



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. 36 COMMA 2 LETT. B) E 58 DEL D. LGS. 50/2016, PER L’AFFIDAMENTO IN APPALTO DEI SERVIZI DI BIGLIETTERIA, ACCOGLIENZA, PRENOTAZIONI, INFORMAZIONI, ASSISTENZA ALLA VISITA, CONTROLLO NELLE SALE E BOOKSHOP PRESSO IL MUSEO DI STORIA NATURALE “GIACOMO DORIA”, MEDIANTE PROCEDURA TELEMATICA - CIG 793305326F

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 appalto dei servizi indicati di seguito:

- a) accoglienza, biglietteria, prenotazioni e *information desk* presso il Museo di Storia Naturale “Giacomo Doria”;
- b) assistenza alla visita;
- c) controllo nelle sale;
- d) bookshop del Museo.

Luogo di svolgimento del servizio:

Museo di Storia Naturale “Giacomo Doria” ubicato in Via Brigata Liguria, 9 – Genova.

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

Responsabile del procedimento è il Funzionario Servizi Amministrativi Ezio BRENZINI 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 al presente appalto 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 diciotto (18) 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 dell'appalto: Ai sensi dell'art. 35 comma 4 del Codice, il valore massimo stimato dell'appalto è pari ad **Euro 210.000,00 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 195.000,00 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 appalto 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 appalto dei servizi di biglietteria, accoglienza, prenotazioni, informazioni, assistenza alla visita, controllo nelle sale e bookshop presso il Museo di Storia Naturale “Giacomo Doria”*”.

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 sopradetto 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 all'appalto, 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 dell'appalto.

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

L'Affidatario nello svolgimento dei servizi richiesti dovrà garantire:

A. SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, PORTINERIA, BIGLIETTERIA E INFORMATION DESK

1. Il servizio relativo all'accoglienza, portineria, biglietteria e *information desk* comprende:

a) la gestione della portineria con la collaborazione nella spedizione e nella ricezione della posta;

b) l'attività di biglietteria, quale prima interfaccia tra il Museo e il visitatore, riveste un'importanza fondamentale anche in termini di accoglienza, controllo accessi e disponibilità a fornire informazioni che dovranno essere sempre curate con attenzione, in particolare nelle occasioni delle mostre temporanee e di altre iniziative previste, di volta in volta, nel Museo e afferenti all'intero sistema museale cittadino. Tale attività comporta il presidio del locale biglietteria del Museo e consiste nel gestire, verificare ed emettere le diverse tipologie di bigliettazione (interi, ridotti, card, etc.);

c) 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 o altri enti preposti in occasione di iniziative e mostre, la gestione del servizio di prenotazione e di prevendita 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. L'Affidatario dovrà versare alla Civica Amministrazione, con cadenza mensile, tutti gli introiti derivanti dalla bigliettazione di cui al presente punto;

d) la gestione del servizio di *information desk*;

e) la gestione, se richiesta dal visitatore, del servizio di noleggio di audioguide, palmari e altro materiale informativo con percorsi differenziati per categorie di utenti.

2. 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.

3. 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 darne informazione agli Uffici e, se le dimensioni lo consentono, consegnare buste e pacchi presso gli Uffici 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 dell'Affidatario, 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.

4. L'Affidatario dovrà utilizzare 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:

- l'Affidatario assumerà la titolarità degli incassi da bigliettazione, versando totalmente la somma in favore del Comune, così regolata: l'Affidatario garantirà la corresponsione alla Civica Amministrazione. La corresponsione al Comune di tali introiti, con cadenza mensile, avverrà dietro emissione di fattura da parte della Civica Amministrazione con imposizione di IVA di legge;

- il lay-out dei biglietti, comunque realizzati ed emessi, verrà approvato congiuntamente con la Direzione del Museo;

- 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 dall'Affidatario;

- l'Affidatario 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 esposti gli introiti giornalieri suddivisi per tipologia di biglietto venduto;

- l'Affidatario 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;

- l'Affidatario 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 dell'Affidatario 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.

5. Nell'ambito della biglietteria dovrà essere attivo il servizio di *information desk*, presso il quale verranno fornite le informazioni, anche in lingua inglese e in un'altra lingua straniera, inerenti all'esposizione e alle iniziative del Museo di Storia Naturale, dei musei cittadini, delle attrazioni presenti in 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 dalla Civica 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, e pertanto ogni cura dovrà essere dedicata a tale aspetto.

6. E' facoltà dell'Affidatario attivare, a proprie spese, un servizio di noleggio di materiale informativo e divulgativo, costituito da audioguide, guide palmari, ecc., i cui contenuti e modalità e saranno concordati con la Direzione del Museo.

7. Presso il complesso biglietteria e *information desk* funzionerà il servizio di guardaroba. Questo sarà articolato in modalità diverse, secondo l'età e l'esigenza dei visitatori singoli e in gruppo:

- le scolaresche e le comitive giovanili in genere potranno depositare gli zaini in zone dedicate, al fine di non gravare sia sul deposito sia sul servizio di ritiro presso il personale addetto.

8. 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.

B. SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA VISITA

1. 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 espositive, indicando la presenza di una mappa del Museo all'inizio di ogni sala, delle attività didattiche che eventualmente siano in programma e dei relativi orari, delle iniziative e manifestazioni che si svolgono nel Museo.

2. Durante il periodo di apertura al pubblico il piano terra e il primo piano dovranno essere presidiati anche tramite il sistema di telecamere a circuito chiuso.

Per ciascun turno saranno presenti un Addetto e un Capo Operativo.

La figura del Capo Operativo avrà responsabilità in ordine alla qualità del servizio e sarà tenuto a suggerire e predisporre, con il consenso della Direzione del Museo, ogni intervento che migliori la qualità di detto servizio.

3. Se l'Addetto, per qualsiasi necessità, dovesse allontanarsi dal piano, dovrà prima segnalarlo al Capo Operativo che provvederà ad evitare che il pubblico rimanga privo di eventuale assistenza.

4. In caso di accesso all'interno della struttura museale da parte di visitatori disabili, qualora questi ultimi manifestassero la necessità di un ausilio per superare eventuali barriere architettoniche, il personale addetto è tenuto ad adottare i sistemi in uso quali, ad esempio, ascensori, scivoli o montascale, per facilitare il superamento delle barriere architettoniche o, per i casi non previsti, informare prontamente il Capo Operativo.

Questi ultimi, abilitati all'utilizzo degli ausili tecnici per l'autonomia delle persone e, in particolare, delle persone disabili, interverranno in maniera competente e adeguata al caso. Ciò in considerazione del fatto che la qualità del servizio museale deve essere espressione di una cultura di accoglienza che nell'attenzione alle necessità e ai bisogni dei diversamente abili trova un suo prezioso punto di eccellenza. Particolare attenzione e disponibilità dovranno essere rivolte verso tutte le tipologie di pubblico: sia l'Addetto che il Capo Operativo, ad esempio, provvederanno ad aiutare anziani e donne con carrozzine per superare eventuali ostacoli come le scale dall'atrio alle sale espositive.

5. Qualora si manifestasse improvvisamente, fra i visitatori o fra gli stessi addetti ai servizi in oggetto, un'emergenza sanitaria, è specifico compito degli addetti, senza creare stati di panico, ma senza sottovalutare i sintomi, avvisare immediatamente il Pronto Soccorso e il proprio Capo Operativo.

6. L'Affidatario dovrà fornire al personale addetto ai rapporti con il pubblico divisa e cartellino di riconoscimento identificativo, da concordarsi con l'Amministrazione.

7. Periodicamente - con modalità da concordarsi con l'Amministrazione e, di norma, almeno ogni sei mesi - la qualità del servizio dovrà essere monitorata con sondaggi, questionari o interviste rivolte ai visitatori.

C. SERVIZIO DI CONTROLLO NELLE SALE

1. Il servizio di controllo nelle sale comporta la custodia delle sale espositive, un attento e costante sopralluogo sul percorso museale al fine di verificare il corretto stato e posizionamento dei reperti e dei materiali esposti e il monitoraggio del comportamento dei visitatori, onde evitare pericoli di danneggiamento e/o di furto.

2. Il servizio dovrà prevedere, per ogni giorno di apertura al pubblico, l'apertura e la chiusura del cancello e del portone, una visita ricognitiva iniziale al fine di riscontrare che durante il periodo di chiusura non si siano verificati eventi non controllati (furti, danneggiamenti, guasti, infiltrazioni, etc.). Qualora questi eventi si dovessero verificare se ne darà immediato rapporto alla Direzione del Museo, e contestualmente si attiveranno gli interventi del caso.

Durante tale visita ricognitiva verranno aperti i locali e controllate le serrature di porte e finestre, verificando che non abbiano subito forzature o manomissioni, così come verranno attivati gli impianti (computer, monitor e sistema di videosorveglianza dell'area di ingresso e delle sale, etc.)

che dovranno essere operativi durante la visita del pubblico; ogni guasto o malfunzionamento dovrà essere prontamente segnalato alla Direzione del Museo.

3. Analogamente, verrà effettuata una identica ricognizione al termine dell'orario di apertura, rilevando ogni evento che sia intervenuto sulle vetrine, sulle attrezzature e sulle strutture dell'edificio. Nel corso di tale ricognizione verranno spenti gli impianti espositivi e, laddove presenti, multimediali. Ogni guasto o malfunzionamento dovrà essere segnalato alla Direzione del Museo, e si attiveranno contestualmente le procedure di riparazione e gli interventi del caso.

4. Durante il periodo di apertura al pubblico l'Addetto dovrà essere in costante rapporto con il Capo Operativo eventualmente attraverso un impianto di radio portatile dotato di auricolare dato in dotazione al personale dall'Affidatario e dallo stesso mantenuto in efficienza, al fine di non disturbare i visitatori e operare con la massima discrezione.

5. L'Addetto dovrà controllare le sale transitando all'interno dei percorsi espositivi.

6. E' richiesto al personale presente nelle sale di svolgere un attivo controllo sui visitatori per prevenire e scoraggiare eventuali atti vandalici mantenendo, nel contempo, un atteggiamento discreto e attento alle esigenze, aspettative, età e necessità degli stessi.

7. Il servizio è previsto anche in occasione di esposizioni, concerti, conferenze, eventi culturali e altre attività organizzate dal Museo. In quest'ambito si inserisce l'estensibilità dell'orario di servizio degli Addetti e del Capo Operativo fino alla conclusione dell'iniziativa; successivamente verranno riposti gli strumenti e si provvederà alla corretta chiusura del Museo.

8. Il servizio comprende l'uso, la puntuale verifica del funzionamento e la manutenzione ordinaria dell'impianto di videosorveglianza.

9. Il personale è tenuto a segnalare prontamente alla Direzione del Museo eventuali malfunzionamenti di strutture espositive (comprese quelle illuminotecniche) nonché di impianti e attrezzature, e contestualmente si provvederà a chiamare l'adeguata assistenza, in considerazione del fatto che la qualità dei servizi museali resi al pubblico sono strettamente connessi alla piena efficienza e alla sicurezza delle strutture.

10. Il servizio dovrà comprendere la gestione della sicurezza con la nomina del Capo Operativo responsabile dell'emergenza ai sensi del Testo Unico emanato con D.Lgs. 09.04.2008 n. 81 e successive modificazioni e integrazioni introdotte ex lege 7 luglio 2009 n. 88 e D.Lgs. 3 agosto 2009 n. 106 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Capo Operativo dovrà avere attestazione di idoneità per la prevenzione incendi sempre ai sensi del Testo Unico emanato con D.Lgs. 09.04.2008 n. 81 e s.m.i., e dovrà essere dotato, a totale carico e responsabilità dell'Affidatario, di dispositivi individuali di protezione e di attrezzature idonee al pronto intervento (maschera monofacciale con filtro, guanti, coperte, cassetta di pronto soccorso, torce elettriche ricaricabili, ricetrasmittenti, nastro di segnalazione e ogni altro dispositivo previsto dal citato D. L.gs. 81/2008 - Testo Unico sulla sicurezza e salute delle lavoratrici e dei lavoratori nei luoghi di lavoro e s.m.i.).

I Capi Operativi dovranno essere adeguatamente formati e obbligatoriamente partecipare ai corsi annuali di addestramento per la gestione della sicurezza.

I Capi Operativi avranno inoltre il compito di far rispettare le norme di sicurezza previste e di controllare l'efficienza degli impianti e l'accessibilità delle vie di fuga, compilando l'apposito rapportino giornaliero.

E' obbligo per l'Affidatario garantire la presenza di almeno una figura professionale adeguatamente formata in materia di prevenzione incendi alto rischio e almeno due figure professionali adeguatamente formate in materia di prevenzione incendi medio rischio.

L'Affidatario, sempre ai sensi del D.Lgs. 09.04.2008 n. 81 e successive modificazioni e integrazioni introdotte ex lege 7 luglio 2009 n. 88 e D.Lgs. 3 agosto 2009 n. 106 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, dovrà provvedere alla nomina di un preposto alla sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori dipendenti della propria Società.

D. BOOKSHOP DEL MUSEO

1. L'Affidatario si impegna a gestire in autonomia il punto vendita del Museo.

2. La gestione del servizio deve prevedere:

- la normale vendita di articoli di libreria e oggettistica, con particolare attinenza alle Scienze Naturali procurati e proposti alla clientela dall'Affidatario stesso;

- tutto il materiale in vendita deve essere preventivamente approvato dalla Direzione del Museo che può, in ogni momento, richiedere l'eventuale ritiro di prodotti non più ritenuti idonei;

- 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 dell'Affidatario per: pubblicazioni, gadget e materiale vario dei Civici Musei (merchandising museale) prodotto e/o fornito direttamente dal Comune di Genova e dato in consegna all'Affidatario. Tale servizio sarà svolto senza alcun onere da parte del Comune in favore dell'Affidatario stesso;

• 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 di Storia Naturale o dal Comune di Genova, che dovranno essere versati al Comune per intero con apposita causale rispetto ai versamenti degli incassi da bigliettazione.**

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