



**CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E
PRESTAZIONALE PER L'APPALTO
SERVIZI DI BIGLIETTERIA ED ALTRI SERVIZI
MUSEALI
PER IL MUSEO NAZIONALE DI MATERA
CIG. 9101843673**



MUSEO NAZIONALE DI MATERA | Ridola-Lanfranchi
MINISTERO DELLA CULTURA
Via Domenico Ridola, 24 – 75100 Matera | +39 0835 310058
mn-mt@beniculturali.it | mbac-mn-mt@mailcert.beniculturali.it
Facebook: Museo Nazionale di Matera | Instagram: museonazionaledimatera |
C.F. 93065160777

CAPITOLO 1

OGGETTO E TIPOLOGIA DELL'APPALTO

ART 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente Capitolato ha per oggetto l'appalto di servizi di biglietteria ed altri servizi museali da svolgersi presso il Museo Nazionale di Matera (di seguito, anche MNM) per le sedi del Museo: Museo archeologico D. Ridola e Palazzo Lanfranchi, con la collocazione di una postazione presso la sede del **Museo Archeologico "D. Ridola"**, sito in Matera alla via Ridola, 24 e di un totem digitale con Cassa Self Service presso **Palazzo Lanfranchi** sito in Matera alla Piazzetta Pascoli n. 1 e sancisce la disciplina dell'affidamento, in particolare per quanto riguarda i prezzi da applicarsi, la tipologia del servizio e le relative specifiche tecniche.

La gestione dei servizi dovrà essere volta a tutelare e a valorizzare il patrimonio culturale del Museo e ad assicurare le migliori condizioni di utilizzo e di fruizione del medesimo.

Art. 2. DURATA DELL'APPALTO

Il contratto avrà la durata di anni 1 (uno) calcolato su un numero di 52 settimane a decorrere dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna del servizio.

Art. 3. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI RICHIESTI

I servizi oggetto dell'appalto sono i seguenti:

1. biglietteria, prenotazione e prevendita;
2. bookshop;
3. attività didattiche;

3.1. Biglietteria, prenotazione e prevendita

Il servizio di "**biglietteria, prenotazione e prevendita**" dovrà essere prestato secondo modi e termini di seguito indicati:

La gestione del servizio di "**biglietteria, prenotazione e prevendita**" prevede lo svolgimento di tutte le mansioni necessarie a garantire un regolare ed agevole accesso al MNM.

I biglietti possono essere unici, cumulativi, integrati con altri musei e/o servizi e in ogni altra forma utile all'incremento del flusso di visitatori, in base a quanto determinato annualmente dal MNM.

Il servizio prevede:

- a) la vendita in loco, on line con assistenza ai clienti - live chat e dotazione di una piattaforma informatica per l'emissione dei biglietti (certificati SIAE) e la gestione delle prenotazioni incluse le attività finalizzate alla transizione nel sistema PagoPA;



- b) distribuzione dei biglietti e controllo dei medesimi per l'accesso al Museo con l'applicazione delle tariffe e tipologie stabilite dal MNM;
- c) Servizi di riscossione con agente contabile;
- d) Reportistica e profilazione dei visitatori;
- e) Postazioni di lavoro. Hardware e software;
- f) Gestione e manutenzione dell'hardware e software;
- g) Svolgimento di tutte le attività connesse al ruolo di agente contabile incluse le operazioni di versamento della totalità delle somme incassate secondo le modalità indicate nel verbale di consegna del servizio.

Gli importi relativi alla vendita di ogni tipologia di biglietto saranno riversati al MNM mensilmente, accompagnati da apposita tabella che ne specifichi i dettagli (biglietti interi, ridotti, gratuiti).

Nella prima fase di avvio del servizio dovranno essere esaurite le forniture già acquisite di biglietti cartacei: i precitati biglietti dovranno essere venduti al pubblico fino all'esaurimento della fornitura.

2. Presso la biglietteria (unica postazione con addetti alla vendita presso la sede del Museo Ridola) e all'ingresso del Palazzo Lanfranchi, dove verrà ubicato un totem con Cassa Self Service per l'acquisto dei biglietti, dovranno essere collocati, in modo visibile, i prezzi dei biglietti, i periodi e gli orari di apertura nonché gli eventuali orari e tariffe delle visite guidate.

3. L'esecuzione del servizio di biglietteria implica il maneggio del denaro da parte del personale addetto, di cui l'appaltatore rimane unico responsabile.

4. L'appaltatore si impegna a garantire l'ingresso a coloro che ne facciano richiesta purché in possesso di regolare biglietto, oppure si trovino nelle situazioni indicate al successivo specifico comma.

5. L'appaltatore dovrà provvedere a propria cura e spese alla fornitura dei supporti cartacei necessari per l'emissione dei biglietti di accesso in museo. Tutti gli accessi dovranno invece essere registrati tramite modalità e strumenti operativi forniti dal MNM.

6. Il MNM si riserva la facoltà di modificare o integrare le tipologie di biglietto d'ingresso, nonché di aggiornare le tariffe.

7. Avranno diritto all'ingresso gratuito nel MNM, senza emissione di biglietto, coloro che hanno rapporti di lavoro o comunque interagiscano con il MNM per finalità istituzionali (a mero titolo esemplificativo: soggetti autorizzati dal MNM quali ospiti dell'Ente, curatori dell'allestimento di mostre e iniziative varie, funzionari dell'Ente, regionali, di Soprintendenza, soggetti che effettuino rilievi e sopralluoghi per attività di progettazione o riprese televisive, personale tecnico-manutentivo in servizio, soggetti con mansioni di verifica sull'attività dell'appaltatore).



8. L'appaltatore sarà tenuto all'applicazione delle tariffe dei biglietti e delle agevolazioni di cui ai precedenti commi, nonché all'applicazione di eventuali ulteriori biglietti cumulativi e/o integrati frutto di successivi accordi stipulati dal MNM con altri soggetti pubblici e privati

9. L'appaltatore dovrà rispondere in modo adeguato alle richieste dei visitatori, fornendo notizie e informazioni in merito alle collezioni esposte, alle attività del museo, ai beni culturali esistenti e fornendo ausilio all'utilizzo delle tecnologie informatiche e multimediali ove presenti nel percorso espositivo, al fine di garantire la migliore valorizzazione del patrimonio culturale.

10. L'appaltatore si impegna ad utilizzare, previa approvazione del Direttore, mezzi di comunicazione (cartellonistica, brochure ed altri materiali cartacei, strumenti elettronici, siti internet, ecc.), in lingua italiana ed in lingua inglese (oltretutto in eventuali altre lingue straniere), tali da rendere chiara, efficace e aggiornata la veicolazione del contenuto informativo. Il MNM mette a disposizione apposito materiale informativo sintetico sulle collezioni museali che l'appaltatore può integrare a suo carico, previo accordo con il MNM, e nei termini previsti dall'offerta presentata.

3. 2. Bookshop

Il servizio di "bookshop" prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

a) gestione del bookshop presente all'interno del Museo Ridola consistente nell'esposizione e vendita di libri, video, materiali informativi ed altri prodotti editoriali, gadget ed oggettistica prioritariamente inerenti il Museo Nazionale di Matera e i relativi beni culturali, la cultura, la storia, il turismo, l'arte, la natura e l'ambiente di Matera e del territorio circostante;

b) eventuale progettazione e realizzazione di prodotti editoriali e di oggettistica relative alle materie di cui sopra secondo modi e termini indicati nell'offerta presentata dall'appaltatore.

c) Il servizio dovrà essere sempre assicurato dall'appaltatore nei giorni e negli orari di apertura del museo.

d) I proventi derivanti dall'attività di bookshop saranno riversati al MNM mensilmente accompagnati da apposita tabella che ne specifichi i dettagli.

Il MNM consegnerà all'appaltatore le pubblicazioni e i vari articoli direttamente realizzati o comunque ritenuti di particolare interesse, da porre in vendita presso il bookshop.

L'appaltatore è tenuto al rispetto, con spese e oneri a proprio carico, di ogni adempimento e prescrizione previsti dalle normative vigenti; eventuali nuovi arredi o attrezzature introdotti dall'appaltatore all'interno dei bookshop dovranno essere decorosi e adeguati all'ambiente ed a tal fine, prima della loro installazione, l'appaltatore dovrà fornire al MNM la documentazione dei beni che intende utilizzare e ottenere l'autorizzazione del MNM alla loro installazione.



3.3. Attività didattiche

Il servizio di “**attività didattiche**” include:

- a) **Attività didattiche istituzionali (da svolgersi durante l’apertura al pubblico del museo)** – progettazione e realizzazione di percorsi e laboratori didattici nel museo, dedicati alle scolaresche di ogni ordine e grado (una classe per volta) o alla libera utenza (max 20 partecipanti), volte ad una migliore comprensione e valorizzazione del museo stesso e dei beni culturali cittadini, che dovranno essere garantiti durante tutto l’arco dell’anno, secondo modi e termini stabiliti dal MNM e resi noti al pubblico; all’interno del Museo dette attività potranno essere svolte esclusivamente negli spazi e nei locali appositamente dedicati e non dovranno pregiudicare la conservazione dei beni museali esposti; detta offerta potrà essere arricchita e completata da laboratori didattici di base che, utilizzando diverse tecniche artistiche (disegno, collage, pittura, manipolazione), andranno a completare il percorso didattico. Per tali attività l’appaltatore dovrà fornire il materiale di consumo come indicato nell’offerta presentata in sede di gara (colori, colla, pennelli, carta, forbici, stoffa e quanto necessario per divulgare, promuovere e condurre in autonomia percorsi e laboratori in relazione alle collezioni permanenti).
- b) **Attività didattiche supplementari (da svolgersi durante l’apertura al pubblico del museo)** – progettazione e realizzazione di specifiche attività educative, percorsi e laboratori didattici all’interno dello spazio museale, dedicati alle scolaresche di ogni ordine e grado (una classe per volta) o alla libera utenza (max 20 partecipanti), volte ad una migliore comprensione e valorizzazione del museo stesso e dei beni culturali esistenti, che dovranno essere garantiti durante tutto l’arco dell’anno secondo modi e termini indicati nell’offerta presentata dall’appaltatore, concordati la Direzione del Museo e resi noti al pubblico con le modalità ritenute più opportune dall’appaltatore; all’interno del MNM dette attività potranno essere svolte esclusivamente negli spazi e nei locali appositamente dedicati e non dovranno pregiudicare la conservazione dei beni museali esposti. Per tali attività l’appaltatore dovrà fornire il materiale di consumo come indicato nell’offerta presentata in sede di gara (colori, colla, pennelli, carta, forbici, stoffa e quanto necessario per divulgare, promuovere e condurre in autonomia percorsi e laboratori in relazione alle collezioni permanenti)
- c) concorrere allo sviluppo dei servizi educativi anche tramite la frequenza di corsi di aggiornamento e l’organizzazione di incontri con insegnanti e istituzioni scolastiche e formative del territorio;
- d) realizzazione di testi e materiali specifici per l’ambito didattico ed educativo, coordinare l’attività didattica e di divulgazione del museo con l’attività di cura e conservazione delle collezioni, elaborare consuntivi mensili con l’indicazione del numero e tipologia di utenti che hanno fruito delle attività educative e didattiche.



Le tariffe per le attività didattiche istituzionali e supplementari sono fissate e incamerate dal Museo Nazionale di Matera.

Art. 4. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

1. I servizi oggetto dell'appalto dovranno essere prestati nel pieno rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. n. 42/2004 "Codice dei beni culturali e del paesaggio" e *ss.mm.ii.*, dal D.M. 10.05.2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, c. 6 del D.Lgs. 112/1998), "Approvazione modalità e procedura di accreditamento e linee guida per la prosecuzione e lo sviluppo del progetto" e di tutte le altre normative, disposizioni e regolamenti nazionali, regionali e comunali vigenti e di quanto sancito dal "Codice etico dell'ICOM per i musei" in materia di tutela e valorizzazione dei beni culturali, nonché dal presente Capitolato.

2. L'attività gestionale dovrà essere prestata costantemente con precisione, impegno, professionalità tali da garantire l'ottemperanza delle procedure di sicurezza, valorizzare al massimo la fruibilità e l'immagine del MNM e della città di Matera nei confronti dei visitatori, e mantenere alto lo standard qualitativo dei servizi di base e dei servizi collaterali.

3. L'appaltatore dovrà svolgere i servizi in stretta sintonia con gli indirizzi di politica culturale stabiliti dal MNM.

4. In qualità di soggetto titolare della proprietà, il MNM si riserva la competenza esclusiva della formale adesione del MNM ad altri enti o soggetti giuridici operanti nell'ambito della gestione, tutela, valorizzazione e promozione dei beni culturali (enti pubblici, fondazioni, associazioni, ecc.).

5. Le attività espositive temporanee promosse dall'appaltatore dovranno svolgersi presso le apposite sale del MNM o in altri eventuali locali oggetto dell'appalto su presentazione di apposito progetto, previa autorizzazione del MNM. Dette attività dovranno comunque essere compatibili con le caratteristiche degli spazi museali, assicurare la salvaguardia della struttura, l'esposizione e la conservazione delle opere d'arte, l'ordinaria fruizione museale ed armonizzarsi con le collezioni esposte. L'organizzazione degli eventi contempla, oltreché il reperimento di tutte le eventuali autorizzazioni e nulla osta necessari da parte dei soggetti e degli organi competenti (prestatori, Soprintendenze, titolari di diritti sulle opere o sulle immagini, ecc.), l'allestimento (comprensivo del reperimento di eventuali specifici beni e attrezzature) e lo spostamento di tutti i materiali necessari allo svolgimento delle iniziative e il successivo ripristino e riallestimento delle sale espositive. Qualsiasi intervento economico e/o collaborazione a carico del MNM dovrà essere preventivamente concordato.



6. L'appaltatore dovrà consentire e collaborare allo svolgimento di iniziative culturali ed eventi tesi alla valorizzazione del museo, dei relativi beni culturali e del patrimonio culturale di Matera nel suo complesso (presentazione di libri, conferenze, progetti didattici, eventi vari, ecc.). Tali eventi, promossi o realizzati dal MNM, direttamente o tramite soggetti terzi da questo individuati, saranno comunicati di volta in volta all'appaltatore con un preavviso minimo di 15 giorni, il MNM determinerà anche le relative modalità di ingresso.

7. Per lo svolgimento di particolari manifestazioni o attività da parte del MNM, l'appaltatore dovrà garantire un minimo di n. 4 aperture annuali straordinarie al pubblico del museo, anche in orario serale.

8. In concomitanza di tutte le iniziative di cui ai precedenti commi, l'appaltatore sarà tenuto a garantire al MNM la propria collaborazione operativa e lo svolgimento di tutte le mansioni di supporto necessarie al buon esito di tali eventi, nonché l'ordinario espletamento di tutti i servizi di cui al presente Capitolato, senza alcun onere economico aggiuntivo.

9. Il MNM si riserva ogni decisione in merito all'articolazione e agli allestimenti delle collezioni museali permanenti e a qualsiasi tipo di movimentazione delle opere d'arte ed altri beni culturali presenti nel Museo (per eventuali nuove sezioni espositive o riallestimento delle collezioni attuali, restauri, prestiti, mostre, ecc.). Eventuali proposte di modifica degli allestimenti museali permanenti o di movimentazione di opere d'arte ed altri beni culturali avanzate dall'appaltatore saranno di volta in volta valutate dal MNM, il quale si riserva ogni esclusiva decisione finale in merito, di concerto con le competenti Soprintendenze.

10. Il personale di vigilanza resterà in possesso delle chiavi degli spazi e avrà libero e costante diritto di accesso per lo svolgimento dei rispettivi compiti.

Art. 5. CALENDARIO DI APERTURA DEL MUSEO

1. L'appaltatore dovrà assicurare il servizio (biglietteria, bookshop e attività didattica) dal 2 gennaio al 31 dicembre (con chiusura 25 dicembre e 1 Gennaio) di ogni anno come di seguito riportato:

- A) apertura al pubblico dal lunedì al sabato 9.30 -18.30, ultimo biglietto emesso ore 18:30;
- B) apertura al pubblico domenica e festivi 9.30 -18.30, ultimo biglietto emesso ore 18.30;

Art. 6. AUTORIZZAZIONI ED OBBLIGHI NORMATIVI

1. L'appaltatore è tenuto all'esercizio dell'attività oggetto di appalto nel rispetto di tutte le normative e regolamenti vigenti in materia, senza alcuna responsabilità a tal riguardo a carico del MNM.

2. L'appaltatore dovrà risultare in possesso, al momento dell'attivazione del servizio, di tutte le autorizzazioni che si rendessero necessarie ai sensi delle normative vigenti, nonché provvedere, a propria



cura e spese, alla preventiva acquisizione di tutte le ulteriori autorizzazioni, licenze ed altre certificazioni che si rendessero necessarie nel corso dell'esecuzione del contratto.

3. L'appaltatore dovrà, a semplice richiesta dell'Amministrazione, dimostrare di aver provveduto agli adempimenti suddetti.

Art. 7. ONERI DELL'APPALTATORE

1. L'appaltatore si obbliga ad espletare i servizi oggetto dell'appalto assumendosi tutti gli oneri organizzativi ed economici relativi alle attività prestate.

2. L'appaltatore assume la responsabilità della gestione dei beni di cui ha la custodia. L'appaltatore è responsabile di eventuali manomissioni, furti o danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo causati da propri dipendenti collaboratori, utenti, terzi o chiunque altro, a persone o a cose, comprese le strutture comunali, le opere d'arte, i reperti, i relativi allestimenti, impianti, strumenti, macchinari, arredi e attrezzature contenuti nelle strutture anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi; in caso di accertata responsabilità, il Museo Nazionale di Matera può risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile e dal presente Capitolato.

Art. 8. ONERI DEL MUSEO NAZIONALE DI MATERA

1. I servizi oggetto di appalto sono svolti in locali e strutture del MNM, che assicura, a propria cura e spese, la disponibilità degli allestimenti, degli impianti, degli strumenti, dei macchinari, degli arredi e delle attrezzature contenuti nelle strutture, la conformità degli stessi alla normativa vigente in materia di sicurezza e di igiene dei luoghi di lavoro, al D.Lgs. n. 81/08 e s.m.i. e alle altre eventuali normative di settore nonché l'ordinaria e straordinaria manutenzione.

2. Sono a cura e spese del MNM:

a) manutenzione ordinaria, straordinaria e programmata degli immobili e degli impianti presenti negli spazi museali (impianto elettrico, antintrusione, antincendio, idrotermosanitario, climatizzazione, telefonico e dati) nonché di altri eventuali impianti e attrezzature immessi nell'attività da parte del MNM;

b) le spese relative alla pulizia di tutti i locali comprensiva dei relativi prodotti, materiali e strumenti operativi necessari alla sua esecuzione (prodotti di pulizia, beni di consumo, attrezzature varie, ecc.); i servizi di pulizia di norma vengono eseguiti con cadenza giornaliera;

c) l'intestazione, il pagamento e la eventuale nuova attivazione delle utenze necessarie al funzionamento del museo e dei relativi impianti (energia elettrica, acqua, gas, telefono e connessione dati)



3. Sarà onere del MNM procedere a tutte le revisioni e certificazioni annuali e pluriennali previste dalla normativa vigente, per le attrezzature e gli impianti attivati e di proprietà del MNM.

Art. 9. PERSONALE DELL'APPALTATORE

1. L'appaltatore dovrà provvedere alla fornitura dei servizi indicati nel presente capitolato tramite una dotazione di personale in grado di assicurare il pieno rispetto di tutte le vigenti norme in materia di tutela e valorizzazione dei beni culturali, nonché l'efficacia e l'efficienza dei servizi resi al pubblico.

2. Il numero minimo di addetti in servizio all'interno del plesso museale, durante tutto il periodo di apertura al pubblico, dovrà comunque essere quello derivante dall'attuazione delle norme e disposizioni in materia di sicurezza degli utenti e di tutela del patrimonio culturale da adottare all'interno del museo.

3. Le prestazioni oggetto del presente Capitolato dovranno essere eseguite dall'appaltatore mediante personale regolarmente inquadrato, per trattamento giuridico ed economico, nelle mansioni proprie per lo svolgimento di tutte le attività rientranti nel servizio.

4. Il MNM non sarà in alcun modo responsabile per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, infortuni, relativi ai dipendenti e collaboratori dell'appaltatore.

5. Tutto il personale in servizio dovrà, essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

a) diploma di scuola secondaria di secondo grado;

b) uso corrente della lingua italiana;

c) *curriculum* professionale e formativo attestante una specifica qualificazione professionale o esperienza lavorativa nei servizi da svolgere (possesso di diplomi o attestati di frequenza di corsi di formazione o di specializzazione, oppure svolgimento di comprovate prestazioni lavorative non occasionali nel settore);

d) attestato di idoneità tecnica (All. X D.M. 10 marzo 1998) per prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze;

e) attestato di frequenza a corso di primo soccorso.

6) Il personale adibito allo svolgimento dei servizi "attività didattiche" dovrà possedere, oltre ai requisiti previsti per tutto il personale, i seguenti requisiti minimi:

a) *curriculum* professionale e formativo attestante una specifica qualificazione professionale ed esperienza lavorativa nei servizi da svolgere (possesso di diplomi o attestati di frequenza di corsi di formazione o di specializzazione e svolgimento di comprovate prestazioni lavorative pluriennali nel settore).

7. Il personale addetto ai servizi dovrà essere correttamente formato in relazione alle mansioni affidate ed alle caratteristiche dell'ambiente in cui opera, conoscere ed osservare le norme relative alla rispettiva professione, le norme di sicurezza e prevenzione dagli infortuni sul lavoro, di pronto intervento, di primo



soccorso, le norme in materia di protezione dei dati personali e le disposizioni del presente Capitolato ed eventuali atti successivi disciplinanti il rapporto tra le parti. Sarà inoltre tenuto ad indossare un abbigliamento adeguato e consono al luogo di lavoro e a osservare la massima puntualità rispetto agli orari di apertura del Museo.

8. L'appaltatore è tenuto alla massima vigilanza ed è responsabile del comportamento del personale addetto e di quanto attiene ai rapporti di collaborazione tra gli addetti, nonché tra il personale e tutti i soggetti a vario titolo interessati al servizio.

9. L'appaltatore dovrà:

a) nominare un proprio referente dei servizi resi, che si rapporterà con il MNM per tutti gli aspetti operativi relativi ai servizi in appalto. Il Referente del servizio dovrà inoltre far osservare al personale dell'appaltatore tutte le direttive impartite dal MNM e dall'appaltatore;

b) rapportarsi costantemente, tramite la suddetta figura del Referente del servizio, con il Responsabile del Servizio Museo del MNM;

c) garantire sempre la disponibilità, per l'intera durata del contratto, negli orari e nei giorni di chiusura dei locali, di almeno un addetto, reperibile tramite cellulare, per la gestione delle emergenze correlate al funzionamento del museo (aperture straordinarie, eventuali interventi urgenti su opere o impianti del Museo, ecc.), il quale possa, in caso di necessità da chiunque rilevata, raggiungere il museo entro 1 ora per far fronte alle necessità del caso;

d) procedere all'immediata sostituzione del personale assente, nonché del personale che si sia dimostrato inidoneo alle mansioni da svolgere, con personale di pari qualifica e formazione, ivi compreso il Referente del servizio;

e) fornire il personale addetto ai rapporti col pubblico di cartellino nominale di riconoscimento.

10. Il MNM si riserva di chiedere la sostituzione, adeguatamente motivata, del personale ritenuto inidoneo al servizio per seri e comprovati motivi; in tal caso, l'appaltatore dovrà provvedere a quanto richiesto entro un congruo termine stabilito dal MNM, senza alcun onere economico a carico di quest'ultimo.

11. L'appaltatore dovrà attuare l'osservanza delle vigenti normative e di ogni altra disposizione che potrà intervenire nel corso del presente appalto per la tutela dei lavoratori e delle lavoratrici, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri, e dovrà assicurare il rispetto del Contratto collettivo nazionale di riferimento.

Art. 10. RAPPORTI TRA REFERENTE DEL SERVIZIO DELL'APPALTATORE e RESPONSABILE DEL MUSEO NAZIONALE DI MATERA.



L'appaltatore dovrà espletare i servizi oggetto dell'appalto rapportandosi costantemente, tramite il proprio Referente del servizio, con il Responsabile del Servizio del MNM.

Nei giorni di chiusura al pubblico del Museo, sarà cura del personale fornire informazioni sulle modalità di visita del Museo, sia telefoniche che tramite e-mail/PEC e trasmettere le eventuali prenotazioni al Referente del servizio dell'appaltatore.

Il MNM progetta e pianifica le attività inerenti la gestione e la valorizzazione degli spazi museali, nonché coordina dal punto di vista tecnico scientifico, i servizi e opera attraverso il personale dei propri uffici.

1. Il Responsabile del servizio dell'appaltatore - oltre ad espletare le proprie mansioni nell'ambito delle competenze attribuite a tale figura professionale dalla normativa e da quanto dettagliato nell'art. 3 del presente capitolato, deve garantire, in particolar modo:

- l'elaborazione dei progetti educativi ed il coordinamento della realizzazione, individuando le modalità comunicative, utilizzando strumenti adeguati e funzionali per i diversi destinatari dell'azione educativa;
- la cura dei rapporti con il mondo della scuola e i soggetti che usufruiscono di servizi e di attività educative;
- la collaborazione alla definizione dell'identità e della missione del museo, del progetto istituzionale e della programmazione generale; quanto previsto dal d.lgs. n. 42/2004 e
- la partecipazione alla definizione dei programmi e dei progetti di ricerca scientifica, e di presentazione delle collezioni per valorizzarne la componente educativa;
- l'analisi delle caratteristiche, dei bisogni e delle aspettative dell'utenza reale e potenziale del museo per mezzo di ricerche mirate e indagini statistiche;
- la promozione dell'accessibilità fisica, sensoriale, economica e culturale del museo da parte dei diversi pubblici effettivi e potenziali;
- il coordinamento e lo sviluppo dei servizi educativi, predisponendo attività che promuovano l'educazione permanente, l'integrazione sociale e il dialogo con le altre culture;
- la progettazione e il coordinamento degli interventi educativi, anche in occasione di esposizioni temporanee, e le iniziative mirate in partenariato con la scuola e con altre istituzioni;
- la progettazione di attività di formazione e di aggiornamento per gli operatori impegnati nelle attività educative e per gli insegnanti;
- il coordinamento e la supervisione delle attività degli operatori e di altre figure impegnate nel servizio educativo;
- il coordinamento e la supervisione della produzione dei materiali funzionali agli interventi educativi.
- I rapporti costanti con il Direttore per la verifica del corretto svolgimento dei servizi affidati con il presente capitolato;



- La redazione di tutti i *report* periodici previsti per rendicontare l'attività svolta;

3. **Il Responsabile** del MNM, oltre a dare attuazione alle politiche culturali dell'Ente e alle indicazioni gestionali del Direttore, garantirà in particolar modo:

- il coordinamento delle attività di conservazione ed educativa;

- i rapporti con gli uffici competenti per le specifiche attività (manutenzione ordinaria e straordinaria,

- coadiuvare il personale presente nelle giornate di apertura al pubblico infrasettimanali relativamente alle mansioni di apertura/chiusura, disattivazione allarmi e sorveglianza ai visitatori e durante lo svolgimento dei servizi di pulizia.

Art. 11. IMPORTO A BASE D'ASTA

L'importo complessivo dell'appalto è pari 90.135,99 oltre iva di cui:

- € 89.385,99, importo soggetto a ribasso, oltre Iva, comprensivo del costo della manodopera pari a € 63.286,60, oltre iva;

- € 750,00 oltre Iva per Costi della Sicurezza e Costi Covid, non soggetti a ribasso;

La stima dei costi è stata sviluppata sulla base del costo orario delle prestazioni lavorative previsto dalla tabella del Ministero del Lavoro relativamente al CCNL Contratto Collettivo Nazionale di lavoro per i dipendenti da aziende del Terziario della Distribuzione e dei Servizi con riferimento al IV Livello (addetto alle vendite) e al III livello (cassiere), oltre che al II livello per la didattica, che è quello più comunemente applicato nel settore in virtù di quanto espressamente disposto dall'art 30, comma 4 del D.lgs. 50/2016.

1. L'importo relativo al servizio è stato calcolato sulla base della tariffa oraria di:

- livello III - € 10,67/ora per 5 ore per 1 giorno a settimana, per 52 settimane per un totale di 260 ore;
- livello IV – n. 2 addetti - € 9,63/ora per 9 ore al giorno per 5 giorni feriali alla settimana per un totale di 4680 ore;
- livello IV – turno festivo € 12,51/ora per 9 al giorno per un totale di ore 936;
- livello II – didattica – 1 addetto € 11,97/ora per 6 ore da gestire su 2 giorni per un totale di 312 ore;

2. L'importo di € 17.973,39 è relativo ai i costi dovuti per l'impiego di materiali e attrezzature funzionali al servizio ed è stato calcolato in modo forfetario (a titolo di esempio: postazione per biglietteria fisica omologata SIAE, comprensive di allestimenti/investimento tecnologico, sistemi hardware e software per la gestione della stessa, per la verifica dei titoli di accesso, per le attività di print on site -fornitura biglietti inclusa-e per tutte le attività di gestione amministrativa e contabile (rendicontazione inclusa), piattaforma



- digitale per la prenotazione on-line e la prevendita dei biglietti senza ricarico dei costi di gestione sull'utenza, materiali per i laboratori di didattica); fornitura di totem digitali con cassa inclusa;
3. L'importo di € 8.126,00 è relativo all'utile di impresa, stimato pari al 10 % del costo totale del servizio;
- Il pagamento del corrispettivo annuale dovuto dal MNM avviene in rate bimestrali di pari importo, dietro presentazione di regolari fatture, previa attestazione di regolare esecuzione delle prestazioni, rilasciata dal direttore dell'esecuzione del contratto.
- Il pagamento delle fatture emesse dall'appaltatore è effettuato dall'Amministrazione comunale entro 30 giorni.

Art. 12. RELAZIONE SULL'ESECUZIONE DEI SERVIZI

- a) L'appaltatore dovrà fornire al MNM una relazione mensile nella quale siano indicati:
- le attività svolte;
 - il numero complessivo e mensile di biglietti staccati, distinti per categoria e prezzo (compresi i gratuiti)
 - l'importo dei relativi incassi mensili;

Art. 13. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

La procedura sarà aggiudicata con il criterio del minor prezzo ai sensi del combinato disposto dell'art. 95 d.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. e dell'art. 1, comma 3, della l. n. 120/2020, nel rispetto dei principi di rotazione degli inviti e degli affidamenti, di trasparenza, di non discriminazione e di parità di trattamento.

Art. 14. PRESCRIZIONI E CONTROLLI

1. Il MNM si riserva, tramite i propri dipendenti o incaricati, di comunicare all'appaltatore specifiche indicazioni e prescrizioni in ordine alla corretta gestione del servizio, oltre a quelle specificamente previste dalle normative vigenti in materia, alle quali l'appaltatore ha sempre e comunque l'obbligo di attenersi anche senza preventiva comunicazione da parte del MNM.
2. Il MNM ha piena facoltà di vigilare sull'utilizzo e la gestione dei beni strumentali affidati e di accedere liberamente agli spazi museali allo scopo di eseguire interventi, verificare lo stato di conservazione e la corretta gestione del servizio.
3. L'appaltatore è tenuto a fornire elaborazione informatica di consuntivi mensili sul numero e tipologia di biglietti venduti (interi, ridotti, gratuiti, scolaresche, laboratori didattici, e sulla vendita di materiale disponibile presso il bookshop.



Art. 15. RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE ED ASSICURAZIONE CONTRO I DANNI

1. L'appaltatore sarà direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone, immobili, opere, affreschi e beni culturali in genere, arredi e attrezzature che, a giudizio del MNM, risultassero causati dal personale dipendente dell'appaltatore medesimo, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi oggetto del presente appalto.
2. L'appaltatore dovrà provvedere tempestivamente a proprie spese al risarcimento dei suddetti danni e, se possibile, alla riparazione e sostituzione delle parti distrutte o deteriorate.
3. A garanzia delle responsabilità di cui sopra, l'appaltatore si obbliga a stipulare, a propria cura e spese, presso una Compagnia di primaria importanza, una polizza assicurativa RCT/RCO per un massimale non inferiore a €1.000.000,00 per sinistro.
4. Qualora nel corso dell'appalto si rivelassero irregolarità, problematiche o altri inconvenienti di qualsiasi natura che potessero incidere negativamente sullo svolgimento del servizio, l'appaltatore dovrà darne tempestiva comunicazione al Responsabile del Servizio MNM e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso.

Art. 16. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

1. E' vietata la cessione integrale del contratto, pena la nullità dell'atto di cessione.
2. Il subappalto è ammesso nei limiti di cui all'art. 105 d.lge. n. 50/16 e ss.mm.ii.
3. L'appaltatore rimane l'unico obbligato e responsabile nei confronti del Museo Nazionale di Matera.

Art. 17. INADEMPIENZE E PENALI

1. In caso di mancata conformità delle prestazioni rese dall'appaltatore al presente Capitolato ed a tutte le prescrizioni normative applicabili ai servizi affidati, il MNM procederà in forma scritta:
 - a) alla contestazione dell'inadempimento riscontrato;
 - b) alla comunicazione della penale ritenuta applicabile;
 - c) all'assegnazione di un termine congruo per adempiere, tenuto conto dell'entità e della gravità dell'inadempimento;
2. L'appaltatore, entro il termine assegnato per rimuovere la causa della contestazione di cui al precedente comma, potrà far pervenire al MNM una comunicazione scritta con cui:
 - a) riconosce la fondatezza della contestazione ed accetta la penale comunicata;oppure



b) contesta la fondatezza della comunicazione producendo giustificazioni e/o controdeduzioni, potendo richiedere una riduzione della stessa rispetto all'entità comunicata, adducendo motivazioni congrue ed oggettive.

3. Fatto salvo quanto previsto al comma 2, l'appaltatore dovrà, entro il termine assegnato o entro altro termine concordato con il MNM, rimuovere la causa della contestazione e ripristinare il regolare servizio.

4. L'Amministrazione, esaurita la procedura di cui ai precedenti commi 1 e 2, decide in modo definitivo applicando la penale e comunicando la decisione all'appaltatore; resta impregiudicato per il MNM il diritto al risarcimento del maggior danno derivante dall'inadempimento stesso.

5. Qualora l'infrazione violi la legge penale, il MNM effettua le segnalazioni ai competenti organi giurisdizionali; in questo caso si sospenderà il procedimento amministrativo fino alla conclusione di quello penale.

6. Per il pagamento di penalità il MNM si rivarrà, mediante trattenute sui compensi dell'appaltatore, ovvero sul deposito cauzionale, che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato, fatto salvo il diritto per il MNM al risarcimento dei maggiori danni.

7. Dopo tre contestazioni gravi che risultino fondate, o a seguito di infrazione di particolare gravità, sarà facoltà del MNM risolvere il contratto anche prima del termine naturale, salvo il risarcimento del danno.

Art. 18. RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO

La stazione appaltante si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% del valore dello stesso, ovvero nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'Appaltatore.

In tal caso la stazione appaltante ha la facoltà di incamerare la cauzione, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Appaltatore. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

La stazione appaltante può risolvere il contratto durante il periodo di sua efficacia, se una o più delle seguenti condizioni sono soddisfatte:

a) il contratto ha subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto una nuova procedura di appalto ai sensi dell'articolo 106 del D.Lgs. 50/2016;

b) con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 1, lettere b) e c) del D.Lgs 50/2016 sono state superate le soglie di cui al comma 7 del predetto articolo; con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 1, lettera e) del predetto decreto, sono state superate eventuali soglie stabilite dall'amministrazione aggiudicatrice; con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 2, del D.Lgs 50/2016 sono state superate le soglie di cui al medesimo comma 2, lettere a) e b);



c) l'aggiudicatario si è trovato, al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'articolo 80, comma 1, del D.Lgs. 50/2016 e avrebbe dovuto pertanto essere escluso dalla procedura di appalto;

d) l'appalto non avrebbe dovuto essere aggiudicato in considerazione di una grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati, come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea in un procedimento ai sensi dell'articolo 258 TFUE, o di una sentenza passata in giudicato per violazione del D.Lgs. 50/2016.

La stazione appaltante deve risolvere il contratto pubblico durante il periodo di efficacia dello stesso qualora nei confronti dell'appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80.

Il MNM procede, altresì, alla risoluzione del contratto in caso di accertamento della violazione del codice di comportamento dei dipendenti pubblici da parte dei collaboratori a qualsiasi titolo dell'Appaltatore come dispone l'art. 2 del predetto codice, approvato. E' altresì fatto salvo il diritto di recesso del Museo ex artt.1671 C.C. e 109 d.lgs. n. 50/2016 e *ss.mm.ii.*

Art. 19. SPESE CONTRATTUALI

Sono a carico dell'appaltatore tutte le spese contrattuali, compresi i diritti di segreteria, le spese di registrazione del contratto, gli oneri fiscali e di bollo, nonché quelle eventuali per la consegna e la riconsegna dei beni oggetto dell'appalto.

Art. 20. CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Qualunque controversia non risolvibile in via bonaria sarà deferita al Tribunale di Matera.

Nel caso di controversie, l'appaltatore non potrà sospendere né rifiutare l'esecuzione del servizio, ma dovrà limitarsi a produrre le proprie motivate riserve per iscritto, in attesa delle decisioni del MNM in ordine alla prosecuzione delle attività previste nel presente Capitolato.

Art. 21. PASSAGGIO DI GESTIONE

1. In caso di mutamento del soggetto gestore dei servizi, l'appaltatore che cessa il rapporto contrattuale si impegna ad incontrare i referenti dell'operatore economico nuovo aggiudicatario per gli adempimenti connessi al passaggio di gestione entro un congruo termine stabilito dal MNM.



2. L'operatore economico cessante dovrà impegnarsi a favorire la trasmissione di tutti i dati e le informazioni necessarie al passaggio del personale alla nuova gestione, fatta salva la volontà del personale in tal senso.

3. Gli adempimenti di cui sopra costituiscono condizione per lo svincolo della cauzione definitiva.

Il Direttore
Arch. Annamaria Mauro

