e Didattici della Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili, **dell'agenda delle prenotazioni delle visite al Museo** e delle presenze ad altre iniziative da parte del pubblico scolastico e di quello generico;

- **la gestione dell'information desk**;

- **la gestione del servizio di noleggio di tablet e ipod** e altro materiale informativo con percorsi differenziati per categorie di utenti (compresi i soggetti diversamente abili);

- **la gestione del guardaroba**.

L'Affidatario assumerà la **titolarità degli incassi da bigliettazione**, trattenendo la somma totale degli incassi derivanti dagli introiti da bigliettazione; il *lay-out* dei biglietti, comunque realizzati ed emessi, verrà approvato congiuntamente con la Direzione del Museo

Nell'ambito della biglietteria dovrà essere attivo anche il servizio di information desk, presso il quale verranno fornite le **informazioni** oltre che in italiano almeno in due lingue straniere - **inglese e spagnolo** - inerenti all'esposizione e alle iniziative del Museo delle Culture del Mondo - Castello D'Albertis, dei musei cittadini, delle attrazioni presenti nella città, nonché indicazioni su tariffe e facilitazioni previste e la fornitura di depliant e pubblicazioni a uso informativo e turistico. L'Affidatario dovrà collaborare a iniziative proposte dall'Amministrazione volte alla promozione e vendita on line e/o con altri mezzi di qualsiasi tipo di titoli di accesso. La qualità dell'informazione fornita e la professionalità sono elementi distintivi del Museo, pertanto ogni cura dovrà essere dedicata a tale aspetto.

B - Servizio di assistenza alla visita

Il servizio di assistenza alla visita prevede la capacità di rispondere in modo adeguato alle richieste dei visitatori, fornendo notizie generali in merito alla dislocazione delle sale ove sono esposte le raccolte, alle norme che ne garantiscano la salvaguardia, alle visite guidate che eventualmente siano in programma e agli orari del loro svolgimento, alle iniziative e manifestazioni che si svolgono nel Museo.

C - Servizio di controllo nelle sale espositive e del percorso museale

Il servizio di controllo nelle sale comporta la sorveglianza delle sale espositive, un attento e costante presidio del percorso museale, sia per verificare il corretto stato e posizionamento dei reperti e dei materiali esposti, sia per il monitoraggio del comportamento dei visitatori, **onde evitare pericoli di danneggiamento e/o di furto**. E' opportuno prevedere appositi stipetti chiusi a chiave dove lasciare borse o zaini ingombranti al momento mancanti.

D - Servizio di book&gift shop del museo

L'Affidatario 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 l'Affidatario **dovrà munirsi di apposita licenza o di estensione della propria**.

L'Affidatario si impegnerà a gestire in proprio il *book&gift shop*. I proventi derivanti dal servizio di cui al presente punto D. saranno incassati dall'Affidatario ad **esclusione degli incassi derivanti dalle pubblicazioni e dagli articoli di merchandising museale forniti direttamente dal Museo delle Culture del Mondo o dal Comune di Genova, che dovranno essere versati al Comune per intero con apposita causale**.

E - Servizio di gestione della sala polifunzionale, della “Casetta del custode” e della “Sala Nautica” e svolgimento di attività collaterali e accessorie

Il complesso del Castello D’Albertis è una prestigiosa *location* per lo svolgimento di convegni, corsi e conferenze, ma anche per ricevimenti, cene aziendali e feste private. Dal 2010 a questi eventi si sono aggiunti i riti civili e il Castello D’Albertis è tra le sedi comunali in cui è possibile celebrare il matrimonio e l’eventuale ricevimento.

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. 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 all’Affidatario** 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;
- concerti e/o recital;
- eventi privati quali feste per comunioni, compleanni, matrimoni o altro;

ulteriori ed eventuali attività da concordare preventivamente con la Direzione del Museo.

Ulteriori spazi messi a disposizione dell’Affidatario per le attività di cui al presente punto sono:

- l’edificio all’ingresso del parco denominato “Casetta del custode” per tutta la durata della concessione per una capienza massima di 15 persone ad evento o iniziativa;
- la “Sala Nautica” che l’Affidatario potrà richiedere in uso temporaneo previo ottenimento, di volta in volta, da parte della Civica Amministrazione della necessaria autorizzazione per una capienza massima di 20/25 persone ad evento o iniziativa.

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

F) - Servizio di pulizia ordinaria delle sale, dei servizi igienici, delle aree di passaggio e degli uffici

L’Affidatario sarà tenuto, a proprie spese, a garantire il servizio di pulizia ordinaria di sale, servizi igienici, uffici, torri, passaggi alle torri.

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 ottime condizioni.

Sarà facoltà dell’Affidatario 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, fermo restando la necessità di garantire una elevata qualità dei servizi stessi.

In linea di massima, attesa la complessità dell’edificio, si valutano come congrue un minimo di **n. 16 ore settimanali di pulizia** per il mantenimento del museo in condizioni igieniche accettabili ai fini dell’accoglienza del pubblico.

2. – REQUISITI PARTICOLARI

L’Affidatario dovrà garantire tramite il personale dedicato alla biglietteria la conoscenza operativa del sistema di biglietteria on-line in uso presso il Comune di Genova.

3 - CLAUSOLA SOCIALE

La Civica Amministrazione favorisce l’inserimento lavorativo delle fasce deboli e in difficoltà e la continuità lavorativa del personale dipendente dell’Affidatario uscente. Pertanto, nel rispetto delle disposizioni normative, l’Affidatario dovrà valutare nell’ambito della propria organizzazione d’impresa il rispetto della clausola sociale per il riassorbimento del personale.

Documentazione allegata:

Allegato Sub B – fac-simile Manifestazione d’interesse