
CAPITOLATO SPECIALE

PER

L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO SOPRA SOGLIA COMUNITARIA DI:

LOTTO 1:

“PRESIDIO, VIGILANZA E SUPPORTO ALLA VISITA DEL PUBBLICO NELLE SALE ESPOSITIVE, ATTIVITA’ EDUCATIVE DI LABORATORIO E IN AULA, VISITA GUIDATA ALLE SALE ESPOSITIVE e ATTIVITA’ DI MEDIAZIONE CULTURALE”.

LOTTO 2:

“ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E SUPPORTO AL PUBBLICO, BIGLIETTERIA E CALL CENTER, PRENOTAZIONE ATTIVITA’ MUSEALI E DI VENDITA NEL MUSE SHOP”.

**- PARTE AMMINISTRATIVA E RELATIVE PRESCRIZIONI
TECNICHE-**

INDICE

<u>PREMESSA.....</u>	<u>4</u>
<u>PARTE A - PRESCRIZIONI CONTRATTUALI RELATIVE ALL'APPALTO.....</u>	<u>5</u>
<u>Art. A. 1 - Oggetto e finalità dell'appalto.....</u>	<u>5</u>
<u>Art. A. 2 - Sottoscrizione e gestione dell'appalto.....</u>	<u>5</u>
<u>Art. A. 3 - Durata del contratto.....</u>	<u>5</u>
<u>Art. A. 4 - Oneri a carico.....</u>	<u>5</u>
<u>Art. A. 5 - Corrispettivo Contrattuale.....</u>	<u>6</u>
<u>Art. A. 6 - Condizioni di pagamento.....</u>	<u>6</u>
<u>Art. A. 7 - Tracciabilità dei flussi finanziari.....</u>	<u>7</u>
<u>Art. A. 8 - Revisione prezzi.....</u>	<u>7</u>
<u>Art. A. 9 - Subappalto.....</u>	<u>7</u>
<u>Art. A.10 - Norme che regolano il contratto e criteri interpretativi.....</u>	<u>8</u>
<u>Art. A.11 - Documenti che fanno parte del contratto.....</u>	<u>9</u>
<u>Art. A.12 - Direttore dell'esecuzione del contratto.....</u>	<u>9</u>
<u>Art. A.13 - Avvio dell'esecuzione del contratto.....</u>	<u>9</u>
<u>Art. A.14 - Sospensione dell'esecuzione del contratto.....</u>	<u>9</u>
<u>Art. A.15 - Modifica del contratto durante il periodo di validità.....</u>	<u>9</u>
<u>Art. A.16 - Controlli sull'esecuzione del contratto.....</u>	<u>9</u>
<u>Art. A.17 - Fallimento e altre vicende soggettive dell'appaltatore.....</u>	<u>10</u>
<u>Art. A.18 - Divieto di cessione del contratto e cessione dei crediti derivanti dal contratto.....</u>	<u>10</u>
<u>Art. A.19 - Tutela dei lavoratori.....</u>	<u>10</u>
<u>Art. A.20 - Imposizione di manodopera nell'avvio dell'appalto.....</u>	<u>10</u>
<u>Art. A.21 - Requisiti professionali e morali dei lavoratori impiegati.....</u>	<u>11</u>
<u>Art. A.22 - Condizioni economico-normative da applicare al personale dipendente ed ai soci lavoratori impiegati nell'appalto.....</u>	<u>11</u>
<u>Art. A.23 - Clausola sociale – lavoratori svantaggiati.....</u>	<u>11</u>
<u>Art. A.24 - Sicurezza.....</u>	<u>12</u>
<u>Art. A.25 - Elezione di domicilio dell'aggiudicatario.....</u>	<u>12</u>
<u>Art. A.26 - Rappresentanza dell'istituzione.....</u>	<u>12</u>
<u>Art. A.27 - Referente dell'aggiudicatario.....</u>	<u>12</u>
<u>Art. A.28 - Obblighi dell'aggiudicatario.....</u>	<u>13</u>
<u>Art. A.29 - Verifiche e controlli di qualità.....</u>	<u>13</u>
<u>Art. A.30 - Proprietà dei prodotti.....</u>	<u>14</u>
<u>Art. A.31 - Trattamento dei dati personali.....</u>	<u>14</u>
<u>Art. A.32 - Garanzia definitiva.....</u>	<u>15</u>
<u>Art. A.33 - Obblighi assicurativi.....</u>	<u>16</u>
<u>Art. A.34 - Penali.....</u>	<u>16</u>
<u>Art. A.35 - Risoluzione del contratto.....</u>	<u>17</u>

<u>Art. A.36 - Recesso.....</u>	<u>18</u>
<u>Art. A.37 - Definizione delle controversie.....</u>	<u>18</u>
<u>Art. A.38 - Intervenuta disponibilità di convenzioni APAC o Consip.....</u>	<u>18</u>
<u>Art. A.39 - Disposizioni anticorruzione.....</u>	<u>18</u>
<u>Art. A.40 - Obblighi in materia di legalità.....</u>	<u>18</u>
<u>Art. A.41 – Norma di chiusura.....</u>	<u>18</u>
<u>B. PRESCRIZIONI TECNICHE RIGUARDANTI IL LOTTO 1.....</u>	<u>19</u>
<u>Art. B.1 - Fabbisogno presunto.....</u>	<u>19</u>
<u>Art. B.2 - Sedi ed orari di servizio e di apertura al pubblico.....</u>	<u>19</u>
<u>Art. B.3 - Descrizione dei servizi oggetto del lotto.....</u>	<u>20</u>
<u>Art. B.4 - Norme di comportamento da rispettare da parte del personale dell’aggiudicatario.....</u>	<u>21</u>
<u>Art. B.5 - Personale.....</u>	<u>22</u>
<u>Art. B.6 - Obblighi del Muse.....</u>	<u>23</u>
<u>Art. B.7 – Valutazione qualitativa del servizio.....</u>	<u>24</u>
<u>C. PRESCRIZIONI TECNICHE RIGUARDANTI IL LOTTO 2.....</u>	<u>25</u>
<u>Art. C.1 - Fabbisogno presunto.....</u>	<u>25</u>
<u>Art. C.2 – Sedi ed orari di servizio e di apertura al pubblico.....</u>	<u>25</u>
<u>Art. C.3 – Descrizione dei servizi oggetto del lotto.....</u>	<u>26</u>
<u>Art. C.5 - Personale.....</u>	<u>28</u>
<u>Art. C.6 - Obblighi del Muse.....</u>	<u>29</u>
<u>Art. C.7 – Valutazione qualitativa del servizio.....</u>	<u>30</u>

Premessa

Il MUSE - Museo delle Scienze (di seguito Muse) è un ente strumentale della Provincia autonoma di Trento il cui compito è quello di interpretare la natura, a partire dal paesaggio montano, con gli occhi, gli strumenti e le domande della ricerca scientifica, cogliendo le sfide della contemporaneità, invitando alla curiosità scientifica e al piacere della conoscenza per dare valore alla scienza, all'innovazione, alla sostenibilità.

Il Muse ha aperto la sua sede, all'interno dell'area di riqualificazione urbana del quartiere Le Albere, il 27 luglio 2013.

Il numero di visitatori del Muse, dall'apertura al 01.04.2017, è stato pari a due milioni, ormai stabilizzati in circa 600.000/anno. Il flusso di visitatori è influenzato in maniera significativa dalla stagionalità, nonché distribuito in modo diverso a seconda delle fasce orarie e delle giornate settimanali. Circa il 45% dei visitatori è rappresentato da scolaresche di tutte le fasce d'età (Scuola dell'Infanzia, Primaria, Secondaria di I e II grado) e gruppi con o senza prenotazione presenti dal lunedì alla domenica, mentre il rimanente 55% è rappresentato da gruppi di famiglie, giovani individualmente considerati, professionisti del settore e di altri ambiti, prevalentemente concentrati nel fine settimana e nel periodo estivo anche durante la settimana.

Circa il 5% dei visitatori non parla la lingua italiana.

Il Muse è attualmente aperto con i seguenti orari:

- dalle ore 10.00 alle ore 18.00 dal martedì al venerdì;
- dalle ore 10.00 alle ore 19.00 il sabato, la domenica e festivi;
- è prevista la chiusura il giorno 25 dicembre.

Di norma il lunedì è giornata di chiusura al pubblico, esclusi i gruppi scolastici, mentre è giornata lavorativa per il personale del Muse.

Art. A. 1 - Oggetto e finalità dell'appalto

L'appalto ha per oggetto lo svolgimento dei seguenti servizi:

Lotto 1): Attività di: presidio, vigilanza e supporto alla visita del pubblico nelle sale espositive, attività educative di laboratorio e in aula, attività di mediazione culturale e di visita guidata alle sale espositive, presso la sede del MUSE di Corso del Lavoro e della Scienza, n. 3 a Trento, presso le sue sedi territoriali e sul territorio nazionale. Inoltre, attività di coordinamento tecnico-amministrativo di predette attività. In tal modo la stazione appaltante si propone di offrire un servizio qualificato di educazione scientifica negli ambiti oggetto delle attività culturali¹ attualmente svolte dal Museo e da quelle eventualmente messe in essere nell'ambito della propria programmazione culturale.

Per sedi territoriali si intendono: Museo dell'Aeronautica Gianni Caproni; Museo delle Palafitte del Lago di Ledro; Museo Geologico delle Dolomiti di Predazzo; Giardino Botanico Alpino delle Viote al Monte Bondone; Parco Arciducale di Arco.

Lotto 2): Attività di: accoglienza, fornitura di informazioni a supporto al pubblico, biglietteria con responsabilità di cassa, attività di call e booking center, prenotazioni attività museali, vendita nel Muse Shop con responsabilità di cassa e, se richiesto, negli shop delle sue sedi territoriali.

Per sedi territoriali si intendono: Museo dell'Aeronautica Gianni Caproni; Museo delle Palafitte del Lago di Ledro; Museo Geologico delle Dolomiti di Predazzo; Giardino Botanico Alpino delle Viote al Monte Bondone.

I servizi oggetto d'appalto si configurano come un sistema di prestazioni programmate sulla base delle indicazioni che verranno impartite dal Muse in termini di orari e di quantità di prestazioni, e personalizzate sulle necessità delle diverse tipologie di utenti (mondo della scuola, famiglie, visitatori di tutte le età e di qualsiasi provenienza sociale e culturale, istituzioni culturali, ecc.).

Art. A. 2 - Sottoscrizione e gestione dell'appalto

1. Con l'aggiudicatario di ciascun lotto, il Muse stipulerà il relativo contratto sulla base del presente capitolato e sulla base dell'offerta presentata dall'aggiudicatario del lotto.
2. Per ciascun lotto l'aggiudicatario nominerà un Responsabile del contratto con funzioni di interfaccia generale verso l'Istituzione Muse.
3. Il Direttore del Muse sottoscriverà i contratti e individuerà il responsabile dell'esecuzione del contratto ai sensi del successivo art. A.12

Art. A. 3 - Durata del contratto

1. Il servizio ha durata di 24 (ventiquattro) mesi.
2. Alla scadenza del contratto ed a giudizio insindacabile della stazione appaltante, il contratto può essere rinnovato, per un periodo massimo complessivo di ulteriori 24 (ventiquattro) mesi alle medesime condizioni economiche e tecniche offerte dall'aggiudicatario.
3. Il contratto può essere eventualmente prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.
4. In tal caso l'appaltatore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.

Art. A. 4 - Oneri a carico

1. Tutti gli obblighi ed oneri derivanti all'aggiudicatario dall'esecuzione del contratto e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni vigenti o che venissero in futuro emanate dalle competenti autorità, sono compresi nei prezzi contrattuali.
2. Sono a carico dell'aggiudicatario, senza possibilità di rivalsa nei riguardi del Muse, tutte le spese afferenti la gara, alla stipula del contratto e alla sua registrazione e per nuovo contratto derivante dall'eventuale proroga prevista al precedente art. A.4 (bollo, quietanza, diritti fissi di segreteria, ecc.); è esclusa soltanto l'I.V.A..

¹glaciologia e geomorfologia, geologia e rischi ambientali, preistoria, zoologia, botanica, biodiversità, astronomia, matematica e fisica, biologia e biotecnologie, sostenibilità e nuove tecnologie, aeronautica.

Art. A. 5 - Corrispettivo Contrattuale

1. Il corrispettivo contrattuale è comprensivo di tutti gli oneri direttamente o indirettamente connessi all'esecuzione del servizio.
2. Il corrispettivo delle singole prestazioni o servizi è determinato, sulla base dell'offerta dell'aggiudicatario, con riferimento:
 - LOTTO 1 al costo orario distinto per le tipologie di attività individuate;
 - LOTTO 2 al costo orario distinto per le tipologie di attività individuate.
3. Trascorsi 12 (dodici) mesi dalla data di stipulazione del contratto, lo stesso è sottoposto al meccanismo della revisione prezzi in base al 50% dell'indice ISTAT.

Art. A. 6 - Condizioni di pagamento

Le fatture elettroniche formato PA (il cui formato è descritto nell'allegato A al DM n.55/2013 e nelle "specifiche tecniche operative del formato della fattura del sistema di interscambio"), dovranno essere compilate secondo le leggi vigenti, intestate ed inviate tramite SDI (Sistema di Interscambio) al Codice Univoco Ufficio **UFYPWC** del Muse, Corso del Lavoro e della Scienza 3 – 38122 Trento (TN), P. I.V.A. 00653950220 e cod. fiscale 80012510220.

Le fatture dovranno indicare:

per il Lotto 1:

- il numero delle ore effettuate suddiviso per le tipologie di attività indicate, i prezzi unitari pattuiti e il totale parziale e complessivo del costo;

per il Lotto 2:

- il numero delle ore effettuate suddiviso per le tipologie di attività indicate, i prezzi unitari pattuiti e il totale parziale e complessivo del costo.

1. In ottemperanza all'art. 191 comma 1 del D.Lgs n. 267/2000, sulla fattura dovranno essere obbligatoriamente riportati i dati di copertura finanziaria che verranno comunicati al momento della stipulazione del contratto.
2. Il Muse provvede al pagamento del corrispettivo spettante all'aggiudicatario ogni mese, fatto salvo quanto previsto all'art. A.10 in relazione al pagamento diretto del subappaltatore.
3. I pagamenti sono disposti previa verifica di conformità in corso di esecuzione secondo le modalità previste dalla normativa vigente, al fine di accertare la regolare esecuzione del servizio rispetto alle condizioni e ai termini stabiliti nel contratto e nel presente capitolato.
4. La verifica di conformità avviene entro 30 giorni dal termine di esecuzione della prestazione a cui si riferisce ed è condizione essenziale per procedere alla emissione della documentazione fiscale da parte dell'aggiudicatario.
5. Il Muse provvede al pagamento del corrispettivo entro 30 giorni dalla data di ricevimento della documentazione fiscale.
6. In conformità all'art. 31, comma 3, della legge 9 agosto 2013, n. 98 (Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 21 giugno 2013, n. 69, recante Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia), in caso di ottenimento da parte del Muse, del documento unico di regolarità contributiva (DURC) che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, il Muse trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il DURC è disposto dal muse direttamente agli enti previdenziali e assicurativi.
7. Nel caso di raggruppamenti temporanei di imprese, la fatturazione del corrispettivo deve corrispondere alle quote di servizio indicate in sede di gara o in sede di stipulazione del contratto, eventualmente modificate secondo le disposizioni dell'art. A18. La mancata corrispondenza tra la fatturazione e le quote di partecipazione al raggruppamento note al Muse sospenderà il pagamento del corrispettivo, senza diritto per l'appaltatore al riconoscimento di interessi o altri indennizzi.
8. Il Muse procede al pagamento del saldo delle prestazioni eseguite e allo svincolo della garanzia prestata dall'appaltatore per il mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni dedotte in contratto successivamente all'emissione del certificato di conformità definitivo.

Art. A. 7 - Tracciabilità dei flussi finanziari

1. L'aggiudicatario, a pena di nullità del presente contratto, assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.
2. L'aggiudicatario deve inserire nei contratti stipulati con privati subappaltatori o fornitori di beni e servizi le seguenti clausole, ai sensi della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche:
3. "Art. (...) (Obblighi del subcontraente relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari).
 - L'impresa (...), in qualità di subcontraente dell'impresa (...) nell'ambito del contratto sottoscritto con il Muse, identificato con il CIG n. (...) assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.
 - L'impresa (...), in qualità di subcontraente dell'impresa (...), si impegna a dare immediata comunicazione al Muse della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.
 - L'impresa (...), in qualità di subcontraente dell'impresa (...), si impegna ad inviare copia del presente contratto al Muse."
1. L'aggiudicatario si impegna a dare immediata comunicazione al Muse ed al Commissariato del Governo della provincia di Trento della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.
2. Il Muse verifica i contratti sottoscritti tra l'aggiudicatario ed i subappaltatori e i subcontraenti in ordine all'apposizione della clausola sull'obbligo del rispetto delle disposizioni di cui all'art. 3 della L. 136/2010, e, ove ne riscontri la mancanza, rileva la radicale nullità del contratto.
3. Le parti stabiliscono espressamente che il contratto è risolto di diritto in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste italiane SPA attraverso bonifici su conti dedicati, destinati a registrare tutti i movimenti finanziari, in ingresso ed in uscita, in esecuzione degli obblighi scaturenti dal presente contratto. L'aggiudicatario comunica al Muse gli estremi identificativi dei conti correnti bancari o postali, accessi presso banche o presso la società Poste italiane SPA, dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche. La comunicazione al Muse deve avvenire entro sette giorni dall'accensione dei conti correnti dedicati e nello stesso termine l'aggiudicatario deve comunicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Le medesime prescrizioni valgono anche per i conti bancari o postali preesistenti, dedicati successivamente alle commesse pubbliche. In tal caso il termine decorre dalla dichiarazione della data di destinazione del conto alle commesse pubbliche.
4. Nel rispetto degli obblighi sulla tracciabilità dei flussi finanziari, il bonifico bancario o postale deve riportare, in relazione a ciascuna transazione, il codice identificativo di gara (CIG) n. **6957118B62 per il Lotto 1** e il codice identificativo di gara (CIG) n. **6957181F5E per il Lotto 2**.

Art. A. 8 - Revisione prezzi

1. Le parti rinunciano a qualsiasi revisione delle condizioni economiche per almeno il primo anno di durata del contratto.
2. Trascorsi 12 (dodici) mesi dalla data di stipulazione del contratto, lo stesso è sottoposto al meccanismo della revisione prezzi in base al 50% dell'indice ISTAT.

Art. A. 9 - Subappalto

1. In conformità a quanto previsto dall'art. 26 della legge provinciale 9 marzo 2016, n. 2, e dall'art. 105 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, il subappalto del presente servizio è ammesso, entro il limite massimo del 30% (trenta per cento) dell'importo complessivo del contratto.
2. L'aggiudicatario, al fine di poter procedere all'affidamento in subappalto, deve assoggettarsi agli ulteriori obblighi e adempimenti previsti dai sopracitati art. 26 della legge provinciale 9 marzo 2016, n. 2 e art. 105 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, pena il diniego dell'autorizzazione al subappalto e le ulteriori conseguenze previste dalla legge nel caso di subappalto non autorizzato, nonché agli obblighi e adempimenti previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010, a pena di nullità assoluta.
3. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 26, comma 6, della legge provinciale n. 2/2016, il Muse procede al pagamento diretto al subappaltatore della parte degli importi delle prestazioni dallo stesso eseguite non contestata dall'aggiudicatario, in occasione dello stato di avanzamento di cui al precedente art. A.6.
4. L'elenco prodotto dall'aggiudicatario prima della stipula del contratto e recante l'indicazione di tutte le lavorazioni, con i relativi importi, che lo stesso intende affidare in conformità a quanto già dichiarato in sede di gara, nonché il nome, il recapito e i rappresentanti legali dei suoi subappaltatori e subcontraenti coinvolti nei lavori o nei servizi e sottoposti agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla

legge 13 agosto 2010, n. 136 (Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia), se questi sono noti al momento della stipula del contratto, viene utilizzato dal Muse per i controlli di competenza.

5. Ai sensi dell'art. 26, comma 3, della legge provinciale n. 2/2016, l'aggiudicatario deve comunicare al Muse le eventuali modifiche delle informazioni relative ai subappaltatori e subcontraenti sopravvenute rispetto a quanto comunicato ai fini della stipula del contratto, nonché le informazioni richieste per eventuali nuovi subappaltatori e subcontraenti coinvolti successivamente. Il Muse controlla i contratti stipulati dall'appaltatore con i subappaltatori e i subcontraenti, per le finalità della legge n. 136 del 2010, e ne verifica l'avvenuto pagamento tramite fatture quietanzate.
6. L'aggiudicatario deve comunicare al Muse i dati relativi a tutti i subcontratti stipulati per l'esecuzione dell'appalto, sottoposti agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge 13 agosto 2010, n. 136, con il nome del subcontraente, l'importo del contratto, l'oggetto della prestazione affidata e la dichiarazione che non sussiste, nei confronti dell'aggiudicatario, alcun divieto previsto dall'articolo 67 del decreto legislativo n. 159 del 2011.

Art. A.10 - Norme che regolano il contratto e criteri interpretativi

Le norme di riferimento per il contratto sono, in via principale:

- a. la legge provinciale 9 marzo 2016, n. 2 “*Recepimento della direttiva 2014/23/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, e della direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, sugli appalti pubblici: disciplina delle procedure di appalto e di concessione di lavori, servizi e forniture e modificazioni della legge provinciale sui lavori pubblici 1993 e della legge sui contratti e sui beni provinciali 1990. Modificazione della legge provinciale sull'energia 2012*”;
- b. il D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 “*Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture*”;
- c. il D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207, per quanto applicabili nell'ordinamento provinciale;
- d. il D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 “*Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro*”, come aggiornato dal D. Lgs. 3 agosto 2009, n. 106 e le diverse normative sulla sicurezza specifiche in materia;
- e. la legge provinciale 19 luglio 1990, n. 23 “*Disciplina dell'attività contrattuale e dell'amministrazione dei beni della Provincia autonoma di Trento*” e il D.P.G.P. 22 maggio 1991, n. 10-40/Leg. “*Regolamento di attuazione della legge provinciale 19 luglio 1990, n. 23*”, per quanto applicabili;
- f. la legge 13 agosto 2010, n. 136 “*Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia*”;
- g. il D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159, “*Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 13 agosto 2010, n. 136*”;
- h. la legge 6 novembre 2012, n. 190, “*Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione*”;
- i. le norme del codice civile;
- l. deliberazione della Giunta provinciale n. 1217 del 18.07.2014 avente ad oggetto: "Codice di comportamento dei dipendenti della Provincia autonoma di Trento e degli enti pubblici strumentali della Provincia".

Il contratto deve essere interpretato in base alle disposizioni di cui agli artt. 1362 -1371 del codice civile ed in caso di contrasto tra il contratto e il presente capitolato, si considerano prevalenti le disposizioni del contratto.

Nel caso in cui una o più previsioni del contratto dovessero risultare contrarie a norme inderogabili di legge o dovessero venire dichiarate nulle o annullate, ovvero dovessero risultare oggettivamente non attuabili, le rimanenti previsioni contrattuali rimarranno in vigore per conservare, per quanto possibile, lo scopo e lo spirito del contratto stesso.

In tal caso le Parti sostituiranno alle previsioni del contratto risultate contrarie a norme di legge o, comunque, dichiarate nulle o annullate o divenute oggettivamente non più attuabili, altre previsioni - legalmente consentite - che permettano di dare allo stesso un contenuto il più vicino possibile a quello che le Parti avevano originariamente voluto ed assicurino un'esecuzione del presente contratto conforme al suo spirito ed agli scopi intesi dalle Parti.

Art. A.11 - Documenti che fanno parte del contratto

1. Sono considerati parte integrante e sostanziale del contratto d'appalto:
 - a) il presente capitolato speciale d'appalto;
 - b) l'offerta tecnica dell'appaltatore;
 - c) l'offerta economica dell'appaltatore;
 - d) il DUVRI.
1. Il contratto è stipulato in modalità elettronica ai sensi dell'art. 32, comma 14, del D.Lgs. n. 50/2016.

Art. A.12 - Direttore dell'esecuzione del contratto

1. Il responsabile del procedimento, nei limiti delle proprie competenze professionali, svolge le funzioni di direttore dell'esecuzione del contratto o provvede a nominare un soggetto diverso nei casi previsti dalle Linee Guida ANAC in materia di responsabile unico del procedimento.
2. Il nominativo del direttore dell'esecuzione del contratto viene comunicato tempestivamente all'aggiudicatario.

Art. A.13 - Avvio dell'esecuzione del contratto

1. L'aggiudicatario è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dal Muse per l'avvio dell'esecuzione del contratto. Qualora l'aggiudicatario non adempia, il Muse ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.
2. Il direttore dell'esecuzione redige apposito verbale di avvio dell'esecuzione del contratto in contraddittorio con l'aggiudicatario: il verbale viene redatto in doppio esemplare firmato dal direttore dell'esecuzione del contratto e dall'aggiudicatario.
3. Qualora, per l'estensione delle aree o dei locali, o per l'importanza dei mezzi strumentali all'esecuzione del contratto, l'inizio dell'attività debba avvenire in luoghi o tempi diversi, il direttore dell'esecuzione del contratto provvede a dare le necessarie istruzioni nel verbale di avvio dell'esecuzione del contratto.
4. Nel caso l'aggiudicatario intenda far valere pretese derivanti dalla riscontrata difformità dello stato dei luoghi o dei mezzi o degli strumenti rispetto a quanto previsto dai documenti contrattuali, l'aggiudicatario è tenuto a formulare esplicita contestazione sul verbale di avvio dell'esecuzione, a pena di decadenza.

Art. A.14 - Sospensione dell'esecuzione del contratto

1. Per la disciplina della sospensione del contratto si applica l'art. 107 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50.

Art. A.15 - Modifica del contratto durante il periodo di validità

1. Per la disciplina delle modifiche del contratto si applica l'art. 27 della legge provinciale 9 marzo 2016, n. 2.

Art. A.16 - Controlli sull'esecuzione del contratto

1. Il Muse si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali; a tal fine, l'aggiudicatario, per quanto di sua competenza, si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di verifica.
2. Il Muse evidenzia le eventuali "non conformità" riscontrate rispetto agli obblighi contrattuali in forma scritta e l'aggiudicatario sarà chiamato a rispondere al Muse, nei tempi e nei modi da essa specificati, evidenziando le azioni correttive che intende porre in essere.
3. Il Muse si riserva infine, ove le "non conformità" evidenziassero oggettivamente i presupposti di gravi inadempienze contrattuali, la facoltà di risolvere il contratto.

Art. A.17 - Fallimento e altre vicende soggettive dell'appaltatore

1. Con riferimento alle vicende soggettive dell'appaltatore, di cui all'art. 27, comma 2, lettera d), punto 2 della legge provinciale n. 2/2016, il Muse prende atto della modificazione intervenuta con apposito provvedimento, verificati i requisiti richiesti dalla legge.
2. In caso di raggruppamento temporaneo di imprese, ferma restando la sussistenza dei requisiti di qualificazione, eventuali modificazioni alle parti o alle percentuali di esecuzione dei servizi rispetto alle parti o quote di servizio indicate in sede di gara o in sede di stipulazione del contratto, devono essere comunicate tempestivamente al Muse mediante l'invio dell'atto di modifica redatto nelle stesse forme dell'atto in cui sono contenute le indicazioni originarie; il Muse procede all'eventuale autorizzazione alla modificazione e conseguentemente non è richiesta la stipulazione di atto aggiuntivo al contratto. La mancata produzione dell'atto di modifica delle quote di partecipazione al raggruppamento sospende il

pagamento del corrispettivo, senza diritto per l'appaltatore al riconoscimento di interessi o altri indennizzi.

3. In caso di raggruppamento temporaneo di imprese si applicano i commi 17 e 18 dell'art. 48 del D.Lgs n. 50/2016.

Art. A.18 - Divieto di cessione del contratto e cessione dei crediti derivanti dal contratto

1. E' vietata la cessione del contratto sotto qualsiasi forma e ogni atto contrario è nullo di diritto, fatto salvo quanto previsto dall'art. 27, comma 2, lettera d), punto 2 della legge provinciale n. 2/2016 e dall'art. 106, comma 13, del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50.
2. Qualora la cessione dei crediti rientri nelle fattispecie previste dal combinato disposto dell'art. 106, comma 13, del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e della L. 21 febbraio 1991, n. 52 e pertanto il cessionario sia una banca o un intermediario finanziario disciplinato dalle leggi in materia bancaria e creditizia, il cui oggetto sociale preveda l'esercizio dell'attività di acquisto di crediti d'impresa, la medesima cessione è efficace e opponibile al Muse qualora questa non la rifiuti con comunicazione da notificarsi al cedente e al cessionario entro 45 (quarantacinque) giorni dalla notifica della cessione stessa.
3. Il Muse non accetta in alcun caso cessioni di credito per gli importi di contratto relativi a prestazioni che l'appaltatore intende subappaltare ai sensi dell'art. 26, comma 12, della legge provinciale n. 2/2016.
4. In tutti gli altri casi rimane applicabile la disciplina generale sulla cessione del credito nei confronti della pubblica amministrazione e la medesima cessione diventa efficace e opponibile al Muse solo dopo la sua formale accettazione con provvedimento espresso.
5. Il contratto di cessione dei crediti, di cui ai commi 2 e 4, deve essere stipulato, ai fini della sua opponibilità al Muse, mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e deve essere notificato al Muse. Il contratto di cessione deve recare in ogni caso la clausola secondo cui la stazione appaltante ceduta può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al contratto di appalto, pena l'automatica inopponibilità della cessione al Muse.

Art. A.19 - Tutela dei lavoratori

1. L'aggiudicatario, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 32, comma 4 della legge provinciale n. 2 del 2016, è tenuto a garantire, nelle forme previste dall'ordinamento, la continuità dei rapporti con i collaboratori impiegati presso il MUSE interessati dalle disposizioni della deliberazione della Giunta provinciale n. 2263 di data 16 dicembre 2016, impiegati nei servizi oggetto del presente capitolato. I medesimi, individuati nominativamente nell'elenco allegato al presente capitolato (allegato A), debbono aver prestato servizio fino alla data fissata per l'inizio dell'esecuzione effettiva del contratto affidato. L'aggiudicatario dovrà altresì garantirne l'impiego, per un periodo non inferiore a un anno decorrente dal subentro nel servizio, per il monte ore indicato nello stesso elenco, ferma restando la facoltà di armonizzare successivamente l'organizzazione del lavoro, previo confronto con le organizzazioni sindacali.

Art. A.20 - Imposizione di manodopera nell'avvio dell'appalto

1. L'aggiudicatario, ai sensi e per gli effetti dell'art. 32, comma 4, della L.P. 2/2016 è tenuto a garantire ai collaboratori impiegati presso il Muse nei servizi oggetto del presente capitolato al 31/12/2016, di cui all'elenco allegato al presente capitolato, la continuità dei rapporti di lavoro per il monte ore indicato nello stesso elenco, ferma restando la facoltà di armonizzare successivamente l'organizzazione del lavoro, previo confronto sindacale.

Art. A.21 - Requisiti professionali e morali dei lavoratori impiegati

1. Fatto salvo l'assorbimento dei lavoratori già collaboratori del Muse ai sensi dell'art. A.19 del presente capitolato speciale di appalto, sono richiesti i seguenti requisiti minimi di accesso dei lavoratori impiegati:
2. Relativamente al Lotto 1, è richiesto il possesso di una Laurea, vecchio ordinamento o specialistica secondo il nuovo ordinamento e la conoscenza alternativa della lingua inglese livello B1 e/o tedesca livello B1 in modo da garantire la copertura delle richieste;
3. Relativamente al Lotto 2, è richiesto il possesso di Diploma di scuola secondaria di secondo grado e la conoscenza della lingua inglese livello B1 e tedesca livello B1 per una percentuale di almeno il 30%.
4. Per entrambi i lotti è obbligo del datore di lavoro acquisire il certificato penale del Casellario giudiziale di cui all'art. 25 del D.P.R. n. 313/2002 al fine di verificare l'esistenza di condanne per taluno dei reati di cui agli articoli 600-bis, 600-ter, 600-quarter, 600-quinquies e 609-undecies del codice penale, ovvero

l'irrogazione di sanzioni interdittive all'esercizio di attività che comportino contatti diretti e regolari con minori.

Art. A.22 - Condizioni economico-normative da applicare al personale dipendente ed ai soci lavoratori impiegati nell'appalto

1. Ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge provinciale 2/2016 e s.m., avuto riguardo alla deliberazione di Giunta provinciale n. 1796 di data 14 ottobre 2016 ai rapporti di lavoro instaurati per l'esecuzione del servizio oggetto della presente gara trovano applicazione le disposizioni economico-normative non inferiori a quelle previste dal Contratto Collettivo Nazionale del lavoro per i dipendenti di Federcultura ed integrativo provinciale, se presente. Tale contratto è stato individuato fra i contratti collettivi nazionali e rispettivi accordi integrativi territoriali stipulati a livello nazionale e applicati in via prevalente sul territorio provinciale.
2. Relativamente al Lotto 1, dovrà essere garantito a Pilot e Coach il Livello retributivo B2, ai Mediatori culturali il Livello retributivo C2.
3. Relativamente al Lotto 2, dovrà essere garantito il Livello retributivo B1.
4. Le medesime condizioni devono essere garantite ai soci lavoratori di cooperativa con rapporto di lavoro subordinato.
5. Le predette condizioni economico-normative riguardano unicamente le seguenti voci, come individuate dall'intesa territoriale fra la Provincia autonoma di Trento, il Consorzio dei Comuni Trentini e le Parti Sociali del 21 febbraio 2013:
 - a) minimi retributivi CCNL e CCPL;
 - b) mensilità aggiuntive CCNL e CCPL;
 - c) maggiorazione per lavoro straordinario, festivo notturno e supplementare;
 - d) eventuali premi di risultato previsti da CCNL e CCPL;
 - e) trattamento economico per malattia, infortunio e maternità;
 - f) ROL ed ex festività;
 - g) modalità di cambio appalto.
6. L'eventuale differenza retributiva derivante dall'applicazione del CCNL ed eventuale CCPL di riferimento formerà una quota (c.d. "indennità appalto") che sarà riconosciuta per l'intero periodo di svolgimento della prestazione lavorativa nell'appalto di servizi di interesse provinciale. Gli istituti contrattuali quali 13esima, 14esima e TFR matureranno pro-quota in riferimento alla durata delle prestazioni nell'appalto.
7. Ai sensi del punto 2 della citata intesa territoriale del 21 febbraio 2013, qualora i minimi retributivi dei contratti di riferimento individuati vengano rideterminati successivamente all'aggiudicazione dell'appalto e vengano incrementati, l'indennità di appalto non verrà incrementata. Qualora durante l'appalto l'aggiudicatario, che applica CCNL o CCPL diverso da quello di riferimento, veda incrementare i minimi retributivi per effetto dei rinnovi contrattuali, assorbirà gli incrementi fino a concorrenza della determinazione dell'appalto.

Art. A.23 - Clausola sociale – lavoratori svantaggiati

1. L'aggiudicatario ha l'obbligo di eseguire il contratto anche con l'impiego di lavoratori svantaggiati appartenenti alle categorie di cui all'art. 4 della legge n. 381/1991, che possono lavorare nel Muse, in base a specifici programmi di recupero ed inserimento lavorativo. Il numero minimo di persone svantaggiate che dovranno essere impiegate durante l'esecuzione del contratto è stabilito nella misura del 2% delle unità lavorative complessivamente impiegate o nel maggior numero di unità lavorative appartenenti alle categorie svantaggiate che il concorrente si è impegnato ad impiegare in sede di presentazione dell'offerta. Le sopra precisate unità di persone svantaggiate dovranno essere mantenute invariate o al più incrementate durante l'esecuzione del contratto. Nel caso di applicazione della clausola di imposizione, di cui all'art. A.19 articolo, il rispetto della presente clausola sociale avverrà in modo compatibile con tale adempimento, attuandola nella prima occasione possibile nell'ambito del naturale turnover del personale impiegato nello svolgimento dell'appalto.
2. L'aggiudicatario è tenuto ad applicare a favore dei lavoratori svantaggiati le condizioni economico-normative di cui al precedente articolo A.22.

Art. A.24 - Sicurezza

1. L'aggiudicatario s'impegna a ottemperare verso i propri dipendenti e collaboratori a tutti gli obblighi derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, nonché di prevenzione e disciplina antinfortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

2. In particolare si impegna a rispettare e a fare rispettare al proprio personale nell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali tutte le norme e gli adempimenti di cui al decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e s.m..

3. L'aggiudicatario s'impegna ad adottare tutti i mezzi ritenuti necessari a garantire una perfetta rispondenza alle vigenti disposizioni igienico-sanitarie previste per lo svolgimento del servizio oggetto del presente capitolato.

L'aggiudicatario s'impegna a verificare che le medesime disposizioni siano rispettate anche dai propri eventuali subappaltatori nei confronti del loro personale e dei loro collaboratori.

Art. A.25 - Elezione di domicilio dell'aggiudicatario

1. L'aggiudicatario deve indicare nel contratto di appalto una sede/recapito sul territorio provinciale, dove eleggerà il proprio domicilio, anche ai sensi dell'art. 47 del codice civile, nel caso in cui tale sede/recapito non corrispondesse alla sede legale.

Art. A.26 - Rappresentanza dell'istituzione

1. Il responsabile del procedimento rappresenterà l'istituzione nei confronti dell'Impresa per ogni questione concernente la gestione del servizio.

2. Egli o il direttore dell'esecuzione del contratto, eventualmente nominato, vigila sull'osservanza contrattuale anche al fine dell'adozione delle misure coercitive e penali eventualmente necessarie; cura l'esecuzione del servizio, dà comunicazione delle eventuali modifiche del servizio e appone il visto di regolare esecuzione del servizio per il pagamento mensile delle fatture

Art. A.27 - Referente dell'aggiudicatario

1. Entro 15 giorni dalla stipulazione del Contratto, l'aggiudicatario comunicherà al Muse il nominativo dei Responsabili dell'esecuzione ("Referenti") che saranno i soggetti di riferimento per il singolo lotto di tutte le comunicazioni con il Muse.

2. Il Referente sarà rintracciabile 24 ore su 24, attraverso la rete di telefonia fissa o mobile ed è incaricato di dirigere, coordinare e controllare l'attività del personale dell'aggiudicatario addetto ai Servizi del Lotto e di attivare ogni supporto tecnico e informativo necessario e sufficiente.

3. Il Referente, inoltre, dovrà presentare una relazione informativa mensile su base trimestrale a scorrimento in cui riassumerà l'attività svolta, il piano organizzativo, eventuali segnalazioni e suggerimenti volti ad ottimizzare le attività oggetto del presente Capitolato.

4. Il Referente trasmetterà al Muse entro il 30 giugno di ogni anno anche una relazione annuale riassuntiva in cui evidenzierà l'andamento dell'attività con dettagli di approfondimento in relazione al servizio svolto, alle criticità riscontrate, alle variazioni di organizzazione apportate e alle eventuali migliorie.

5. Il Muse si rivolgerà direttamente al singolo Referente per ogni problema che dovesse sorgere durante l'espletamento del Servizio. Tutte le comunicazioni formali tra l'aggiudicatario e Muse saranno poste in essere per mezzo del Referente e si intenderanno come validamente effettuate ai sensi e per gli effetti di legge. Quanto sarà dichiarato e sottoscritto dal Referente, sarà considerato dal Muse dichiarato e sottoscritto in nome e per conto dell'aggiudicatario.

6. Il Referente controlla quotidianamente che il numero degli addetti in servizio risponda alle prestazioni del presente Capitolato e dell'offerta tecnica, assegna le postazioni e riorganizza il Servizio in caso di assenze, distribuendo il personale in funzione di particolari esigenze stagionali e/o del Muse. Lo stesso Responsabile verifica che il personale si attenga alle istruzioni ricevute e, in particolare, che rispetti l'orario di servizio, indossi la divisa assegnata e il tesserino di riconoscimento, utilizzi in modo conforme le eventuali ricetrasmittenti in dotazione, non abbandoni senza consenso le postazioni e che il personale addetto alle sale provveda alle attività previste nel presente Capitolato e nell'offerta tecnica.

7. Il Referente deve conoscere e far conoscere al personale impiegato nel Servizio le disposizioni e le procedure prescritte nel Piano di Emergenza del Muse e in particolare le modalità di evacuazione del pubblico. Il Referente deve conoscere e far conoscere al personale impiegato nel Servizio il regolamento museale.

8. Il Referente deve segnalare tempestivamente al Muse, nella persona preventivamente individuata, guasti, avarie, danneggiamenti e ogni necessità di intervento manutentivo agli edifici e agli impianti, rilevate direttamente o dal personale di sala, così da garantire il costante controllo delle funzionalità del Muse. Il

Referente o un suo delegato addetto alla reception dovrà monitorare le giacenze del materiale promozionale e segnalare tempestivamente le esigenze di ristampa all'ufficio amministrativo e marketing del Muse.

9. In caso di assenza del Referente indicato, l'aggiudicatario dovrà dare tempestiva comunicazione del sostituto con email certificata al direttore dell'esecuzione.
10. Il Referente deve essere altamente qualificato e di comprovata professionalità nell'ambito della gestione del personale.
11. Il Muse si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del Referente designato, in caso venga ritenuto non idoneo alla funzione come definita dal contratto.

Art. A.28 - Obblighi dell'aggiudicatario

1. La stipulazione del contratto da parte dell'aggiudicatario equivale alla dichiarazione di perfetta conoscenza ed accettazione di tutte le norme vigenti in materia di appalti di servizi pubblici, delle norme che regolano il presente appalto, nonché delle condizioni che attengono all'esecuzione del servizio.
2. La stipulazione del contratto da parte dell'aggiudicatario equivale altresì alla dichiarazione della sussistenza delle condizioni che consentono l'immediata esecuzione dei servizi.
3. L'aggiudicatario deve eseguire il Servizio in conformità a quanto previsto nel presente Capitolato, nel Contratto, nella propria offerta tecnica ed economica, nel rispetto della normativa applicabile e, in ogni caso, con un livello qualitativo e professionale adeguato all'importanza del Muse.
4. L'aggiudicatario destina al Servizio le risorse indicate corrispondenti, per numero, mansioni e qualificazione, necessarie ad assicurare la copertura del monte ore indicato nel presente Capitolato e la prestazione del Servizio a regola d'arte. Il Servizio dovrà essere garantito indipendentemente dalle ferie, dalle malattie, infortuni o altro. L'organizzazione del Servizio è onere esclusivo dell'aggiudicatario nel rispetto delle direttive impartite dal direttore dell'esecuzione. A tal fine dovrà destinare risorse adeguate, per qualità e quantità, a garantire la prestazione del Servizio secondo le modalità previste dal presente Capitolato.
5. L'aggiudicatario è tenuto a richiamare i dipendenti che non osservino una condotta irreprensibile. L'aggiudicatario dovrà garantire - salvo diversa richiesta - la continuità degli operatori impiegati nel complessivo periodo di durata del rapporto contrattuale anche in ragione delle specifiche aree tematiche interessate dall'attività di cui al presente Lotto; lo stesso dovrà garantire la sostituzione, su richiesta del direttore dell'esecuzione, del personale negligente o inadeguato all'assolvimento del ruolo professionale assegnato con personale in possesso degli stessi requisiti.
6. L'aggiudicatario, a sua cura e spese, dovrà fornire, ai sensi dell'art. 26 del TUSL, un tesserino di riconoscimento a ciascun lavoratore contenente fotografia formato tessera e le generalità del lavoratore, l'indicazione del datore di lavoro e la data di assunzione.
7. L'aggiudicatario sarà ritenuto responsabile di ogni disfunzione e di ogni carenza o inadeguatezza tecnico-amministrativa e organizzativo-funzionale del Servizio e tenuto a rispondervi direttamente mediante applicazione delle penali previste all'art. A.34 del presente Capitolato.

Art. A.29 - Verifiche e controlli di qualità

1. Il Muse si riserva di esercitare le funzioni di controllo e verifica circa la rispondenza, la qualità e la piena conformità del servizio agli obblighi di cui al presente capitolato speciale d'appalto.
2. Il controllo sulla qualità del lavoro svolto, riguardante in particolare il corretto e cortese rapporto con il pubblico, la corretta gestione del servizio, la corretta registrazione dei dati statistici e gli adempimenti conseguenti saranno costantemente effettuati dai Referenti e dal direttore dell'esecuzione.
3. Gli esiti di tali verifiche faranno parte della valutazione sull'operato dell'aggiudicatario, dalla quale potranno discendere:
 - a) obbligo da parte dell'aggiudicatario di eseguire tempestivamente eventuali attività oggetto di inadempienza senza che per l'aggiudicatario ciò debba comportare un aggravio di spesa e senza detrimento degli altri servizi ordinariamente svolti;
 - b) applicazione delle penali;
 - c) risoluzione contrattuale su uno o entrambi i lotti;
 - d) esclusione dalla partecipazione a successive procedure negoziate.

Art. A.30 - Proprietà dei prodotti

1. Fatti salvi i diritti morali dell'autore sulle opere/prodotti, protetti in base alla legislazione vigente, ai sensi dell'art. 11 della Legge 22 aprile 1941, n. 633 "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio" e successive modificazioni ed integrazioni, tutti i prodotti realizzati, nonché le banche dati che verranno realizzate o implementate sono di proprietà esclusiva della stazione appaltante.

2. Il Muse dovrà comunicare preventivamente all'aggiudicatario l'esistenza di diritti di terzi e/o eventuali vincoli a favore di terzi sul materiale consegnato, che possano in qualsiasi modo limitarne l'utilizzazione nel modo e nel tempo.

Art. A.31 - Trattamento dei dati personali

1. Nell'ambito dell'attività oggetto del contratto, l'aggiudicatario potrà venire a conoscenza e trattare dati comuni e sensibili relativi ai servizi offerti agli utenti del Muse.
2. L'aggiudicatario pertanto, ai sensi dell'art. 29 del Codice in materia di protezione dei dati personali, è nominato Responsabile del trattamento dei dati, che può essere effettuato con strumenti elettronici o comunque automatizzati o con strumenti diversi, per gli adempimenti previsti nel contratto, nei limiti e per la durata dello stesso.
3. I dati personali oggetto del trattamento sono strettamente necessari per adempiere al contratto stesso.
4. L'aggiudicatario, in qualità di Responsabile del trattamento dei dati, ha il compito e la responsabilità di adempiere a quanto necessario per il rispetto delle disposizioni della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (inclusi i provvedimenti del Garante) e di osservare scrupolosamente quanto in essa previsto nonché le istruzioni impartite dal Titolare del trattamento.
5. Il Responsabile esterno del trattamento dovrà assolvere, in particolare, i seguenti compiti, indicati a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - a) garantire la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti, dei quali venga a conoscenza durante l'esecuzione della prestazione ed imporre l'obbligo di riservatezza a tutte le persone che, direttamente e/o indirettamente, per ragioni del loro ufficio verranno a conoscenza di informazioni riservate;
 - b) utilizzare i dati solo per le finalità connesse allo svolgimento dell'attività oggetto del contratto, con divieto di qualsiasi altra diversa utilizzazione. Il Responsabile esterno non produce copie dei dati personali e non esegue nessun altro tipo di trattamento che non sia attinente allo scopo dei servizi offerti; non potrà, inoltre, diffondere, né comunicare, dati oltre ai casi previsti nel contratto o necessari per l'adempimento dello stesso. In nessun caso il Responsabile esterno acquisisce la proprietà intellettuale di dati e informazioni trattati nell'ambito di svolgimento del contratto;
 - c) adottare preventive misure di sicurezza atte ad eliminare o, comunque, a ridurre al minimo, qualsiasi rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati personali trattati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme, nel rispetto delle disposizioni contenute nell'articolo 31 del D.Lgs. n. 196/2003;
 - d) adottare e rispettare tutte le misure di sicurezza previste dagli articoli 33, 34, 35 e 36 del D.Lgs. n. 196/2003, che configurano il livello minimo di protezione richiesto in relazione ai rischi indicati all'articolo 31, e analiticamente specificate nell'allegato B ("Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza") del citato decreto. Qualora, ai sensi delle norme concernenti le misure minime di sicurezza, risulti necessario un adeguamento delle stesse, il Responsabile esterno provvede, nei termini di legge, al relativo adeguamento, senza alcun costo aggiuntivo per la Provincia;
 - e) individuare, per iscritto, le persone Incaricate del trattamento e fornire loro le istruzioni relative alle operazioni da compiere, affinché il trattamento avvenga in conformità alla legge, per gli scopi e le finalità previste in contratto e nel rispetto delle misure minime di sicurezza idonee a ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito, previste dal Codice, e delle disposizioni impartite dal Titolare. Vigilare sulla corretta osservanza delle istruzioni impartite;
 - f) rispettare le istruzioni e le procedure in materia di privacy, adottate dalla Provincia con deliberazione della Giunta provinciale n. 1081/2013 e s.m. [inserire il riferimento corretto per enti diversi dalla Provincia], per garantire la sicurezza dei dati personali; in particolare, qualora gli Incaricati del Responsabile esterno accedano, per esigenze di servizio, alle sedi o al sistema informativo del Titolare, il Responsabile esterno risponderà di eventuali violazioni ai sensi dell'art. 2049 del codice civile;
 - g) provvedere alla formazione degli Incaricati del trattamento;
 - h) verificare annualmente lo stato di applicazione del D.Lgs. n. 196/2003;
 - i) adempiere agli obblighi relativi alla riservatezza, alla comunicazione ed alla diffusione dei dati personali anche dopo che l'incarico è stato portato a termine o revocato;
 - j) comunicare, tempestivamente, al Titolare, le eventuali richieste degli interessati all'accesso, alla rettifica, all'integrazione, alla cancellazione dei propri dati, ai sensi dell'articolo 7 (diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti) del D.Lgs. n. 196/2003;

- k) m) avvisare, tempestivamente, il Titolare qualora ricevesse ispezioni o richieste di informazioni, documenti od altro, da parte del Garante, in merito ai trattamenti effettuati per la Provincia autonoma di Trento;
- l) n) fornire al Titolare, a semplice richiesta e secondo le modalità indicate da quest'ultimo, i dati e le informazioni necessari per consentire, allo stesso, di svolgere una tempestiva difesa in eventuali procedure instaurate davanti al Garante o all'Autorità Giudiziaria e relative al trattamento dei dati personali connessi all'esecuzione del contratto in vigore tra le parti;
- m) o) consentire che il Titolare – come imposto dalla normativa – effettui verifiche periodiche in relazione al rispetto delle presenti disposizioni;
- n) p) comunicare, al Titolare, del trattamento qualsiasi disfunzione possa in qualche modo compromettere la sicurezza dei dati;
- o) q) adempiere agli obblighi contenuti nel “Disciplinare della Provincia autonoma di Trento in tema di Amministratori di sistema”, approvato con deliberazione della Giunta provinciale n. 2081 del 24 novembre 2016;
- p) r) comunicare l'identità dei propri Amministratori di sistema affinché sia resa nota o conoscibile, da parte del Titolare del trattamento, quando l'attività degli stessi riguarda, anche indirettamente, servizi o sistemi che trattano o che permettono il trattamento di informazioni di carattere personale dei lavoratori.

1. Tale nomina di Responsabile esterno sarà valida per il tempo necessario ad eseguire le operazioni affidate dal Titolare e si considererà revocata a completamento dell'incarico. All'atto della cessazione delle operazioni di trattamento, il Responsabile esterno dovrà restituire tutti i dati personali del Titolare, a quest'ultimo, e provvedere ad eliminare definitivamente dal proprio sistema informativo, e dagli archivi cartacei, i medesimi dati o copie degli stessi, dandone conferma per iscritto al Titolare.

2. Il Titolare e il Responsabile esterno si mantengono vicendevolmente indenni per qualsiasi danno, incluse le spese legali, che possa derivare da pretese, avanzate nei rispettivi confronti a seguito dell'eventuale illiceità o non correttezza delle operazioni di trattamento che siano imputabili a fatto, comportamento od omissione dell'altro.

Art. A.32 - Garanzia definitiva

1. Per la disciplina della garanzia definitiva si applica l'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016.

2. Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali o per qualsiasi altra causa, l'aggiudicatario deve provvedere al reintegro della stessa entro il termine di 10 (dieci) giorni di calendario dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dal Muse.

3. In caso di inadempimento alle obbligazioni previste nel comma precedente la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'aggiudicatario.

4. Nel caso di integrazione del contratto, l'aggiudicatario deve modificare il valore della garanzia in misura proporzionale all'importo contrattualmente fissato nell'atto aggiuntivo, alle stesse condizioni di cui al presente articolo.

Art. A.33 - Obblighi assicurativi

1. L'aggiudicatario, in relazione agli obblighi assunti con il presente appalto, espressamente solleva il Muse da ogni e qualsiasi responsabilità in caso di infortuni o danni eventualmente subiti da persone o cose, sia del Muse, sia dell'aggiudicatario, sia di terzi e verificatesi in dipendenza dell'attività svolta nell'esecuzione dell'appalto.

2. L'aggiudicatario sarà ritenuto responsabile di ogni danno imputabile a negligenza del proprio personale; avrà pertanto a suo carico la rifusione di eventuali danni ed ammanchi.

3. A tale scopo l'aggiudicatario si impegna a stipulare apposite polizze (RCT/RCO), in cui venga esplicitamente indicato che il Muse viene considerata "terza" a tutti gli effetti.

4. La polizza assicurativa RCT dovrà prevedere la copertura dei danni recati a utenti o cose nello svolgimento del servizio organizzato dall'aggiudicatario senza eccezione alcuna.

5. La polizza RCT dovrà essere stipulata sino alla concorrenza di un massimale unico per sinistro, per danni a cose e per persona lesa non inferiore a Euro 3.000.000,00.

6. Il Muse è inoltre esonerato da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovesse accadere al personale dipendente dell'aggiudicatario durante l'esecuzione dell'appalto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è da intendersi già compreso o compensato nel corrispettivo dell'appalto.

7. A tale riguardo dovrà essere stipulata polizza RCO con un massimale non inferiore a Euro 2.000.000,00 per sinistro con il limite di Euro 1.000.000,00 per persona e prevedere, tra le altre condizioni, anche

l'estensione al cosiddetto "Danno Biologico", l'estensione ai danni non rientranti nella disciplina INAIL, le malattie professionali e la "Clausola di Buona Fede INAIL".

8. I beni di proprietà del Museo o da esso comunque messi a disposizione per il contratto sono assicurati a cura del Museo stesso contro i rischi di incendio, fulmine, esplosione, scoppio, e altri rischi accessori e il Museo si impegna nell'ambito di tale polizza ad attivare una clausola di rinuncia (salvo il caso di dolo) al diritto di surroga dell'assicuratore (di cui all'art. 1916 C.C.) nei confronti dell'aggiudicatario per quanto risarcito ai sensi della polizza stessa.

9. L'aggiudicatario a sua volta rinuncia a qualsiasi azione di rivalsa nei confronti del Muse per danni a beni di proprietà dell'aggiudicatario stessa o da essa tenuti in uso, consegna o simili e si impegna nell'ambito delle polizze da essa eventualmente stipulate ad attivare una clausola di rinuncia (salvo il caso di dolo) al diritto di surroga dell'Assicuratore (di cui all'art. 1916 CC) nei confronti del Muse per quanto risarcito ai sensi delle polizze stesse.

10. L'operatività o meno delle coperture assicurative predette, così come l'eventuale approvazione espressa dall'Amministrazione sull'assicuratore prescelto dall'aggiudicatario - che invierà copia delle polizze all'amministrazione del Muse - non esonerano l'aggiudicatario stessa dalle responsabilità di qualunque genere su di essa incombenti né dal rispondere di quanto non coperto - in tutto o in parte - dalle suddette coperture assicurative.

11. Solo per il lotto 1: Infortuni che possano colpire gli utenti del servizio (beneficiari), con capitali non inferiori ad euro 60.000,00 in caso di morte e di euro 60.000,00 in caso di invalidità permanente ed euro 1.000,00 per rimborso spese mediche.

12. Copia delle polizze dovrà essere consegnata al Muse prima della stipulazione del contratto.

Art. A.34 - Penali

1. Il Muse si riserva di applicare le seguenti penali nei confronti dell'aggiudicatario:

a. mancato espletamento del Servizio, inteso come mancato espletamento di una qualsiasi attività componente il Servizio (reception, vigilanza, accoglienza, presidio sale, ecc.): **€ 5.000,00** per ogni giorno di disservizio;

b. servizio incompleto o parziale ovvero personale in numero insufficiente o non adeguato: **€ 1.000,00** per ogni violazione;

c. per ogni ritardo nell'apertura o mancata protrazione dell'orario di chiusura per eventi o manifestazione straordinarie non ordinate dal Muse: **€ 1.000,00** all'ora, o frazione di ora, per ogni violazione;

d. mancato inserimento sistema d'allarme se richiesto: **€ 10.000,00** per ogni violazione;

e. mancata chiusura porte e finestre: **€ 2.500,00** per ogni violazione;

f. insufficiente vigilanza sui beni: **€ 1.500,00** per ogni violazione;

g. mancata sostituzione di un operatore: **€ 500,00** per ogni addetto per cui è mancata sostituzione;

h. reclami circostanziati presentati dal pubblico al Muse per comportamenti inadeguati e insoddisfacenti del personale ovvero sgarbati: **€ 500,00** per ogni reclamo;

i. personale senza divisa e/o senza tesserino di riconoscimento: **€ 500,00** per ogni componente del personale per cui si riscontra la violazione;

j. abbandono non momentaneo dell'area di presidio: **€ 500,00** per ogni violazione;

k. atteggiamento mirante ad accelerare la conclusione della visita del pubblico presente negli spazi espositivi all'approssimarsi dell'orario di chiusura: **€ 5.000,00** per ogni violazione;

l. mancata comunicazione dei nominativi del personale adibito al Servizio rispetto alle scadenze contrattuali: **€ 150,00** per ogni giorno di ritardo;

m. atteggiamento poco attento nei confronti del pubblico con allontanamento protratto del visitatore dal campo visivo dell'addetto nell'area di presidio a lui affidata o per l'utilizzo del telefono cellulare: **€ 500,00** per ogni violazione.

1. L'applicazione delle penali non esclude in ogni caso il diritto del Muse di pretendere il risarcimento dell'eventuale maggiore danno.

2. L'importo complessivo delle penali non potrà superare il 10% dell'importo contrattuale, salva in tal caso la facoltà del Muse di avviare la procedura di risoluzione della Contratto, nonché il diritto all'eventuale risarcimento patito a causa dell'inadempimento stesso.

3. Salvo che l'inadempimento non sia causa di risoluzione del Contratto, il Muse formulerà contestazione scritta all'aggiudicatario, segnalando la penale applicabile e invitandolo a presentare le proprie controdeduzioni entro cinque giorni dal ricevimento della segnalazione. In mancanza di riscontro la penale si intenderà tacitamente accettata. Nel caso di giustificazioni ritenute inadeguate, il Muse comunicherà

l'applicazione delle penali previste nel presente articolo, salvo il diritto al risarcimento di ogni ulteriore e/o maggiore danno.

4. Le penali a carico dell'aggiudicatario saranno dedotte dal corrispettivo dovuto nella fattura successiva alla contestazione e comunicazione di applicazione, nel rispetto delle normative fiscali ovvero dalla garanzia definitiva di cui all'art. A.32 del presente capitolato.

5. Il Muse si riserva facoltà di ordinare e fare eseguire, a spese dell'aggiudicatario, le prestazioni necessarie per il regolare svolgimento del Servizio e per rimediare alle violazioni sanzionate con le penali.

6. Nessun indennizzo, a nessun titolo, verrà riconosciuto dal Muse all'aggiudicatario in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti del Muse.

Art. A.35 - Risoluzione del contratto

1. Per la disciplina della risoluzione del contratto si applica l'art. 108 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, ricorrono i presupposti di cui all'art. 108, comma 3, del D.Lgs. n. 50/2016 nei seguenti casi:

- a) frode, a qualsiasi titolo, da parte dell'aggiudicatario nell'esecuzione delle prestazioni affidate;
- a) ingiustificata sospensione del servizio;
- b) il subappalto non autorizzato;
- c) cessione in tutto o in parte del contratto a terzi, in violazione dell'art. A.18 del presente capitolato;
- d) mancato rispetto ripetuto degli obblighi retributivi, previdenziali ed assistenziali stabiliti dai vigenti contratti collettivi;
- e) riscontro, durante le verifiche ispettive eseguite dal Muse presso l'aggiudicatario, di non conformità che potenzialmente potrebbero arrecare grave nocimento alla qualità del servizio e/o rischi di danni economici e/o di immagine al Muse stessa, in conformità all'art. A.16, del presente capitolato;
- f) applicazione di penali tali da superare il limite previsto dall'art. A.34 del presente capitolato;
- g) il venire meno dei requisiti tecnici posti alla base dell'aggiudicazione dell'appalto;
- h) utilizzo anche temporaneo di risorse umane non rispondenti ai requisiti specificati, senza deroga documentata da parte del Muse;
- i) mancato rispetto ripetuto degli obblighi di legge in materia di ambiente e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- j) mancato grave rispetto degli obblighi di legge in materia di tutela della privacy;
- k) il non aver iniziato l'esecuzione delle attività oggetto del contratto entro 10 giorni dal termine previsto contrattualmente o richiesto dal Muse.

2. Non potranno essere intese quale rinuncia ad avvalersi della clausola di cui al presente articolo eventuali mancate contestazioni e/o precedenti inadempimenti, per i quali il Muse non abbia provveduto in tal senso, anche per mera tolleranza, nei confronti dell'aggiudicatario.

Art. A.36 - Recesso

1. Per la disciplina del recesso del contratto si applica l'art. 109 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50.

Art. A.37 - Definizione delle controversie

1. Per le eventuali controversie che dovessero insorgere tra il Muse e l'aggiudicatario, che non si siano potute definire in via amministrativa, sia durante l'esecuzione del contratto che al termine del contratto stesso, è competente in via esclusiva il Foro di Trento.

Art. A.38 - Intervenuta disponibilità di convenzioni APAC o Consip

1. Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1, comma 13, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, la stazione appaltante si riserva di recedere dal contratto qualora accerti la disponibilità di nuove convenzioni stipulate da APAC o da Consip ai sensi dell'art. 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488, che rechino condizioni più vantaggiose rispetto a quelle praticate dall'aggiudicatario, nel caso in cui questo non sia disposto ad una revisione del prezzo in conformità a dette convenzioni.

2. Il recesso diverrà operativo previo invio di apposita comunicazione tramite PEC e fissando un preavviso non inferiore a 15 (quindici) giorni.

3. In caso di recesso verranno pagate all'aggiudicatario le prestazioni regolarmente eseguite e il 10% di quelle ancora da eseguire.

Art. A.39 - Disposizioni anticorruzione

1. Nell'espletamento del servizio oggetto del presente capitolato vanno rispettati gli obblighi di condotta previsti dal vigente Codice di comportamento approvato ai sensi della legge 6 novembre 2012 n. 190 (*"Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione"*) e visibile sul sito istituzionale del Muse, la cui violazione costituisce causa di risoluzione del contratto.

Art. A.40 - Obblighi in materia di legalità

1. Fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità giudiziaria, l'aggiudicatario si impegna a segnalare tempestivamente al Muse ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione, nonché ogni tentativo di intimidazione o condizionamento di natura criminale che venga avanzata nel corso dell'esecuzione del contratto nei confronti di un proprio rappresentante, dipendente o agente.

2. L'aggiudicatario si inserisce nei contratti stipulati con ogni altro soggetto che intervenga a qualunque titolo nell'esecuzione del contratto, la seguente clausola: "Fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità giudiziaria, il subcontraente si impegna a riferire tempestivamente al Muse ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione, che venga avanzata nel corso dell'esecuzione del contratto nei confronti di un proprio rappresentante, dipendente o agente".

Art. A.41 – Norma di chiusura

1. L'aggiudicatario, avendo partecipato alla procedura per l'assegnazione del contratto di appalto, riconosce e accetta in maniera piena e consapevole, tutte le prescrizioni richieste per l'espletamento del servizio, nonché tutte le clausole specifiche previste nel presente capitolato

B. PRESCRIZIONI TECNICHE RIGUARDANTI IL LOTTO 1

Art. B.1 - Fabbisogno presunto

1. Il totale monte ore annuale è stimato in complessive 85.000 ore, quantificato in base all'andamento medio delle prestazioni offerte al pubblico nel quadriennio 2013-2016. Sul totale di ore annue stimate in complessive 85.000 ore, è applicabile un monte ore opzionale fino ad un massimo di 10.000 ore, attivabile in più o in meno a seconda dell'andamento delle prenotazioni scolastiche, degli eventi e delle mostre temporanee in programma. Delle 85.000 ore, 15.000 ore sono riferite ai mediatori culturali e 70.000 ore ai pilot e coach.

Le prestazioni di cui sopra sono indicativamente così ripartite nei singoli musei, sedi territoriali del Muse, e fuori sede:

Muse	tra 87 e 91,5%;
Museo dell'Aeronautica Gianni Caproni	tra 5 e 6%;
Museo delle Palafitte del Lago di Ledro	tra 0,5 e 1%;
Museo Geologico delle Dolomiti di Predazzo	tra 1 e 2%;
Giardino Botanico Alpino delle Viote al Monte Bondone	tra 0,5 e 1%;
Parco Arciducale di Arco	tra 0,5 e 1%;
Fuori sede	tra 1 e 2%.

2. Il Muse si riserva, alle stesse condizioni di aggiudicazione, di estendere l'affidamento dei servizi anche presso altre sedi ubicate sul territorio della Provincia Autonomia di Trento (istituti scolastici, enti, cooperative sociali, eventi all'aperto...), come anche di sospendere il servizio in alcune attualmente previste, dandone comunicazione scritta all'aggiudicatario.
3. Il Muse si riserva inoltre la facoltà, alle stesse condizioni di aggiudicazione, di variare i giorni di apertura così come gli orari di apertura e/o le tipologie delle attività da realizzarsi nell'ambito dei servizi previsti dal presente capitolato.
4. Il Muse potrà inoltre richiedere prestazioni al di fuori del normale orario di apertura dei propri musei, anche in occasione di eventi organizzati sia dai musei sia da soggetti terzi, concordandone le modalità con l'aggiudicatario.
5. Resta in ogni caso inteso che il Muse si riserva il diritto di avviare, nell'ambito della propria programmazione culturale, attività didattiche sperimentali da gestire interamente con personale del proprio organigramma e/o di organizzare attività educative anche in collaborazione con altri Enti Pubblici e privati, avvalendosi direttamente di consulenti esterni come artisti ed esperti di varie discipline.

Art. B.2 - Sedi ed orari di servizio e di apertura al pubblico

1. I servizi di cui al **Lotto 1** hanno esecuzione prevalentemente presso la sede del Muse di Corso del Lavoro e della Scienza, 3 a Trento e in via secondaria presso le altre sue sedi territoriali e a valere per l'intero territorio nazionale come indicato nel precedente articolo B.1
2. I servizi di cui al **Lotto 1**, salvo diversa comunicazione da parte del Muse di presenza serale o notturna (per la mediazione culturale anche festivi e prefestivi), dovrà essere garantito di norma nei giorni e all'interno degli orari di seguito descritti:

MUSE, sede di Corso del Lavoro e della Scienza

Attività di Pilot e Coach:

Orario: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì: 08.00 – 18.30;
sabato: 08.00 – 19.30. domenica e festivi: 09.30 -19.30.

Il giorno festivo è da considerarsi lunedì.

Attività di Mediazione culturale:

Orario: dal lunedì al venerdì: orario compreso tra le 08.30 – 18.00.

Il giorno festivo è da considerarsi domenica.

Per le sedi territoriali si rinvia agli orari di apertura presenti sul sito <http://www.muse.it/it/visita/Muse-sul-Territorio/Pagine/Il-Muse-sul-territorio.aspx>.

Il giorno festivo è da considerarsi lunedì.

Art. B.3 - Descrizione dei servizi oggetto del lotto

1. Ferme restando le attività di dettaglio previste in premessa, l'aggiudicatario deve garantire la disponibilità a ospitare tirocinanti/stagisti in accordo con le politiche museali. Si descrivono di seguito i servizi che devono essere forniti sulla base del presente capitolato speciale di appalto.

Coach/Pilot:

- Assistenza ai visitatori, con attività di mediazione scientifica e di animazione anche in lingua straniera.
- orientamento dell'utenza all'interno degli spazi pubblici museali;
- verifica che i servizi per il visitatore siano funzionanti e in stato decoroso;
- informazione ai visitatori sugli eventi e le attività previste nella giornata;
- assistenza ai disabili per il superamento delle barriere architettoniche lungo i percorsi museali;
- gestione feedback visitatori;
- controllo visivo di borse e zaini dei visitatori con invito al deposito;
- controllo e verifica del rispetto dei divieti e delle prescrizioni da parte dei visitatori;
- vigilanza sui reperti esposti e sugli arredi;
- controllo delle vie di fuga e dei presidi di sicurezza;
- monitoraggio e supporto alla gestione delle code e degli afflussi di visitatori, con attività informativa rispetto ai tempi di attesa;
- collaborazione ad altre attività su richiesta dall'ente (es. allestimenti e disallestimenti di mostre temporanee o set per eventi, assistenza alle attività di promozione, assistenza di sala per convegni, ecc.);
- a richiesta presso le sedi territoriali emissione biglietti, abbonamenti e card, prenotazioni attività ecc., mediante utilizzo del registratore di cassa e/o di sistemi informatici forniti dal museo stesso, con responsabilità di cassa, versamento giornaliero degli introiti nella cassaforte del museo e rendicontazione di tutti i movimenti di denaro;
- erogazione di attività educative per le scuole e per il pubblico non scolastico organizzato in gruppo o in utenza libera - anche in lingua inglese e tedesca - negli spazi laboratoriali ed espositivi, o sul territorio.
- curare l'allestimento e il disallestimento degli spazi in cui vengono svolte le attività educative;
- partecipare alle campagne di valutazione delle attività svolte;
- provvedere alla cura e al ripristino funzionale dei materiali utilizzati;
- copertura del ruolo di Addetto Antincendio (rischio elevato/alto) della squadra di emergenza del Muse (art. 37 comma 9 del D.Lgs 9 aprile 2008, n. 81) e di quello di addetto di primo soccorso. In particolare:
 - gestione dell'emergenza antincendio secondo il piano d'emergenza del Muse;
 - verifiche antincendio giornaliere dei presidi antincendio (estintori, luci emergenza, porte di emergenza ...);
 - segnalazione al coordinatore della squadra di emergenza del numero stimato di visitatori presenti nelle sale;
 - attivazione della procedura di emergenza in caso di blocco degli ascensori panoramici per guasto;
 - segnalazione di eventuali malori di visitatori od altre persone presenti nel museo
 - presidio delle sale durante eventi speciali anche in orari serali e/o notturni.

Mediatori culturali:

- supporto tecnico amministrativo alle attività di ideazione, realizzazione e gestione delle attività per il pubblico e delle attività di mediazione culturale del Muse;
- partecipazione all'organizzazione di eventi;

- partecipazione allo sviluppo di nuove progettualità museali e coordinamento delle stesse;
- traduzione dei testi;
- partecipazione alla realizzazione e alla distribuzione di materiale promozionale in lingua straniera;
- editing online in lingua italiana, inglese e tedesca;
- collaborazione alla gestione della comunicazione con gli enti convenzionati con il Muse;
- ideazione e realizzazione contenuti della promozione di eventi e mostre;
- gestione e archiviazione dei materiali promozionali;
- produzione e montaggio di fotografie, video, infografica e prodotti multimediali di contenuto scientifico e promozionale.

L'aggiudicatario dovrà:

1. organizzare, gestire e condurre i percorsi educativi e per il pubblico generico:
 - quelli già consolidati e inseriti nei programmi dei musei (vedi pagina web <http://www.muse.it/it/impara/Pagine/Impara.aspx>);
 - quelli che saranno progettati di anno in anno dall'aggiudicatario come indicato al punto 2).
 - laboratori scientifici;
 - visite guidate alle esposizioni permanenti;
 - visite guidate alle mostre temporanee e attività collegate;
 - azioni di science show ed altre formule di interpretazione museale proposte dal Muse;

Inoltre:

1. ideare, progettare, produrre e condurre ogni anno nuovi percorsi in grado di rispondere alle esigenze delle diverse sedi facenti parte dell'Istituzione come di seguito indicato:
 - 1 programma di almeno 15 proposte fra visite guidate e laboratori in grado di rispondere alle richieste annuali delle scuole di ogni ordine e grado dedicati alle collezioni e alle mostre temporanee;
 - percorsi di laboratorio da svolgersi nelle sedi scolastiche;
 - percorsi di visita guidata per il pubblico adulto dedicato ad ogni evento espositivo a carattere temporaneo e alle Collezioni;
 - 1 programma di almeno 10 attività laboratoriali rivolte a bambini e/o famiglie per i week-end e i giorni festivi;
 - 1 programma di percorsi (mattine, pomeriggi, giornate intere al museo) rivolti a bambini e ragazzi da realizzarsi durante le festività scolastiche (Natale, Pasqua, vacanze estive);
 - percorsi tematici per scuole, famiglie e utenza libera in occasione di Feste Vigiliane, Mercatini di Natale, Festa di San Giuseppe, Festival dell'economia, Festival della montagna, e altre manifestazioni analoghe a carattere cittadino.

Art. B.4 - Norme di comportamento da rispettare da parte del personale dell'aggiudicatario

1. L'aggiudicatario assicura che il personale addetto:
 - svolga il Servizio senza interruzioni, pertanto le pause pranzo degli operatori in Servizio vanno gestite a livello di organizzazione del lavoro e turnistica;
 - consegna immediatamente al Muse tutti gli oggetti rinvenuti nell'ambito della struttura presidiata;
 - utilizzi correttamente i software messi a disposizione dal Muse;
 - controlli il regolare funzionamento degli impianti presenti nelle sale (luci, allarmi, servizi igienici, tende, ecc), e segnalare al DM, tramite il proprio referente, le piccole manutenzioni necessarie all'utilizzo degli ambienti nonché le situazioni di emergenza o di anomalia reale o sospetta;
 - tenga la divisa, dove prevista, in buono stato di conservazione, di ordine e di pulizia;
 - osservi tutte le disposizioni impartite dal Muse in tema di accesso (in particolare, alle aree riservate e/o protette), permanenza e uscita da detti immobili.
 - non manometta apparecchiature, attrezzature e oggetti di qualsiasi genere, di proprietà del Muse o in dotazione della stessa;
 - non utilizzi per scopo personale fotocopiatrici, telefoni, computer e qualsiasi altra apparecchiatura, carta e cancelleria;

- non inviti conoscenti, intrattenersi con essi e/o farli accedere nelle sale museali senza titolo o con titolo gratuito;
 - non si allontanino ingiustificatamente dalle postazioni di servizio, salvo quando sia richiesto e/o autorizzato dal Referente;
 - non si faccia sostituire da personale estraneo all'aggiudicatario;
 - indossi la divisa ove prevista e il badge identificativo del lavoratore e del datore di lavoro;
 - non utilizzi telefoni cellulari o altri apparecchi personali se non per comprovata necessità e, in ogni caso, previa autorizzazione;
 - non utilizzi radio, televisione, i/pod, tablet, i/pad o altri dispositivi per la navigazione su internet o la comunicazione né leggere giornali, riviste o altro;
 - non svolga lavori e/o attività diverse da quelle previste nel Capitolato;
 - non accetti o richieda, sotto qualsiasi forma, mance o compensi ai visitatori, fotografi, studiosi, ecc.;
 - non svolga l'attività di guida al pubblico o accompagnare estranei nei locali normalmente interdetti senza autorizzazione;
 - non danneggi le collezioni dei beni, i pavimenti, gli infissi, i rivestimenti delle pareti, le tinte, i mobili, le apparecchiature, gli arredi in genere e comunque tutto ciò che concorre a formare, nella globalità, gli ambienti oggetto del Servizio;
 - non sollevi contestazioni verso il Muse circa i tempi, le modalità o altro afferenti il Servizio, se non per il tramite del Referente.
 - mantenga un contegno riguardoso e un linguaggio educato, corretto e disponibile nei confronti del pubblico, costituito da visitatori di passaggio, turisti, scolaresche e studiosi senza arrecare molestia non solo al pubblico ma anche ai dipendenti del Muse e/o a terzi e senza ostacolare l'attività della stessa del Muse;
 - mantenga il segreto d'ufficio su fatti o circostanze concernenti l'organizzazione o la sicurezza del Muse;
 - risponda con cortesia alle domande del pubblico, garantendo, pur sempre, la massima riservatezza sulle informazioni relative al funzionamento e consuetudini del Muse.
1. Il personale impiegato dovrà essere sempre presente nelle rispettive sedi, negli orari stabiliti, e timbrare al rilevatore situato sul luogo di lavoro o in alternativa sottoscrivere il foglio presenze giornaliero predisposto dal Muse. Gli addetti dovranno presentarsi in Muse con un congruo anticipo sull'inizio dell'orario di servizio per ricevere disposizioni dal responsabile dei servizi nominato dal Muse.
 2. Tutto il personale impiegato deve risultare ben edotto in relazione alle particolari esigenze di sicurezza relative all'ambiente in cui opera; un addetto per sede deve essere indicato come responsabile della sicurezza della sede stessa.

Art. B.5 - Personale

1. L'aggiudicatario, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 32, comma 4 della legge provinciale n. 2 del 2016, è tenuto a garantire, nelle forme previste dall'ordinamento, la continuità dei rapporti con i collaboratori impiegati presso il MUSE interessati dalle disposizioni della deliberazione della Giunta provinciale n. 2263 di data 16 dicembre 2016, impiegati nei servizi oggetto del presente capitolato. I medesimi, individuati nominativamente nell'elenco allegato al presente capitolato (allegato A), debbono aver prestato servizio fino alla data fissata per l'inizio dell'esecuzione effettiva del contratto affidato. L'aggiudicatario dovrà altresì garantirne l'impiego, per un periodo non inferiore a un anno decorrente dal subentro nel servizio, per il monte ore indicato nello stesso elenco, ferma restando la facoltà di armonizzare successivamente l'organizzazione del lavoro, previo confronto con le organizzazioni sindacali. Nell'adempimento dell'obbligazione di erogazione del Servizio, deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta in base alle prescrizioni di cui al contratto e al presente capitolato.
2. L'aggiudicatario, entro 10 giorni dall'inizio del servizio, dovrà comunicare al MUSE i nominativi del personale che verrà impiegato e i curricula completi di attestati in originale o copia conforme, onde consentire di verificare la congruità con quanto dichiarato in sede di gara, tenuto conto di quanto previsto dall'art.32 comma 4 della L.P. 2/2016.
3. Resta comunque inteso che, qualora ne ravvisi l'opportunità, il Muse ha la facoltà di verificare in qualunque momento l'idoneità professionale e le competenze culturali del personale impiegato.
4. Il personale impiegato si riferirà al proprio coordinatore per tutti gli aspetti amministrativi, organizzativi e gestionali dell'attività.

5. Il personale assegnato dovrà essere in possesso dell'attestato di rischio elevato per antincendio (art. 37 comma 9 del D.Lgs 9 aprile 2008, n. 81).
6. Parte del personale dovrà possedere l'attestato di primo soccorso tipo B per la gestione delle situazioni di emergenza, per consentire la presenza in servizio di almeno il 50% di personale con tale qualifica. Il personale assegnato potrà inoltre essere incaricato quale responsabile della squadra di pronto intervento ai sensi del D.M. 10.03.1998.
7. Dovrà essere assicurato il mantenimento, da parte degli operatori, della disciplina e del buon ordine, osservando scrupolosamente le norme di legge, regolamentari e contrattuali.

8. Formazione del personale:

L'aggiudicatario deve far partecipare a proprie spese il personale impiegato alla formazione professionale e all'aggiornamento proposta dal Muse. In particolare dovrà:

☒ garantire, per lo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto, l'impiego di personale adeguato: ogni addetto impiegato per la prima volta presso il Muse sarà preventivamente soggetto ad un percorso formativo/affiancamento di almeno venticinque ore con oneri a carico dell'aggiudicatario;

☒ assicurare per tutta la durata dell'appalto un adeguato aggiornamento e supporto scientifico ai propri operatori per garantire la qualità dei servizi resi, in rapporto anche alle specifiche esigenze del Muse e della sua attività espositiva;

☒ garantire, durante lo svolgimento di tutte le attività, che almeno il 50% dei propri addetti presenti in servizio abbia frequentato corsi di formazione per la gestione delle emergenze e di pronto soccorso sanitario previsti dalla normativa in vigore e sia in grado di attivarsi immediatamente all'interno della struttura nelle situazioni di emergenza.

Ne consegue la prevista formazione antincendio di n. 16 ore, con accertamento idoneità tecnica finale (all.to X D.M. 10.03.98), e primo soccorso di n. 12 ore per ogni addetto o i relativi corsi di aggiornamento previsti per legge, se già in possesso del relativo attestato.

Gli oneri conseguenti lo svolgimento dei suddetti corsi restano a carico dell'aggiudicatario.

9. Sostituzione e integrazione del personale:

L'Amministrazione del Muse si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione, in qualunque momento ed a proprio insindacabile giudizio, del personale che riterrà non idoneo allo svolgimento delle mansioni assegnate, personale che dovrà essere tempestivamente sostituito dall'aggiudicatario.

L'eventuale sostituzione di personale dovrà avvenire sempre con personale avente professionalità e caratteristiche rispondenti ai requisiti richiesti e/o proposti in sede di gara ai sensi dell'offerta tecnica.

L'aggiudicatario si impegna a garantire la presenza costante del numero di unità necessario per i singoli servizi, secondo l'articolazione, le modalità e i tempi di presenza precedentemente comunicati dal Muse, procedendo alla tempestiva sostituzione del personale che risultasse assente per qualsiasi motivo, con personale della medesima professionalità, sottoponendo preventivamente al Responsabile il *curriculum* di eventuali nuovi operatori.

L'aggiudicatario, in aggiunta alle attività programmate, dovrà garantire per "visite guidate e laboratori" e per necessità di apertura straordinarie la reperibilità di una persona per la copertura di attività non programmate, assicurando la presenza al Muse entro tre ore dalla richiesta, sulle altre sedi provinciali entro quattro ore.

Art. B.6 - Obblighi del Muse

1. Il Muse fornirà all'aggiudicatario l'elenco completo delle attività con le relative tempistiche; fornirà inoltre l'elenco dei collaboratori in essere al 30 novembre 2016, distribuiti secondo i lotti di riferimento, ai fini dell'esercizio della clausola sociale prevista dalla L.P. n. 2/2016, art. 32, comma 4.
2. Il Muse comunicherà preventivamente, con preavviso di almeno un mese, il fabbisogno giornaliero, settimanale e mensile delle prestazioni di cui al presente Lotto.
3. Per quanto concerne l'attività di "Pilot e Coach", il calendario ufficioso delle attività verrà comunicato dal Muse entro il venerdì della seconda settimana antecedente le attività previste, mentre il calendario ufficiale entro il venerdì della settimana antecedente le attività previste. Entro il venerdì della settimana antecedente potrebbe essere comunicata una necessità non programmata. Il Muse mette a disposizione dei locali adibiti a spogliatoio e ristoro e locali tecnici per gli addetti alla mediazione culturale.
4. Il Muse mette a disposizione i materiali tecnici funzionali alle attività oggetto di appalto (videocamere, pc, strumentazioni informatiche e multimediali, software, cassaforte di sicurezza, ecc.).
5. Il Muse fornirà tempestivamente tutte le informazioni relative ai servizi offerti al pubblico e alle attività proposte.

Art. B.7 – Valutazione qualitativa del servizio

1. Ai fini della verifica della qualità delle prestazioni rese dall'Aggiudicatario, il Muse si riserva di procedere tramite ispezioni, controlli, evaluation da parte del pubblico, sondaggi, interviste o altri metodi di indagine, a valutare i seguenti aspetti:

Valutazione del servizio:

1. Qualità e idoneità delle prestazioni rese
2. Rispetto dei modi e dei tempi di consegna
3. Puntualità e corrispondenza con la turnistica consegnata
4. Svolgimento di tutte le mansioni assegnate nel rispetto del mansionario consegnato

Valutazione della prestazione del personale:

1. Competenze scientifiche
2. Competenze comunicative
3. Competenze nella gestione dei gruppi
4. Capacità di relazione con i diversi target
5. Competenze organizzative – gestionali
6. Autonomia, responsabilità e attitudine
7. Soddisfazione del pubblico

L'esito della valutazione sarà oggetto di giudizio da parte del Muse.

C. PRESCRIZIONI TECNICHE RIGUARDANTI IL LOTTO 2

Art. C.1 - Fabbisogno presunto

Il totale di ore annue è stimato in complessive 31.300 ore, quantificato in base all'andamento medio delle prestazioni offerte al pubblico nel quadriennio 2013-2016, è applicabile un monte ore opzionale fino ad un massimo di 3.000 ore, attivabile in più o in meno a seconda dell'andamento delle prenotazioni scolastiche, degli eventi e delle mostre temporanee in programma. Delle 31.300, 11.500 ore sono riferite all'accoglienza e alla biglietteria, 11.500 ore al call center e prenotazioni e 8.300 ore allo shop.

Le prestazioni di cui sopra sono indicativamente così ripartite nei singoli musei:

Muse	tra 90 e 100%;
Museo dell'Aeronautica Gianni Caproni	tra 0 e 6%;
Museo delle Palafitte del Lago di Ledro	tra 0 e 1%;
Museo Geologico delle Dolomiti di Predazzo	tra 0 e 2%;
Giardino Botanico Alpino delle Viote al Monte Bondone	tra 0 e 1%.

Il Muse si riserva, alle stesse condizioni di aggiudicazione, di estendere l'affidamento dei servizi anche presso altre sedi ubicate sul territorio della Provincia Autonoma di Trento (istituti scolastici, enti, cooperative sociali, eventi all'aperto...), come anche di sospendere il servizio in alcune attualmente previste, dandone comunicazione scritta all'aggiudicatario.

Il Muse si riserva inoltre la facoltà, alle stesse condizioni di aggiudicazione, di variare i giorni di apertura così come gli orari di apertura e/o le tipologie delle attività da realizzarsi nell'ambito dei servizi previsti dal presente capitolato.

Il Muse potrà inoltre richiedere prestazioni al di fuori del normale orario di apertura dei propri musei, anche in occasione di eventi organizzati sia dai musei sia da soggetti terzi, concordandone le modalità con l'aggiudicatario.

Resta in ogni caso inteso che il Muse si riserva il diritto di avviare, nell'ambito della propria programmazione culturale, attività didattiche sperimentali da gestire interamente con personale del proprio organigramma e/o di organizzare attività educative anche in collaborazione con altri Enti Pubblici e privati, avvalendosi direttamente di consulenti esterni come artisti ed esperti di varie discipline.

Il Muse si riserva inoltre la facoltà, alle stesse condizioni di aggiudicazione, di variare, nelle sedi interessate di cui sopra, i giorni di apertura, gli orari di apertura e/o le tipologie delle attività da realizzarsi nell'ambito dei servizi previsti dal presente capitolato.

Il Muse potrà inoltre richiedere prestazioni al di fuori del normale orario di apertura dei musei, concordandone le modalità con l'aggiudicatario.

Art. C.2 – Sedi ed orari di servizio e di apertura al pubblico

Il servizio riguardante **il lotto 2**, salvo diversa comunicazione da parte del Muse di presenza serale o notturna, dovrà essere garantito nei giorni e negli orari di seguito descritti:

MUSE, sede di Corso del Lavoro e della Scienza:

Orario: lunedì: 09.00 – 17.00.

martedì, mercoledì, giovedì, venerdì: 09.00 – 18.00;

sabato, domenica e festivi: 09.00 – 19.00.

Il giorno festivo è da considerarsi lunedì.

Per le sedi territoriali si rinvia agli orari di apertura presenti sul sito <http://www.muse.it/it/visita/Muse-sul-Territorio/Pagine/Il-Muse-sul-territorio.aspx>.

Il servizio riguardante **lo shop**, salvo diversa comunicazione da parte del Muse di presenza serale o notturna, dovrà essere garantito nei giorni e negli orari di seguito descritti:

MUSE, sede di Corso del Lavoro e della Scienza:

Orario: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì: 10.00 – 18.15;
sabato, domenica e festivi: 10.00 – 19.15.

Il giorno festivo è da considerarsi lunedì.

Per le sedi territoriali si rinvia agli orari di apertura presenti sul sito <http://www.muse.it/it/visita/Muse-sul-Territorio/Pagine/Il-Muse-sul-territorio.aspx>.

Il giorno festivo è da considerarsi lunedì.

Art. C.3 – Descrizione dei servizi oggetto del lotto

Ferme restando le attività di dettaglio previste in premessa, l'aggiudicatario deve garantire la disponibilità a ospitare tirocinanti/stagisti in accordo con le politiche museali. Si descrivono di seguito i servizi che devono essere forniti sulla base del presente capitolato speciale di appalto.

L'aggiudicatario dovrà garantire da parte degli addetti:

Servizio di biglietteria, accoglienza, informazione e supporto al pubblico:

- accoglienza visitatori;
- emissione biglietti, abbonamenti e card, prenotazioni attività ecc., mediante utilizzo del registratore di cassa e/o di sistemi di biglietteria forniti dal museo stesso;
- distribuzione strumenti multimediali e altri accessori di fruizione della visita e supporto all'utilizzo, ritiro e consegna documenti di identità, firma liberatorie, verifica dello stato dei dispositivi e del materiale al momento della riconsegna,
- gestione dei materiali informativi e supporto a indagini statistiche inerenti l'accoglienza e l'orientamento del pubblico;
- somministrazione di questionari, domande ai visitatori per attività di valutazione del pubblico ecc.; raccolta sia formale che informale di reclami e lamentele;
- gestione di cassa, con versamento giornaliero degli introiti nella cassaforte del museo e rendicontazione di tutti i movimenti di denaro;
- servizio di info point;
- assistenza al pubblico (orientamento dei visitatori con comunicazioni relative ai percorsi espositivi, alle iniziative culturali del museo, ai servizi e alle iniziative turistiche del territorio);
- promozione eventi e attività in programma presso il Muse e le sue sedi territoriali;
- cura e aggiornamento dei punti informativi all'ingresso del museo e presso le postazioni assegnate, con particolare attenzione al calendario eventi;
- servizio di portineria con funzioni di centralino;
- accettazione di raccomandate e corrispondenza in generale;
- supporto al controllo flussi visitatori;
- gestione del servizio di guardaroba se previsto;
- intervento in caso di eventuali situazioni di criticità;
- supporto per eventuali necessità (es. allestimenti, promozione, hostess di sala per convegni, ecc.);
- gestione della posta in uscita e della spedizione di pacchi;
- gestione della posta elettronica degli account istituzionali di contatto con l'utenza (es. infomuse@muse.it ecc.);

Servizio di Call center e prenotazione attività museali

- Utilizzando i sistemi di prenotazione e i procedimenti di gestione forniti dal Muse, gli addetti dovranno garantire i seguenti servizi:
- servizio prenotazioni (booking) delle iniziative educative e attività per il pubblico e degli spazi museali;
- gestione operativa prenotazioni (aggiornamento data base, modulistiche, aggiornamento software applicativo ecc.);
- servizio di centralino del museo;

- servizio info desk (sportello insegnanti, gruppi organizzati) per fornire tutte le informazioni relative alle proposte educative e alle attività rivolte al pubblico generico della sede centrale e delle sedi periferiche;
- attività di corrispondenza e contatti scritti con le scuole e i gruppi richiedenti informazioni sul programma delle attività e sul costo di partecipazione alle iniziative della sezione;
- servizio di accoglienza - front office;
- promozione eventi e attività in programma presso il Muse e le sue sedi territoriali;
- supporto logistico al visitatore;
- controllo accessi;
- supporto all'attività di gestione amministrativa di back office relativamente alle attività educative e per il pubblico;
- supporto generale alle attività di servizio e comunque ogni altra attività inerente e complementare allo svolgimento del servizio.

Shop museale:

- vendita e assistenza clienti;
- gestione cassa, con versamento giornaliero degli introiti nella cassaforte del museo e rendicontazione di tutti i movimenti di denaro;
- gestione, cura e allestimento degli spazi legati al punto vendita;
- gestione dell'arrivo della merce, del magazzino, della prezzatura e dello spazio interno del negozio;
- operazioni di inventario;
- cura delle pulizie primarie dello shop;
- registrazione feedback e nuove proposte;
- realizzazione delle attività di promozione;
- operazioni generali di back office;
- supporto generale alle attività di servizio e comunque ad ogni altra attività inerente e complementare allo svolgimento del servizio.

Art. C.4 - Norme di comportamento da rispettare da parte del personale del Muse

L'aggiudicatario assicura che il personale addetto:

- svolga il Servizio senza interruzioni;
- consegna immediatamente al Muse tutti gli oggetti rinvenuti nell'ambito della struttura presidiata;
- utilizzi correttamente i software messi a disposizione dal Muse;
- controlli il regolare funzionamento degli impianti presenti nei locali (luci, allarmi, servizi igienici, tende, ecc);
- osservi tutte le disposizioni impartite dal Muse in tema di accesso (in particolare, alle aree riservate e/o protette), permanenza e uscita da detti immobili.
- non manometta apparecchiature, attrezzature e oggetti di qualsiasi genere, di proprietà del Muse o in dotazione della stessa;
- non utilizzi per scopo personale fotocopiatrici, telefoni, computer e qualsiasi altra apparecchiatura, carta e cancelleria;
- non inviti conoscenti, intrattenendosi con essi e/o facendoli accedere nelle sale museali senza titolo o con titolo gratuito;
- non si allontani ingiustificatamente dalla postazioni di servizio, salvo quando sia richiesto e/o autorizzato dal Referente;
- non si faccia sostituire da personale estraneo all'aggiudicatario;
- indossi la divisa ove prevista e il badge identificativo del lavoratore e del datore di lavoro;
- tenga la divisa, dove prevista, in buono stato di conservazione, di ordine e di pulizia;
- non utilizzi telefoni cellulari o altri apparecchi personali se non per comprovata necessità e, in ogni caso, previa autorizzazione;
- non utilizzi radio, televisione, i/pod, tablet, i/pad o altri dispositivi per la navigazione su internet né legga giornali, riviste o altro durante il servizio;
- non svolga lavori e/o attività diverse da quelle previste nel Capitolato;
- non accetti o richieda, sotto qualsiasi forma, mance o compensi ai visitatori, fotografi, studiosi, ecc.;

- non svolga l'attività di guida al pubblico o accompagnamento di estranei nei locali normalmente interdetti senza autorizzazione;
- non danneggi le collezioni dei beni, i pavimenti, gli infissi, i rivestimenti delle pareti, le tinte, i mobili, le apparecchiature, gli arredi in genere e comunque tutto ciò che concorre a formare, nella globalità, gli ambienti oggetto del Servizio;
- non sollevi contestazioni verso il Muse circa i tempi, le modalità o altro afferenti il Servizio, se non per il tramite del Referente.
- mantenga il segreto d'ufficio su fatti o circostanze concernenti l'organizzazione o la sicurezza del Muse;
- risponda con cortesia alle domande del pubblico, garantendo, pur sempre, la massima riservatezza sulle informazioni relative al funzionamento e consuetudini del Muse.

Tutto il personale impiegato deve risultare ben edotto in relazione alle particolari esigenze di sicurezza relative all'ambiente in cui opera; un addetto per sede deve essere indicato come responsabile della sicurezza della sede stessa.

Art. C.5 - Personale

1. L'aggiudicatario, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 32, comma 4 della legge provinciale n. 2 del 2016, è tenuto a garantire, nelle forme previste dall'ordinamento, la continuità dei rapporti con i collaboratori impiegati presso il MUSE interessati dalle disposizioni della deliberazione della Giunta provinciale n. 2263 di data 16 dicembre 2016, impiegati nei servizi oggetto del presente capitolato. I medesimi, individuati nominativamente nell'elenco allegato al presente capitolato (allegato A), debbono aver prestato servizio fino alla data fissata per l'inizio dell'esecuzione effettiva del contratto affidato. L'aggiudicatario dovrà altresì garantirne l'impiego, per un periodo non inferiore a un anno decorrente dal subentro nel servizio, per il monte ore indicato nello stesso elenco, ferma restando la facoltà di armonizzare successivamente l'organizzazione del lavoro, previo confronto con le organizzazioni sindacali. Nell'adempimento dell'obbligazione di erogazione del Servizio, deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta in base alle prescrizioni di cui al contratto e al presente capitolato.
2. L'Aggiudicatario, entro 10 giorni dall'inizio del servizio, dovrà comunicare al MUSE i nominativi del personale che verrà impiegato e i curricula completi di attestati in originale o copia conforme, onde consentire di verificare la congruità con quanto dichiarato in sede di gara, tenuto conto di quanto previsto dall'art.32 comma 4 della L.P. 2/2016.
3. Resta comunque inteso che, qualora ne ravvisi l'opportunità, il Muse ha la facoltà di verificare in qualunque momento l'idoneità professionale e le competenze culturali del personale impiegato.
4. Il personale impiegato si riferirà al proprio coordinatore per tutti gli aspetti amministrativi, organizzativi e gestionali dell'attività.
5. Il personale assegnato dovrà essere in possesso dell'attestato di rischio elevato per antincendio (art. 37 comma 9 del D.Lgs 9 aprile 2008, n. 81).
6. Parte del personale dovrà possedere l'attestato di primo soccorso tipo B per la gestione delle situazioni di emergenza, per consentire la presenza in servizio di almeno il 50% di personale con tale qualifica. Il personale assegnato potrà inoltre essere incaricato quale responsabile della squadra di pronto intervento ai sensi del D.M. 10.03.1998.
7. Dovrà essere assicurato il mantenimento, da parte degli operatori, della disciplina e del buon ordine, osservando scrupolosamente le norme di legge, regolamentari e contrattuali.

Formazione del personale:

L'aggiudicatario deve far partecipare a proprie spese il personale impiegato alla formazione professionale e all'aggiornamento proposta dal Muse. In particolare dovrà:

- ☒ garantire, per lo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto, l'impiego di personale adeguato: ogni addetto impiegato per la prima volta presso la stazione appaltante sarà preventivamente soggetto ad un percorso formativo/affiancamento di almeno 25 ore per ufficio prenotazioni, 10 ore per Shop e Biglietteria, con oneri a carico della ditta appaltatrice;
- ☒ assicurare per tutta la durata dell'appalto un adeguato aggiornamento e supporto scientifico ai propri operatori per garantire la qualità dei servizi resi, in rapporto anche alle specifiche esigenze del Muse e della sua attività espositiva;
- ☒ garantire, durante lo svolgimento di tutte le attività, che almeno il 50% dei propri addetti presenti in servizio abbia frequentato corsi di formazione per la gestione delle emergenze e di pronto soccorso sanitario previsti dalla normativa in vigore e sia in grado di attivarsi immediatamente all'interno della struttura nelle situazioni di emergenza.

Ne consegue la prevista formazione antincendio di n. 16 ore, con accertamento idoneità tecnica finale (all.to X D.M. 10.03.98), e primo soccorso di n. 12 ore per ogni addetto o i relativi corsi di aggiornamento previsti per legge, se già in possesso del relativo attestato.

Gli oneri conseguenti lo svolgimento dei succitati corsi restano a carico dell'aggiudicatario.

Sostituzione e integrazione del personale:

L'Amministrazione del Muse si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione, in qualunque momento ed a proprio insindacabile giudizio, del personale che riterrà non idoneo allo svolgimento delle mansioni assegnate, personale che dovrà essere tempestivamente sostituito dall'aggiudicatario.

L'eventuale sostituzione di personale dovrà avvenire sempre con personale avente professionalità e caratteristiche rispondenti ai requisiti richiesti e/o proposti in sede di gara ai sensi dell'offerta tecnica.

L'Aggiudicatario si impegna a garantire la presenza costante del numero di unità necessario per i singoli servizi, secondo l'articolazione, le modalità e i tempi di presenza precedentemente comunicati dal Muse, procedendo alla tempestiva sostituzione del personale che risultasse assente per qualsiasi motivo, con personale della medesima professionalità, sottoponendo preventivamente al Responsabile il *curriculum* di eventuali nuovi operatori.

L'aggiudicatario alle attività programmate, dovrà garantire per "visite guidate e laboratori" e per necessità di apertura straordinarie la reperibilità di una persona per la copertura di attività non programmate, assicurando la presenza al Muse entro tre ore dalla richiesta, sulle altre sedi provinciali entro quattro ore.

Presenza minima in servizio:

Fatte salve specifiche migliorie previste nell'offerta tecnica, dovranno essere garantiti costantemente n. 2 addetti allo shop museale, n. 2 addetti all'InfoPoint/biglietteria/bancone distribuzione servizi collaterali, e n. 2 addetti all'ufficio prenotazioni/centralino presenti presso il Muse, oltre alle linee dedicate in remoto.

Art. C.6 - Obblighi del Muse

Il Muse fornirà all'impresa aggiudicataria l'elenco dei collaboratori in essere al 31 dicembre 2016, relativi al presente Lotto, ai fini dell'esercizio della clausola sociale prevista dalla L.P.n.2/2016, art. 32, comma 4.

La progettazione delle attività promozionali e di Marketing, nonché la definizione delle linee di prodotto da esporre nello shop restano a carico del Muse.

Il Muse mette a disposizione dei locali adibiti a spogliatoio e ristoro.

Il Muse mette a disposizione i materiali tecnici funzionali alle attività oggetto di appalto (pc, strumentazioni informatiche e multimediali, software, cassaforte di sicurezza, ecc.).

Il Muse fornirà tempestivamente tutte le informazioni relative ai servizi offerti al pubblico e alle attività proposte.

Il Muse mette a disposizione i software relativi alle prenotazioni, alla biglietteria e allo shop.

Art. C.7 – Valutazione qualitativa del servizio

Ai fini della verifica della qualità delle prestazioni rese dall'Aggiudicatario, il Muse si riserva di procedere tramite ispezioni, controlli, evaluation da parte del pubblico, sondaggi, interviste o altri metodi di indagine, a valutare i seguenti aspetti:

Valutazione del servizio:

Qualità e correttezza delle prestazioni rese

Rispetto dei contenuti, modi e dei tempi di consegna

Puntualità e corrispondenza con la turnistica consegnata

Svolgimento di tutte le mansioni assegnate nel rispetto del mansionario consegnato

Valutazione della prestazione del personale:

Competenze comunicative

Competenze organizzative – gestionali

Autonomia, responsabilità e attitudine

Soddisfazione dell'utenza

L'esito della valutazione sarà oggetto di giudizio da parte del Muse-