



CITTÀ DI SALUZZO

Telefono: 0175.211311 Fax: 0175.211328

Partita IVA e Codice Fiscale: 00244360046

<http://www.comune.saluzzo.cn.it>

PALAZZO CIVICO – via Macallè, 9 – Saluzzo

PALAZZO ITALIA (Serv. Persona e Demografici) – piazza Cavour, 12

MUNICIPIO DI CASTELLAR – via Maestra, 25

email: protocollo@comune.saluzzo.cn.it | P.E.C.: protocollo@pec.comune.saluzzo.cn.it



2)

PROGETTO PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CULTURALI E TURISTICI DELLA CITTA' DI SALUZZO

PROGETTO DI SERVIZIO DI CUI ALL'ART. 41 comma 12

D.LGS 36/2023 e smi

Sezione 2.a

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO PRESTAZIONALE DI AFFIDAMENTO

PER IL PERIODO DAL 01.07.2026 AL 30.06.2031

CIG BA88BF106A

INDICE

ART. 1 - Oggetto	3
ART. 2 – Finalità.....	4
ART. 3 – Caratteristiche e descrizione dei servizi – modalità di realizzazione	5
A) ARCHIVIO	5
B) BIBLIOTECA	7
C) MUSEI	10
D) UFFICIO IAT / PORTA DI VALLE	14
E) SALONE DELLE CONGREGAZIONI – ANTICO PALAZZO COMUNALE	20
F) PULIZIA	21
G) IL TEMPO RITROVATO	25
H) SERVIZI INTEGRATIVI A RISCHIO D'IMPRESA	26
Servizi informatizzati	26
Bookshop nei musei e ufficio IAT – Porta di Valle.....	28
Servizi educativi	30
Tour operator incoming	31
I) COMUNICAZIONE	33
Art. 4 Servizi aggiuntivi	34
Art. 5 - Funzioni in capo al Comune.....	35
Art. 6 - Funzioni in capo al contraente	37
Art. 7 - Requisiti degli operatori.....	38
Art. 8 - Disposizioni sulla manodopera impiegata, clausole sociali e osservanza delle norme di C.C.N.L., previdenziali e assistenziali	40
Art. 9 - Formazione del personale.....	42
Art. 10 - Disposizione sui servizi / Codice di comportamento	43
Art. 11 - Altro personale	44

Art. 12 - Norme in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	44
Art. 13 - Durata del contratto.....	45
Art. 14 - Corrispettivo e valore stimato del contratto	46
Art. 15 - Revisione prezzi.....	48
Art. 16 - Pagamento.....	48
Art. 17 - Sopralluogo	50
Art. 18 - Referenti.....	50
Art. 19 - Stipula del contratto	50
Art. 20 - Emissione di ordine in pendenza di stipulazione del contratto	51
Art. 21 - Deposito cauzionale definitivo.....	51
Art. 22 - Divieto di cessione del contratto e del credito	52
Art. 23 - Subappalto	52
Art. 24 - Procedura di insolvenza o impedimento alla prosecuzione dell'affidamento con l'esecutore designato	53
Art. 25 - Verifica di conformità	54
Art. 26 - Inadempienze e penalità	54
Art. 27 - Modalità di applicazione delle penalità	56
Art. 28 - Sospensione dei pagamenti	56
Art. 29 - Risoluzione del contratto	56
Art. 30 - Clausola risolutiva espressa.....	57
Art. 31 - Obblighi relativi alla Tracciabilità dei flussi finanziari	58
Art. 32 - Riferimenti normativi	58
Art. 33 - Spese contrattuali	58
Art. 34 - Tutela della riservatezza e trattamento dei dati personali	58
Art. 35 - Controversie.....	59

ART. 1 - Oggetto

Il presente capitolato ha ad oggetto la gestione dei servizi culturali e turistici nel prosieguo descritti per il periodo di 5 anni a partire dal 1.07.2026:

- A. **ARCHIVIO:** servizio di custodia/consultazione/gestione dell'Archivio storico e dell'Archivio corrente;
- B. **BIBLIOTECA:** servizio di gestione della Biblioteca civica;
- C. **MUSEI:** Servizio di gestione delle attività di accoglienza/assistenza/visita dei Musei civici;
- D. **UFFICIO IAT (informazione e accoglienza turistica) / PORTA DI VALLE:** servizio di gestione dell'Ufficio di informazione e accoglienza turistica e Porta di Valle – Terre del Monviso;
- E. **SALONE DELLE CONGREGAZIONI - ANTICO PALAZZO COMUNALE (in concessione):** servizio di prenotazione/accolgienza/assistenza nell'utilizzo della sala;
- F. **PULIZIA:** servizi di pulizia presso i musei;
- G. **TEMPO RITROVATO:** attività di segreteria per il progetto "Tempo ritrovato – Università della Terza età";
- H. **SERVIZI INTEGRATIVI (a rischio d'impresa – in concessione):** Servizi informatizzati (Biglietterie e Centro unico di informazione e prenotazione) / Bookshop nei musei e presso Ufficio IAT / Servizi educativi Musei-Biblioteca-Archivio / Tour operator incoming;
- I. **COMUNICAZIONE E PROMOZIONE:** azioni di promozione delle iniziative presso i beni culturali cittadini e sul territorio.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 58 del D. Lgs 36/2023, non si ritiene possibile procedere ad una suddivisione in lotti del presente affidamento per la necessità di garantire una progettazione integrata ed un coordinamento unitari dei servizi previsti: questi ultimi costituiscono un *unicum* trovando, pertanto, la loro ottimizzazione tecnica, economica, funzionale e prestazionale attraverso un modello di gestione necessariamente integrato.

In particolare, il Committente ha preso in considerazione il fatto che gran parte dei servizi in affidamento ha ad oggetto prestazioni sovrapponibili e/o che si inseriscono nel medesimo iter organizzativo (a titolo esemplificativo, la promozione/ideazione di tour speciali sul territorio cittadino e la vendita di biglietti dei Musei). Conseguisce l'evidente necessità di procedere con un affidamento unico, al fine di evitare una duplicazione delle medesime prestazioni, da parte di

differenti operatori economici, con potenziale diseconomicità per il Committente. Infine la creazione di un unico centro di prenotazione e di un'unica piattaforma di vendita come tour operator incoming costituisce garanzia indispensabile al miglioramento delle condizioni di fruizione, consentendo ai turisti/visitatori, con un'unica transazione, di acquistare molteplici servizi (biglietti, visite speciali etc.) ed evitare che gli stessi, sulla base del servizio acquistato, debbano rivolgersi a più operatori economici e/o effettuare diverse operazioni di acquisto su differenti piattaforme.

Sono compresi nel contratto tutte le prestazioni e le forniture, anche accessorie, necessarie per dare il servizio completamente compiuto secondo le condizioni stabilite dal presente capitolato prestazionale, ivi compreso il servizio di pulizia. Sono altresì compresi, senza ulteriori oneri per il Committente, i potenziamenti e le soluzioni migliorative contenute nell'offerta tecnica presentata dall'aggiudicatario e non espressamente rifiutate dalla Stazione appaltante.

L'esecuzione dei servizi è sempre e comunque effettuata secondo le regole dell'arte e la ditta affidataria deve conformarsi alla massima diligenza nell'adempimento dei propri obblighi; trova sempre applicazione l'articolo 1374 del codice civile.

ART. 2 – Finalità

Obiettivo del Comune di Saluzzo è quello di valorizzare il prezioso patrimonio storico, artistico, culturale della Città attraverso il miglioramento della qualità dei servizi offerti e la promozione di attività ed eventi che possano diffondere la conoscenza del patrimonio stesso e ampliare il numero di fruitori.

I servizi così come specificati negli articoli seguenti comprendono quindi tutte le attività necessarie per consentire il normale accesso al pubblico e il pieno utilizzo delle strutture e dei servizi ivi attivati, attraverso le opportune operazioni di predisposizione dei documenti, controllo, gestione, assistenza e guida ai fruitori/turisti in armonia con le direttive fornite dal Committente attraverso Regolamenti e Responsabili dei Servizi. Comprendono altresì tutte le attività di promozione e valorizzazione del patrimonio storico, artistico e culturale in coerenza con il progetto presentato dalla Ditta in sede di gara.

Il presente capitolato fa riferimento all'art. 180 comma 3 del D. Lgs. 36/2023, trattandosi di contratto misto di concessione e appalto. L'elemento di natura concessoria richiede pertanto l'assunzione in capo al concessionario del rischio operativo legato alla gestione dei servizi. La sostenibilità del contratto è altresì garantita dalla commistione di servizi in gestione e servizi in

concessione, sviluppati in un'ottica di integrazione e coordinamento.

ART. 3 – Caratteristiche e descrizione dei servizi – modalità di realizzazione

A) ARCHIVIO

Il servizio consiste nella gestione delle attività di custodia/consultazione/gestione dell'Archivio storico e corrente comunale e comprende in maniera esemplificativa e non esaustiva:

- apertura, chiusura, attivazione e disattivazione degli impianti d'allarme relativi ai locali di accesso al pubblico e a quelli adibiti a deposito negli orari di apertura del servizio;
- accoglienza, informazione e assistenza del pubblico, sia direttamente che tramite telefono, corrispondenza, mail (comprese le ricerche da effettuarsi su richiesta di Uffici comunali o utenti privati, con redazione di una relazione ed eventuale digitalizzazione dei documenti da trasmettersi via mail);
- ogni fase del trattamento dei documenti a fini della consultazione;
- revisione e aggiornamento delle banche dati e degli inventari esistenti;
- catalogazione e inventariazione di eventuali nuovi fondi versati in archivio;
- trasferimento del materiale dall'archivio corrente all'archivio di deposito con realizzazione delle procedure di selezione conservativa e distruzione del materiale documentale di scarto;
- collaborazione con il personale comunale nella gestione dell'archivio corrente digitale e nei flussi documentali, nonché supporto nella stesura e realizzazione di progetti di digitalizzazione documentale;
- redazione giornaliera dei dati di flusso del pubblico;
- gestione dei materiali informativi, d'indagine statistica e comunque inerenti all'accoglienza del pubblico, compresa la creazione di strumenti di corredo per rendere più rapida e agevole la consultazione;
- tutti gli adempimenti tecnici, progettuali, organizzativi, promozionali e gestionali necessari allo svolgimento di attività di valorizzazione dell'Archivio storico e dello spazio "Ar.co – archivio contemporaneo" (es. visite e attività didattiche per le scuole; mostre; gestione dei social media e di eventuali siti web; ecc.);
- uso diretto e ausilio al pubblico nell'uso delle apparecchiature informatiche e multimediali;
- pronta segnalazione agli uffici comunali competenti di eventuali malfunzionamenti

- d'impianti e attrezzature e, in generale, di ogni eventuale disservizio di carattere tecnico;
- gestione delle situazioni di pericolo e/o emergenza (con utilizzo dei mezzi antincendio, ed interventi di primo soccorso)
- vigilanza affinché il pubblico rispetti le norme di comportamento all'interno dell'archivio.

Lo svolgimento delle suddette attività prevede un continuo confronto con il/la Responsabile comunale del Servizio che interverrà per indicare le eventuali priorità di azione e definire la congiuntamente la programmazione annuale delle iniziative.

Le suddette attività si svolgeranno prevalentemente nelle seguenti sedi:

- presso Archivio storico, collocato al piano secondo della struttura ottocentesca dell'immobile La Castiglia, piazza Castello;
- presso Ufficio Protocollo, collocato al piano primo del Palazzo municipale, via Macallè 9;
- presso spazio "Ar.co – archivio contemporaneo", collocato al piano primo dell'immobile La Castiglia, piazza Castello.

Eventuali altre sedi utilizzate dalla committenza per l'archivio corrente saranno comunicate con adeguato anticipo.

Per lo svolgimento di tale servizio, si richiede la prestazione di un monte ore complessivo annuale così suddiviso:

- **730 ore** per l'apertura al pubblico dell'Archivio storico nei seguenti giorni ed orari: mercoledì e venerdì ore 10-17;
- **400 ore** per l'attività di back office ovvero di supporto agli uffici comunali per la gestione dell'archivio corrente e nel servizio di protocollo, da svolgersi secondo una programmazione concordata con il Committente, presso sedi comunali e/o in smart working;
- **156 ore** per le attività di back e front office collegate allo spazio "Ar.co – archivio digitale" da svolgersi secondo una programmazione concordata con gli uffici dei Servizi culturali del Committente;

Il Committente mantiene comunque la facoltà di modificare i suddetti orari di apertura al pubblico dell'Archivio storico nell'ottica di miglioramento del servizio e di maggior rispondenza alle esigenze degli utenti. A tal proposito l'Esecutore dovrà assicurare la più ampia disponibilità a modifiche, integrazioni o riorganizzazioni richieste dal Comune, per tutta la vigenza del contratto.

Le eventuali chiusure in occasione delle festività natalizie ed estive verranno programmate e

concordate annualmente con il Committente. Le ore non svolte per eventuali chiusure dovranno essere destinate ad attività di back-office e/o aperture straordinarie ovvero a progetti specifici individuati dal Committente e dovranno essere adeguatamente programmate (con possibilità anche di orari festivi, serali e notturni nel caso di aperture straordinarie).

Il **personale addetto** dovrà essere in possesso dei seguenti **requisiti**: Diploma di Archivistica, Paleografia e Diplomatica e/o Laurea magistrale in Archivistica e Biblioteconomia (LM5) o titoli equiparati ed equipollenti in base alla normativa vigente; esperienza almeno annuale in servizi analoghi; avere una buona conoscenza della lingua inglese e/o francese, nonché una buona conoscenza dei software informatici più diffusi (Word, Excel, Power Point, ecc.) e delle piattaforme digitali di archiviazione attualmente utilizzate dal Comune di Saluzzo (Sipal e Technical Design).

Per le ore destinate all'attività di back e front office collegate allo spazio "Ar.co – archivio digitale" potrà essere impegnato personale in possesso di Diploma di scuola secondaria di secondo grado purché in possesso di adeguata formazione preliminare sugli ambiti specifici di attività (formazione effettuata con costi a carico della ditta affidataria in accordo con il Committente).

Le modalità del servizio (in particolar modo la gestione del rapporto con l'utenza e le modalità di valorizzazione del servizio) dovranno essere proposte dall'Esecutore nell'ambito del progetto di gestione e dovranno coordinarsi e integrarsi in maniera sinergica con la gestione dei servizi inerenti i musei e la biblioteca; le proposte di attività di visita e consultazione didattica dovranno esser esposte nell'ambito del progetto per i Servizi integrativi/Servizi educativi.

B) BIBLIOTECA

Il servizio consiste nella gestione delle attività di accoglienza, catalogazione e promozione alla lettura della Biblioteca civica "Lidia Rolfi Beccaria", sita in piazza Montebello 1 e comprende in maniera esemplificativa e non esaustiva:

- apertura, chiusura, attivazione e disattivazione degli impianti d'allarme relativi ai locali di accesso negli orari di apertura del servizio;
- accoglienza, informazione e assistenza del pubblico, sia direttamente che tramite telefono, corrispondenza, mail, social media e siti web comunali;
- gestione prestiti e servizio di consultazione presso il primo piano della biblioteca (Sezione Ragazzi) e il secondo piano (Sezione Adulti);

- redazione giornaliera dei dati di flusso del pubblico;
- gestione dei materiali informativi, d'indagine statistica e comunque inerenti all'accoglienza del pubblico;
- redazione delle liste d'acquisto;
- ogni adempimento relativo alla raccolta, catalogazione, conservazione, archiviazione, consultazione dei libri o altri materiali, comunque editi o pubblicati su qualsiasi supporto;
- ideazione e progettazione di attività di valorizzazione della Biblioteca per differenti target (bambini, famiglie, adolescenti, giovani adulti, adulti, ecc.) e svolgimento di tutti i relativi adempimenti tecnici, organizzativi, promozionali e gestionali;
- tutti gli adempimenti tecnici, progettuali, organizzativi, promozionali e gestionali necessari allo svolgimento di attività di valorizzazione della Sezione Ragazzi, comprese le attività del progetto "Nati per leggere" e le brevi visite precognitive del servizio per le scolaresche (che dovranno essere svolte, entrambe, gratuitamente per gli utenti), nonché le visite e i laboratori didattici per le scuole, che rientrano nei servizi "a rischio di impresa";
- collaborazione nell'organizzazione e gestione di eventi ed iniziative in collaborazione con enti ed associazioni la cui sede è all'interno dello spazio socio-culturale "Il Quartiere", sito in piazza Montebello (con particolare attenzione al Centro famiglie e allo Spazio Giovani);
- partecipazione a incontri periodici di coordinamento delle attività del "Quartiere" per la definizione di un calendario coordinato di iniziative;
- ideazione e progettazione di attività per differenti target (bambini, famiglie, adolescenti, giovani adulti, adulti, ecc.)
- uso diretto e ausilio al pubblico nell'uso delle apparecchiature informatiche e multimediali;
- pronta segnalazione agli uffici comunali competenti di eventuali malfunzionamenti d'impianti e attrezzature e, in generale, di ogni eventuale disservizio di carattere tecnico;
- gestione delle situazioni di pericolo e/o emergenza (con utilizzo dei mezzi antincendio ed interventi di primo soccorso);
- vigilanza affinché il pubblico rispetti le norme di comportamento all'interno della Biblioteca.

Lo svolgimento delle suddette attività prevede un continuo confronto con il/la Responsabile

comunale del Servizio che interverrà per indicare le eventuali priorità di azione e definire congiuntamente la programmazione annuale delle iniziative.

Per lo svolgimento di tale servizio si richiede la prestazione di un monte ore complessivo annuale di **4.108 ore** nei seguenti orari:

- lunedì 13.00 - 18.30
- martedì ore 10.00-18.30
- mercoledì 10.00-18.30
- giovedì 10.00-18.30
- venerdì 13.00-18.30
- sabato 10.00-13.00

Il Committente mantiene la facoltà di modificare nel corso del contratto gli orari di apertura al pubblico della Biblioteca nell'ottica di miglioramento del servizio e di maggior rispondenza alle esigenze degli utenti. A tal proposito l'Esecutore dovrà assicurare la più ampia disponibilità a modifiche, integrazioni o riorganizzazioni richieste dal Comune, per tutta la vigenza del contratto.

Le eventuali chiusure in occasione delle festività natalizie ed estive verranno programmate e concordate annualmente con il Committente. Le ore non svolte per eventuali chiusure dovranno essere destinate ad attività di back-office e/o aperture straordinarie ovvero a progetti specifici individuati dal Committente e dovranno essere adeguatamente programmate (con possibilità anche di orari festivi, serali e notturni nel caso di aperture straordinarie).

Il **personale addetto** dovrà essere in possesso dei seguenti **requisiti**:

- per il personale addetto alla Sezione Ragazzi: Diploma di Scuola secondaria di secondo grado e titolo professionale di aiuto bibliotecario rilasciato da enti accreditati ovvero Laurea magistrale in Archivistica e Biblioteconomia (LM5) o titoli equiparati ed equipollenti in base alla normativa vigente; esperienza almeno triennale in servizi analoghi; avere una buona conoscenza della lingua inglese e/o francese, nonché una buona conoscenza dei software informatici più diffusi (Word, Excel, Power point, ecc.);
- per il personale addetto alle altre sezioni: Diploma di Scuola secondaria di secondo grado ed esperienza almeno biennale in servizi analoghi; avere una buona conoscenza della lingua inglese e/o francese, nonché una buona conoscenza dei software informatici più diffusi.

Le modalità di gestione del servizio dovranno essere proposte dall'Esecutore nell'ambito del

progetto di gestione e dovranno coordinarsi e integrarsi in maniera sinergica con le attività svolte e dirette dal personale dipendente del Comune addetto al Servizio in questione. Si richiede in particolare di specificare, all'interno del progetto di gestione, le modalità di organizzazione del personale, il n. di operatori coinvolti, la gestione del rapporto con l'utenza, le modalità di valorizzazione del servizio (coordinate con quelle dell'archivio e dei musei). Le proposte delle attività di visita e i laboratori didattici dovranno essere esposti nell'ambito del progetto per Servizi integrativi / Servizi educativi.

C) MUSEI

Il servizio consiste nella gestione delle attività di accoglienza, assistenza e visita presso le seguenti sedi museali:

- Antico Palazzo comunale con Pinacoteca Matteo Olivero e annessa Torre civica, sita in Salita al Castello n. 26
- Casa Cavassa, sita in via San Giovanni n. 5
- Casa Pellico, sita in piazzetta dei Mondagli n. 5
- Castiglia, sita in piazza Castello.

Il servizio di **Accoglienza ed Assistenza** comprende in maniera esemplificativa e non esaustiva:

- apertura e chiusura dei locali, attivazione e disattivazione degli impianti d'allarme, nonché dei video e delle postazioni multimediali negli orari di apertura al pubblico;
- visite ricognitive in apertura e chiusura;
- presidio dell'accesso e degli spazi espositivi;
- attivo controllo sull'ingresso e sull'uscita del pubblico con regolamentazione dei flussi;
- gestione della biglietteria;
- redazione giornaliera dei dati di flusso del pubblico, nonché redazione di statistiche giornaliere, mensili e annuali;
- realizzazione di indagini statistiche sulle caratteristiche dei visitatori tramite un'analisi quantitativa e qualitativa;
- gestione dei materiali informativi e di ogni altro strumento inerente all'accoglienza del pubblico;
- servizio di accoglienza ed informazione, svolto sia direttamente che tramite telefono, corrispondenza, mail;

- effettuazione di un servizio di prima accoglienza per i visitatori con fornitura di informazioni generali sul museo e sulle sue collezioni e/o informazioni generali di carattere turistico della città;
- assistenza e accompagnamento dei visitatori lungo il percorso museale con attenzione alle loro esigenze;
- attivazione di azioni di *customer care*, mediante la somministrazione di questionari di gradimento dell'offerta museale (da compilare in forma anonima) ai visitatori e raccolta degli stessi, con trasmissione periodica di *feed back* al Committente;
- uso diretto e ausilio nell'uso delle postazioni informatiche e multimediali;
- pronta segnalazione di eventuali malfunzionamenti d'impianti e attrezzature, e, in generale, di ogni eventuale disservizio di carattere tecnico;
- gestione delle situazioni di pericolo e/o emergenza (con utilizzo dei mezzi antincendio ed interventi di primo soccorso)
- controllo attivo e continuo per garantire la sicurezza delle persone, l'integrità delle opere esposte, degli arredi e degli ambienti onde evitare pericoli di danneggiamento e di furto, con pronta segnalazione di ogni inconveniente riscontrato;
- controllo del rispetto delle norme per l'accesso ai musei, della normativa in materia di sicurezza da parte dei visitatori e delle norme di comportamento all'interno dei musei.

Lo svolgimento delle suddette attività prevede un continuo confronto con il/la Responsabile comunale del Servizio che interverrà per indicare le eventuali priorità di azione e definire congiuntamente la programmazione annuale delle iniziative.

Per lo svolgimento di tale servizio si richiede la prestazione di un monte ore complessivo annuale di **8000 ore** di cui 7.800 ore per lo svolgimento del servizio di apertura al pubblico secondo gli orari e le modalità specificati nella Relazione tecnico-illustrativa e 200 ore per eventuali aperture straordinarie (comprese tutte le attività preparatorie e gestionali funzionali a tali aperture) ovvero per progetti di valorizzazione specifici individuati dal Committente (es. visite guidate istituzionali, esposizione temporanee, convegni, ecc.): tali ore dovranno essere adeguatamente programmate in accordo con il Committente (con possibilità anche di orari festivi, serali e notturni).

Il Committente mantiene comunque la facoltà di modificare gli orari di apertura di ciascun museo nell'ottica di miglioramento del servizio e di maggior rispondenza alle esigenze dei

visitatori. L'Esecutore dovrà assicurare la più ampia disponibilità a modifiche, integrazioni o riorganizzazioni richieste dal Comune, per tutta la vigenza del contratto.

Inoltre, come indicato nella Relazione tecnico-illustrativa, per il **sito “La Castiglia”** si precisa che annualmente qui sono ospitate ogni anno delle esposizioni temporanee, la cui gestione dei servizi di biglietteria e di assistenza è inserita nel budget di ciascuna mostra e viene di volta in volta definita in accordo con l'ente promotore e/o curatore dell'iniziativa (attraverso l'attivazione di eventuali servizi aggiuntivi). Tra le esposizioni temporanee sopra citate si inserisce la **mostra fotografica** realizzata in collaborazione con la Fondazione Artea, i cui orari di apertura sono indicati nella Relazione tecnico-illustrativa.

Qualora si prosegui nello svolgimento di tale mostra durante l'affidamento del presente contratto, il Committente provvederà all'incarico di un servizio aggiuntivo per l'assistenza (n. 1 o 2 operatori) e la biglietteria (n. 1 operatore), richiedendo all'Esecutore di farsi carico delle spese per l'apertura dei musei nei medesimi orari (spese che trovano la copertura negli introiti della biglietteria, che il Comune riconosce all'Esecutore senza trattenere alcuna royalty come indicato nei paragrafi successivi relativi a “Servizi integrativi a rischio d'impresa”).

La gestione del servizio e del monte ore lavorativo dovrà essere unitaria in un'ottica di integrazione e sussidiarietà fra i musei del sistema.

Il servizio di **Visita** comprende:

- apertura e chiusura dei locali, attivazione e disattivazione degli impianti d'allarme, nonché dei video e delle postazioni multimediali negli orari di apertura al pubblico;
- tutti gli adempimenti tecnici, progettuali, organizzativi, promozionali e gestionali necessari allo svolgimento della visita dei musei, sia libera che organizzata e/o accompagnata, compresa la gestione del calendario e delle prenotazioni;
- gestione di tutti i tipi di visite museali (ad esempio: a orari fissi, su prenotazione, per pubblico generico, per gruppi scolastici e non, a tema, a carattere divulgativo, in lingua straniera);
- uso diretto e ausilio nell'uso delle postazioni informatiche e multimediali;
- pronta segnalazione di eventuali malfunzionamenti d'impianti e attrezzature e, in generale, di ogni eventuale disservizio di carattere tecnico;
- gestione delle situazioni di pericolo e/o emergenza (con utilizzo dei mezzi antincendio ed interventi di primo soccorso)
- controllo attivo e continuo per garantire la sicurezza delle persone, l'integrità delle opere

esposte, degli arredi e degli ambienti onde evitare pericoli di danneggiamento e di furto, con pronta segnalazione di ogni inconveniente riscontrato;

- controllo del rispetto delle norme per l'accesso ai musei, della normativa in materia di sicurezza da parte dei visitatori e delle norme di comportamento all'interno dei musei

Per tutte le attività relative al servizio "Visita" l'Esecutore si assume ogni onere organizzativo ed economico, compreso il **rischio d'impresa**, con facoltà di esigere dall'utenza un corrispettivo atto a coprire tutte le spese connesse (dalla progettazione all'effettuazione, compreso l'ulteriore personale addetto necessario).

Le proposte di visite devono seguire le linee di sviluppo dello storytelling territoriale e configurarsi il più possibile come "esperienze" che facciano assaporare al visitatore/turista la storia, l'arte e le tradizioni locali, arricchendole di particolari unici così da creare i presupposti per un successivo ritorno.

In particolare la proposta progettuale del servizio di visita dovrà comprendere:

- almeno 2 visite a orario fisso per ciascun museo
- almeno 2 visite a tema per ciascun museo
- almeno 1 visita a carattere generale per ciascun sito o museo, effettuabile in orario o extraorario, in italiano o lingua straniera, su prenotazione e a richiesta
- almeno 3 itinerari di visita integrata fra più siti (di cui almeno 1 in lingua straniera) strutturati in modo tale da poter essere inseriti in pacchetti turistici gestiti da Tour operator specializzati nell'incoming (per ogni itinerario si chiede di specificare il periodo di svolgimento: primavera/estate o autunno/inverno e il target di riferimento).

Si precisa che l'erogazione e l'organizzazione del servizio di **Visita** non costituisce oggetto di esclusiva a favore del soggetto affidatario, il quale tiene conto della possibile interazione con analoghi servizi, anche gratuiti per ospiti dell'Amministrazione comunale, effettuati da dipendenti o altre guide turistiche in base alla legislazione nazionale e regionale vigente.

Il **personale addetto** al servizio dovrà essere in possesso dei seguenti **requisiti**:

- Diploma di Scuola secondaria di secondo grado e/o esperienza almeno triennale nel settore museale con adeguate conoscenze culturali relative al patrimonio storico-artistico della città e del territorio;
- buona conoscenza della lingua inglese e/o di una seconda lingua straniera;
- buona conoscenza dei software informatici più diffusi.

Nel caso del servizio di **Visita** tra più musei e sul territorio il personale dovrà essere in possesso del patentino di idoneità all'esercizio di professione di guida turistica (con validità comprensiva dell'ambito territoriale del Saluzzese).

D) UFFICIO IAT / PORTA DI VALLE

Il servizio consiste nella gestione delle attività di accoglienza, informazione e promozione turistica del territorio cittadino e di quello afferente al progetto “Terres Monviso”.

Il servizio di **Accoglienza ed Informazione turistica**, da svolgersi principalmente presso la sede sita in piazza Buttini, comprende in maniera esemplificativa e non esaustiva:

- apertura e chiusura dell'ufficio, attivazione e disattivazione impianti d'allarme;
- accoglienza e assistenza all'utenza fornendo informazioni sulle opportunità turistiche della città e del territorio sia direttamente che tramite telefono e mail, con distribuzione di materiali e/o invio degli stessi in formato digitale; le informazioni disponibili devono riferirsi indicativamente alle seguenti tematiche: ricettività alberghiera ed extra-alberghiera; ristorazione, gastronomia e prodotti tipici; mobilità e trasporti; percorsi e itinerari di visita; arte, cultura e ambiente; sport e divertimento; calendario degli eventi; informazioni utili alla generale fruizione del territorio;
- costante e regolare raccolta, aggiornamento e diffusione delle informazioni turistiche relative alla città e al territorio;
- informazione specifica all'utenza sugli operatori turistici della città e del territorio e sulle differenti tipologie di servizi offerti dagli stessi, operando in collaborazione con gli enti pubblici e con i soggetti privati che erogano tali servizi e/o che fungono da intermediazione per la loro fruizione;
- supporto alla diffusione e veicolazione delle informazioni turistiche con modalità di tipo telematico, utilizzando i siti internet e i canali social messi a disposizione dal Comune di Saluzzo (con obbligo di aggiornamento periodico del sito <https://visitsaluzzo.it> e di quello <https://visit.terresmonviso.eu> per la parte di propria competenza);
- raccolta e monitoraggio dei dati sui servizi erogati (con redazione di statistiche giornaliere, mensili e annuali) mediante la profilazione dell'utenza;
- attivazione di azioni di *customer care*, mediante la somministrazione di questionari di gradimento dell'offerta turistica (da compilare in forma anonima) agli utenti e raccolta degli stessi, con trasmissione periodica di *feed back* al Committente;

- creazione di una mailing list per la divulgazione di notizie relative alla città e al territorio e per la promozione di eventi con attivazione di una newsletter a cadenza mensile;
- gestione dei materiali cartacei esposti all'interno della sede, con obbligo di raccogliere il materiale prodotto dalla Città di Saluzzo e dalla Rete Terres Monviso nonché dagli enti che compongono la rete; il materiale proveniente da operatori privati e/o non validato dal Committente dovrà essere collocato in posizione separata, in modo che sia evidente la natura pubblicitaria di quest'ultimo e la mancanza di qualsiasi forma di coinvolgimento degli enti nella sua distribuzione e nelle prestazioni cui esso si riferisce;
- gestione comunicazioni e collaborazioni con gli uffici turistici del territorio della Rete Terres Monviso, compresi quelli dell'area francese transfrontaliera;
- gestione comunicazione ed attivazione di collaborazioni con ATL Cuneese, ATL Langhe e Roero, DMO;
- uso diretto e ausilio nell'uso delle postazioni informatiche e multimediali;
- pronta segnalazione di eventuali malfunzionamenti d'impianti e attrezzature, e, in generale, di ogni eventuale disservizio di carattere tecnico;
- gestione delle situazioni di pericolo e/o emergenza (con utilizzo dei mezzi antincendio ed interventi di primo soccorso).

In riferimento al **materiale** da rendere disponibile in esposizione, consultazione e distribuzione gratuita presso l'Ufficio IAT / Porta di Valle, questo comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- materiale promozionale ed informativo sui beni culturali cittadini;
- materiale promozionale ed informativo realizzato nell'ambito del progetto di rete Terres Monviso;
- altro materiale promozionale predisposto o a disposizione degli Enti del territorio Terres Monviso;
- pubblicazioni riguardanti il sistema museale cittadino e il sistema turistico del territorio transfrontaliero;
- guide del territorio in formato cartaceo o su supporto multimediale (CD o DVD);
- cartine della città e mappe degli itinerari escursionistici e cicloturistici percorribili;
- pubblicazioni specifiche sui luoghi di visita, sulle produzioni artigianali ed enogastronomiche locali di eccellenza, sui servizi turistici offerti sia in città che sul territorio;

- pubblicazioni sui servizi di pubblica utilità disponibili sia in città che sul territorio Terres Monviso (es. orari del servizio di trasporto pubblico locale, localizzazione della farmacia più prossima o dell'ufficio postale, ecc.);
- calendario degli eventi e delle manifestazioni in programma in città e sul territorio Terres Monviso.

Per lo svolgimento di tale servizio si richiede la prestazione di un monte ore complessivo annuale di **1.976 ore** di cui 1.850 ore per lo svolgimento del servizio di apertura al pubblico (secondo l'ipotesi di orario e le modalità specificate nella Relazione tecnico-illustrativa) e 126 ore per eventuali aperture straordinarie in occasioni di manifestazioni ed eventi sul territorio (comprese tutte le attività preparatorie e gestionali funzionali a tali aperture) ovvero per progetti di promozione turistica specifici individuati dal Committente (es. allestimento di stand in occasione di manifestazioni sul territorio TERRES MONVISO, visite guidate istituzionali, convegni, ecc.): tali ore dovranno essere adeguatamente programmate in accordo con il Committente (con possibilità anche di orari festivi, serali e notturni) e potranno essere svolte anche in differenti sedi, oltre alla sede di piazza Buttini.

Il Committente mantiene comunque la facoltà di modificare gli orari di apertura nell'ottica di miglioramento del servizio e di maggior rispondenza alle esigenze dei turisti, nonché per un miglior coordinamento con la rete TERRES MONVISO. L'Esecutore dovrà assicurare la più ampia disponibilità a modifiche, integrazioni o riorganizzazioni richieste dal Comune, per tutta la vigenza del contratto.

Nella definizione dell'orario di apertura si deve infatti tener conto delle seguenti linee di indirizzo:

- intensificazione degli orari di apertura nei periodi di maggiore afflusso e una conseguente riduzione nei cosiddetti periodi di bassa stagione;
- presidio dei fine settimana per garantire l'apertura in entrambe le giornate di sabato e domenica;
- apertura in occasione di manifestazioni ed eventi in città e sul territorio TERRES MONVISO.

All'Ufficio IAT / Porta di Valle compete anche il servizio di **Promozione turistica** che comprende in maniera esemplificativa e non esaustiva:

- informazioni sulla disponibilità ricettiva della città e del territorio, con eventuale prenotazione di servizi, anche mediante stipulazione di convenzioni tra la ditta e le associazioni di categoria, gli enti turistici e gli operatori del settore, senza oneri aggiuntivi

a carico del Comune, in quanto ogni spesa deve essere compresa nel corrispettivo richiesto all'utenza;

- tutti gli adempimenti tecnici, progettuali, organizzativi, promozionali e gestionali necessari alla realizzazione di pacchetti turistici differenziati per target, durata, collocazione temporale e ambito (a titolo esemplificativo e non esaustivo: ambito cultura, outdoor invernale ed estivo, turismo scolastico, turismo familiare, cicloturismo, agroalimentare, ecc.): tutte le azioni saranno finalizzate a promuovere e valorizzare il patrimonio culturale (storico, artistico, etnoantropologico), nonché le tradizioni artigianali ed enogastronomiche della città e del territorio afferente alla rete TERRES MONVISO senza oneri aggiuntivi a carico del Comune, in quanto ogni spesa (dalla progettazione all'effettuazione, compreso l'ulteriore personale addetto) deve essere compresa nel corrispettivo richiesto all'utenza; tali pacchetti turistici dovranno essere idonei alla vendita (presso fiere o singoli acquirenti, da parte di altri tour operator, di associazioni aziendali, gruppi sportivi, ecc.). In particolare dovranno essere realizzati pacchetti turistici in collegamento con le principali manifestazioni della Città di Saluzzo e del territorio Terres Monviso, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Outdoor Festival
- Start – storia, arte e artigianato
- C'è fermento
- Scalate leggendarie nelle Terre del Monviso
- Occit'Amo
- Festa del libro medievale e antico
- Mostra fotografica in Castiglia

- vendita di tessere e abbonamenti di circuiti turistici convenzionati per conto del Comune, proprio o di terzi, con facoltà di richiedere un corrispettivo agli organizzatori;
- servizio di raccolta, prevendita, prenotazioni e iscrizioni, relative a manifestazioni, corsi, spettacoli, iniziative di qualsiasi genere promosse dal Comune o da terzi, con facoltà di richiedere un corrispettivo agli organizzatori;
- organizzazione di convegni, congressi, stand in occasione di fiere e manifestazioni, stages di formazione e qualsiasi attività volta a incrementare il flusso turistico, previa approvazione dell'iniziativa da parte del Committente, senza oneri aggiuntivi a carico del Comune, ma attivando azioni di fundraising;

- eventuale apertura e chiusura dei locali, attivazione e disattivazione degli impianti d'allarme;
- uso diretto e ausilio nell'uso delle postazioni informatiche e multimediali;
- pronta segnalazione di eventuali malfunzionamenti d'impianti e attrezzature e, in generale, di ogni eventuale disservizio di carattere tecnico;
- gestione delle situazioni di pericolo e/o emergenza (con utilizzo dei mezzi antincendio ed interventi di primo soccorso);

Per tutte le attività relative al servizio "Promozione turistica" l'Esecutore si assume ogni onere organizzativo ed economico, compreso il **rischio d'impresa**, con facoltà di esigere dall'utenza e/o dagli organizzatori dell'evento/manifestazione, ecc. un corrispettivo atto a coprire tutte le spese connesse (dalla progettazione all'effettuazione, compreso l'ulteriore personale addetto necessario).

La gestione ed organizzazione dell'Ufficio IAT / Porta di Valle di Saluzzo dovranno essere sviluppate secondo le linee guida contenute nel documento "DOCUMENTO DI SINTESI RIVOLTO AI POTENZIALI GESTORI DELLE PORTE DI VALLE" allegato al presente capitolato. In particolare è necessario che il servizio si ispiri a modelli organizzativi che garantiscano una sempre maggiore autonomia gestionale e finanziaria; a tal fine il Committente riconosce all'Esecutore tutti gli incassi delle vendite dei vari prodotti turistici (come sopra indicato) e degli affitti della sala conferenze al primo piano della sede di piazza Buttini (sulla base delle tariffe disciplinate da parte del Comune di Saluzzo), senza trattenere alcuna royalty.

Il Comune di Saluzzo si riserva peraltro il diritto di 10 utilizzi gratuiti giornalieri (= max 8 ore) della sala conferenze per ogni anno contrattuale da destinarsi ad iniziative istituzionali. L'utilizzo gratuito comprende tutti gli oneri relativi alla gestione giornaliera (assistenza tecnica, accoglienza del pubblico, ecc.) con esclusione soltanto degli oneri relativi a eventuali allestimenti straordinari.

Si specifica inoltre che all'Ufficio IAT / Porta di Valle di Saluzzo compete:

- ruolo di coordinamento della Rete di Porte di Valle TERRES MONVISO (attualmente sono attive le seguenti Porte di Valle: Valle Varaita, Valle Grana, Valle Maira e Valle Stura) al fine di consolidare un sistema turistico di territorio e rispondere alle richieste che possano venire sia dagli operatori del territorio, sia da tour operator, giornalisti, blogger interessati alla commercializzazione e promozione dello stesso;
- supporto organizzativo alla Rete TERRES MONVISO nello svolgimento delle iniziative

quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- partecipazione alle attività di confronto periodico organizzate dalla Rete;
- contribuire all'implementazione dei dati turistici e delle informazioni relative al proprio territorio di competenza;
- supporto operativo nella partecipazione a fiere e manifestazioni organizzate dagli enti della Rete o alle quali questi ultimi intendono partecipare; il supporto prevede la disponibilità di n. 1 operatore per almeno n. 6 giornate/anno, con compiti di *front office* turistico/fieristico (con costi per l'organizzazione e/o la partecipazione agli eventi e costi di trasferta a carico degli enti della Rete);
- contatto costante con gli Animatori territoriali che saranno individuati dalla Rete al fine di fornire ad essi informazioni sempre aggiornate sul proprio territorio di riferimento e di acquisire le informazioni sulle altre aree transfrontaliere;
- partecipazione ad iniziative di formazione promosse dalla rete Terres Monviso e/o dai partner al fine di migliorare le competenze del personale dedicato al servizio e di implementare le potenzialità della Porta di Valle;
- organizzazione di almeno un momento formativo di aggiornamento per ogni annualità rivolto agli Animatori territoriali, agli altri soggetti gestori delle Porte di Valle e alle associazioni di categoria (su temi quali, a titolo di esempio non esaustivo: marketing e promozione digitale, travel design, turismo sostenibile e outdoor, enogastronomia e turismo culturale, ecc.).

Il personale addetto al servizio dovrà essere in possesso dei seguenti **requisiti**:

- diploma di laurea triennale in Lingue e culture per il turismo (L-15) o titoli equiparati ed equipollenti in base alla normativa vigente e/o diploma di scuola secondaria di secondo grado;
- documentata esperienza almeno triennale nel settore;
- buona conoscenza (comprensione orale e scritta; produzione orale e scritta) sia della lingua inglese che della lingua francese (livello B2 certificato);
- possesso di nozioni approfondite sulle caratteristiche del territorio della Città di Saluzzo e di quello transfrontaliero afferente alla rete "Terres Monviso" (attrattive turistiche, peculiarità storico-culturali, paesaggistico-ambientali e produttive);
- buona capacità relazionale con il pubblico;
- buona conoscenza dei software informatici più diffusi.

Le modalità di gestione del servizio (in particolar modo la gestione del rapporto con l'utenza e dei servizi proposti) dovranno essere esposte dall'Esecutore nell'ambito del progetto di gestione e dovranno coordinarsi e integrarsi in maniera sinergica con la gestione dei servizi inerenti i musei; le proposte di attività, di visita e di promozione turistica dovranno essere esposte nell'ambito del progetto per i Servizi integrativi/Servizi educativi (per il turismo scolastico) e Tour operator incoming.

E) SALONE DELLE CONGREGAZIONI – ANTICO PALAZZO COMUNALE

Il servizio consiste nella gestione del Salone delle Congregazioni sito al primo piano dell'Antico Palazzo Comunale in Salita al Castello 26 e comprende in maniera esemplificativa e non esaustiva:

- apertura, assistenza e chiusura dei locali con attivazione e disattivazione impianti d'allarme;
- informazione e gestione delle prenotazioni attraverso un sistema digitale, su specifico portale;
- informazioni sugli eventi in programmazione nello spazio;
- accoglienza, gestione ed assistenza ai partecipanti agli eventi;
- assistenza in ogni fase degli eventi svolti presso l'Antico Palazzo, comprese eventuali operazioni di carico/scarico, allestimento/smontaggio di attrezzature;
- controllo del corretto uso dei locali e degli impianti audio e video presenti nei locali da parte dei fruitori;
- uso diretto e ausilio nell'uso delle postazioni informatiche e multimediali;
- pronta segnalazione di eventuali malfunzionamenti d'impianti e attrezzature, e, in generale, di ogni eventuale disservizio di carattere tecnico;
- gestione delle situazioni di pericolo e/o emergenza (con utilizzo dei mezzi antincendio ed interventi di primo soccorso)
- gestione amministrativa e contabile inerente al funzionamento: applicazione delle tariffe di utilizzo degli spazi, come determinate dalla Giunta Comunale, con incasso diretto delle somme. A tal fine entro il 31 gennaio di ogni anno, il concessionario dovrà presentare agli uffici competenti del Comune di Saluzzo un rendiconto dettagliato riepilogativo degli utilizzi con i relativi incassi dell'anno precedente.

Per lo svolgimento di tale servizio l'Esecutore si assume ogni onere organizzativo ed economico: tutte le spese connesse alla gestione (compreso il personale addetto) saranno coperte dai corrispettivi incassati per l'affitto della sala a terzi. Inoltre il Committente concede alla Ditta la disponibilità degli spazi per la progettazione e gestione di eventi culturali (es. conferenze, concerti, reading, eventi mirati di promozione turistica e territoriale dei prodotti enogastronomici delle Terre del Monviso, ecc.) purché previa programmazione annuale in accordo con il Comune di Saluzzo. Tutti gli eventi dovranno svolgersi nel rispetto delle norme di sicurezza e secondo gli adempimenti previsti dalla normativa vigente.

Il Comune di Saluzzo si riserva peraltro il diritto di 10 utilizzi gratuiti giornalieri (= max 8 ore) per ogni anno contrattuale destinati ad iniziative istituzionali ovvero per concessione a terzi secondo i regolamenti comunali vigenti. L'utilizzo gratuito comprende tutti gli oneri relativi alla gestione giornaliera (assistenza tecnica, accoglienza del pubblico, ecc.) con esclusione soltanto degli oneri relativi a eventuali allestimenti straordinari.

Il **personale addetto** deve essere in possesso dei seguenti **requisiti**: Diploma di Scuola secondaria di secondo grado, buona capacità relazionale con il pubblico, buona conoscenza della lingua inglese e/o di una seconda lingua straniera, buona conoscenza dei software informatici più diffusi.

Le modalità del servizio (in particolar modo la gestione del rapporto con l'utenza, della modalità di prenotazione e di gestione dello spazio) dovranno essere proposte dall'Esecutore nell'ambito del progetto di gestione e dovranno coordinarsi e integrarsi in maniera sinergica con la gestione dei servizi inerenti i musei e l'ufficio IAT / Porta di Valle.

F) PULIZIA

Il servizio prevede la pulizia generale di tutti i locali, arredi e attrezzature, nonché di logge, porticati, spazi aperti interni presso le sedi del Sistema museale cittadino:

- Antico Palazzo Comunale con Pinacoteca Matteo Olivero e annessa Torre civica, sita in Salita al Castello
- Casa Cavassa, sita in via San Giovanni n. 5
- Casa Pellico, sita in piazzetta dei Mondagli n. 5
- Castiglia, sita in piazza Castello

Per Servizi di Pulizia si intendono tutte le attività volte ad assicurare il comfort igienico-sanitario e ambientale all'interno degli immobili sopra indicati, contribuendo altresì alla valorizzazione dell'immagine del Comune.

I servizi sono da effettuarsi secondo le seguenti modalità e le tempistiche nell'osservanza delle normative vigenti per l'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali:

Attività quotidiane (per ogni giorno di apertura dei locali)

- Pulizia e disinfezione dei servizi igienici con opportuni prodotti germicidi e detergenti, da effettuarsi prima dell'apertura al pubblico con il controllo della fornitura di carta igienica, asciugamani di carta e saponi;
- Verifica e pulizia, se necessario, dell'area prospiciente l'ingresso del museo/palazzo

Attività settimanali:

- Pulizia accurata di tutti i pavimenti, gruppi scale e ascensori con prodotti e tecniche idonee ai materiali di costruzione di ciascun edificio
- Spolveratura e pulitura di tutti i mobili, le suppellettili, scaffalature, vetrine e i vari arredi (compresi computers e monitor) fino ad altezza d'uomo, con riguardo di togliere tutte le eventuali impronte sulle superfici lucide o a vetro
- Eliminazione eventuali ragnatele
- Svuotatura dei cestini e raccolta differenziata dei materiali di rifiuto con conseguente trasporto dei relativi sacchi nei punti di ritiro dedicati, in conformità alle disposizioni comunali in materia.

Attività mensili:

- Pulitura delle porte vetrate fino ad altezza d'uomo;
- Per Casa Cavassa: lavaggio vetri di aula didattica, dello spazio famiglie e dei servizi igienici annessi
- Spolverature su tutti gli armadi ed arredi vari al di sopra della portata d'uomo
- Spolveratura dei corpi illuminanti
- Scopatura aree esterne

Attività semestrali:

- Pulitura con mezzi e prodotti idonei di porte, cancelli, lampade e lampadari, binari, luci e faretti, superfici orizzontali e verticali di arredi per i quali è necessario l'uso di scale e/o trabattello di qualsiasi altezza e misura
- Pulitura con mezzi e prodotti idonei di tutte le parti vetrate e relativi infissi di qualunque tipo e grandezza esse siano come finestre, porte finestre, vetrate, prese di luce in tutti gli ambienti museali e di servizio annessi

- Lavatura a fondo delle pareti nei servizi igienici
- Pulizia vie di esodo da uscite di sicurezza
- Per Casa Cavassa: eventuale smontaggio tende e arredi tessili per successivo lavaggio (a cura del committente); lucidatura panche in legno per il pubblico; pulizia e riordino locali deposito e magazzino del sottotetto

Deve essere mantenuto un registro che comprovi il rispetto dei calendari di pulizia così come previsti dal capitolato, messo a disposizione degli organi addetti al controllo compresa l'Amministrazione comunale.

Il servizio prevede lo sgombero neve e l'eliminazione delle erbe infestanti limitatamente all'apertura degli accessi e ai passaggi obbligati all'interno dei siti. Il servizio si completa con la fornitura ed il posizionamento del materiale igienico sanitario di consumo presso i servizi igienici (saponi, asciugamani, carta igienica ecc.) di tutti i siti museali oggetto del contratto.

Sono a carico dell'Esecutore i prodotti per la pulizia, le attrezzature ed eventuali macchinari e conformi a quanto previsto dal D.lgs. 17/2010 e con le disposizioni di legge vigenti in materia di sicurezza, nonché conformi ai Criteri Ambientali Minimi così come indicati nel Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del mare del 24 maggio 2012.

La scelta delle attrezzature e dei macchinari e le loro caratteristiche tecniche devono essere perfettamente compatibili con l'uso dei locali; non dovranno essere rumorose, ai sensi del D.lgs. 81/2008 artt. 187-198; dovranno essere tecnicamente efficienti e mantenute in perfetto stato; inoltre dovranno essere dotate di tutti quegli accorgimenti e accessori atti a proteggere e salvaguardare l'operatore e i terzi da eventuali infortuni.

Tutti i prodotti chimici, utilizzati dall'impresa aggiudicataria nell'espletamento del servizio, dovranno essere rispondenti alla normativa vigente per quanto riguarda etichettatura, dosaggi, pericolosità e biodegradabilità e modalità d'uso.

L'impresa sarà responsabile della custodia sia delle macchine e attrezzature tecniche sia dei prodotti utilizzati. A tutte le attrezzature e macchine utilizzati dall'impresa per il servizio dovrà essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il contrassegno dell'impresa stessa.

L'Amministrazione non sarà responsabile nel caso di eventuali danni o furti delle attrezzature e dei prodotti.

Il personale deve essere altresì munito di attrezzature adeguate alle dimensioni e alle specificità dei siti in termini di materiali di costruzione e struttura architettonica.

L'Amministrazione si impegna - dove possibile - a mettere a disposizione dell'impresa i locali destinati a spogliatoio e a deposito di materiali ed attrezzature riservandosi la facoltà di attuare controlli e verifiche periodiche sullo stato d'uso e di mantenimento dei locali, delle attrezzature e dei materiali ivi custoditi. L'impresa è comunque responsabile dei locali assegnati.

Per lo svolgimento di tale servizio si richiede la prestazione di un monte ore complessivo annuale di **1.100 ore** suddivise a titolo indicativo nel seguente modo:

Museo	N. ore settimanali	N. operatori
Antico Palazzo Comunale con Pinacoteca Matteo Olivero e Torre civica	4 h	1
Casa Cavassa	5 h	1
Casa Pellico	1 h	1
Castiglia	11 h	2

Il Committente si riserva la facoltà di richiedere modifiche alla sopra indicata suddivisione oraria, nel rispetto del monte ore complessivo, in relazione all'andamento del servizio, con particolare riferimento alle pulizie da prestarsi in caso di eventi straordinari (mostre, convegni, ecc.), con possibilità anche di orari festivi, serali e notturni. L'Esecutore dovrà assicurare la più ampia disponibilità a modifiche, integrazioni o riorganizzazioni richieste dal Comune, per tutta la vigenza del contratto.

Eventuali interventi straordinari su chiamata (a carattere non continuativo od occasionale da eseguirsi nelle diverse sedi, anche in orario festivo, serale o notturno) saranno richiesti con preavviso di almeno 48 ore.

Al personale addetto al servizio è richiesto di:

- essere in grado di procedere all'apertura e chiusura delle sedi, con attivazione e disattivazione degli impianti d'allarme;
- pronta segnalazione di eventuali malfunzionamenti d'impianti e attrezzature e, in generale, di ogni eventuale disservizio di carattere tecnico;
- gestione delle situazioni di pericolo e/o emergenza (con utilizzo dei mezzi antincendio ed interventi di primo soccorso)

Le modalità del servizio dovranno essere illustrate dall'Esecutore nell'ambito del progetto di gestione mettendo in evidenza l'organizzazione del personale e il numero degli operatori

impiegati, le tecniche per garantire un alto livello igienico-sanitario, i prodotti ed i macchinari utilizzati.

G) IL TEMPO RITROVATO

L'iniziativa "Il Tempo ritrovato – incontri ed esperienze per l'Università degli Adulti" prevede l'organizzazione di un programma di incontri di cultura generale con cadenza settimanale o quindicinale, da ottobre a maggio, svolti prevalentemente presso gli spazi del Quartiere, in piazza Montebello 1, nonché eventuali corsi e/o laboratori, aperti a tutti coloro che vogliono ampliare le proprie conoscenze in campo culturale.

Gli appuntamenti prevedono l'intervento di esperti del settore, che collaborano a titolo volontario e gratuito. La programmazione è curata dai dipendenti comunali dei Servizi culturali che ne coordinano anche le azioni promozionali.

All'Esecutore si richiede:

- gestione della segreteria organizzativa (iscrizioni, accoglienza negli incontri, ecc.);
- gestione di attività di promozione: invio newsletter mensile; gestione di messaggistica istantanea tramite cellulare dedicato fornito dal Committente; diffusione del materiale promozionale cartaceo fornito dal Committente; aggiornamento del calendario eventi su visitsaluzzo.it;
- collaborazione con gli uffici comunali competenti per organizzare visite guidate ed esperienze sul territorio cittadino e/o provinciale (organizzazione e gestione dei trasporti e dell'accompagnamento dei partecipanti con facoltà di esigere dall'utenza un corrispettivo atto a coprire tutte le spese connesse).

Tutte le attività saranno programmate in stretta collaborazione con il Committente al quale compete la definizione del calendario degli incontri mensili di cultura generale con individuazione degli esperti e la definizione del luogo di svolgimento.

Per lo svolgimento di tale servizio si richiede la prestazione di un monte ore complessivo annuale di **90 ore** da svolgersi secondo il criterio della più ampia flessibilità.

Il **personale addetto** dovrà essere in possesso dei seguenti **requisiti**: Diploma di Scuola secondaria di secondo grado; buona capacità relazionale con il pubblico; buona conoscenza dei software informatici più diffusi.

Le modalità del servizio dovranno essere illustrate dall'Esecutore nell'ambito del progetto di gestione mettendo in evidenza le modalità di rapporto con l'utenza (anche in termini di

valutazione qualitativa) ed eventuali proposte aggiuntive di attività (es. corsi, laboratori, visite sul territorio) con le relative modalità di prenotazione ed una ipotesi di piano tariffario (in particolare queste ultime attività dovranno coordinarsi e integrarsi in maniera sinergica con la gestione dei servizi inerenti ai musei e l'ufficio IAT / Porta di Valle).

H) SERVIZI INTEGRATIVI A RISCHIO D'IMPRESA

Per i servizi descritti in questo paragrafo l'Esecutore si assume ogni onere organizzativo, economico e gestionale, compreso il **rischio d'impresa**. Il Committente riconosce all'Esecutore tutti gli incassi che ne derivano a copertura delle spese sostenute, richiedendo sugli utili (determinati da maggiori introiti rispetto a quelli stimati ed indicati al successivo paragrafo 14) un reinvestimento parziale attraverso servizi aggiuntivi e migliorie da definirsi annualmente.

Servizi informatizzati

L'Esecutore deve garantire la massima possibile gestione informatizzata dei servizi, in particolare per le biglietterie, le prenotazioni, le iscrizioni, le riscossioni dei corrispettivi, la raccolta e il trattamento dei dati statistici, così come di seguito esplicitato:

1. Gestione di un **sistema informatizzato di biglietteria** (software e hardware) di cui l'Esecutore dovrà assicurare la manutenzione e l'aggiornamento, presso i siti museali dotati di linea internet. La soluzione informatica utilizzata deve garantire le specifiche di piena coerenza con gli aspetti amministrativi e fiscali in materia e dovrà essere strutturato secondo le più moderne strategie di marketing e tale da consentire una elaborazione analitica di report (per sede, periodo, data e fascia oraria, target di pubblico e provenienza, ecc.); la gestione informatizzata dovrà inoltre favorire un costante e continuo flusso di informazioni verso l'Amministrazione comunale, consentire l'elaborazione di dati statistici utili per la gestione del servizio ed incentivare l'utilizzo di procedure informatiche da parte dell'utenza. La ditta provvederà alla stampa e alla distribuzione dei biglietti (interi, ridotti e gratuiti agli aventi diritto secondo la normativa vigente e secondo le tariffe definite dal Comune di Saluzzo). La stampa e la distribuzione dei biglietti dovrà inoltre essere effettuata a totale carico dell'Esecutore anche per i siti museali presso i quali attualmente non è ancora attiva la linea internet.

Sui biglietti deve comparire sempre il logo del Comune di Saluzzo.

Il personale addetto alla biglietteria deve infine garantire l'eventuale vendita di tessere di fidelizzazione attivate dal Committente, anche in convenzione con soggetti terzi. Nel caso di esposizioni temporanee organizzate da soggetti terzi le modalità di gestione della biglietteria, (con i relativi introiti, la contabilità relativa, il versamento degli incassi e la relativa rendicontazione) saranno definite di volta in volta in accordo con il Committente.

La gestione delle biglietterie sarà a esclusiva cura e carico dell'Esecutore, che si assume il **rischio d'impresa**. Il Comune riconosce all'Esecutore gli incassi dei biglietti senza trattenere alcuna royalty e lo autorizza ad effettuare il servizio presso tutti i siti comunali oggetto del presente appalto, applicando le tariffe annualmente stabilite dalla Giunta comunale.

Si fa presente che, a discrezione dell'Amministrazione, potrà essere disposto l'accesso del pubblico gratuitamente o a tariffa agevolata in tutti i singoli musei e monumenti ai quali si riferisce il presente appalto in occasione di eventi e ricorrenze particolari (tra cui gli eventi inseriti nel programma di "Start - Storia Arte a Saluzzo" - fine aprile/fine maggio; "Effetto notte" - inizio giugno, ecc.).

Inoltre in occasione di mostre temporanee attivate presso sedi diverse da quelle oggetto della gara, l'Amministrazione si riserva di consentire ai possessori del biglietto della mostra l'ingresso gratuito o ridotto ad alcuni o tutti i musei e monumenti oggetto del contratto. In tali casi (ad esclusione delle iniziative citate nel paragrafo precedente) il Committente concorderà con l'Esecutore di volta in volta l'eventuale rimborso dovuto a titolo forfettario.

2. Gestione delle principali **modalità di pagamento elettronico** per i seguenti servizi: musei della Castiglia e Casa Cavassa; ufficio IAT / Porta di Valle; affitto salone delle Congregazioni;
3. Gestione di **un Centro unico di informazione e prenotazione** che comprenda una mail dedicata e un numero telefonico dedicato, attivo almeno 10/24 h 7 giorni su 7 (escluso 24-25-31 dicembre e 1° gennaio), per una gestione unitaria delle prenotazioni delle visite nei musei e sul territorio e delle proposte dei servizi educativi, nonché le eventuali comunicazioni di variazioni sui servizi ai soggetti che hanno prenotazioni in corso.

Il personale addetto al Centro unico di prenotazione (anche in via non esclusiva) deve essere a conoscenza dei servizi offerti dai beni culturali e turistici cittadini e dall'Ufficio IAT /Porta di Valle con i relativi prezzi, dare tutte le informazioni necessarie, raccogliere le prenotazioni per le attività promosse dai musei e dall'ufficio IAT / Porta di Valle, comunicare

alle varie sedi le date e le tipologie di visite/laboratori/attività prenotate, verificare il rispetto dei termini indicati per il pagamento e la corrispondenza degli importi ai servizi richiesti.

L'attività informativa deve essere il quanto più esaustiva possibile, comprendendo anche eventuali iniziative culturali attivate presso le sedi oggetto del presente capitolato dal Committente o da altri soggetti terzi autorizzati. La modalità di erogazione del servizio dovrà inoltre essere proattiva e finalizzata a promuovere i servizi culturali offerti dalla Città.

4. Gestione del servizio di **prenotazione del Salone delle Congregazioni – Antico Palazzo Comunale**: attivazione di un sistema digitale, su specifico portale, per gestire l'informazione e le prenotazioni della sala, comprensivo di una mail e un numero telefonico di riferimento. Le modalità di attivazione e gestione dei Servizi informatizzati dovranno essere presentate nel dettaglio dall'Esecutore all'interno del progetto di gestione e dovranno coordinarsi e integrarsi in maniera sinergica con la gestione dei servizi inerenti i musei e l'ufficio IAT / Porta di Valle.

Bookshop nei musei e ufficio IAT – Porta di Valle

Per quanto riguarda il **Servizio di Bookshop**, l'Esecutore ne deve garantire la gestione presso i seguenti siti: Castiglia, Casa Cavassa, Ufficio IAT / Porta di Valle; l'attivazione è facoltativa presso Antico Palazzo Comunale e Casa Pellico. Il Comune riconosce all'Esecutore l'esclusiva di vendita e lo autorizza ad effettuare il servizio presso tutti i siti oggetto del presente appalto, compatibilmente con le caratteristiche logistiche di ciascuno.

L'Esecutore deve prevedere la predisposizione di spazi dedicati alla promozione e alla vendita all'interno dei siti sopra indicati.

Per i musei l'Esecutore deve progettare, realizzare e vendere al pubblico oggettistica e gadgets dei beni culturali della città, oggetto del presente appalto. Devono altresì essere selezionate e vendute al pubblico produzioni editoriali relative a ciascun museo e alla storia cittadina, nonché pubblicazioni di didattica museale e di itinerari culturali e turistici territoriali.

Per l'ufficio IAT / Porta di Valle, oltre a quanto sopra indicato, l'Esecutore deve inserire anche l'esposizione di prodotti di eccellenza eno-gastronomici, dell'agroalimentare e dell'artigianato locale al fine di diffondere la conoscenza dei prodotti stessi e di consentire all'utenza di recarsi direttamente presso l'azienda produttrice per l'acquisto. La selezione dei prodotti da esporre deve avvenire con procedure di evidenza pubblica, in modo che siano chiare la tipologia e le caratteristiche degli stessi e che siano rese note ai produttori le modalità di accesso alla vetrina territoriale inserita presso l'Ufficio IAT / Porta di Valle.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il bookshop dell'Ufficio IAT / Porta di Valle prevede l'esposizione di: oggetti di artigianato tipico; prodotti tipici locali confezionati (es. bottiglie di vino, barattoli di marmellata, barattoli di miele, ecc.); prodotti editoriali e oggettistica (libri, guide, maglie, gadget, giochi, ecc.). Per ciascun prodotto esposto deve essere fornita l'indicazione del produttore di origine, della localizzazione di quest'ultimo, della presenza o meno del servizio di vendita diretta, dei giorni e degli orari in cui tale servizio è disponibile.

Il Comune metterà a disposizione gratuitamente immagini fotografiche e loghi di proprietà per la realizzazione dei materiali; la linea editoriale dovrà essere coordinata con la linea di comunicazione della Città.

La realizzazione del materiale relativo all'oggettistica, l'attività di commercializzazione dei vari prodotti e la gestione della vendita è a esclusiva cura e carico dell'Esecutore, che si assume il **rischio d'impresa**.

La gestione dovrà essere esercitata nel pieno rispetto di tutte le norme disciplinanti le singole attività annesse, nonché di tutte le cautele necessarie per la sicurezza, la tutela dell'igiene e della salute pubblica. In particolare per lo svolgimento di qualunque attività inerente al servizio bookshop, l'Esecutore deve essere in possesso delle eventuali licenze di esercizio e delle autorizzazioni previste dalla legge, il cui reperimento è a suo totale carico e responsabilità; le stesse devono essere disciplinate e gestite in modo tale che al Committente non possa essere imputata alcuna azione o omissione, anche in conseguenza dell'inosservanza parziale o totale di norme di legge.

Il Comune di Saluzzo si riserva comunque la facoltà di vietare la presentazione, l'esercizio e la commercializzazione di prodotti o servizi che possa ritenere non compatibili e/o lesivi della propria immagine e decoro.

Tutte le modalità di attivazione e gestione del Servizio di Bookshop dovranno essere presentate nel dettaglio all'interno del progetto di gestione. In particolare si dovranno specificare le modalità di allestimento degli spazi, l'assortimento (con un elenco non esaustivo di oggettistica e pubblicazioni di cui si intende dotare i punti vendita), eventuali campionari, ipotesi di piano tariffario.

Servizi educativi

L'Esecutore deve garantire la gestione di tali servizi innanzitutto in riferimento al Sistema dei beni culturali cittadini con possibilità di proporre attività che si svolgano anche sul territorio di riferimento della rete "Terres Monviso".

Il servizio si rivolge sia alla domanda interna cittadina sia a quella turistica.

L'Esecutore deve progettare, gestire ed effettuare visite e attività didattiche per scuole di ogni ordine e grado e per gruppi, relativamente ai siti dell'Archivio e della Biblioteca e ai musei (Antico Palazzo Comunale con Pinacoteca Matteo Olivero, Castiglia, Casa Cavassa, Casa Pellico), oggetto del presente appalto, tenendo conto delle peculiarità logistiche e culturali di ciascun sito o museo. In particolare all'Esecutore spetta predisporre le seguenti attività, sia specifiche per ciascun sito o museo sia di integrazione fra più siti o musei: visite precognitive (educational), riservate agli insegnanti; visite guidate didattiche con relativi supporti (es.: quaderno didattico); visite gioco (anche per centri estivi); laboratori didattici; visite a tema all'interno dei musei; visite guidate di gruppo su prenotazione, in orario e in extraorario; itinerari e visite a tema, dedicati all'approfondimento di un argomento specifico anche raccordando più siti sul territorio; proposte di turismo scolastico; calendario annuale di laboratori ed attività per le famiglie (con iniziative di promozione ed implementazione del progetto "Nati con la cultura" oggi attivo presso Castiglia e Casa Cavassa in sinergia con il progetto "Nati per leggere"); sviluppo di progetti sull'accessibilità museale per le fasce più deboli di pubblico (persone con disabilità e anziani) anche in collaborazione con enti ed altri istituti culturali del territorio.

Per tutte le già menzionate attività l'Esecutore si assume ogni onere organizzativo ed economico, compreso il **rischio d'impresa**, con facoltà di esigere dall'utenza un corrispettivo atto a coprire tutte le spese connesse, dalla progettazione all'effettuazione, all'acquisto di materiali per le attività, alla spesa del personale addetto.

La proposta progettuale dovrà comprendere ed esporre:

- almeno 1 educational per insegnanti per ciascun anno scolastico;
- almeno 2 proposte didattiche specifiche per ciascun sito;
- almeno 2 itinerari di approfondimento su un argomento specifico, raccordando più siti sul territorio;
- almeno 6 laboratori per famiglie per ogni anno di contratto da svolgersi presso la biblioteca e almeno 6 laboratori per famiglie per ogni anno di contratto da svolgersi

presso il sistema museale cittadino (i laboratori, sia presso la biblioteca, sia presso i musei, dovranno essere diversificati e rivolgersi a differenti target di età);

- almeno 1 idea-progetto di sviluppo dell'accessibilità per le fasce deboli.

Il **personale addetto** deve essere in possesso dei seguenti **requisiti**: Diploma di Scuola secondaria di secondo grado (preferibilmente di ambito artistico) ed esperienza di almeno 5 anni in servizi analoghi ovvero Laurea triennale in Beni culturali e/o Scienze dell'educazione o titoli equiparati ed equipollenti ed esperienza di almeno 3 anni in servizi analoghi; formazione specifica nell'ambito dell'accessibilità museale.

Il Comune riconosce alla Ditta l'esclusiva del servizio, la autorizza fin d'ora a svolgere le attività all'interno dei relativi siti comunali e non assume alcun costo aggiuntivo.

Le modalità del servizio dovranno essere illustrate dall'Esecutore nell'ambito del progetto di gestione mettendo in evidenza le linee pedagogiche e didattiche applicate ai percorsi, le modalità di rapporto con l'utenza (anche in termini di soddisfazione e valutazione dell'efficacia educativa delle attività), le modalità di prenotazione, di coordinamento e di impiego del personale; la professionalità del personale addetto; l'ipotesi di piano tariffario.

Tour operator incoming

L'Esecutore ne deve garantire la gestione ad integrazione delle funzioni obbligatorie di Informazione ed Accoglienza turistica previste per l'Ufficio IAT / Porta di Valle, al fine di caratterizzare la propria capacità di offerta (secondo quanto previsto dal servizio di Promozione turistica dell'Ufficio IAT / Porta di Valle) e di garantire la sostenibilità economica della struttura come indicato nel "DOCUMENTO DI SINTESI RIVOLTO AI POTENZIALI GESTORI DELLE PORTE DI VALLE" allegato al presente capitolato.

Tutti i servizi relativi al Tour operator incoming dovranno essere esercitati nel rispetto della normativa vigente, in modo che siano chiari ruoli e responsabilità nella loro erogazione: il gestore deve essere in possesso delle eventuali licenze di esercizio (a partire da quella di "Tour operator" – codice ATECO 79.12.00) e delle autorizzazioni previste dalla legge, il cui reperimento sia a suo totale carico e responsabilità; le stesse devono essere disciplinate e gestite in modo tale che al Comune di Saluzzo non possa essere imputata alcuna azione o omissione, anche in conseguenza dell'inosservanza parziale o totale di norme di legge.

L'Esecutore si assume l'onere di tutti gli adempimenti tecnici, progettuali, organizzativi, promozionali e gestionali necessari alla realizzazione di pacchetti turistici differenziati per

target, durata, collocazione temporale e ambito così come sopra descritto nel servizio di Promozione turistica dell'Ufficio IAT / Porta di Valle.

In particolare si richiede a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- organizzazione e vendita di pacchetti di attività culturali e sportive (outdoor) da svolgersi a Saluzzo e nel territorio Terres Monviso;
- organizzazione e vendita di pacchetti di soggiorno a Saluzzo e nel territorio Terres Monviso;
- organizzazione e vendita di proposte per famiglie da svolgersi a Saluzzo e nel territorio Terres Monviso (laboratori didattici, aventi a tema i valori ambientali e/o le tradizioni storico-culturali o produttive tipiche del territorio: es. partecipazione ad una o più fasi di lavorazione di un prodotto; visita di luoghi storico-culturali o presso aziende produttive locali; esplorazione del territorio alla ricerca di erbe e piante aromatiche; esecuzione di una ricetta della tradizione locale; ecc.);
- organizzazione e noleggio di attrezzature sportive anche attraverso accordi con soggetti attivi in ambito turistico o sportivo del territorio;
- organizzazione e vendita di servizi di accompagnamento turistico, escursionistico, ciclo-escursionistico, servizi di sherpa bus e trasporto bagagli;
- organizzazione e vendita di proposte per l'utenza enogastronomica, eventualmente definendo una precisa calendarizzazione rispettosa degli andamenti stagionali produttivi: degustazione dei prodotti di eccellenza locali; lezioni e laboratori didattici curati e gestiti dalle imprese del territorio, aventi a tema le produzioni agro-alimentari tipiche locali; ecc.

Il personale addetto al servizio dovrà essere in possesso dei medesimi requisiti richiesti per il personale dell'Ufficio IAT / Porta di Valle.

L'Esecutore si assume ogni onere organizzativo ed economico, compreso **il rischio d'impresa**, con facoltà di esigere dall'utenza un corrispettivo atto a coprire tutte le spese connesse (dalla progettazione all'effettuazione, compreso l'ulteriore personale addetto necessario).

Tutte le modalità di attivazione e gestione del Servizio Tour operator incoming dovranno essere presentate nel dettaglio all'interno del progetto di gestione, coordinandosi e integrandosi in maniera sinergica con la gestione dei servizi inerenti ai musei e l'ufficio IAT / Porta di Valle, nonché con le offerte già esistenti all'interno della rete TERRES MONVISO.

In particolare la proposta progettuale del servizio dovrà comprendere:

- la presentazione di almeno 1 pacchetto turistico collegato alle seguenti manifestazioni della Città di Saluzzo e del territorio Terres Monviso: Outdoor Festival, Start – storia, arte e artigianato, C'è fermento, Scalate leggendarie nelle Terre del Monviso, Occit'Amo, Festa del libro medievale e antico, Mostra fotografica in Castiglia;
- la presentazione di almeno 1 pacchetto turistico per ciascuno dei seguenti ambiti: cultura, outdoor invernale, outdoor estivo, cicloturismo, turismo familiare, turismo agroalimentare (specificando il target di riferimento, la durata e la collocazione temporale).

Tutte le proposte saranno finalizzate a promuovere e valorizzare il patrimonio culturale (storico, artistico, etnoantropologico), nonché le tradizioni artigianali e dovranno essere idonee alla vendita (presso fiere o singoli acquirenti, da parte di altri tour operator, di associazioni aziendali, gruppi sportivi, ecc.).

I) COMUNICAZIONE

Il servizio prevede la realizzazione di differenti azioni di comunicazione per ciascuno dei servizi specificati nei punti a-b-c-d-e-g-h.

Le attività di comunicazione devono rispondere al duplice obiettivo di rafforzare e fidelizzare la partecipazione dei cittadini residenti di Saluzzo e del territorio e attirare nuovi flussi turistici.

Le attività di comunicazione sui servizi sopra indicati devono raccordarsi e integrarsi con le attività di comunicazione e marketing turistico intraprese direttamente dal Comune. Per le attività di comunicazione relative all'Ufficio IAT / Porta di Valle le attività di comunicazione e marketing turistico dovranno raccordarsi e integrarsi con quelle delle altre Porte di Valle e degli enti aderenti alla rete TERRES MONVISO.

In particolare le attività di comunicazione comprendono:

- la gestione e l'aggiornamento dei Social media già esistenti (relativi ai servizi: Archivio, Biblioteca, Musei, Ufficio IAT / Porta di Valle ovvero Visit Saluzzo), della sezione “Mu.Sa” del sito <https://visitsaluzzo.it> e del relativo calendario degli eventi nonché aggiornamento periodico del sito <https://visit.terresmonviso.eu> per la parte di propria competenza (Porta di Valle di pianura) e dei relativi Social media;
- gestione di una newsletter con cadenza almeno mensile dedicata alle attività offerte nei vari servizi, con particolare attenzione alle proposte dei Musei e della Porta di Valle;
- attivazione di forme di messaggistica istantanea (community whatsapp, telegram, ecc.)

per la gestione delle richieste dell'utenza nonché per la promozione delle attività offerte nei vari servizi, con particolare attenzione alle proposte dei Musei e della Porta di Valle;

- realizzazione di un catalogo in formato digitale comprendente le proposte dei servizi educativi per il turismo scolastico, con relativa distribuzione e diffusione almeno presso gli Istituti scolastici del territorio regionale;
- realizzazione di un catalogo in formato digitale delle attività e proposte turistiche per singoli e gruppi a cura dell'ufficio IAT / Porta di Valle (anche sotto forma di portale dedicato alla vendita dei singoli prodotti), con relativa distribuzione e diffusione;
- progettazione, organizzazione, diffusione ed effettuazione di educational, tour di visita, iniziative finalizzate a promuovere e valorizzare il patrimonio culturale e turistico della Città di Saluzzo, oltretutto le tradizioni artigianali ed enogastronomiche, senza oneri aggiuntivi a carico del Comune.

Tutte le attività di comunicazione saranno progettate previo raccordo con le attività di marketing sviluppate dalla Committenza e verranno coordinate e gestite senza ulteriore aggravio per il Comune di Saluzzo, nell'ambito delle risorse previste dal presente capitolato per ciascun servizio.

Le proposte di comunicazione e marketing turistico dovranno essere presentate nel dettaglio all'interno del progetto di gestione, coordinandosi e integrandosi in maniera sinergica con la gestione dei servizi inerenti ai musei e l'ufficio IAT / Porta di Valle.

Art. 4 Servizi aggiuntivi

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di affidare all'Esecutore, nel periodo di vigenza contrattuale e nel caso in cui ne sorga la necessità, la gestione di servizi aggiuntivi (consistenti nello svolgimento di servizi analoghi, secondo quanto previsto dal presente capitolato, come di seguito indicati) alle medesime condizioni previste dal presente bando e con i rispettivi prezzi orari offerti dalla ditta in sede di gara (relativamente a ciascuna delle sedi oggetto del presente bando e ai rispettivi specifici servizi). Tale circostanza non costituisce variante ai sensi dell'art. 120, comma 1 del D. Lgs. 36/2023.

Sono in questa sede considerati servizi analoghi:

- apertura e chiusura, custodia e assistenza anche presso altre sedi, cittadine o extra-cittadine, in occasione di aperture straordinarie di luoghi d'interesse storico-artistico e/o iniziative ed eventi espositivi, culturali e turistici, fiere o saloni turistici organizzati dal

Comune di Saluzzo (anche nell'ambito della rete TERRES MONVISO);

- espletamento del servizio di visita guidata sul territorio cittadino o di riferimento della rete Terre del Monviso;
- servizi di comunicazione, comprensivi di grafica e stampa, per la promozione di servizi museali, culturali e turistici;
- progettazione ed erogazione di Servizi educativi rivolti ai pubblici speciali da effettuarsi anche al di fuori delle sedi in oggetto, ma comunque sul territorio cittadino o di riferimento della rete Terre del Monviso;
- servizi di organizzazione di eventi espositivi e/o di iniziative culturali;
- servizi di progettazione e gestione di piani di promozione del patrimonio culturale e museale cittadino;
- progettazione e gestione di servizi di accoglienza e di avvicinamento del pubblico alle istituzioni culturali e alle loro iniziative.

Per l'affidamento di tali servizi l'Amministrazione Comunale provvede ad integrare il presente contratto con apposito provvedimento dirigenziale contenente l'imputazione dei maggiori oneri previsti e le specifiche contrattuali necessarie; tale provvedimento dovrà essere controfirmato dal legale rappresentante della Ditta per accettazione.

Resta ferma l'applicazione dell'art. 120, comma 2 del Codice (possibile incremento dell'importo contrattuale nei limiti fissati al 50 % del valore contrattuale iniziale) e dell'art. 120 comma 3 del Codice (possibile aumento inferiore al 10% del valore contrattuale iniziale).

Art. 5 - Funzioni in capo al Comune

Al Comune competono:

- A. determinazione delle tariffe d'ingresso ai musei e delle tariffe di affitto dei locali (sala al primo piano dell'Ufficio IAT / Porta di Valle e Salone delle Congregazioni dell'Antico Palazzo Comunale);
- B. determinazione degli orari di apertura di Archivio, Biblioteca, Musei, Ufficio IAT / Porta di Valle;
- C. spese delle utenze per il funzionamento dei siti museali e culturali (Archivio, Biblioteca, Antico Palazzo Comunale) e relativi contratti di fornitura (elettricità, acqua, riscaldamento, linea telefonica e internet);
- D. spese delle utenze relative a elettricità, acqua, riscaldamento per l'Ufficio IAT / Porta di

Valle e relativi contratti di fornitura;

E. spese di manutenzione straordinaria e ordinaria sugli immobili e sugli impianti dove si svolgono i servizi oggetto del presente appalto, salvo i casi di avaria provocata da accertata imperizia dell'Esecutore nella conduzione degli impianti;

F. assicurazione per furto e incendio e responsabilità civile verso terzi in dipendenza dei fabbricati e dei relativi impianti e l'onere delle imposte erariali per gli immobili;

G. spese per la sicurezza dei siti (dispositivi antincendio e relativi controlli, revisioni e manutenzione; cartellonistica relativa alle vie di fuga e alla segnalazione dei dispositivi);

H. materiali di consumo per i servizi igienici dei vari siti (Archivio, Biblioteca, Antico Palazzo Comunale, Casa Pellico, ufficio IAT / Porta di Valle)

I. predisposizione di 1 postazione con pc e stampante per gli operatori addetti presso i seguenti servizi: Archivio, Biblioteca, Castiglia, Casa Cavassa, Antico Palazzo Comunale, Ufficio IAT / Porta di Valle;

J. impaginazione grafica e stampa dei materiali promozionali del progetto "Tempo ritrovato";

K. impaginazione grafica e stampa dei materiali promozionali dei Musei e degli itinerari già esistenti all'interno della rete "TERRES MONVISO";

L. concessione di utilizzo della Sala al primo piano dell'Ufficio IAT / Porta di Valle con relativo allestimento (tavolo da conferenze, sedie in numero sufficiente, impianto di videoproiezione);

M. Garantire la disponibilità dei siti web <https://visitsaluzzo.it> e <https://visit.terresmonviso.eu> con i relativi canali social (comprensivi di eventuali interventi di aggiornamento e manutenzione);

Il Comune può disporre in qualunque momento i controlli ritenuti necessari al fine di garantire:

- l'osservanza degli adempimenti previsti dal presente capitolato e dalle disposizioni di legge vigenti nelle materie oggetto del presente capitolato;
- la rispondenza e la permanenza dei requisiti e delle condizioni che hanno dato luogo all'aggiudicazione.

Il personale comunale incaricato ha accesso ai locali in ogni momento, evitando comunque interferenze con lo svolgimento delle attività, al fine di verificare il rispetto delle disposizioni di cui al presente capitolato.

Il personale dell'Esecutore deve consentire l'accesso ai locali a tutti gli organi di controllo, previa esibizione di apposita documentazione di identificazione.

Art. 6 - Funzioni in capo al contraente

Al contraente competono:

- A. svolgimento dei servizi secondo le modalità indicate all'art. 3 e negli altri documenti di gara e secondo il progetto di gestione presentato in sede di gara dalla Ditta;
- B. gestione della sicurezza degli spazi durante gli orari di apertura al pubblico con personale adeguatamente formato in pratiche antincendio (rischio elevato) e di primo soccorso, capace, in caso di emergenza, di prestare i primi interventi utili alla messa in sicurezza delle persone presenti; a tal fine la Ditta dovrà produrre il DVR (Documento di Valutazione dei Rischi) riferito alle attività svolte nei singoli servizi;
- C. segnalazione agli uffici comunali competenti di eventuali problemi di manutenzione straordinaria e ordinaria;
- D. spese di minuta manutenzione ordinaria comprensiva dei materiali di consumo relativa al servizio Ufficio IAT / Porta di Valle;
- E. spese per l'utenza telefonica + internet relativa al servizio Ufficio IAT / Porta di Valle con messa a disposizione di una rete wi fi a disposizione dell'utenza;
- F. oneri legati alle coperture assicurative necessarie per l'esercizio dell'attività;
- G. assicurare al Comune di Saluzzo l'utilizzo gratuito del locale al primo piano dell'Ufficio IAT / Porta di Valle, preferibilmente nell'orario di apertura dell'esercizio, per un numero minimo di 10 giornate annue per lo svolgimento di iniziative istituzionali ovvero di interesse pubblico, con concessione a terzi secondo i regolamenti comunali vigenti;
- H. assicurare al Comune di Saluzzo l'utilizzo gratuito del Salone delle congregazioni al primo piano dell'Antico Palazzo Comunale per un numero minimo di 10 giornate annue per lo svolgimento di iniziative istituzionali ovvero di interesse pubblico, con concessione a terzi secondo i regolamenti comunali vigenti;

Gli utilizzi gratuiti di cui al punto I) e H) comprendono tutti gli oneri relativi alla gestione giornaliera (assistenza tecnica, accoglienza del pubblico e biglietteria, ecc.) con esclusione soltanto degli oneri relativi a eventuali allestimenti straordinari.

L'Esecutore è sempre responsabile, sia verso il Comune sia verso i terzi, di tutti i danni a persone o cose verificatisi nell'esecuzione del contratto, derivanti da cause ad esso imputabili o che risultino arrecati dal proprio personale, restando a proprio completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento senza diritto di rivalsa o di alcun compenso e sollevando quindi il Comune da ogni responsabilità, diretta o indiretta, dipendente dall'esecuzione del contratto,

sotto il profilo civile e penale.

A garanzia degli eventuali danni cagionati nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente capitolato, l'Esecutore dovrà stipulare, con primaria compagnia assicuratrice, una polizza assicurativa di responsabilità civile verso terzi e verso prestatori di lavoro, con i seguenti massimali:

- Responsabilità Civile verso Terzi: € 7.500.000,00 per ogni sinistro, con il limite di € 2.500.000,00 per persona; € 2.500.000,00 per danni a cose
- Responsabilità Civile verso i Prestatori di Lavoro: € 5.000.000,00 per ogni sinistro, con il limite di € 2.500.000,00 per persona.

Il Comune dovrà essere ricompreso nel novero dei terzi. Tale polizza, avente validità per tutta la durata dell'appalto, dovrà contenere espressa rinuncia, da parte della compagnia assicuratrice, ad ogni rivalsa nei confronti del Comune per tutti i rischi, nessuno escluso, derivanti dall'attività di gestione dei servizi oggetto del presente capitolato. Tale polizza dovrà essere prodotta in copia all'Ufficio contratti del Comune prima della stipulazione del contratto e comunque prima dell'inizio del servizio.

Si precisa che eventuali franchigie o scoperti della polizza dell'Affidatario resteranno a intero carico dello stesso.

Sono a carico dell'Esecutore tutte le misure e tutti gli adempimenti per evitare il verificarsi di danni alle opere, all'ambiente, alle persone e alle cose nell'esecuzione del servizio.

L'Esecutore si impegna a presentare all'Amministrazione Comunale, ad ogni scadenza annuale della polizza, la dichiarazione da parte della compagnia assicurativa di regolarità amministrativa di pagamento del premio.

Art. 7 - Requisiti degli operatori

I requisiti obbligatori richiesti sono quelli dettagliati all'art. 3 per ogni servizio.

Per i servizi oggetto del presente appalto si fa riferimento ai livelli di inquadramento del CCNL "Commercio-Turismo", così come esplicitati nella Relazione allegata al presente capitolato: tale CCNL è stato ritenuto il più adeguato dal momento che i 2/3 delle prestazioni richieste nel presente capitolato afferiscono all'ambito turistico.

L'Esecutore provvede inoltre a proprie spese a dotare il personale di una **divisa idonea** all'espletamento del servizio presso i vari servizi e di un **tesserino di riconoscimento** – da indossare durante il servizio – contenente le generalità personali, la qualifica professionale e il

nome della ditta.

L'Esecutore garantisce altresì:

- un **responsabile unico dell'appalto**, che si rapporta con cadenza almeno mensile con il Committente per monitorare l'andamento dei servizi e risolvere ogni problematica inerente agli stessi; il responsabile dovrà garantire la più ampia reperibilità (tramite mail e cellulare), almeno durante gli orari di apertura al pubblico dei vari servizi. Tale responsabile ha il compito di intervenire, decidere, rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero sorgere relativamente all'espletamento dei servizi stessi. In caso di assenza prolungata, il soggetto affidatario deve, entro le 48 ore precedenti all'assenza, individuare e comunicare al Committente, il nominativo e i contatti del sostituto. Per lo svolgimento delle attività del responsabile unico dell'appalto, effettuate anche tramite la partecipazione a incontri periodici con il Committente, si richiede la prestazione di un **monte ore complessivo annuale di almeno 150 ore** da svolgersi secondo il criterio della più ampia flessibilità.
- un **coordinatore per ciascuno dei seguenti servizi**: Archivio, Biblioteca, Musei, Ufficio IAT / Porta di Valle, Servizi educativi, Comunicazione. Tali coordinatori potranno essere selezionati tra gli operatori dei servizi stessi, provvisti di adeguata qualifica e saranno figure di riferimento per il Comune, per gli aspetti gestionali e organizzativi, per la programmazione delle attività nei vari siti e per i vari servizi oggetto dell'appalto. Ciascun coordinatore dovrà essere presente sul territorio in modo continuativo, rispondendo della completa realizzazione del servizio affidato e dell'organizzazione del personale. Ogni coordinatore (o suo sostituto - da comunicare previamente al Committente) deve garantire una reperibilità (tramite mail e cellulare) di almeno 10/24 h nei giorni di apertura dei siti e/o di svolgimento dei servizi.

Tutto il personale deve avere una buona conoscenza della lingua italiana con ottima proprietà di linguaggio e capacità di comunicazione, attitudine alla relazione con il pubblico e spiccate capacità di risoluzione dei problemi unitamente ad ottime capacità di ascolto; possiede spirito di iniziativa nell'ambito della programmazione stabilita e segue con attenzione le direttive ricevute con cortesia, disponibilità e chiarezza nell'erogazione del servizio; deve tenere un comportamento irreprensibile ed agire in ogni circostanza con la massima diligenza e con la competenza professionale specifica richiesta, nel rispetto dei diritti di riservatezza degli interessati, nonché attenersi e rispettare l'orario di lavoro assegnato.

Entro 60 giorni dall'aggiudicazione dell'appalto l'Esecutore deve inviare al Comune l'elenco del personale operante, con l'indicazione del livello e delle mansioni e del curriculum vitae di ciascuno e copia dei rispettivi documenti d'identità. Ogni variazione del personale impiegato dovrà essere comunicata al Committente entro sette giorni.

In caso di sostituzione per qualsiasi motivo o di nuova assunzione, il personale subentrante deve essere in possesso dei requisiti specificatamente indicati per il servizio in questione.

Nel caso in cui l'Esecutore intenda assumere personale con deficit motori, deve prima valutare attentamente le caratteristiche architettoniche di ogni singola sede.

L'Esecutore si impegna a garantire la sostituzione puntuale del personale assente per malattia, ferie, permesso od altro con personale idoneo ed in possesso dei requisiti richiesti, in modo da garantire in ogni caso la continuità del servizio alle condizioni previste.

In ogni caso il Committente si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione degli operatori che dimostrino di non possedere i requisiti richiesti e le competenze necessarie, che non osservino il prescritto comportamento o eventuali direttive impartite ovvero per gravi, palesi e reiterate violazioni dei compiti assegnati, ovvero in caso di comportamenti gravemente lesivi dell'ambiente di lavoro; in tal caso l'impresa aggiudicataria deve provvedere alla sostituzione degli operatori giudicati non idonei.

Art. 8 - Disposizioni sulla manodopera impiegata, clausole sociali e osservanza delle norme di C.C.N.L., previdenziali e assistenziali

L'Esecutore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, in materia di personale o che saranno emanate nel corso dell'appalto (ivi comprese quelle in tema di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi) restando fin d'ora l'Amministrazione Comunale esonerata da ogni responsabilità al riguardo.

L'Esecutore si obbliga, altresì, ai sensi dell'art. 11 comma 1 del D.lgs. 36/2023, 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 ed integrazioni.

L'Esecutore si obbliga altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare il su indicato contratto collettivo anche dopo la loro

scadenza e fino alla loro sostituzione ex art. 11, comma 1, del D.lgs. 36/2023.

Per i servizi oggetto del presente appalto si fa riferimento ai livelli di inquadramento del CCNL "Commercio-Turismo": ai fini dell'aggiudicazione, l'operatore economico individuato quale migliore offerente dovrà impegnarsi, rendendo apposita dichiarazione scritta, ad applicare nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto e per tutta la sua durata il CCNL indicato nel presente capitolato. In caso di subappalto, i subappaltatori saranno tenuti ad applicare il medesimo CCNL del contraente principale. Resta fermo che gli operatori economici possono indicare, nella propria offerta, il differente contratto collettivo da essi applicato, purché idoneo a garantire ai dipendenti le stesse tutele di quello sopra indicato. In questo caso, l'equivalenza delle tutele (economiche e normative) dovrà essere dichiarata e dimostrata dall'operatore economico in sede di verifica all'esito della procedura da parte del Committente.

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

L'Esecutore deve altresì osservare le norme e le prescrizioni delle leggi e dei regolamenti sulle assunzioni, tutela, protezione, assicurazione sociale, infortuni, assistenza, libertà e dignità dei lavoratori. Contratti e norme dovranno essere rispettati, se trattasi di cooperative, anche nei confronti dei soci.

L'Esecutore si obbliga a dimostrare, a qualsiasi richiesta dell'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. Ai fini di cui sopra questa Amministrazione acquisirà il Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) attestante la posizione contributiva e previdenziale dell'Esecutore nei confronti dei propri dipendenti.

Ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 102 comma 1 lett. a) del Codice.

In caso di gravi, ovvero, ripetute violazioni dei suddetti obblighi, l'Amministrazione ha facoltà, altresì, di risolvere di diritto il contratto, secondo quanto stabilito dal successivo articolo 28.

Il concorrente deve allegare all'offerta tecnica un progetto di assorbimento, comunque

denominato, atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale.

La mancata presentazione del progetto, anche a seguito dell'attivazione del soccorso istruttorio, equivale a mancata accettazione della clausola sociale.

La mancata accettazione della clausola sociale costituisce manifestazione della volontà di proporre un'offerta condizionata, per la quale si impone l'esclusione dalla gara.

Inoltre l'Esecutore si impegna a rispettare una percentuale di turn-over di personale in misura non superiore ad 1/3 delle forze totali presenti: il superamento di tale limite, su valutazione motivata dell'Amministrazione, può costituire motivo di risoluzione del contratto con l'affidamento del servizio alla seconda ditta in graduatoria e l'addebito delle maggiori spese sostenute dall'Amministrazione.

L'elenco e i dati relativi al personale attualmente impiegato dal contraente affidatario del servizio, nei cui confronti opera la clausola sociale, sono contenuti nel Progetto di gara (vedasi allegato contenente il numero degli addetti con indicazione di qualifica, livelli anzianità, sede di lavoro, il monte ore applicato, ecc.).

L'offerta tecnica deve altresì essere corredata dalle misure che la Ditta intende mettere in atto per garantire un clima di lavoro orientato al rispetto delle **pari opportunità** (generazionali e di genere).

Art. 9 - Formazione del personale

L'Esecutore deve essere a norma con le disposizioni contenute nel D.lgs. n. 81/2008 e si impegna a fornire personale che abbia frequentato, ai sensi del D.M. 10/03/98, corsi di tipo C sulla prevenzione incendi e di primo soccorso. La Ditta inoltre si impegna, con eventuali oneri a suo carico, affinché il personale che non abbia ancora svolto o completato la formazione ai sensi del D.lgs. n. 81/2008 e del D.M. 10/03/98 partecipi a tali corsi entro tre mesi dall'aggiudicazione.

L'Esecutore è tenuto al costante aggiornamento professionale del personale. A questo scopo dovrà predisporre ed attuare un piano annuale della formazione per il personale, dandone comunicazione al Comune. Per tutto il personale neoassunto dovranno essere individuati interventi formativi e di sostegno al ruolo nell'ambito del primo anno di attività.

L'Esecutore si impegna altresì a far partecipare il proprio personale ai corsi di formazione

permanente e ai progetti di qualificazione eventualmente promossi dal Comune, ad integrazione del piano della formazione predisposto dall'Esecutore stesso.

Le spese per la gestione di tali interventi formativi sono a carico dell'Esecutore.

L'Esecutore dovrà presentare al Comune, entro il 30 giugno di ogni anno, il consuntivo della formazione del personale realizzata nel corso dell'annualità di servizio.

Art. 10 - Disposizione sui servizi / Codice di comportamento

Disposizioni dettagliate circa l'organizzazione e le modalità di gestione dei servizi potranno essere oggetto di verifica/confronto tra l'Esecutore e il Comune, con particolare attenzione agli orari e alle turnazioni del personale, predisposte nell'ottica di assicurare sia la flessibilità che la massima continuità lavorativa possibile.

L'Esecutore è responsabile esclusivo del proprio personale; dovrà garantire che gli addetti ai servizi svolgano le proprie mansioni con la dovuta efficacia, efficienza e cortesia verso il pubblico, nonché nel rispetto della massima riservatezza e del segreto professionale.

Nei vari casi di apertura al pubblico, gli addetti ai rispettivi servizi avranno l'obbligo di essere al proprio posto con il minimo anticipo necessario, affinché siano immediatamente operativi dal momento dell'apertura, senza ulteriori oneri a carico del Comune.

A discrezione del Comune, ciascun servizio potrà essere riorganizzato, in relazione ad esigenze sopravvenute, previa verifica/confronto con la Ditta.

In caso di **sciopero**, poiché le funzioni previste dal presente capitolato investono, per la parte relativa ai beni culturali (musei, archivio e biblioteca), ai sensi della vigente legislazione, l'ambito dei servizi pubblici essenziali, l'Esecutore si impegna ad assicurare la continuità del servizio sulla base delle norme che regolamentano la materia. Nel caso di assoluta impossibilità a prestare il servizio, l'Esecutore si impegna a presentare comunicazione preventiva tramite e-mail al Comune, nei termini di preavviso previsti dalla normativa vigente, e a informare adeguatamente il pubblico. Le ore lavorative non effettuate a seguito di scioperi saranno detratte dal monte ore complessivo attribuito al servizio e dal corrispettivo ovvero riprogrammate per servizi aggiuntivi.

L'Esecutore si obbliga ad estendere, nei confronti dei propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili, gli obblighi di condotta previste dal "Regolamento recante **Codice di comportamento dei dipendenti pubblici**" a norma dell'art. 54 del D.lgs. 30 marzo 2001 n.

165 di cui al D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62, nonché dal “Codice di comportamento dei dipendenti pubblici del Comune di Saluzzo” consultabile sul sito web comunale.

Il contratto sarà automaticamente risolto in caso di violazione accertata dei già menzionati obblighi, ai sensi dell'art. 2 c. 3 del citato codice di comportamento.

Art. 11 - Altro personale

Nell'espletamento di tutti i servizi oggetto del presente appalto, il personale della Ditta potrà essere affiancato e integrato da altro personale (tirocinanti, volontari, borse lavoro, ecc.). L'inserimento è a cura e a carico della Ditta, previa comunicazione scritta da presentarsi al Committente, a condizione che tale inserimento non determini sostituzione del personale dipendente dalla Ditta in relazione agli standard richiesti per ciascun servizio ed avvenga nel rispetto delle normative vigenti, con la previsione di adeguata copertura assicurativa.

La formazione del già menzionato personale, minima necessaria a seconda del servizio supportato, sarà a cura della Ditta.

Alla Ditta inoltre spetterà la gestione organizzativa del personale eventualmente inserito a cura del Comune (volontari, tirocinanti, volontari di servizio civile universale, lavori di pubblica utilità, cantieri di lavoro, progetti con il carcere).

Art. 12 - Norme in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

L'Esecutore è tenuto all'osservanza delle norme previste dal D.lgs. n. 81/2008 e s.m.i. in materia prevenzione e protezione della sicurezza e della salute del lavoratore durante l'attività lavorativa, esonerando da ogni responsabilità l'Amministrazione Comunale.

Ai fini di adempiere a quanto disposto dalla normativa vigente l'Esecutore è tenuto a predisporre e presentare prima della stipula del contratto:

- il **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)** relativa alle mansioni svolte dal proprio personale per ciascuna delle sedi oggetto del presente appalto;
- il **Piano di Emergenza ed Evacuazione (PEE)**, relativo alle procedure gestionali, antincendio e di primo soccorso messe in atto dal personale delle Ditta nell'espletamento delle attività per ciascuna delle sedi oggetto del presente appalto, coerente con il principio di inclusività per le persone con esigenze speciali (il Piano dovrà essere corredato dalle relative piantine con i percorsi individuati per ciascuna sede).

Tutti i suddetti documenti dovranno essere coordinati con il **Documento unico di valutazione dei rischi da interferenze** (DUVRI) relativo all'attività svolta presso Archivio e Biblioteca (servizi presso i quali sono presenti in modo continuativo dipendenti comunali) allegato al presente capitolato.

Il Committente rimane responsabile della manutenzione strutturale dell'immobile per garantire impianti a norma, adeguatezza delle strutture portanti e delle vie di fuga strutturali e deve fornire all'Esecutore tutte le informazioni necessarie per la redazione del Piano di emergenza, inclusa la conformità degli edifici.

La Ditta deve altresì ottemperare alle norme sulla prevenzione degli infortuni dotando il personale di tutti i mezzi atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti, nonché comunicare il nominativo del responsabile aziendale del Servizio di prevenzione e protezione.

In base a tale documento risulta che i costi relativi alla sicurezza, non soggetti a ribasso, ai sensi del D.lgs. 81/2008 art. 26, comma 3, sono complessivamente pari a € 1.200, 00 annui Iva esclusa.

In coerenza con la normativa vigente l'Esecutore dovrà inoltre indicare ed esporre, quali componenti economici dell'offerta, i costi della sicurezza c.d. “propri” o “specifici” o “aziendali” che l'offerente dovrà sostenere per la complessiva gestione del servizio oggetto dell'appalto, al fine di garantire le prestazioni contrattuali appaltate.

Art. 13 - Durata del contratto

La durata del contratto è di **5 anni** dal 01.07.2026 al 30.06.2031.

L'Esecutore, ad eventuale richiesta scritta del Comune, su conforme decisione dell'organo comunale competente, dovrà proseguire nella gestione del servizio oggetto dell'appalto alle medesime condizioni e prezzi di aggiudicazione per **un anno** ai sensi dell'art. 120 comma 10 del D.lgs. 36/2023.

Ai sensi dell'art. 120 comma 11 del D.lgs. 36/2023, nel caso in cui si verificano oggettivi e insuperabili ritardi nella conclusione della procedura di affidamento del contratto, è consentito, per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura (massimo mesi 6 – sei), prorogare il contratto con la Ditta uscente ai prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto, dal momento che l'interruzione della prestazione determinerebbe un grave danno all'interesse pubblico che è destinata a soddisfare (c.d. **Proroga tecnica**).

Art. 14 - Corrispettivo e valore stimato del contratto

Il corrispettivo per l'affidatario consisterà in:

- a) **importo annuo posto a base di gara** che verrà **corrisposto dal Comune di Saluzzo** pari ad € **317.500, 00** (euro Trecentodiciassettemila e cinquecento/00) oltre Iva, se dovuta, soggetto a ribasso;
- b) incassi delle **biglietterie dei musei** (secondo le tariffe stabilite dalla Giunta Comunale) stimati pari ad € **50.000, 00** (euro Cinquantamila/00) annui;
- c) incassi dei **Bookshop** (presso i musei e presso l'Ufficio IAT / Porta di Valle) stimati pari ad € **12.000, 00** (euro Dodicimila/00) annui;
- d) incassi derivanti da **visite guidate e attività didattiche** stimati pari ad € **12.000, 00** (euro Dodicimila/00) annui;
- e) incassi derivanti da vendita di pacchetti turistici stimati pari ad € **10.000, 00** (euro Diecimila/00) annui;
- f) incassi derivanti da affitti del Salone delle Congregazioni dell'Antico Palazzo Comunale e della Sala al primo piano dell'Ufficio IAT / Porta di Valle stimati pari ad € **6.000, 00** (euro Seimila/00) annui;

A quanto sopra indicato si aggiungono gli incassi derivanti dalle attività ed eventi promossi e realizzati in modo autonomo dall'Affidatario coerenti con quanto indicato nella proposta progettuale: per tali incassi non è possibile effettuare una stima preventiva.

Il corrispettivo di cui ai punti b) – c) – d) – e) è stato calcolato sulla base dei dati acquisiti per gli anni 2024-2025.

La determinazione del corrispettivo di cui al punto a) trova copertura nelle risorse finanziarie a bilancio del Comune di Saluzzo ed è stato calcolato per il mantenimento dell'equilibrio economico finanziario a sostegno dei costi del personale (stimati in € 357.000, 00 – euro Trecentocinquantasettemila/00 annui) a cui si aggiunge una percentuale pari al 13% di spese generali (€ 46.410, 00 – euro quarantaseimila e quattrocentodieci/00 annui).

L'importo presunto del contratto risulta pertanto così determinato:

i.	Corrispettivo Comunale x 5 anni	1.587.500, 00
ii.	Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso	6.000, 00
TOTALE IMPORTO CONTRATTUALE al netto dell'Iva		1.593.500, 00

Alla somma sopra indicata occorre aggiungere gli importi dei servizi in concessione:

i. Incassi biglietterie x 5 anni	250.000, 00
ii. Incassi bookshop x 5 anni	60.000, 00
iii. Incassi visite guidate e attività didattiche x 5 anni	60.000, 00
iv. Incassi vendita pacchetti turistici x 5 anni	50.000, 00
v. Incassi affitti	30.000, 00
TOTALE IMPORTO presunto servizi in concessione	450.000, 00

L'importo degli **oneri per la sicurezza** dovuti a rischi da interferenze è pari a € 6.000,00 (euro Seimila/00) Iva e/o altre imposte e contributi di legge esclusi per i 5 anni e non è soggetto a ribasso.

L'opzione di **proroga di un anno** ammonta ad € 317.500 di corrispettivo del Comune di Saluzzo al netto dell'Iva Iva e/o di altre imposte e contributi di legge nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze, relativa a un anno di attività (€ 1.200, 00 – euro milleduecento/00). Alle somme sopra indica si aggiungono € 90.000 stimati di incassi.

L'eventuale **proroga tecnica**, volta ad individua e il nuovo contraente, può essere stimata in € 158.750, 00 di corrispettivo del Comune di Saluzzo relativa a presunti 6 mesi di attività, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge. L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze per il periodo della proroga tecnica è pari a € 600,00 (euro Seicento/00) Iva e/o altre imposte e contributi di legge esclusi e non è soggetto a ribasso. Alle somme sopra indicate si aggiungono € 45.000 stimati di incassi.

L'offerta economica dovrà consistere in un ribasso unico (in cifre e in lettere) sull'importo a base d'asta, IVA esclusa, relativo al corrispettivo comunale. Gli oneri della sicurezza c.d. "propri" o "specifici" o "aziendali" dovranno essere specificatamente indicati nell'offerta economica.

Il corrispettivo s'intende comprensivo di ogni obbligo od onere che gravi sull'Esecutore a qualunque titolo, secondo le condizioni specificate nel presente capitolato.

Il costo della manodopera – concorrente alla formazione dell'ammontare dell'appalto – è stimato, nel quinquennio, in complessivi € 1.785.000,00 (euro Un milione settecento ottantacinquemila/00).

Tutti gli importi indicati nel presente capitolato devono intendersi IVA esclusa.

Si dà atto che i servizi in gestione di cui all'art. 3 – punti a) - b) - c) -f) rientrano nelle previsioni

dell'art. 10 punto 22 del D.p.r. n.633/1972. (servizi esenti Iva).

Art. 15 - Revisione prezzi

In riferimento alle prestazioni oggetto del contratto, i prezzi, comprensivi di tutti gli oneri concernenti il servizio, fissati all'atto dell'aggiudicazione, fatto salvo quanto previsto al comma successivo, rimarranno invariati per tutta la durata del servizio e dovranno essere comprensivi di tutti gli oneri di natura fiscale, ad esclusione dell'IVA.

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determini una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio, si applica quanto previsto dall'art. 60 del D.lgs. 36/2023 smi: la variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5% rispetto al prezzo dell'importo complessivo, dà luogo a variazioni di costo, in aumento o in diminuzione, per la percentuale eccedente il 5% e comunque in misura pari all'80% di detta eccedenza.

Inoltre trattandosi di contratto ad esecuzione continuativa, l'importo unitario a base dell'affidamento per la fornitura sarà sottoposto a revisione del prezzo con cadenza annuale.

Ai fini della determinazione della variazione dei prezzi, è previsto l'adeguamento esclusivamente sulla base della condizione di natura oggettiva determinata dalla variazione dell'indice delle retribuzioni contrattuali orarie rilevate a livello nazionale, elaborato dall'ISTAT e pubblicato sul sito istituzionale dell'ISTAT con riferimento ad agosto di ciascun anno, rispetto ad agosto dell'anno precedente. La scelta esclusiva di tale indice, a discapito degli altri disponibili, è giustificata dalla netta predominanza del costo della manodopera sul costo orario del servizio (art. 11 co. 5 Allegato II.2-bis del D.lgs. 36/2023).

Art. 16 - Pagamento

Il pagamento del compenso dovuto per l'esecuzione dei servizi avverrà mensilmente entro 30 giorni dalla protocollazione delle fatture, salvo diversa indicazione di legge.

Una fattura sarà dedicata ai servizi rientranti nelle previsioni dell'art. 10 punto 22 del D.p.r. n.633/1972; una seconda fattura distinta ai restanti servizi.

Ciascuna fattura mensile dovrà essere preceduta dall'invio al Comune di una sintetica relazione scritta sullo stato di attuazione dei progetti, sull'andamento dei servizi, sulle esigenze degli utenti, sulle problematiche emerse e ogni altra osservazione o proposta utile al monitoraggio e al miglioramento dei servizi. La relazione dovrà comprendere anche un rendiconto delle ore

lavorative effettivamente prestate per ciascun servizio e presso ciascuna sede, evidenziando servizi straordinari eventualmente richiesti, nonché i servizi svolti a rischio d'impresa con indicazione dei relativi incassi.

Il pagamento avverrà mediante mandati sulla base di 12 mensilità, previo accertamento da parte della Committenza della prestazione effettuata, in termini di quantità e qualità, rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali.

Ciascuna fattura dovrà riportare l'indicazione del CIG (codice identificativo di gara), essere intestata al Comune di Saluzzo e dovrà altresì riportare il numero di conto corrente dedicato, postale o bancario, dell'Istituto di credito (e relative coordinate bancarie) presso cui accreditare i pagamenti.

Nel caso in cui si accerti il mancato rispetto delle prescrizioni contrattuali, ferma l'applicazione di eventuali penalità, la Responsabile del progetto può sospendere il pagamento all'Esecutore, previa formale contestazione delle inadempienze rilevate nell'esecuzione del servizio, fino all'esatto adempimento. È facoltà dell'Esecutore presentare contestazioni scritte in occasione dei pagamenti.

Quanto disposto nel comma precedente trova applicazione anche nel caso in cui sia stata contestata un'inadempienza delle condizioni di esecuzione del servizio in un momento antecedente alla verifica di conformità effettuata ai sensi di legge.

L'Ente provvederà d'ufficio, periodicamente e prima della liquidazione delle fatture, all'acquisizione del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) della ditta, ai sensi del comma 10, dell'art. 16 bis, del D.L. 20/11/2008 n. 185. Qualora tale documento risulti regolare ed in assenza di contestazioni ed addebiti inerenti il servizio prestato, l'Ente procederà al pagamento delle fatture entro il termine previsto dalla normativa vigente.

L'Ente provvederà periodicamente a richiedere all'aggiudicatario ai sensi della circolare n. 1/E dell'Agenzia delle Entrate, la trasmissione della dichiarazione sostitutiva (redatta ai sensi del DPR 445/2000), attestante la sussistenza dei requisiti previsti dall'art. 17-BIS, comma 5, del D.lgs. 9 luglio 1997. nr. 241 (certificazione di regolarità fiscale, c.d. DURF), tesa a verificare che l'aggiudicatario abbia effettivamente assolto all'obbligo di pagamento allo Stato delle ritenute effettuate ai lavoratori direttamente impiegati nell'esecuzione del servizio.

Su ogni pagamento verrà applicata la ritenuta dello 0,50 per cento, da liquidarsi solo dopo l'approvazione da parte del Comune del certificato di verifica di conformità, come previsto dall'art. 11 c. 6 del D.lgs. 36/2023 s.m.i.

Art. 17 - Sopralluogo

Il sopralluogo non è obbligatorio, ma considerata la complessità dei servizi su differenti sedi, è assolutamente consigliato effettuarlo, quale integrazione conoscitiva ai fini della corretta ed adeguata formulazione dell'offerta. È possibile effettuare il sopralluogo presso le sedi oggetto del presente capitolato, previo appuntamento con la responsabile unica del progetto dott.ssa Daniela Grande (daniela.grande@comune.saluzzo.cn.it – tel. 0175 211438): in seguito sarà rilasciato l'attestazione di avvenuto sopralluogo da allegare alla documentazione di gara.

Qualora non si effettui il sopralluogo, l'offerente dovrà dichiarare di conoscere tutte le caratteristiche delle sedi. Tale dichiarazione, firmata dal legale rappresentante, dovrà essere inserita nella presentazione dell'offerta.

Art. 18 - Referenti

L'Esecutore deve individuare e comunicare al Comune il Responsabile unico dell'appalto, come indicato all'art. 7 del presente capitolato.

La Responsabile del progetto per il Comune è la dott.ssa Daniela Grande cui competono tutti i compiti di verifica, controllo, coordinamento e istruttoria secondo quanto previsto dal D. lgs 36/2016 e s.m.i. ed è il referente comunale per l'Esecutore.

La Responsabile del Progetto, per il tramite del Direttore dell'Esecuzione, con il compito di verificare il regolare andamento dell'esecuzione del contratto, cura tutti i rapporti con l'Esecutore.

L'Esecutore ed il Comune si impegnano reciprocamente a comunicare tempestivamente eventuali variazioni dei nominativi.

Art. 19 - Stipula del contratto

La stipulazione del contratto è subordinata al positivo esito delle procedure di verifica dell'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 94 del D.lgs. 36/2023 e dalle procedure previste dalla normativa vigente in materia di lotta alla mafia.

All'atto della stipulazione del contratto, la ditta affidataria deve presentare il deposito cauzionale definitivo da calcolare sull'importo contrattuale, secondo le misure e le modalità previste dall'art. 53 del D.lgs. 36/2023.

Il contratto sarà stipulato in modalità elettronica, in forma pubblica amministrativa, a cura dell'Ufficiale rogante. Tutte le spese relative al contratto, nessuna esclusa od eccettuata, sono

a carico della ditta affidataria.

Il contratto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. n. 136 del 13 agosto 2010.

Art. 20 - Emissione di ordine in pendenza di stipulazione del contratto

Ai sensi dell'art. 50, comma 6 del D.lgs. 36/2023, l'Amministrazione si riserva di richiedere l'avvio della prestazione contrattuale con l'emissione di apposito ordine/comunicazione di aggiudicazione, anche in pendenza della stipulazione del contratto, previa costituzione del deposito cauzionale definitivo di cui al successivo articolo, nonché degli ulteriori adempimenti assicurativi ed in materia di sicurezza del lavoro necessari prima dell'avvio del servizio.

L'esecuzione d'urgenza è sempre ammessa nei casi previsti dall'art. 17, commi 8 e 9, del D. lgs. 36/2023.

Art. 21 - Deposito cauzionale definitivo

A garanzia dell'esatta osservanza dei patti contrattuali del presente Capitolato speciale e dello svolgimento della fornitura e dei servizi in modo corretto, la Ditta aggiudicataria è obbligata a prestare un deposito cauzionale definitivo in misura pari al cinque per cento dell'importo contrattuale ai sensi dell'art. 53 comma 4 del D. lgs 36/2023.

Il deposito in questione si intende a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni assunte e del risarcimento dei danni derivanti da eventuali inadempienze, fatta, comunque, salva la risarcibilità del maggior danno.

L'importo del deposito cauzionale sarà precisato nella lettera di comunicazione dell'aggiudicazione.

La garanzia dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile e la sua operatività entro 15 giorni, a semplice richiesta della stazione appaltante.

Le fideiussioni/polizze dovranno essere intestate al Comune di Saluzzo ed essere conformi agli schemi vigenti.

La garanzia dovrà avere validità temporale almeno pari alla durata del contratto e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte dell'Amministrazione beneficiaria,

con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto.

La garanzia fideiussoria deve essere emessa e firmata digitalmente; essa deve essere altresì verificabile telematicamente presso l'emittente ovvero gestita in tutte le fasi mediante ricorso a piattaforme operanti con tecnologie basate su registri distribuiti ai sensi dell'articolo 8-ter, comma 1, del decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 febbraio 2019, n. 12, o su registri elettronici qualificati ai sensi del Regolamento (UE) n. 910/2014.

La garanzia dovrà essere reintegrata entro il termine di 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta dell'Amministrazione qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia stata escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte dell'aggiudicatario. In caso di inadempimento a tale obbligo, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Art. 22 - Divieto di cessione del contratto e del credito

È vietata la cessione del contratto, sia totale che parziale. Fermo il divieto di cedere il contratto, non sono considerate cessioni ai fini del presente appalto le modifiche di sola denominazione sociale o di ragione sociale o i cambiamenti di sede, purché il nuovo soggetto espressamente venga indicato subentrante nel contratto in essere con il Comune, è comunque fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1, lettera d) del Codice.

Si applicano per le cessioni di crediti le disposizioni di cui alla legge 21 febbraio 1991, n. 52 ai sensi del comma 12 dell'art. 120 del D.lgs. 36/2023

In caso di inosservanza da parte dell'Esecutore degli obblighi di cui al presente articolo, fermo restando il diritto dell'Amministrazione al risarcimento del danno, il contratto si intende risolto di diritto.

Art. 23 - Subappalto

L'Esecutore esegue in proprio i servizi/le forniture compresi nel contratto. Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto.

Il concorrente che intenda subappaltare a terzi parte della prestazione dovrà dichiararne l'intenzione in sede di offerta, indicando le parti di servizi e forniture che si intendono subappaltare, previa autorizzazione da parte della Stazione Appaltante ai sensi dell'art. 119 del

D.lgs. 36/2023, in ragione delle specifiche caratteristiche dell'appalto.

In caso di subappalto il prestatore di servizi resta responsabile, nei confronti dell'Amministrazione, dell'adempimento delle prestazioni e degli obblighi previsti nel contratto. Al subappaltatore è richiesta la qualificazione per le lavorazioni o le prestazioni da eseguire, l'insussistenza delle cause di esclusione (automatiche e non, così come previste dagli artt. 94-95 e ss. del Codice) e il possesso di tutti i requisiti richiesti alla Ditta per l'affidamento del servizio in modo da assicurare comunque il buon andamento.

Art. 24 - Procedura di insolvenza o impedimento alla prosecuzione dell'affidamento con l'esecutore designato

In applicazione dell'art. 124 del D.lgs. 36/2023 e fatto salvo quanto previsto dai commi 4 e 5 del medesimo art. 124 del Codice, nel caso di fallimento dell'esecutore, l'amministrazione si avvarrà, senza pregiudizio per ogni altro diritto e azione a tutela dei propri interessi, della procedura di risoluzione prevista dall'art. 122 del D.lgs. 31 marzo 2023 n. 36. In questo caso tuttavia la semplice constatazione del fallimento costituisce motivo sufficiente per procedere alla risoluzione senza la necessità di ulteriori motivazioni. L'appalto, dopo la risoluzione di cui sopra, verrà affidato ad altra ditta con i procedimenti previsti dall'art. 124 del medesimo D.lgs. n. 36/2023.

Qualora il prestatore di servizio sia una ditta individuale, nel caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, è facoltà dell'Amministrazione proseguire il contratto con i suoi eredi o aventi causa ovvero recedere dal contratto.

Qualora il prestatore di servizio sia un Raggruppamento di Imprese, in caso di liquidazione giudiziale dell'impresa mandataria o, se trattasi di impresa individuale, in caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, l'Amministrazione ha la facoltà di proseguire il contratto con altra impresa del gruppo o altra, in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, entrata nel gruppo in dipendenza di una delle cause predette, che sia designata mandataria ovvero di recedere dal contratto. In caso di liquidazione giudiziale di un'impresa mandante o, se trattasi di impresa individuale, in caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, l'impresa mandataria, qualora non indichi altra impresa subentrante in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, è tenuta all'esecuzione del servizio direttamente o a mezzo delle altre imprese mandanti.

Art. 25 - Verifica di conformità

La verifica di conformità in corso di esecuzione e finale verrà svolta secondo le modalità previste dalla legislazione vigente in materia.

Si potranno inoltre organizzare ulteriori incontri di confronto formale con l'Amministrazione, al fine di rilevare problemi, accogliere suggerimenti e indicazioni e perfezionare costantemente le linee di azione.

Art. 26 - Inadempienze e penalità

La ditta affidataria è soggetta a penalità, qualora nell'esecuzione del servizio si verificassero inadempienze.

Il Comune si riserva di effettuare, in qualsiasi momento e senza preavviso, sia direttamente sia a mezzo di propri incaricati, idonei controlli allo scopo di accertarsi del diligente e puntuale svolgimento del servizio, nonché per il monitoraggio complessivo del livello quali-quantitativo dei servizi affidati e del rispetto di quanto definito agli articoli del presente capitolato.

L'Affidatario è tenuto a consentire, in qualunque momento, l'accesso al personale incaricato per lo svolgimento di controlli e verifiche da parte dell'Amministrazione.

Nel caso in cui gli accertamenti rivelassero una qualunque difformità dalle prescrizioni contrattuali e dalle vigenti disposizioni di legge in materia, il Committente provvede ad inviare formale contestazione a mezzo PEC, indirizzata all'Affidatario, invitandolo ad ovviare agli inadempimenti contestati e ad adottare le misure più idonee affinché il servizio sia svolto con i criteri e con il livello qualitativo previsto. L'Affidatario può far pervenire le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data di ricevimento della contestazione. Ove, all'esito del procedimento di cui sopra, siano accertati da parte dell'Amministrazione casi di inadempimento, salvo che non si tratti di casi di forza maggiore (che dovranno comunque essere documentati), quest'ultima si riserva di irrogare una penale rapportata alla gravità dell'inadempimento sotto il profilo del pregiudizio arrecato alla regolare realizzazione delle attività oggetto di affidamento e del danno di immagine provocato al Committente oltre che al valore delle prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite, salvo il risarcimento del danno ulteriore.

La ditta affidataria sarà tenuta al rimborso delle spese sostenute dall'Amministrazione e sarà oggetto all'applicazione di penali di cui di importo compreso tra € 100, 00 ed € 1.000, 00 nei seguenti casi (da intendersi a titolo esemplificativo e non esaustivo):

per ogni giorno di mancata e ingiustificata apertura degli spazi	penale di € 1000
mancata osservanza delle norme di sicurezza	penale di € 1000
mancata sostituzione del personale ritenuto non adeguato dai soggetti gestori in ordine alla specifica mansione affidata	penale di € 1000
Impiego di personale inferiore al numero minimo richiesto o con requisiti e qualifiche inferiori ai minimi richiesti e/o a quanto dichiarato	penale di € 1000
atteggiamento degli operatori non corretto nei confronti dei visitatori e non conforme agli standard di erogazione di un servizio pubblico	penale di € 500
mancata effettuazione del servizio di pulizia	penale di € 500
impiego di macchinari e prodotti per le pulizie diversi da quelli indicati e comunque non conformi a quanto previsto dal capitolato	penale di € 500
mancato rispetto degli orari prescritti di erogazione dei servizi affidati	penale di € 200
irreperibilità del responsabile del servizio, dei coordinatori e di eventuali altri referenti (o dei loro sostituti)	penale di € 500
mancata ottemperanza entro 10 giorni alle prescrizioni in conseguenza dei rilievi effettuati dal Committente	penale di € 200
mancata comunicazione delle variazioni nella lista degli addetti, del responsabile del servizio, dei coordinatori e di eventuali altri referenti	penale di € 200
mancata comunicazione ai soggetti gestori dell'elenco del personale e dei relativi aggiornamenti	penale di € 200
abbandono della propria area di presidio da parte del personale addetto in presenza di visitatori all'interno della sede museale	penale di € 200
mancata protrazione dell'orario di chiusura quando richiesto dai soggetti gestori in caso di eventi, manifestazioni o altre esigenze straordinarie	penale di € 200
mancata sostituzione di un addetto assente e previsto nell'elenco del personale in servizio (la penale sarà moltiplicata per il numero degli addetti assenti e non sostituiti e per ogni giornata di assenza)	penale di € 200
mancato utilizzo del tesserino di riconoscimento (la penale sarà moltiplicata per addetto che non ne sia munito e per ogni giorno di inadempienza)	penale di € 200

In ogni caso ogni violazione nell'esecuzione del presente appalto comporterà l'applicazione di una penale che potrà variare, a seconda della gravità della violazione stessa, da un minimo di € 100,00 ad un massimo di € 1.000,00.

La Ditta non potrà addurre a propria giustificazione, in caso di mancata o parziale effettuazione del servizio, la momentanea deficienza di personale.

Il lavoro si intenderà eseguito in danno della Ditta affidataria, anche se espletato con personale dell'Amministrazione e il valore delle prestazioni sarà computato secondo i prezzi contrattuali. Le penalità saranno contestate ed applicate con provvedimento del Dirigente competente.

Art. 27 - Modalità di applicazione delle penalità

L'ammontare delle penalità potrà essere compensato con i crediti della Ditta affidataria dipendenti dal presente contratto e, per l'eventuale eccedenza, con i crediti derivanti da eventuali altri contratti in corso fra le parti e, infine, con la cauzione. In quest'ultimo caso, l'integrazione dell'importo della cauzione deve avvenire entro 15 giorni.

Le penalità saranno comunicate alla Ditta in via amministrativa, restando escluso qualsiasi avviso di costituzione in mora ed ogni atto o procedimento giudiziale. L'ammontare delle penalità sarà compensato, di regola, nel momento in cui viene disposto il pagamento della prima fattura in scadenza ed introitato in apposito capitolo.

Art. 28 - Sospensione dei pagamenti

L'Amministrazione, al fine di garantirsi in modo efficace sulla puntuale osservanza delle clausole contrattuali, potrà sospendere, ferma l'applicazione delle eventuali penalità, i pagamenti all'Esecutore, in caso di contestazione di inadempienze dell'esecuzione del servizio, fino a che non sia posta in regola con obblighi contrattuali. La sospensione non potrà avere durata superiore a tre mesi dal momento della relativa comunicazione, che avverrà in forma amministrativa e non giudiziale.

Art. 29 - Risoluzione del contratto

L'Amministrazione comunale ha facoltà di risolvere il contratto, ai sensi dell'articolo 1456 c.c., e fatto salvo l'eventuale risarcimento dei danni in caso di gravi inadempienze da parte della Ditta.

La facoltà di risoluzione è esercitata dall'Amministrazione con il semplice preavviso scritto di trenta giorni, senza che la Ditta abbia nulla a pretendere all'infuori del pagamento dei corrispettivi dovuti per le prestazioni e servizi regolarmente adempiuti fino al giorno della risoluzione.

Con la risoluzione del contratto sorge per l'Amministrazione il diritto di affidare a terzi il servizio in danno della Ditta affidataria.

La risoluzione per inadempimento e l'esecuzione in danno non pregiudicano il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dei maggiori danni subiti e non esimono la Ditta dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa è eventualmente incorsa, a norma di legge, per i fatti che hanno determinato la risoluzione.

Art. 30 - Clausola risolutiva espressa

Oltre a quanto è previsto dal precedente articolo per i casi di inadempimento alle obbligazioni contrattuali, il contratto si intenderà risolto di diritto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., qualora si verifichi una delle seguenti fattispecie:

- a) inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente (previdenza, infortuni, sicurezza) e mancata applicazione dei contratti collettivi nazionali o territoriali;
- b) violazione dell'obbligo di permettere al Comune di vigilare sul corretto svolgimento dei servizi;
- c) mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, come previsto dall'art. 3, co. 9-bis della Legge n. 136/2010;
- d) inadempimento alle restanti disposizioni della legge n. 136/2010;
- e) mancato rispetto delle istruzioni e delle direttive fornite dal Comune nell'esecuzione del contratto;
- f) la violazione degli obblighi di cui al DPR 16 aprile 2013 n.62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici);
- g) mancato grave rispetto degli obblighi di legge in materia di tutela della privacy;
- h) subappalto non autorizzato;
- i) ingiustificata sospensione del servizio;
- l) ripetute e gravi inadempienze e ritardo nell'espletamento del servizio;
- m) mancato pagamento degli stipendi per due mensilità consecutive e mancata regolarità del DURC per due mensilità consecutive;
- n) frequenti e reiterati ritardi significativi nei pagamenti degli stipendi.

Nei casi sopra indicati, la risoluzione del contratto si verifica di diritto a seguito della dichiarazione del Comune, comunicata alla Ditta, tramite mail PEC, dell'intenzione di valersi della clausola risolutiva.

Art. 31 - Obblighi relativi alla Tracciabilità dei flussi finanziari

Il contratto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n. 136 del 13 agosto 2010.

La Ditta dovrà indicare il numero di conto corrente “dedicato” su cui avverrà obbligatoriamente il pagamento delle somme dovute oggetto del presente contratto ed altresì le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate a operare su tale conto. Il mancato rispetto delle disposizioni del presente articolo comporta la nullità assoluta del contratto.

La comunicazione *de quo* deve essere sottoscritta da un legale rappresentante ovvero da un soggetto munito di apposita procura.

In occasione di ogni pagamento o di interventi di controllo ulteriori si procede alla verifica dell'assolvimento degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

Il mancato adempimento agli obblighi previsti per la tracciabilità dei flussi finanziari comporta la risoluzione di diritto del contratto.

Art. 32 - Riferimenti normativi

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, le parti faranno riferimento alle leggi, regolamenti, emanati od emanandi, nulla escluso o riservato, nonché, per quanto applicabili, alle norme del Codice Civile.

Art. 33 - Spese contrattuali

Tutte le spese relative al contratto, che sarà stipulato a seguito del provvedimento di aggiudicazione definitiva, nessuna esclusa od eccettuata, sono a carico dell'Esecutore.

Art. 34 - Tutela della riservatezza e trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Generale per la Protezione dei Dati (RGPD 679/2016), con riferimento all'erogazione dei servizi di cui all'art. 2) il Committente, cui competono le decisioni in ordine alle finalità ed alle modalità del trattamento dei dati personali di cui è Titolare, designa la ditta affidataria quale Responsabile dei trattamenti dei dati personali effettuati in relazione al servizio affidato. I dati raccolti sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, del decreto legislativo 30 giugno 2003,

n. 196 recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali” e ss.mm. e ii., del Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/21 e dei relativi atti di attuazione.

Inoltre, si definisce che:

- la durata del trattamento coincide, salvo diverse disposizioni, alla durata dell'appalto cui si fa riferimento;
- la natura e la finalità del trattamento sono insite nell'esecuzione del servizio descritto nel capitolato di gara;
- i dati personali coinvolti nel trattamento sono dati anagrafici degli utenti dei servizi oggetto dell'appalto, tra cui anche minori (per i progetti della Sezione ragazzi della Biblioteca)

Qualora il rapporto tra le parti venisse meno o perdesse efficacia per qualsiasi motivo, anche il presente articolo verrà automaticamente meno, senza bisogno di comunicazioni o revoche, e il soggetto affidatario non sarà più legittimato a trattare i dati del cliente. Tuttavia, sarà tenuto, su richiesta dell'Ente, a:

- restituire al Titolare i dati personali oggetti del trattamento oppure
- provvedere alla loro integrale distruzione salvi solo i casi in cui la conservazione dei dati sia richiesta da norme di legge od altri fini (contabili, fiscali, ecc.).

In entrambi i casi il soggetto affidatario provvederà a rilasciare al Titolare, dietro sua richiesta, apposita dichiarazione per iscritto contenente l'attestazione che presso di essa non esista alcuna copia dei dati personali e delle informazioni di titolarità del Titolare.

In sede di presentazione delle offerte, gli operatori economici trasmettono alla stazione appaltante e agli enti concedenti il consenso al trattamento dei dati tramite il fascicolo virtuale dell'operatore economico, nel rispetto di quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, ai fini della verifica della stazione appaltante e dell'ente concedente del possesso dei requisiti di cui all'art. 99, nonché per altre finalità previste dal D.lgs. 36/2023.

Art. 35 - Controversie

Per le controversie derivanti dalla presente procedura di gara è competente il Tribunale Amministrativo del Piemonte.