

Fondazione Musei Civici di Venezia
Piazza San Marco 52 Venezia tel +39 041 2405211 - fax +39 041 5200935

Procedura aperta
per l'affidamento in appalto dei servizi museali integrati
nelle sedi dei Musei Civici di Venezia
(sorveglianza, accoglienza, e ricezione del pubblico, biglietteria, biblioteche, vigilanza armata)

CAPITOLATO D'ONERI

INDICE

Art. 1 - OGGETTO E OBIETTIVI DELL'APPALTO.....	5
Art. 2 - DOCUMENTI ALLEGATI ALL'APPALTO.....	6
Art. 3 - DURATA E VALORE STIMATO DELL'APPALTO.....	7
Art. 4 - STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RAPPORTI CON LA FONDAZIONE.....	7
4.1. Gestore del servizio e Direttore esecuzione contratto.....	7
4.2. Portale di interfaccia.....	8
Art. 5 - RISORSE STRUMENTALI E PERSONALE.....	8
5.1. Caratteristiche e dotazioni del personale.....	9
5.2. Doveri del personale e regole di comportamento.....	9
5.3. Obblighi dell'Appaltatore verso il personale.....	11
5.4. Mezzi e attrezzature di lavoro.....	12
Art. 6 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI IN APPALTO E MODALITA' DI ESECUZIONE.....	13
Art. 7 - Servizio di sorveglianza, accoglienza e ricezione del pubblico.....	14
7.1. Tutela del patrimonio e assistenza al pubblico.....	14
7.2. Gestione delle emergenze.....	16
7.3. Gestione della security.....	17
7.4. Coordinamento.....	18
7.5. Controllo accessi.....	19
7.6. Centralino e portineria.....	20
7.7. Whisper e dispositivi mobili/audioguide.....	20
7.8. Guardaroba.....	21
7.9. Itinerari guidati.....	21
Art. 8 - Servizio di biglietteria.....	22
8.1. Biglietteria on site, online e call center.....	22
8.2. Clienti Business.....	24
Art. 9 - Servizio Biblioteche.....	24
9.1. Front office.....	24
9.2. Back office.....	25
Art. 10 - Servizio di vigilanza armata.....	25
10.1. Servizio di vigilanza a museo chiuso.....	26
10.2. Servizio di ronda.....	27
10.3. Pronto intervento.....	27

10.4.	Controllo accessi con metal detector.....	27
10.5.	Modalità specifiche di esecuzione del servizio di vigilanza.....	28
Art. 11 -	ALTRI ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE.....	28
Art. 12 -	CONTROLLO DI QUALITÀ.....	29
Art. 13 -	MODIFICA DEL CONTRATTO - AUMENTO O DIMINUIZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	32
13.1.	GESTIONE DELLE RICHIESTE E ATTIVITÀ STRAORDINARIE.....	32
Art. 14 -	RINNOVO DEL CONTRATTO.....	33
Art. 15 -	QUINTO D'OBBLIGO.....	33
Art. 16 -	CESSIONE DEI CREDITI.....	33
Art. 17 -	SOSPENSIONE DEL CONTRATTO.....	33
Art. 18 -	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO – CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE.....	34
Art. 19 -	CONTINUITA' DEL SERVIZIO.....	35
19.1.	Scioperi.....	35
Art. 20 -	COORDINAMENTO CON ALTRE DITTE.....	35
Art. 21 -	TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO.....	35
Art. 22 -	AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....	35
Art. 23 -	LIQUIDAZIONE DEL CORRISPETTIVO / FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	36
Art. 24 -	ADEGUAMENTO PREZZI.....	37
Art. 25 -	GARANZIE E OBBLIGHI ASSICURATIVI.....	37
25.1.	Garanzia definitiva.....	37
25.2.	Obblighi assicurativi a carico dell'Appaltatore.....	37
Art. 26 -	VERIFICA DI CONFORMITA'.....	39
Art. 27 -	LIVELLI DI SERVIZIO, INADEMPIMENTI E PENALI.....	39
27.1.	Penali specifiche.....	39
27.1.1.	Penali per inadempimenti alle richieste di capitolato.....	39
27.1.2.	Penali per ritardo nei tempi di risposta.....	41
27.1.3.	Penali per livelli di servizio carenti.....	41
27.1.4.	Penali per assenze del personale.....	41
27.2.	Altre penali.....	41
Art. 28 -	ESECUZIONE IN DANNO.....	42
Art. 29 -	SUBAPPALTO.....	42
Art. 30 -	RECESSO DAL CONTRATTO:.....	42
Art. 31 -	PROPRIETA' DEI DATI.....	43

Art. 32 - SPESE DI CONTRATTO.....	43
Art. 33 - PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E CODICE ETICO.....	43
Art. 34 - PRIVACY.....	43
Art. 35 - NORMA DI RINVIO.....	43
Art. 36 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE.....	43
Art. 37 - DISPOSIZIONI FINALI.....	43

PREMESSA

1. La Fondazione Musei Civici di Venezia, d'ora in poi Fondazione, costituita con Deliberazione di Consiglio Comunale di Venezia n° 25 del 03.03.2008, ha lo scopo di tutelare, conservare, promuovere, valorizzare e gestire il patrimonio culturale dei Musei Civici di Venezia, quali strutture permanenti che conservano, ordinano ed espongono beni culturali per finalità di educazione e di studio, garantendone la pubblica fruizione e l'apertura al pubblico.
2. Una Convenzione trentennale con il Comune di Venezia regola l'affidamento in uso gratuito del patrimonio museale, dei beni immobili e mobili, e definisce gli obblighi in capo alla Fondazione riguardo ai servizi museali affidati.
3. La Fondazione ha in gestione i seguenti immobili museali nei quali sono ospitate ricche e variegata collezioni permanenti (l'elenco dei Musei e i dettagli sulle collezioni sono disponibili su www.visitmuve.it):
 1. Ca' Rezzonico con scoperto e pertinenze (Cà Wolf Ferrari e Cà Lupelli) – Dorsoduro 3136/3139
 2. Ca' Pesaro – Santa Croce 2076
 3. Palazzo Mocenigo - Santa Croce 1991
 - Appartamenti Mocenigo – Santa Croce 1991 – Santa Croce 1993
 4. Casa di Carlo Goldoni – San Polo 2974
 5. Museo di Storia Naturale con scoperto e pertinenze – Santa Croce 1730
 6. Museo del Vetro a Murano con scoperto e pertinenze (ex Conterie) – Fondamenta Giustinian 8
 7. Museo del Merletto di Burano – Piazza Galuppi 187
 8. Torre dell'Orologio – Piazza San Marco
 9. Museo Correr – San Marco 52
 10. Palazzo Ducale – San Marco 1
 11. Palazzo Fortuny - Palazzo Pesaro degli Orfei – San Marco 3958
4. Il sistema museale civico è visitato annualmente da più di due milioni di visitatori, provenienti da tutto il mondo.

Art. 1 - OGGETTO E OBIETTIVI DELL'APPALTO

1. Il presente appalto ha per oggetto la gestione dei servizi di seguito descritti, presso gli immobili sopraccitati, i cui riferimenti sono descritti in apposito Allegato (planimetrie sedi museali).
2. La Fondazione intende con questo appalto valorizzare le peculiarità di detto sistema museale attraverso il miglioramento e l'ottimizzazione della gestione delle sedi museali, la migliore fruizione delle collezioni permanenti e delle diverse attività culturali, artistiche e scientifiche in esse prodotte ed ospitate, minimizzando gli elementi di criticità gestionali.
3. Alcuni edifici indicati in premessa ospitano anche soggetti diversi dalla Fondazione (altri enti, istituzioni e /o associazioni) con i quali l'Appaltatore deve relazionarsi nella gestione dell'appalto ed in particolare delle procedure di gestione delle emergenze e della security. E' richiesto, al fine di ottenere un controllo globale dell'edificio, che il personale dell'Appaltatore collabori anche tramite operazioni su impianti e monitoraggio dei luoghi.
4. Si propone inoltre di garantire le migliori condizioni di sicurezza (security) delle sedi, delle collezioni in esse ospitate nonché dei visitatori e del personale in esse operante. Per il raggiungimento di tale obiettivo è fondamentale l'integrazione delle funzioni previste in particolare tra il personale di coordinamento e le Guardie Particolari Giurate (d'ora in avanti GPG). L'Appaltatore deve pertanto attuare procedure gestionali e operative che favoriscano

tale integrazione, nel rispetto degli obblighi di capitolato, al fine di rendere complementari i servizi finalizzati ad una efficace gestione della security.

5. I servizi richiesti riguardano:
 - servizio di sorveglianza, accoglienza e ricezione del pubblico
 - servizio di biglietteria
 - servizio Biblioteche
 - servizio vigilanza armata diurno e notturno
6. I servizi indicati nel presente capitolato, e dettagliati nei capitoli seguenti, devono essere svolti secondo le modalità previste e in ogni caso con un livello qualitativo e professionale adeguato all'importanza dei beni e delle opere d'arte conservate nelle sedi museali. A tale proposito gli operatori impiegati devono avere diverse competenze ed essere in possesso di specifiche abilitazioni; alcuni degli operatori hanno un ruolo di coordinamento così come più avanti descritto.
7. La Fondazione si propone quindi i seguenti obiettivi:
 - a. ottenere servizi efficienti e di qualità rivolti al pubblico di visitatori e ai cittadini;
 - b. garantire un alto livello di tutela e sorveglianza delle opere d'arte e di tutto quanto presente nelle collezioni permanenti e mostre temporanee dei Musei Civici di Venezia;
 - c. elevare il livello di tutela della sicurezza nelle sedi sia di giorno che di notte;
 - d. garantire il mantenimento degli immobili affidati in gestione dal Comune di Venezia in condizioni di sicurezza, funzionalità e decoro;
 - e. creare le condizioni utili alla realizzazione delle attività scientifiche, artistiche e culturali che hanno luogo nelle diverse sedi;
 - f. ottimizzare i costi di gestione, migliorando la qualità e l'efficienza dei servizi;
 - g. garantire, in caso di necessità ed urgenza, interventi di tipo straordinario tempestivi ed efficaci e con alto grado di flessibilità ed adattabilità;
8. Il contenuto delle prestazioni richieste è illustrato nel presente Capitolato e nei documenti allegati. Per il conseguimento degli obiettivi stabiliti la Fondazione e l'Appaltatore devono operare sinergicamente, instaurando un rapporto di stretta collaborazione.
9. Si richiede che l'Appaltatore fornisca servizi di tipo operativo, gestionale e organizzativo, che richiedono, con massima flessibilità, l'esecuzione di diverse attività, e si adattino alle variabili esigenze dei fruitori degli immobili museali e dei principali stakeholder tra cui la Fondazione Musei Civici e il Comune di Venezia.
10. All'atto dell'aggiudicazione, l'Appaltatore assumerà l'impegno di svolgere tutte le prestazioni atte ad assicurare quanto descritto e dettagliato nel presente Capitolato, all'interno delle condizioni economiche previste dall'appalto, per fornire un servizio completo con responsabilità totale, anche ai sensi di legge, al fine dell'ottenimento del risultato contrattuale previsto.
11. Gli obblighi di comportamento previsti dal Codice Etico della Fondazione Musei Civici di Venezia, disponibile nel sito web istituzionale www.visitmuve.it, vengono estesi per quanto compatibili, all'Appaltatore, ai suoi dipendenti e a tutti i collaboratori che a qualsiasi titolo operano nel quadro dei servizi richiesti dal presente appalto.

Art. 2 - DOCUMENTI ALLEGATI ALL'APPALTO

1. Fanno parte integrante del contratto di appalto i seguenti documenti:
 - a. Capitolato speciale di gara
 - b. Allegati tecnici con indicazioni di orari e servizi richiesti

- c. Planimetrie delle sedi museali e pertinenze
 - d. Nota informativa per le ditte appaltatrici - art. 26 Dgls 81/2008
 - e. Piani di emergenza
2. Si precisa che le informazioni fornite dagli Allegati tecnici sono indicative e non sollevano l'Appaltatore dall'onere di verifica in sede di sopralluogo.

Art. 3 - DURATA E VALORE STIMATO DELL'APPALTO

1. La durata dell'appalto è di anni due con opzione di rinnovo per un ulteriore anno, a decorrere dalla data di stipula del Contratto, così come meglio specificato al successivo art. 14;
2. Ai sensi dell'art. 35, c. 4, del d.lgs. 50/16 il valore stimato dell'appalto, al netto dell'Iva, è:

1	Servizi di cui agli articoli 7, 8 e 9	€ 27.000.000
2	Servizi di cui all'articolo 10	€ 2.071.568
	Totale importo base d'asta	€ 29.071.568
3	Oneri relativi alla sicurezza non soggetti a ribasso	€ 180.000,00
	Totale appalto	€ 29.251.568

3. L'Appaltatore è tenuto a garantire la prestazione del servizio fino all'individuazione di un nuovo contraente.

Art. 4 - STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RAPPORTI CON LA FONDAZIONE

1. La struttura organizzativa dell'Appaltatore deve essere definita in modo da garantire adeguata efficienza ed efficacia gestionale, qualità dei servizi erogati, in particolare a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
 - a. il modello di struttura organizzativa deve garantire la facile allocazione/riallocazione di risorse, per assicurare l'immediata operatività a seguito di richiesta di variazione del servizio da parte della Fondazione;
 - b. la struttura organizzativa deve favorire le attività di controllo e monitoraggio da parte della Fondazione.

4.1. Gestore del servizio e Direttore esecuzione contratto

1. Alla firma del contratto l'Appaltatore deve individuare una figura di riferimento per i rapporti con la Fondazione, definito Gestore del Servizio (d'ora in avanti G.d.S.), con facoltà di ottemperare a tutti gli adempimenti previsti dal contratto stesso.
2. Il G.d.S. ha la piena rappresentanza dell'Appaltatore ed in quanto tale deve controfirmare i vari documenti amministrativi e contabili. Tale figura ha il compito di interfaccia unica con la Fondazione e deve essere dotata di adeguate competenze professionali, idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione di tutti gli aspetti del contratto, per il conseguimento degli obiettivi qualitativi relativi allo svolgimento delle attività previste nel contratto;
3. Al G.d.S. spettano le seguenti funzioni:
 - a. gestione e programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività e le risorse previste nel Contratto, con particolare attenzione alle tematiche relative alla sicurezza in tutte le sue declinazioni;
 - b. gestione di richieste e segnalazioni pervenute dalla Fondazione;
 - c. analisi delle esigenze e formulazione di preventivi/proposte di intervento;

- d. raccolta e trasmissione delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio della qualità;
 - e. redazione e controllo della contabilità periodica accompagnata da tutti gli allegati prescritti;
4. La Fondazione individua il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (d'ora in avanti D.E.C.) ovvero il responsabile unico per la Fondazione dei rapporti con l'Appaltatore. Al D.E.C. della Fondazione è demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi gli ulteriori compiti previsti dalla normativa vigente.
 5. Per la migliore gestione del contratto di appalto il G.d.S. e il D.E.C. organizzano di comune accordo incontri periodici finalizzati alla verifica della corretta esecuzione del servizio e del rispetto delle prescrizioni contenute nel capitolato. Qualora l'esito di tali incontri comporti l'individuazione di particolari modifiche organizzativo/procedurali o abbia dei riflessi economici saranno redatti appositi verbali. Il contenuto dei verbali è inserito nel portale di interfaccia destinato ai flussi di comunicazione tra la Fondazione e l'Appaltatore, per il successivo monitoraggio della corretta esecuzione di quanto concordato tra le parti.

4.2. Portale di interfaccia

1. La comunicazione tra la Fondazione e l'Appaltatore è gestita tramite un portale web di servizio fornito dalla Fondazione stessa;
2. Il portale è utilizzato per richieste di servizi aggiuntivi, preventivi e consuntivi, controllo qualità, reportistica, verifica delle presenze, scambio di documentazione e programmazione del servizio.
3. Tramite le operazioni registrate nel portale, sono valutati i livelli di servizio che concorrono a definire la qualità delle prestazioni nonché ad individuare eventuali penali, secondo quanto riportato nei successivi articoli del presente capitolato.
4. L'Appaltatore deve tassativamente garantire, in qualunque momento nel corso della durata del contratto, l'invio dei flussi informativi relativi al servizio per alimentare il database all'interno al portale. A tale scopo deve provvedere alla raccolta e all'analisi di tutte le misure, indici, elementi quantitativi relativi alle prestazioni fornite.
5. L'Appaltatore inoltre deve provvedere all'elaborazione e caricamento sul portale di adeguata reportistica mensile, dove sono evidenziate tutte le informazioni relative agli aspetti economici, prestazionali e di programmazione delle attività. Inoltre deve produrre un report annuale che evidenzi i risultati complessivi raggiunti e l'attività svolta, sia ordinaria che di carattere straordinario.

Art. 5 - RISORSE STRUMENTALI E PERSONALE

1. Spetta all'Appaltatore la responsabilità e l'organizzazione del personale e delle dotazioni strumentali necessarie per garantire la perfetta esecuzione del servizio;
2. L'Appaltatore deve garantire che tutto il personale impiegato per lo svolgimento dei servizi di cui al presente capitolato sia di comprovata moralità, sia in possesso dei titoli di studio richiesti e delle competenze e professionalità adeguati e coerenti con i profili dichiarati in sede di offerta tecnica, assicuri la corretta responsabile esecuzione dei servizi, goda della fiducia dell'Appaltatore;
3. L'Appaltatore, alla data d'inizio del servizio, è tenuto a comunicare alla Fondazione i nominativi del personale che intende impiegare e consegnare i relativi attestati richiesti dal presente capitolato; ogni successiva modifica deve essere prontamente comunicata;
4. L'Appaltatore inoltre deve fornire anticipatamente il programma mensile delle presenze, per il tramite del portale di interfaccia, con indicazione delle funzioni richieste in contratto;
5. L'Appaltatore è tenuto a provvedere alla formazione e all'aggiornamento continuo del personale, sia attuando i programmi di formazione previsti dall'offerta tecnica in sede di gara,

sia provvedendo a consolidare le competenze richieste con sessioni specifiche di addestramento. La Fondazione potrà richiedere in corso di contratto l'avvio di corsi di formazione su argomenti specifici, in relazione all'ambito in cui il personale è chiamato a svolgere il servizio.

6. Tutto il personale, a partire dall'inizio del contratto e per tutta la durata dello stesso, deve avere un'ottima conoscenza della situazione logistica e impiantistica della sede presso cui svolge il servizio e rispettare le norme di regolamento vigenti.
7. L'Appaltatore è obbligato ad assicurare, tramite dichiarazione scritta del G.d.S., che tutti i nuovi operatori assunti dopo l'avvio del contratto, abbiano svolto presso i musei della Fondazione almeno 2 ore di attività esplorativa, e siano stati adeguatamente informati in merito alla valutazione dei rischi. Tutti gli oneri di qualsiasi natura (contributiva, assicurativa e previdenziale, ecc.) derivanti dalla effettuazione delle attività esplorative di cui sopra sono integralmente a carico dell'Appaltatore, senza che possa essere richiesto alcun corrispettivo alla Fondazione.

5.1. Caratteristiche e dotazioni del personale

1. Il personale adibito allo svolgimento dei servizi oggetto dell'affidamento deve essere in possesso del certificato medico di idoneità fisica alla mansione.
2. L'Appaltatore deve garantire che tutto il personale impiegato nello svolgimento dei servizi ricompresi dal presente capitolato sia in possesso di idonei requisiti morali e non abbia commesso reati con sentenza passata in giudicato o sentenza definitiva o decreto penale di condanna irrevocabile, lesivi dell'affidabilità morale;
3. L'Appaltatore dovrà provvedere a fornire al personale le divise e tutte le attrezzature necessarie affinché possano operare con efficacia ed efficienza. Le divise dovranno essere preventivamente concordate con la Fondazione, secondo il ruolo e la funzione svolta dagli operatori e della stagione in cui operano.
4. Il personale deve presentarsi in servizio in divisa da lavoro. Ogni operatore deve sempre portare sulla divisa il cartellino di riconoscimento contenente il proprio nominativo, corredato di fotografia del dipendente formato tessera.
5. Durante il servizio notturno e in occasione di allestimenti o lavori, qualora non vi sia presenza di pubblico, gli operatori possono indossare abiti decorosi ma più comodi, di colore e tipologia omogenea per tutte le sedi, che permettano in ogni caso di identificarne la funzione. Anche in questa circostanza le divise dovranno essere preventivamente concordate con la Fondazione.
6. Il personale deve essere in grado di interagire con gli impianti e le attrezzature presenti in museo ed avere quindi dimestichezza con l'utilizzo di strumenti anche digitali, necessari a garantire le condizioni di sicurezza del museo (centraline attivazione/disattivazione impianti, apparati video, consolle attivazione pompe, ecc...).

5.2. Doveri del personale e regole di comportamento

1. I dipendenti dell'Appaltatore che prestano servizio presso le strutture della Fondazione sono obbligati a tenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso.
2. La Fondazione si riserva il diritto di richiedere all'Appaltatore la sostituzione o l'allontanamento definitivo del personale ritenuto non idoneo, inadatto o che non si comporti con correttezza, senza che ciò possa costituire motivo di maggiori oneri.
3. Tutto il personale deve presentarsi in servizio con congruo anticipo, al fine di essere operativo all'orario d'inizio del turno di lavoro. La Fondazione darà indicazioni compatibili con le prescrizioni di sicurezza, relativamente alle modalità di entrata ed uscita.
4. Il personale ha l'obbligo di certificare la propria presenza tramite firma su apposito registro o tramite sistemi di rilevazione elettronica; la Fondazione può in qualsiasi momento verificare la

presenza effettiva tramite la documentazione che l'Appaltatore deve rendere disponibile tramite il portale di interfaccia.

5. L'Appaltatore e il suo personale devono uniformarsi a tutte le norme di carattere generale e speciale ufficialmente stabilite dalla Fondazione;
6. L'Appaltatore e il suo personale devono mantenere il massimo riserbo circa le informazioni di cui venissero a conoscenza durante l'espletamento del servizio.
7. In particolare l'Appaltatore deve curare che il proprio personale:
 - a. consegni immediatamente le cose, rinvenute nell'ambito delle strutture servite, qualunque ne sia il valore e stato, al proprio responsabile diretto che le dovrà consegnare al singolo responsabile della struttura museale.
 - b. segnali subito, agli organi competenti della Fondazione ed al proprio responsabile diretto, le anomalie che rilevasse durante lo svolgimento del servizio;
 - c. non prenda ordini da estranei all'espletamento del servizio;
 - d. rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia.
8. Inoltre al personale di vigilanza e di coordinamento è fatto obbligo di:
 - a. presentarsi almeno 15 minuti prima dell'inizio del turno di lavoro per consentire il passaggio di consegne
 - b. annotare qualsiasi anomalia riscontrata durante il servizio tramite compilazione di apposito rapporto di fine giornata, da compilare secondo le modalità che verranno indicate al momento della presa in carico dell'appalto;
9. Il personale di vigilanza e il personale di coordinamento, sorveglianza, accoglienza e ricezione del pubblico, devono interfacciarsi operativamente al fine di offrire un servizio di sicurezza sinergico e completo.
10. Al personale è fatto obbligo di:
 - a. essere flessibile e garantire la mobilità nei luoghi in cui se ne ravvede la necessità, all'interno delle zone museale di competenza;
 - b. tenere un comportamento consono ai luoghi di svolgimento del servizio e alla propria funzione;
 - c. compiere tutto quanto necessario per svolgere in modo diligente il servizio di cui all'oggetto.
11. Al personale è fatto assoluto divieto di:
 - a. manomettere apparecchiature, attrezzature e oggetti di qualsiasi genere, di proprietà della Fondazione;
 - b. portare al di fuori dalla sede documenti riservati o strumenti che permettono l'accesso, come chiavi fisiche o elettroniche;
 - c. usare per scopo personale gli strumenti fornitigli;
 - d. introdurre beni all'interno dei locali di controllo senza preventiva autorizzazione da parte della Fondazione;
 - e. allontanarsi ingiustificatamente dall'area di controllo di competenza;
 - f. inviare in sostituzione personale estraneo alla Società Appaltatrice;
 - g. divulgare informazioni riservate che potrebbero compromettere la sicurezza dei Musei.
12. L'Appaltatore è tenuto a comunicare alla Fondazione entro una settimana dall'assunzione del servizio e successivamente qualora vi siano variazioni, i nominativi del personale che intende adibire al servizio;

13. La Fondazione richiede di avere anticipatamente il programma mensile delle presenze con indicate eventuali compresenze per formazione.

5.3. Obblighi dell'Appaltatore verso il personale

1. Anche al fine di garantire i livelli occupazionali e la continuità del servizio, in caso di aggiudicazione, l'Appaltatore valuterà l'assunzione e l'utilizzazione, in via prioritaria, per l'espletamento dei servizi, del personale precedentemente adibito al servizio (quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario) a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'appaltatore subentrante e con l'applicazione da parte dello stesso dei contratti collettivi di settore di cui all'articolo 51 del D. Lgs. 15 giugno 2015, n. 81.
2. L'Appaltatore si obbliga ad applicare, nei confronti del personale occupato nei servizi di cui al presente capitolo, condizioni normative e retributive così come previste dal Contratto collettivo nazionale di lavoro vigente per la categoria e applicato nell'area territoriale di competenza, esonerando espressamente Fondazione da qualsiasi responsabilità al riguardo.
3. L'Appaltatore si obbliga ad assolvere tutti i conseguenti oneri concernenti le norme previdenziali, assicurative e similari, aprendo le posizioni contributive presso le sedi degli Enti territorialmente competenti in relazione all'ubicazione della sede di servizio e tutti gli altri oneri discendenti dalla forma giuridica del rapporto di lavoro attivato.
4. L'Appaltatore si obbliga, inoltre, a presentare, su richiesta della Fondazione, copia della denuncia INAIL e INPS, oltre che dei libri matricola e paga, o di tutti i documenti atti a verificare la corretta corresponsione dei salari, nonché dei versamenti contributivi. L'inosservanza delle leggi in materia e delle disposizioni sopraindicate, sono causa di risoluzione immediata del contratto senza ulteriori formalità.
5. L'Appaltatore, in ottemperanza alle disposizioni del decreto Legislativo 9 aprile 2008, n° 81, deve:
 - a. provvedere affinché il proprio personale abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare;
 - b. dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente capitolato.
6. L'Appaltatore inoltre si obbliga a:
 - a. mantenere e far mantenere al personale impiegato la riservatezza su dati e informazioni in merito alle modalità di svolgimento del servizio o alla strumentazione;
 - b. attenersi alle disposizioni, comunicate dalla Fondazione in fase di avvio dell'appalto, relative alla tenuta di chiavi, tessere o di altri sistemi, di apertura e chiusura delle sedi o degli impianti. Qualsiasi malfunzionamento/anomalia/perdita deve essere prontamente comunicata e devono essere attuate pronte misure di intervento;
 - c. provvedere alla formazione e al continuo aggiornamento del personale impiegato, garantendone la competenza e la preparazione rispetto alla struttura museale e agli impianti. Per gli obblighi di formazione continua ed aggiornamento si applicano i dettati legislativi vigenti, le circolari ministeriali e le regole di buona prassi. Tutto il personale è tenuto all'effettuazione di prove di addestramento dei vari scenari ed almeno una simulazione, per sede museale, con cadenza almeno annuale, che sono riportate in un apposito registro, allegato al Piano di Emergenza;
 - d. in ragione della delicatezza del servizio e dei luoghi in cui viene esercitato, la Fondazione richiede che l'Appaltatore predisponga un calendario di attività formative e informative rivolte al personale e dedicate alle sedi oggetto dell'appalto e alle attività temporanee e ad esso collegate;

- e. comunicare alla Fondazione ogni fatto di rilievo riscontrato durante l'effettuazione del servizio;
 - f. munirsi di tutte le autorizzazioni di legge, permessi, nulla-osta ecc.. richiesti per l'esercizio delle attività predette ed osservando tutte le prescrizioni di legge necessarie e sotto la propria esclusiva responsabilità ed a proprio intero rischio imprenditoriale, tenendo manlevata ed indenne la Fondazione da ogni eventuale pretesa di terzi.
7. Nell'organizzare i servizi richiesti, l'Appaltatore dovrà tener conto della situazione climatica presente negli edifici oggetto del servizio che possono presentare delle situazioni di discomfort termico, provvedendo alle misure organizzative e preventive per limitare i disagi del proprio personale, provvedendo anche a fornire adeguati capi di abbigliamento. Nel caso le misure compensative richiedano modifiche ai tempi dedicati alle pause del personale, l'Appaltatore è obbligato a farsene carico, ai sensi di quanto previsto al successivo art. 6 comma 3.

Di seguito alcune indicazioni:

- a. gli edifici presentano ambienti esterni quali cortili, giardini, porticati e logge che rientrano nel perimetro degli spazi consegnati all'Appaltatore per lo svolgimento del servizio;
- b. negli spazi interni, anche di grandi dimensioni, si possono riproporre situazioni di discomfort climatico, considerato che si tratta di palazzi notificati di interesse storico-artistico per cui l'inserimento di impianti di condizionamento e riscaldamento è fortemente condizionato dalla struttura architettonica e dai vincoli esistenti, anche normativi, che non consentono soluzioni migliorative;
- c. in occasione di particolari attività la conservazione delle opere esposte richiede un microclima con temperature ed umidità che possono risultare poco confortevoli;
- d. alcune attività specifiche sono svolte in ambienti che possono intensificare il disagio del personale, sia per motivi strutturali (es: spazi contenuti, percorsi articolati su più livelli) che per motivi climatici (es: sottotetti maggiormente esposti al calore).

5.4. Mezzi e attrezzature di lavoro

- 1. Tutte le attrezzature e strumentazioni utilizzati nello svolgimento del servizio devono essere certificati e conformi alle normative vigenti, oltre a essere compatibili con gli ambienti museali. L'Appaltatore deve farsi carico della regolare manutenzione di ogni attrezzatura, delle riparazioni o della sostituzione in caso di malfunzionamento nonché della rimozione e conferimento a discarica.
- 2. L'Appaltatore deve in ogni caso operare con la massima diligenza affinché attrezzature, mezzi e modalità operative utilizzate non comportino alterazioni o danni a persone o cose.
- 3. Il collegamento di ogni strumentazione funzionante elettricamente deve obbligatoriamente avvenire con dispositivi tali da assicurare una perfetta messa a terra con l'osservanza delle norme in materia di sicurezza elettrica.
- 4. Eventuali strutture e/o mezzi che la Fondazione dovesse dare in uso all'Appaltatore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, ecc.), anche in promiscuità con altri prestatori di servizi, sono certificate da idoneo verbale di consegna in cui le parti prendono atto dello stato di conservazione delle stesse. Resta in capo all'Appaltatore la verifica della compatibilità degli spazi consegnati in relazione alle funzioni alle quali intende destinarli; eventuali spazi ulteriori con diverse caratteristiche devono essere reperiti all'esterno delle sedi museali a carico dell'Appaltatore.
- 5. L'Appaltatore si impegna formalmente a prendersi cura degli spazi e delle attrezzature consegnate ed a mantenerle in buono stato di conservazione; l'arredamento e la manutenzione, la pulizia, compresa la sanificazione, derattizzazione, disinfestazione, sono ad esclusivo onere dell'Appaltatore.
- 6. L'installazione di eventuali attrezzature o il deposito di materiali all'interno dei locali dati in consegna deve sempre essere concordato con la Fondazione. L'Appaltatore deve garantire

che nei locali siano sempre rispettati i limiti di carico d'incendio previsti negli edifici, secondo quanto previsto nel DM 569/92. Nessuna modifica può essere apportata alle strutture e agli impianti.

7. I nuovi elementi di arredo dovranno essere selezionati in base al loro comportamento nei riguardi dell'incendio, con preferenza da accordare ai materiali in "Classe 0" di reazione al fuoco (incombustibile) o, in subordine, in "Classe 1" di reazione al fuoco. Quelli combustibili dovranno possedere le seguenti caratteristiche di reazione al fuoco:
 - a) i materiali di rivestimento dei pavimenti devono essere di classe non superiore a 2;
 - b) i materiali suscettibili di prendere fuoco su entrambi i lati e gli altri materiali di rivestimento devono essere di classe 1;
 - c) i mobili imbottiti devono essere di classe 1 IM.

I materiali citati devono essere certificati nella prescritta classe di reazione al fuoco secondo le specificazioni del Decreto Ministeriale 26 giugno 1984 aggiornate con i D.M. 15/03/2005 e D.M. 16/02/2009.

In ogni caso tutti i materiali che vengono installati devono essere classificati ai sensi della richiamata normativa.

8. Nell'eseguire eventuali operazioni di trasporto e scarico di materiali e attrezzature, l'Appaltatore è tenuto a seguire i percorsi e gli orari fissati dal Fondazione. Resta a carico dell'Appaltatore ogni attività di pulizia o provvedimento atto a garantire l'igiene e il decoro dei locali in relazione alle predette operazioni.

Art. 6 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI IN APPALTO E MODALITA' DI ESECUZIONE

1. I successivi articoli descrivono nel merito le diverse tipologie di servizi richiesti così come devono essere organizzati ed erogati dall'Appaltatore. I servizi sono tra loro integrati nel senso che tutti tendono a garantire l'apertura delle sedi, l'accoglienza del pubblico e la sicurezza dei luoghi e delle collezioni. Per tali motivi è obbligo dell'Appaltatore garantire massima flessibilità nella dislocazione del personale all'interno delle sedi, tra le diverse sedi del circuito museale, in sedi esterne allo stesso e presso ogni pertinenza della Fondazione, secondo gli orari legati tanto alle aperture ordinarie quanto a quelle straordinarie nelle diverse declinazioni.
2. Durante gli orari di svolgimento dei servizi l'Appaltatore deve garantire la presenza continuativa del personale, inclusi i tempi destinati alle pause dei propri dipendenti, fermo restando il rispetto del contratto di categoria applicato. Ogni onere derivante da soluzioni organizzative finalizzate a quanto sopra richiesto è totalmente a carico dell'Appaltatore.
3. Tutto il personale può essere chiamato a svolgere diverse funzioni così come descritte negli articoli seguenti compatibilmente con la formazione ed il possesso dei requisiti minimi richiesti.
4. L'Appaltatore deve garantire la formazione del personale ogniqualvolta lo stesso opera in una sede non abituale, tramite la presentazione di verbale che attesti l'avvenuta acquisizione delle informazioni necessarie alla corretta esecuzione del servizio richiesto.
5. All'interno del numero di addetti richiesti per il servizio di sorveglianza, accoglienza e ricezione del pubblico, sono individuati, in accordo con la Fondazione, almeno 13 addetti che costituiscono uno staff da assegnare a eventi culturali, scientifici e commerciali, progetti espositivi in orario diurno o notturno, prolungamenti di orario, rafforzamento sorveglianza di alcune sedi e ogni altra necessità legata alla programmazione della Fondazione.
6. Il monte ore corrispondente a tale staff può quindi essere modulato, su richiesta della Fondazione, senza che l'Appaltatore possa avanzare alcuna pretesa e senza oneri aggiuntivi per la Fondazione stessa.

ART. 7 - SERVIZIO DI SORVEGLIANZA, ACCOGLIENZA E RICEZIONE DEL PUBBLICO

1. Tale servizio è articolato in più funzioni e mira tanto a salvaguardare e tutelare le collezioni, le opere e gli immobili quanto a facilitare e rendere più piacevole il percorso di visita ai visitatori, sempre nell'ambito di un'attività di prevenzione e garanzia delle condizioni di sicurezza.
2. Predisposto secondo standard qualitativi che prendono spunto dalle linee guida dell'ICOM (International Council of Museums) il servizio richiesto mira a posizionare i Musei Civici di Venezia nel quadro di realtà moderne e all'avanguardia che prestano attenzione alle diverse e articolate esigenze di un pubblico locale, nazionale ed internazionale.
3. Il personale impiegato nel servizio è l'interfaccia dei Musei con il vasto pubblico di visitatori e in quanto tale deve prestare la massima attenzione nello svolgimento delle proprie funzioni e caratterizzarsi per una grande attitudine al rapporto con il pubblico e flessibilità nella tipologia di attività da svolgere.
4. L'Appaltatore è ritenuto completamente responsabile di ogni disfunzione, di ogni carenza o inadeguatezza tecnico-amministrativa e organizzativo-funzionale che dovesse incorrere ed è obbligatoriamente tenuto a rispondervi.
5. Il servizio richiesto sarà coordinato in ogni Museo da operatori dell'Appaltatore il cui ruolo e funzioni sono descritti di seguito.

7.1. Tutela del patrimonio e assistenza al pubblico

1. Il servizio comporta la custodia delle sale espositive nelle diverse aree museali di pertinenza, il controllo assiduo e diretto sulle opere, sui reperti e sui materiali museali esposti e la vigilanza sul comportamento dei visitatori affinché sia corretto e tale da evitare pericoli di danneggiamento e di furto, oltre a prevenire e scoraggiare eventuali atti vandalici alle opere e agli immobili.
2. Il personale addetto a tale servizio deve predisporre quanto necessario per garantire l'apertura e chiusura delle sedi museali e degli uffici, compresi cancelli, porte, finestre e oscuri ove presenti, accensione delle luci e verificare i percorsi. Tali verifiche si devono svolgere durante tre diverse fasi:
 - a. Orario di apertura del museo.
Controllo dei percorsi di visita e di evacuazione, affinché siano liberi e percorribili ed eventuale ripristino di tendiflex. Verifica di eventuali anomalie nelle opere esposte, nelle strutture, negli impianti e negli apparati didascalici da segnalare al coordinatore
 - b. Orario di fruizione del pubblico.
Controllo attivo del pubblico nelle sale, secondo le linee di condotta illustrate nel successivo art. 7.3, monitoraggio dei percorsi per il mantenimento della corretta fruibilità. Controllo dei flussi di visitatori ed eventuale gestione dei percorsi in modalità alternative, in accordo con il coordinatore
 - c. Orario di chiusura del museo.
Verifica che tutti i possibili accessi al museo siano ben chiusi. Verifica dei percorsi e della sale espositive come nella fase di apertura. Nel lasciare l'area assegnata a fine orario il personale deve controllare inoltre che non vi siano oggetti sospetti abbandonati, persone malintenzionate o se vi siano presenti ditte che eseguono lavorazioni; tale controllo va esteso anche alle scale e ai cortili. In caso di anomalie, deve essere informato immediatamente il coordinatore.
3. Il personale deve svolgere un controllo sui visitatori per prevenire e scoraggiare eventuali atti vandalici, sempre mantenendo un atteggiamento attento e discreto verso il pubblico e gli ambienti in cui opera.
4. Nello svolgimento del servizio è richiesto che il personale controlli aree composte da più sale espositive e pertanto è tenuto a svolgere la propria mansione percorrendo con continuità gli spazi assegnati; si segnala quindi che l'attività lavorativa viene svolta prevalentemente in piedi

e pertanto il personale deve avere caratteristiche fisiche adeguate a quanto richiesto. Occasionalmente è ammesso di controllare gli ambienti sostando per brevi periodi nei punti di sorveglianza che saranno individuati.

5. Il personale è chiamato ad interfacciarsi operativamente con il personale di sicurezza sia di giorno che di notte in tutti i luoghi e sedi in cui questo opera; può essere inoltre chiamato all'utilizzo di strumenti di controllo d'accesso (es. metal detector) laddove la Fondazione ne ravveda la necessità;
6. Il personale, nel quadro della salvaguardia dei percorsi museali e degli spazi in genere (es. uffici, depositi, biblioteche, ecc..) deve svolgere alcune mansioni quali:
 - d. la movimentazione di sedie, tavoli, pannelli, impianti audio, ecc.. presenti nelle diverse sedi, spostando il materiale anche tra sedi diverse;
 - e. il maneggio e la sistemazione di oggetti, arredi e gruppi illuminanti nelle sale espositive o nei depositi oltre che il possibile magazzinaggio e spolveratura di materiale, di scaffalature e vetrine, laddove richiesto dalla Fondazione e secondo le indicazioni fornite dalla stessa;
7. Il servizio implica l'organizzazione di un'ottima accoglienza per il pubblico di visitatori dei Musei, tanto delle collezioni permanenti quanto delle attività espositive, dal momento dell'accesso fino alla fine della visita. Ai visitatori e ai cittadini deve essere fornito un servizio di qualità che renda la visita piacevole e facile, in sintonia con l'ambiente museale; deve essere garantita competenza e preparazione per accogliere un variegato pubblico con prevalente presenza di visitatori provenienti da tutto il mondo.
8. Il personale, a partire dall'inizio del servizio e per tutta la durata del contratto, deve avere un'ottima conoscenza della situazione logistica e impiantistica della sede in cui opera. Nello svolgimento del servizio, infatti, il personale, dovutamente formato dall'Appaltatore, deve attenersi a quanto prescritto dalla normativa vigente, rispettando le eventuali norme regolamentari di emanazione locale.
9. Il personale deve avere nei confronti dei visitatori un atteggiamento discreto ed attento alle diverse esigenze, offrire concreti elementi di informazione, fornendo notizie sulle raccolte esposte, sui servizi presenti nella sede museale e sulle manifestazioni ed iniziative che si svolgono nel circuito museale civico.
10. Il personale deve essere preparato da un punto di vista linguistico ed avere la conoscenza almeno della lingua inglese; si richiede altresì che abbia rilevanti capacità e attitudini relazionali verso il pubblico di visitatori.
11. Il personale deve avere una rilevante predisposizione all'utilizzo di nuovi strumenti IT e di comunicazione, in particolare dispositivi mobili, per poter interagire al meglio con le richieste di un pubblico variegato ed esigente.
12. Il personale deve preferibilmente avere una conoscenza di base della storia dell'arte
13. Il personale è rigorosamente tenuto ad un comportamento consono al ruolo che ricopre e ai luoghi nei quali opera, evitando di restare seduto in presenza di visitatori nelle aree di pertinenza, di soffermarsi a chiacchierare con colleghi, di aggiungere alla divisa accessori personali vistosi e non adeguati, di rivolgersi al pubblico in maniera aggressiva o scortese, di utilizzare cellulari o qualsiasi strumento che possa distrarre dal compito assegnato (auricolari per l'ascolto di musica, riviste, libri).
14. Il servizio prevede altresì l'assistenza ai disabili per il superamento delle barriere architettoniche all'interno dei percorsi museali. A tale scopo il personale deve essere abilitato all'utilizzo di ausili tecnici per il soccorso delle persone disabili.
15. Il servizio è richiesto anche in occasione di esposizioni, concerti, conferenze ed altre attività similari organizzate nei Musei.
16. Il servizio implica la regolare verifica degli apparati di comunicazione (schede informative, didascalie, monitor, QR code tag, ecc..) presenti nei percorsi di visita e nelle aree di

accoglienza al pubblico, segnalando a chi svolge attività di coordinamento e ai referenti della Fondazione malfunzionamenti, carenze o irregolarità.

17. Il personale deve potersi disporre anche all'esterno delle sedi museali in prossimità dell'entrata o dell'uscita delle stesse ed agevolare l'accesso o l'uscita alla sede, dando informazioni ed assistenza al pubblico, secondo le indicazioni che verranno fornite dalla Fondazione.
18. Il personale deve essere flessibile nel disporsi lungo tutto il percorso museale, nei diversi locali in cui viene erogato un servizio al pubblico e all'occorrenza deve essere pronto a spostarsi tra diverse sedi del circuito civico, o comunque laddove la Fondazione ne ravveda la necessità e l'urgenza.

7.2. Gestione delle emergenze

1. Nei Musei e nei locali di pertinenza della Fondazione sono effettuate attività che potenzialmente li rendono soggetti ad alcune emergenze. L'Appaltatore deve quindi organizzare il servizio, su indicazioni fornite dalla Fondazione e attraverso specifici piani di emergenza, al fine di provvedere ed attuare per tutta la durata dell'appalto, tutte le azioni e le procedure, sia a livello preventivo che protettivo, in caso di emergenza e per il controllo antincendio;
2. In apposito Allegato, che fa parte integrante del presente capitolato, vengono descritti i Piani di Emergenza ed Evacuazione di ogni sede museale. I documenti sono stati elaborati in ottemperanza agli obblighi di legge previsti dal D.Lgs 81/2008 sezione VI e dal D.M. 569/92 artt.10 e 11, secondo i contenuti disposti nell'allegato VIII del D.M. 10/03/98, nonché alle prescrizioni del Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco, allo scopo di fornire al personale incaricato dell'attuazione delle misure di emergenza ed evacuazione della sede sopraccitata, indicazioni circa l'adozione di procedure preventive ed operative da attuarsi per:
 - a. evitare l'insorgere di una emergenza o prevenirne ulteriori conseguenze;
 - b. limitare e/o contenere i danni nell'ordine, alle persone, ai beni ed all'ambiente;
 - c. pianificare le azioni necessarie a proteggere le persone sia all'interno che all'esterno, inclusi eventuali dipendenti di altre imprese, lavoratori autonomi e visitatori.
3. Ai sensi del D.M. 10/03/1998 allegato I, in considerazione della presenza nelle sedi di una notevole quantità di materiali combustibili facilmente incendiabili, ai fini della gestione delle emergenze, le attività museali sono state classificate a Rischio di Incendio Elevato.
4. Almeno l'80% del personale previsto, entro trenta giorni dalla data d'inizio del servizio, deve essere qualificato come addetto alla gestione delle emergenze e in possesso di attestato d'idoneità tecnica di cui all'art. 3 della legge 28/11/1996 n. 609 ai sensi del D.M. 10/03/98 art. 5 comma 3 comprovata da esame presso i Comandi VVF. L'abilitazione va aggiornata almeno ogni cinque anni, fatte salve eventuali modifiche di legge.
5. Tutto il personale dovrà essere formato e addestrato al Primo Soccorso e in possesso di attestato comprovante la formazione per addetti al pronto soccorso per le aziende del gruppo B e C ai sensi del D.M. 13/07/2003 n. 388 art. 3; presso Palazzo Ducale è richiesto un addetto addestrato all'utilizzo del defibrillatore automatico in dotazione alla sede.
6. Per gli obblighi di formazione continua ed aggiornamento si applicano i dettati legislativi vigenti, le circolari ministeriali e le regole di buona prassi; tutto il personale summenzionato è tenuto all'effettuazione di prove addestrative dei vari scenari ed almeno una simulazione, per sede museale, con cadenza almeno annuale, che verranno riportate nell'apposito registro.
7. Tutto il personale è tenuto ad effettuare annualmente una prova pratica di spegnimento incendi con estintori portatili, con naspi o idranti, comprovata ed attestata. Nelle sedi sono presenti impianti antincendio (gruppi motopompe ed ettropompe, Hi-Fog, spegnimento a gas, ecc), gruppi elettrogeni e ascensori/ piattaforme elevatrici che tutti gli addetti dovranno essere in grado di manovrare in caso di necessità.

8. Per la gestione dell'evacuazione di persone disabili non deambulanti e per le problematiche correlate al fenomeno dell'acqua alta, per cui è necessario predisporre di andatoie per l'accesso nelle sedi, si richiede all'appaltatore di garantire il personale idoneo allo svolgimento dei compiti previsti.
9. Nell'Allegato sono specificate le diverse tipologie di emergenze, i compiti richiesti, i requisiti professionali del personale addetto e le dotazioni che sono a carico dell'Appaltatore. Tutto il personale è tenuto a svolgere interventi di carattere preventivo, di controllo operativo, di gestione delle emergenze secondo le modalità riportate.
10. L'appaltatore sulla base del documento di valutazione dei rischi che deve obbligatoriamente redigere, deve individuare e fornire a proprio carico ai propri addetti i DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) necessari per lo svolgimento del servizio nel pieno rispetto delle norme sulla salute e sicurezza nel lavoro.
11. Il servizio prevede inoltre la collaborazione con il personale addetto alla pulizia delle sale in caso di necessità ed urgenza per il ripristino dei normali standard di visita (raccolta rifiuti abbandonati lungo i precorsi di visita, raccolta dell'acqua in caso di infiltrazioni o allagamenti, spostamento piantane di delimitazione a causa della variazione di percorsi per interventi urgenti, ecc); in ragione della delicatezza del servizio la Fondazione richiede che l'Appaltatore predisponga un calendario di attività formative e informative rivolte al personale e dedicate alle sedi oggetto dell'appalto e alle attività temporanee e ad esso collegate.
12. La Fondazione concede in uso all'Appaltatore, per tutta la durata del contratto, n° 83 trunk radio quali strumenti operativi indispensabili per coordinare i servizi di cui al presente capitolato; tali apparati, oltre a consentire le comunicazioni sia all'interno di ogni sede che tra sedi diverse, sono dotate di una serie di funzioni di messaggistica di avviso e chiamata, in caso di attivazione di allarmi; l'uso di tali radio deve essere eseguito con la massima diligenza, secondo le precise indicazioni impartite dalla Fondazione.
13. Il canone relativo alla concessione ministeriale d'uso della frequenza e le spese di manutenzione ordinaria degli apparecchi e dell'impianto sono a carico della Fondazione, mentre restano a carico dell'Appaltatore le spese per riparazioni e acquisto di parti di ricambio, quali batterie, caricabatterie, antenne e pulsantiere, soggette a deterioramento in seguito all'uso quotidiano.

7.3. Gestione della security

1. Il personale dell'Appaltatore ha un ruolo strategico e proattivo nel garantire la security nelle sedi museali. A tal fine è necessario che l'Appaltatore provveda ad un'adeguata formazione del personale, da certificare da parte del G.d.S. nonché prove di addestramento specifiche ad intervalli regolari.
2. All'inizio del contratto saranno redatte apposite procedure di concerto con l'Appaltatore, che confluiranno in un Security Plan dettagliato per ogni sede museale. Di seguito sono tracciati alcuni principi generali e linee di condotta del personale.
3. Gli edifici in gestione alla Fondazione, le collezioni nonché tutti coloro che vi lavorano, gli utenti, il museo, gli uffici pubblici e le persone che vi accedono a vario titolo richiedono una protezione per ventiquattro ore al giorno, per ogni giorno dell'anno. Il tipo di protezione varia in relazione ai pericoli e al genere di attività svolta.
4. La gestione della security coinvolge tutto il personale in appalto, qualsiasi ruolo o mansione svolga, ed in particolare i coordinatori e le GPG armate, che si avvalgono di apposite attrezzature e strumenti in dotazione, provvedendo anche all'inserimento e disinserimento di impianti e verifica degli allarmi.
5. La gestione della security nella sede fa riferimento a degli stadi di sicurezza, che vengono definiti a seconda della presenza o assenza del pubblico e del personale all'interno dell'edificio. Per ciascuno stadio sono definite le funzioni e le modalità operative, sia per le aree aperte che per quelle chiuse al pubblico. I coordinatori e le GPG armate a seconda dello stadio di

riferimento devono adottare le conseguenti modifiche ai programmi di protezione e, qualora si manifesti un'emergenza reale, applicare quanto previsto dal piano di emergenza.

6. L'accesso al museo e agli uffici non è libero. I visitatori devono accedere muniti di biglietto dall'ingresso principale del museo. Ospiti, colleghi e utenti di Fondazione devono farsi riconoscere e la portineria, ove presente, o il coordinatore deve verificare l'autorizzazione ad accedere tramite verifica telefonica presso gli uffici.
7. Oltre a controllare i visitatori, i coordinatori, con il personale di sorveglianza, vigilano sull'ingresso di studiosi, prestatori di servizio, operai etc. mediante un registro degli ingressi e delle uscite. Il controllo avviene sia durante l'orario di apertura che di chiusura. La tenuta degli elenchi di registrazione degli operatori delle ditte è obbligatoria per questioni di sicurezza interna.
8. Gli addetti devono controllare regolarmente le aperture con l'esterno, ed inoltre tutti gli ingressi aperti al pubblico.
9. Particolare attenzione si deve adottare quando nella sede sono presenti attività che implicano un adattamento ai cambiamenti richiesti, in aree non particolarmente presidiate da personale di sorveglianza. Persone che lavorano in orari non abituali richiedono controlli supplementari all'entrata e all'uscita. I coordinatori o le GPG devono cambiare il grado di sicurezza mediante la modifica degli allarmi allorché un impiegato o ditte cambiano ufficio o luogo di lavoro.
10. Durante il turno di lavoro l'attenzione deve essere massima, l'area assegnata deve essere continuamente monitorata e l'uso del telefono personale non è consentito. Il personale di sorveglianza deve:
 - a. monitorare costantemente in modo proattivo l'utenza del museo perlustrando tra il pubblico, ponendo particolare attenzione a persone che fotografano sistemi di sicurezza, che sono interessati al numero di guardasala e ai loro cambi, che mostrano particolare interesse per porte di ingresso e uscita, scale e finestre o che verificano il flusso del pubblico poiché possono essere dei potenziali soggetti ostili;
 - b. affinare tecniche d'osservazione efficaci che non si limitano alla zona presidiata, ma a tutto quanto si svolge intorno;
 - c. segnalare immediatamente al coordinatore se vengono individuate delle persone non autorizzate che entrano o escono dalla centrale di controllo, depositi o archivi, aree sensibili;
 - d. accertarsi di persone che trasportano nella sede oggetti sospetti;
 - e. controllare che non siano stati abbandonati oggetti o borse.

7.4. Coordinamento

1. Il servizio richiesto all'Appaltatore implica la messa a punto di un sistema di coordinamento dei servizi fin qui richiesti e di assunzione di alta responsabilità nella misura in cui riguarda la tutela delle sedi, delle collezioni, dei visitatori e del personale che, direttamente o indirettamente a servizio della Fondazione dei Musei Civici, opera negli spazi.
2. Il servizio implica inoltre:
 - a. la verifica del regolare svolgimento dei servizi in appalto durante l'attività ordinaria diurna e notturna oltre che quella straordinaria;
 - b. la verifica della regolare apertura delle sedi secondo gli orari e le modalità indicate nel presente appalto;
 - c. il costante monitoraggio di quanto avviene all'interno dei Musei affinché i servizi al pubblico si svolgano senza impedimenti o problemi;
 - d. il coordinamento dei servizi di cui al presente capitolato così come interagiscono con altre attività presenti nei Musei ed in particolare la gestione delle caffetterie e dei bookshop; a tale proposito la Fondazione fornirà all'Appaltatore tutte le informazioni e i

dati necessari a favorire fin dall'inizio un'adeguata collaborazione ed un regolare interfacciarsi dei soggetti coinvolti;

- e. il controllo delle presenze di personale di ditte esterne all'interno delle sedi, in particolare nelle zone non aperte al pubblico (depositi, locali tecnici, uffici, ecc..) e negli orari di chiusura;
 - f. il coordinamento, in alcune sedi, con il personale di vigilanza in servizio notturno anticrimine ed anti intrusione; la rilevanza del servizio implica che esso non venga delegato a terzi e si svolga seguendo le strette indicazioni fornite dal personale preposto della Fondazione;
 - g. la pronta segnalazione ai referenti della Fondazione di anomalie impiantistiche (impianti illuminotecnici, di condizionamento e erogazione dell'acqua, ecc..) che si dovessero verificare così come danni o problemi alla struttura dei palazzi, eventuali malfunzionamenti di strutture espositive, impianti ed attrezzature lungo i percorsi di visita o in altri luoghi;
 - h. la verifica o la segnalazione delle interferenze tra l'esecuzione di manutenzioni o lavori straordinari e il regolare svolgimento delle attività museali;
 - i. la regolare verifica degli apparati di comunicazione (schede informative, didascalie, monitor, QR code, tag, ecc..) presenti nei percorsi di visita e nelle aree di accoglienza al pubblico; malfunzionamenti, carenze o irregolarità segnalate devono essere immediatamente trasmesse ai referenti della Fondazione;
 - j. la compilazione di rapporti giornalieri sullo stato della sede e delle attività in essa avvenute;
 - k. la segnalazione immediata ai referenti della Fondazione di qualsiasi variazione della normale attività che richieda il loro intervento o la loro autorizzazione;
 - l. il coordinamento delle attività in caso di emergenza (incendio, acqua alta, calamità naturali) e contro i danni provocati da terzi.
3. Il personale chiamato a svolgere tale servizio deve avere una profonda esperienza di coordinamento di team di lavoro, in particolare in contesti museali o comunque di alta affluenza di pubblico.
4. Il personale è chiamato ad interfacciarsi operativamente con il personale di sicurezza sia di giorno che di notte in tutti i luoghi e sedi in cui questo opera; può essere inoltre chiamato all'utilizzo di strumento di controllo d'accesso (es. metal detector) laddove la Fondazione ne ravveda la necessità.
5. Il personale deve essere preparato da un punto di vista linguistico ed avere la conoscenza almeno della lingua inglese; si richiede altresì che abbia rilevanti capacità e attitudini relazionali verso il pubblico di visitatori.
6. Il personale deve poter essere dislocato in sedi diverse anche nell'arco della stessa giornata, in ragione di emergenze o imprevisti dovessero insorgere.
7. Il personale, dovutamente formato dall'Appaltatore, deve attenersi a quanto prescritto dalla normativa vigente, rispettando le eventuali norme regolamentari di emanazione locale.
8. La Fondazione ritiene essenziale, per motivi di sicurezza delle opere e delle sedi, che anche in caso di sciopero e Assemblea Sindacale venga assicurata la funzione di coordinamento nell'arco delle 24 ore.

7.5. Controllo accessi

- 1. Per quanto riguarda il controllo accessi, il personale incaricato dovrà provvedere alla verifica dei titoli di ingresso tramite strumentazione fornita dalla Fondazione.
- 2. Il personale deve essere preparato da un punto di vista linguistico ed avere la conoscenza almeno della lingua inglese.

3. Il personale deve potersi disporre anche all'esterno delle sedi museali in prossimità dell'entrata delle stesse ed agevolare l'accesso alla sede, dando informazioni ed assistenza al pubblico, secondo le indicazioni che verranno fornite dalla Fondazione.
4. Il personale deve essere pronto a spostarsi tra diverse sedi del circuito civico, o comunque laddove la Fondazione ne ravveda la necessità e l'urgenza.

7.6. Centralino e portineria

1. Il servizio è fornito al pubblico dei Musei Civici di Venezia secondo una logica di totale accoglienza e messa a disposizione di informazioni tanto scientifico culturali quanto organizzative.
2. Il servizio di centralino, ubicato presso il Museo Correr e Palazzo Ducale, è rivolto al pubblico fruitore dei servizi museali dei Musei Civici di Venezia e deve quindi gestire il flusso di richieste e telefonate in entrata e in uscita che possono interessare i diversi Servizi e Musei della Fondazione.
3. Il servizio implica non solo la gestione delle linee telefoniche ma anche la presa in carico di fotocopie, l'invio e la raccolta di fax, l'esecuzione di piccole commissioni con spostamenti intra Museo e comunque in città, secondo le indicazioni che sono fornite dalla Fondazione.
4. Il servizio di portineria è presente a Palazzo Ducale, a Cà Pesaro, a Cà Rezzonico, Palazzo Fortuny e al Museo di Storia Naturale.
5. Il servizio implica il ricevimento e la registrazione di persone e/o mezzi, la custodia di documenti di identità o altri documenti di riconoscimento; l'autorizzazione all'accesso alle sedi avviene sulla base delle direttive della Fondazione.
6. Il personale coinvolto deve essere in grado di gestire il primo impatto di situazioni di emergenza.
7. Il personale deve avere nei confronti dei visitatori un atteggiamento discreto ed attento alle diverse esigenze, offrire concreti elementi di informazione, fornendo notizie sui servizi presenti nella sede museale.
8. Il personale deve essere preparato da un punto di vista linguistico ed avere la conoscenza almeno della lingua inglese.
9. Il personale deve potersi disporre anche all'esterno delle sedi museali in prossimità dell'entrata o dell'uscita delle stesse ed agevolare l'accesso o l'uscita alla sede, dando informazioni ed assistenza al pubblico, secondo le indicazioni che verranno fornite dalla Fondazione; può essere inoltre chiamato all'utilizzo di strumento di controllo d'accesso (es. metal detector) laddove la Fondazione ne ravveda la necessità.
10. Il personale deve essere pronto a spostarsi tra diverse sedi del circuito civico, o comunque laddove la Fondazione ne ravveda la necessità e l'urgenza.

7.7. Whisper e dispositivi mobili/audioguide

1. .E' di pertinenza dell'Appaltatore la gestione del servizio di noleggio dei dispositivi whisper, che devono essere forniti, nel prezzo di gara; i whisper devono essere a disposizione per i gruppi di visitatori, superiori a 9 persone, che non ne siano autonomamente dotati.
2. I dispositivi whisper devono essere forniti dall'Appaltatore nella misura minima di 600 per Palazzo Ducale;
3. La manutenzione e l'aggiornamento degli strumenti devono essere eseguiti con regolarità dall'Appaltatore.
4. Il personale inoltre provvedere alla gestione dei dispositivi mobili/audioguide fornite dalla Fondazione, provvedendo alla cura degli apparati, alla distribuzione al pubblico nonché a fornire ai visitatori ogni informazione necessaria per un corretto utilizzo.

5. Il personale deve avere nei confronti dei visitatori un atteggiamento discreto ed attento alle diverse esigenze, offrire concreti elementi di informazione.
6. Il personale deve essere preparato da un punto di vista linguistico ed avere la conoscenza almeno della lingua inglese; si richiede altresì che abbia rilevanti capacità e attitudini relazionali verso il pubblico di visitatori.
7. Il personale deve avere una rilevante predisposizione all'utilizzo di nuovi strumenti IT e di comunicazione, in particolare dispositivi mobili, per poter interagire al meglio con le richieste di un pubblico variegato ed esigente.
8. Il personale deve essere flessibile nel disporsi nei diversi locali in cui viene erogato un servizio al pubblico e all'occorrenza deve essere pronto a spostarsi tra diverse sedi del circuito civico, o comunque laddove la Fondazione ne ravveda la necessità e l'urgenza.

7.8. Guardaroba

1. Il servizio si riferisce alla gestione del guardaroba per la custodia di borse, zaini, ombrelli, vestiti ecc. dei visitatori e dovrà essere garantito durante l'intero orario di apertura delle sedi museali; è previsto nelle sedi di Palazzo Ducale, Museo Correr, Cà Pesaro, Cà Rezzonico.
2. Il presente servizio riguarda inoltre la gestione del guardaroba in occasione di eventi ed attività che dovessero tenersi fuori orario di apertura dei Musei.
3. Il personale dedicato deve avere nei confronti dei visitatori un atteggiamento discreto ed attento alle diverse esigenze;
4. Il personale deve essere preparato da un punto di vista linguistico ed avere la conoscenza almeno della lingua inglese; si richiede altresì che abbia rilevanti capacità e attitudini relazionali verso il pubblico di visitatori.
5. Il personale deve essere flessibile nel disporsi nei diversi locali adibiti a guardaroba e all'occorrenza deve essere pronto a spostarsi tra diverse sedi del circuito civico, o comunque laddove la Fondazione ne ravveda la necessità e l'urgenza.

7.9. Itinerari guidati

1. L'Appaltatore deve erogare il servizio secondo le indicazioni e contenuti forniti dalla Fondazione. Questi possono variare nel corso della durata dell'appalto in ragione di modifiche ai percorsi, nuove iniziative legate alle collezioni permanenti o progetti espositivi. Tutto quanto previsto nel presente articolo è compreso nel prezzo di gara.
2. Il servizio prevede l'organizzazione di attività legate alla visita di Palazzo Ducale, in particolare i percorsi degli "Itinerari segreti" e "I Tesori del Doge", e della Torre dell'Orologio; le visite a partenza fissa prevedono tre lingue (italiano, inglese, francese)
3. In ragione della delicatezza degli ambienti, anche sotto il profilo della sicurezza particolari istruzioni e dotazioni sono fornite all'Appaltatore dalla Fondazione; il personale deve essere qualificato come addetto alla gestione delle emergenze e in possesso di attestato d'idoneità tecnica di cui all'art. 3 della legge 28/11/1996 n. 609 ai sensi del D.M. 10/03/98 art. 5 comma 3 comprovata da esame presso i Comandi VVF.
4. Tutto il personale dovrà essere formato e addestrato al Primo Soccorso e in possesso di attestato comprovante la formazione per addetti al pronto soccorso per le aziende del gruppo B e C ai sensi del D.M. 13/07/2003 n. 388 art. 3.
5. Il personale deve essere preparato da un punto di vista linguistico ed avere obbligatoriamente la conoscenza di almeno due lingue tra cui l'inglese; si richiede altresì che abbia rilevanti capacità e attitudini relazionali verso il pubblico di visitatori.
6. Il personale deve avere nei confronti dei visitatori un atteggiamento discreto ed attento alle diverse esigenze, offrire concreti elementi di informazione, fornendo notizie sulle raccolte esposte, sui servizi presenti nella sede museale e sulle manifestazioni ed iniziative che si svolgono nel circuito museale civico.

7. Il personale deve preferibilmente avere un'ottima conoscenza della storia dell'arte, con particolare riferimento alla storia veneziana; il personale deve essere flessibile nel disporsi lungo tutto il percorso museale, nei diversi locali in cui viene erogato un servizio al pubblico e all'occorrenza deve essere pronto a spostarsi tra diverse sedi del circuito civico, o comunque laddove la Fondazione ne ravveda la necessità e l'urgenza.

ART. 8 - SERVIZIO DI BIGLIETTERIA

8.1. Biglietteria on site, online e call center

1. Il servizio biglietteria deve essere integrato in un vero e proprio "sistema della vendita e della relativa rendicontazione" attraverso servizi tra loro interconnessi: biglietterie on-site, on-line e tramite call center telefonico, prenotazione e acquisto da remoto anche di attività ed eventi, diversificazione clientela (clientela business, inclusi a titolo esemplificativo tour operator, agenzie, alberghi, campeggi o altri operatori commerciali). Comprende inoltre la gestione della tesoreria di tutto il sistema di prenotazione e acquisto da remoto (clienti individuali, gruppi, clienti business).
2. La registrazione dei corrispettivi delle vendite è in carico alla Fondazione.
3. Il servizio biglietteria riguarda sia l'attività di prenotazione che l'attività di vendita multicanale dei titoli di accesso alle sedi museali, alle mostre temporanee, ad altri eventi culturali organizzati e/o ospitati nei musei gestiti dalla Fondazione nonché la vendita onsite di prodotti quali a titolo esemplificativo cataloghi, guide e merchandise.
4. Il personale deve essere preparato da un punto di vista linguistico ed avere la conoscenza almeno della lingua inglese; deve avere una buona attitudine alla vendita nonché la capacità di fornire adeguate informazioni e attivarsi per promuovere eventi e attività che di volta in volta saranno segnalate dalla Fondazione.
5. La vendita dei titoli di accesso avviene tramite la piattaforma informatica fornita dall'Appaltatore. La piattaforma deve preferibilmente consentire di accedere a funzioni applicative utilizzando come terminale il solo web browser e deve avere le seguenti caratteristiche e funzionalità:
 - a. Sistema di acquisto online incorporato (embedded) nelle pagine HTML del sito web istituzionale, rispettando le caratteristiche dello stesso (layout responsive, font, colori etc.);
 - b. Omologazione SIAE - Agenzia delle Entrate sia per l'emissione titoli sia per il controllo accessi (anche wireless e GSM);
 - c. Interfaccia in italiano per gli utenti interni, interfaccia online multilingua per gli utenti finali;
 - d. Interfaccia di integrazione con sistemi di vendita terzi tramite API;
 - e. Account con autorizzazioni di livello diversificato per la consultazione dei dati di vendita e di accesso in tempo reale da parte di utenti della Fondazione;
 - f. Emissione di diverse tipologie di biglietti e servizi o altre attività, configurabili per l'accesso ad un singolo museo e anche multingresso, con validità temporali diversificate (giornaliera, mensile, trimestrale, semestrale etc.);
 - g. Emissione di biglietti per più sedi museali oltre che per quella dove è collocata la singola postazione di biglietteria (sistema "multisite");
 - h. Emissione di biglietti per fasce orarie e per attività a capienza contingentata;
 - i. Emissione di titoli SIAE e non, dallo stesso sistema, in base all'evento;
 - j. Rilevamento provenienza del visitatore e altri dati qualitativi in fase di acquisto;
 - k. Stampa sui biglietti di news e messaggi promozionali;
 - l. Stampa personalizzata su card plastificate (membership, abbonamenti o altro);

- m. Acquisto online semplificato senza necessità di preventiva registrazione dell'utente;
 - n. Gestione delle transazioni in tutte le fasi dell'acquisto attraverso il sistema incorporato nel sito ufficiale della Fondazione, nel rispetto delle misure di sicurezza informatica, secondo le pratiche all'avanguardia nel settore;
 - o. Possibilità di homeprinting per acquisti online;
 - p. Emissione di fatture per conto della Fondazione, con registro di numerazione dedicato;
 - q. Controllo flussi visitatori tramite lettori in grado di leggere i codici a barre anche da smartphone.
 - r. Database con campi dati relativi alle vendite (informazioni minime): ID operazione, data e ora, punto vendita, tipo biglietto, titolo evento, tipo riduzione, n° biglietti, importo unitario, importo totale, modalità pagamento, anagrafica acquirente, provenienza. La struttura del database e l'inserimento dei dati deve essere sempre concordato con la Fondazione;
 - s. Database con campi dati relativi al controllo accessi (informazioni minime): ID operazione, data e ora, sede museale, tipo biglietto, tipo riduzione, numero accessi, provenienza;
 - t. Possibilità di reportistica personalizzata, impostabile dal singolo utente, con scelta dei campi dati di interesse;
 - u. Invio automatico della reportistica via email giornaliero o con altra cadenza;
 - v. Esportazione in excel e pdf;
 - w. Strumenti di business intelligence per la consultazione dei dati compresa la creazione di grafici esportabili;
 - x. Generazione di mailing list di acquirenti di biglietto d'ingresso ai musei e alle mostre per operazioni di marketing. Le mailing list rimangono nella disponibilità della Fondazione.
6. Sono compresi nel servizio: configurazione iniziale del sistema; hardware (computer, schermi di cortesia, lettori di codici a barre, stampanti etc.), software e linea dati, server per archiviazione dati, assistenza tecnica. Attualmente sono presenti 14 punti vendita e 11 punti di controllo accessi, che possono variare in presenza di attività specifiche.
 7. Nel registrare le vendite sul sistema di biglietteria il personale deve compilare con cura tutti i campi richiesti relativi alle tariffe e ad altre informazioni rilevanti per la Fondazione (es. provenienza, età, titolo di studio, ecc.), compresa la modalità di pagamento, nonché fornire giornalmente un report di chiusura cassa.
 8. Si precisa che gli incassi in contanti sono accreditati su un conto corrente intestato alla Fondazione; il versamento deve avvenire con cadenza giornaliera presso apposite casseforti conta soldi. Gli incassi da vendita da remoto vanno versati con cadenza settimanale e gli incassi da vendite ai Clienti Business vanno versati mensilmente.
 9. L'installazione di terminali POS presso le casse è a carico della Fondazione, che ne assume anche i costi di gestione e le relative commissioni. L'Appaltatore deve prontamente informare la Fondazione di ogni eventuale malfunzionamento degli apparati.
 10. I supporti cartacei per l'emissione dei biglietti sono forniti dall'Appaltatore, sia per l'ingresso ai musei che per servizi e mostre temporanee o altre attività. Il biglietto deve essere di tipo con matrice a strappo singola, nel formato mm 85x82 e riportare il logo istituzionale della Fondazione, il codice a barre e prevedere la possibilità di inserire comunicazioni promozionali. Le scorte possono essere depositate all'interno delle sedi museali negli spazi indicati dalla Fondazione compatibilmente con i limiti di carico d'incendio dei singoli edifici.
 11. I supporti plastici delle membership Card, diversificati per colore e tipologia, sono forniti dall'Appaltatore nel formato carta di credito (mm 85,60x53,98) e devono riportare il logo istituzionale della Fondazione.

12. Gli orari del servizio di biglietteria on site devono corrispondere agli orari di apertura delle sedi museali, mentre la chiusura è anticipata di 30 minuti; il servizio di call center deve essere garantito tutti i giorni della settimana, escluso domenica e festivi, dalle 10.00 alle 18.00.
13. Il personale deve poter essere dislocato in sedi diverse anche nell'arco della stessa giornata, in ragione di emergenze o imprevisti dovessero insorgere.
14. A compensazione dei servizi elencati nel presente articolo l'Appaltatore trattiene direttamente al cliente l'importo relativo alla prevendita, pari a € 1,00 per ogni biglietto acquistato, con esclusione degli acquisti effettuati dai Clienti Business di cui all'articolo successivo.
15. Negli ultimi tre anni gli acquisti effettuati da remoto riguardano un totale di circa 120.000 biglietti.

8.2. Clienti Business

1. L'Appaltatore deve favorire gli acquisti di titoli da parte di un elenco di tour operator e agenzie già individuato dalla Fondazione, a condizioni agevolate fissate annualmente dalla stessa. A tale scopo deve tenere i rapporti con i clienti, fornendo informazioni e aggiornamenti sulle attività dei Musei, e provvedere alle seguenti operazioni:
 - a. attivazione di un numero telefonico dedicato;
 - b. gestione di un sistema di cambio voucher presso le biglietterie, in particolare quella di Palazzo Ducale;
 - c. gestione di deposito a scalare richiesto ad ogni cliente per l'acquisto dei titoli, provvedendo a richiederne la ricostituzione quando necessario;
 - d. contabilità e versamenti mensili del venduto alla Fondazione;
 - e. contabilità finale annuale con definizione e liquidazione di eventuali commissioni spettanti al cliente ;
2. A compensazione delle attività di cui al comma precedente, l'Appaltatore trattiene direttamente al cliente un importo pari a € 0.40 per ogni titolo acquistato.
3. Negli ultimi tre anni gli acquisti effettuati dai Clienti Business riguardano un totale di circa 270.000 biglietti.

ART. 9 - SERVIZIO BIBLIOTECHE

4. I Musei Civici di Venezia ospitano cinque biblioteche aperte al pubblico (Museo Correr, Ca' Pesaro, Palazzo Mocenigo, Museo di Storia Naturale, Casa Goldoni).
5. Il servizio richiesto all'Appaltatore prevede, tra l'altro, attività di distribuzione, fotocopiatura, informazioni al pubblico, schedatura, catalogazione, collocazione e spolveratura del materiale librario; comprende l'assistenza al pubblico in tutte le sedi interessate.
6. La Fondazione mira a garantire alti standard qualitativi di servizio e a tale scopo richiede sia un'attività di front office a diretto contatto con il pubblico on site e on line sia un'attività di back office a supporto della prima e dell'attività di ricerca e studio in genere, condotta direttamente dalla Fondazione stessa.

9.1. Front office

1. Il servizio prevede l'accoglienza del pubblico, il controllo dell'accesso e il controllo delle sale di studio;
2. Il servizio prevede la distribuzione e il riposizionamento di volumi, l'assistenza alla consultazione e reference in presenza e in remoto, fotoriproduzione e vendita al pubblico dei documenti, gestione anagrafica degli utenti.
3. Il servizio prevede l'organizzazione dei prestiti e la catalogazione di libri a stampa nella base dati bibliografica del Servizio Bibliotecario Nazionale.

4. Il personale, a partire dall'inizio del servizio e per tutta la durata del contratto, deve avere un'ottima conoscenza della situazione logistica degli spazi in cui opera ed essere pronto a svolgere servizi di movimentazione e spolveratura.
5. Il personale deve avere nei confronti del pubblico un atteggiamento discreto ed attento alle diverse esigenze, offrire concreti elementi di informazione, fornendo notizie su quanto disponibile presso la biblioteca di riferimento.
6. Il personale deve essere preparato da un punto di vista linguistico ed avere la conoscenza almeno della lingua inglese.
7. Il personale deve avere una rilevante predisposizione all'utilizzo di nuovi strumenti IT e di comunicazione per poter interagire al meglio con le richieste di un pubblico variegato ed esigente.
8. Il personale deve essere flessibile nell'erogare il servizio e pronto a spostarsi tra le diverse sedi del circuito civico a seconda delle necessità o comunque laddove la Fondazione ne ravveda la necessità e l'urgenza.

9.2. Back office

1. Il servizio prevede l'apertura e la chiusura delle sedi, la distribuzione e ricollocazione dei libri nei depositi, la riorganizzazione degli stessi secondo i piani e le indicazioni che sono fornite dalla Fondazione.
2. Il servizio prevede la gestione delle raccolte dei periodici e dei volumi, la gestione delle procedure di doni e scambi, la redazione delle schede di prestito per mostre.
3. Il servizio prevede l'evasione delle richieste dell'utenza relativamente alle riproduzioni digitali e fotografiche dei documenti della biblioteca, all'esecuzione di riproduzioni fotografiche a uso interno che si rendano necessarie per le procedure legate al prestito esterno di documenti (mostre) e pubblicazioni.
4. Il servizio prevede lavori di preinventariazione, di monitoraggio e cura dei depositi, riordino e manutenzione del patrimonio.
5. Il servizio prevede inoltre il supporto pratico e organizzativo alla Fondazione nello svolgimento di attività legate ad eventi didattici, promozionali e più in generale scientifici e culturali.
6. Il personale deve essere preparato da un punto di vista linguistico ed avere la conoscenza almeno della lingua inglese.
7. Il personale deve avere una rilevante predisposizione all'utilizzo di nuovi strumenti IT e di catalogazione, per poter supportare la Fondazione nell'organizzare il contenuto delle proprie collezioni al servizio del pubblico.
8. Il personale deve essere flessibile nell'erogare il servizio e pronto a spostarsi tra le diverse sedi del circuito civico a seconda delle necessità o comunque laddove la Fondazione ne ravveda la necessità e l'urgenza.

ART. 10 - SERVIZIO DI VIGILANZA ARMATA

1. Il servizio è finalizzato a garantire la sicurezza delle sedi Musei Civici di Venezia, siti con particolari esigenze di tutela per la magnificenza degli immobili, delle collezioni e per l'elevato flusso turistico;
2. L'erogazione del servizio deve avvenire secondo le modalità previste nel presente Capitolato, con un livello qualitativo e professionale adeguato all'importanza dei beni e delle opere d'arte conservate, nel rispetto di tutte le vigenti disposizioni in materia di sicurezza di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. e nel rispetto di quanto stabilito nel R.D. n. 773/1931 (TULPS), nel D.M. n. 269/2010 e relativi allegati, nonché nella restante normativa legislativa e regolamentare applicabile al servizio oggetto di affidamento.

3. L'Appaltatore è ritenuto completamente responsabile di ogni disfunzione e di ogni carenza o inadeguatezza tecnico-amministrativa e organizzativo funzionale ed è obbligatoriamente tenuto a rispondervi direttamente mediante l'applicazione di penali appositamente previste.
4. Il servizio di vigilanza è da svolgersi in tutte le sedi museali indicate in premessa, secondo la suddivisione in zone così individuata:
 - ZONA 1: Palazzo Ducale, Museo Correr, Torre dell'Orologio e Palazzo Fortuny;
 - ZONA 2: Ca' Rezzonico (compresi Ca' Lupelli e Wolf Ferrari) e Casa Goldoni;
 - ZONA 3: Palazzo Mocenigo, Ca' Pesaro e Museo di Storia Naturale;
 - ZONA 4: Museo del Merletto di Burano e Museo del Vetro di Murano.
5. Le zone sono funzionali alla gestione della mobilità del personale impiegato, dal momento che, in caso di emergenze o necessità di servizi aggiuntivi, deve essere preferito l'impiego di personale in servizio nella stessa zona presso cui si riscontra l'urgenza;
6. Il servizio deve essere svolto tramite guardie particolari giurate (G.P.G.) in possesso di licenza ex art.134, comma 1 T.U.L.P.S., rilasciata dalla Prefettura di Venezia, sulla base dei requisiti di cui all'art.138 T.U.L.P.S.;
7. Il personale assegnato deve essere qualificato come addetto alla gestione delle emergenze e deve essere in possesso di attestato di idoneità tecnica di cui all'art. 3 della legge 28/11/1996 n. 609 ai sensi del D.M. 10/03/98 art. 5 comma 3 comprovata da esame presso i Comandi VVF; tutto il personale deve essere formato ed addestrato al Primo Soccorso ed in possesso di attestato comprovante la formazione per addetti al pronto soccorso per le aziende del gruppo B e C ai sensi del D.M. 13/07/2003 n. 388 art. 3.
8. Le guardie devono prestare il servizio in divisa e con la seguenti dotazioni che, fornite dall'Appaltatore, in dotazione personale a tutti gli agenti, devono intendersi individuali e quindi non devono essere di uso plurimo, da parte di G.P.G. che si alternano nel servizio:
 - a. regolare porto d'armi;
 - b. giacca antiproiettile;
 - c. pila;
 - d. tessera di riconoscimento;
 - e. ricetrasmittitore selettivo portatile in collegamento con il punto di controllo interno alla zona di riferimento e con la Centrale Operativa;
 - f. Personal Alarm System per l'invio di allarme tramite tasto e per l'immediato collegamento con la Centrale Operativa;
 - g. microtrasmettitore portatile personale "uomo morto";
 - h. sistema di comunicazione audio e video;
9. Il personale deve relazionarsi costantemente con il Coordinatore per la Gestione delle Emergenze e con la Centrale Operativa, che deve essere in funzione 24 ore su 24;
10. Di seguito la descrizione delle prestazioni entro cui si esplica il servizio in oggetto: vigilanza a museo chiuso, ronda, pronto intervento e controllo accessi tramite metal detector.

10.1. Servizio di vigilanza a museo chiuso

1. L'Appaltatore si impegna a svolgere un servizio di piantonamento armato notturno, per tutti i giorni dell'anno, rispettando la seguente suddivisione in zone:
 - ZONA 1: vigilanza nella sedi di Palazzo Ducale e Museo Correr con garanzia di mobilità per interventi urgenti presso Palazzo Fortuny e Torre dell'Orologio;
 - ZONA 2: vigilanza nella sede di Ca' Rezzonico (compresi Ca' Lupelli e Wolf Ferrari) con garanzia di mobilità per interventi urgenti presso Casa Goldoni;

ZONA 3: vigilanza nella sede di Palazzo Mocenigo con garanzia di mobilità per interventi urgenti presso Ca' Pesaro e Museo di Storia Naturale;

2. Nel servizio richiesto sono comprese le seguenti attività:
 - a. La verifica dei locali e la successiva chiusura di porte e finestre e l'attivazione di allarmi e sistemi di antintrusione, solo dopo aver controllato che non vi siano persone o oggetti sospetti;
 - b. la vigilanza interna dei musei e la vigilanza delle parti esterne perimetrali;
 - c. il controllo degli accessi;
 - d. il controllo con percorsi a piedi delle aree antistanti;
 - e. la compilazione di rapporti di servizio;
 - f. l'intervento in tutte le situazioni (furto, danneggiamento, allarmi, ecc..) che possono arrecare nocumento a persone e/o a cose presenti nella sede presso cui si presta servizio o nelle altre sedi interne alla zona museale di riferimento;
 - g. la tempestiva segnalazione al personale preposto in caso di allarme e/o anomalie o guasti particolari riscontrati agli impianti di sicurezza, con relativa annotazione su apposito registro;
 - h. la gestione della normale operatività dell'impiantistica dei sistemi tecnologici di sicurezza, tramite il controllo dei monitor e la gestione delle immagini provenienti dall'impianto di video sorveglianza ove presente;
 - i. l'allontanamento di persone estranee non autorizzate.

10.2. Servizio di ronda

1. L'Appaltatore si impegna a svolgere un servizio di ronda notturna per tutti i giorni dell'anno in tutte le sedi dei Musei Civici elencate in premessa;
2. Il servizio deve prevedere n°2 controlli da effettuarsi nel corso della notte, dalle 22:00 alle 6:00, secondo le procedure e i tempi più adeguati per garantire la migliore sicurezza dell'immobile e dei beni contenuti;
3. Ad intervalli prefissati devono essere effettuate dalla Centrale Operativa chiamate di controllo con apparato radiotelefonico, anche eventualmente in combinazione con quello telefonico. In caso di mancato collegamento viene tempestivamente messo in atto un intervento di emergenza;
4. A richiesta l'Istituto di Vigilanza deve esibire immediatamente la documentazione comprovante l'effettuazione del servizio in qualsiasi giorno dell'anno, relativamente a tutte le sedi interessate.

10.3. Pronto intervento

1. L'Appaltatore deve fornire un servizio di intervento tempestivo presso tutte le sedi dei Musei Civici, da prestare in caso di riscontrate necessità o emergenze. Il servizio deve essere garantito tutti i giorni dell'anno, dalle 20:00 alle 8:00 e deve realizzarsi tramite idonea richiesta proveniente dalla Centrale Operativa dell'Appaltatore.

10.4. Controllo accessi con metal detector

1. L'Appaltatore deve predisporre presso le sedi di Palazzo Ducale e Museo Correr un servizio di controllo accessi tramite G.P.G. in possesso di metal detector per l'ispezione di indumenti, borse e borselli, bagagli, e quant'altro il visitatore voglia portare con sé all'interno della struttura. La funzione non si esaurisce con il mero controllo di cui sopra, ma include anche l'attenta vigilanza dei punti di accesso al museo, come parte integrante del sistema di gestione delle emergenze.

2. A seconda del livello di affluenza dei visitatori e delle esigenze dettate dal contesto di sicurezza nazionale, regionale o locale il servizio di cui sopra potrà essere esteso ad altre sedi museali oppure potranno essere richieste variazioni di orario;
3. Per nessun motivo il Concessionario può ridurre gli orari di esercizio e sospendere l'attività.

10.5. Modalità specifiche di esecuzione del servizio di vigilanza

1. Fermo restando quanto previsto nel presente Capitolato, l'Appaltatore è tenuto altresì a:
 - a. assicurare il collegamento tra la Centrale Operativa e i punti di controllo di ciascuna zona (che saranno comunicati in fase di avvio dell'appalto) tramite un servizio di remotizzazione dei segnali. Tramite tale collegamento si deve garantire l'attivazione e la disattivazione degli impianti di sicurezza presso le sedi museali e la ricezione/trasmissione di eventuali allarmi, guasti, ecc.;
 - b. effettuare il controllo giornaliero, tramite il sistema di videosorveglianza, della fase di ingresso e uscita del personale che svolge funzione di coordinamento presso le sedi museali non soggette a piantonamento (Torre dell'Orologio, Casa Goldoni, Museo di Mocenigo, Museo di Storia Naturale, Museo del Vetro e Museo del Merletto). In caso di anomalie o ritardi è tenuto a mettere in atto la procedura di emergenza;
 - c. al fine di garantire costanza e riservatezza nell'erogazione del servizio, l'Appaltatore dovrà evitare eccessive rotazioni di personale, impiegando uno staff consolidato di operatori, il quale non dovrà essere modificato durante la durata dell'appalto se non per specifica volontà della Fondazione o per validi motivi comunicati dall'Appaltatore con un preavviso minimo di 48 ore;
 - d. accettare con immediatezza eventuali richieste di variazioni, definitive o temporanee, di orario o di postazione, delle guardie;
 - e. gestire autonomamente il ricambio periodico delle credenziali di accesso e assumersi gli oneri economici conseguenti;

Art. 11 - ALTRI ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE

1. Restano a carico dell'Appaltatore tutti i dispositivi in uso al proprio personale previsti dal D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, tra i quali in particolare:
 - a. Sedie operatori di biglietteria/controllo accessi a norma
 - b. Sedie operatori centrale di controllo a norma
 - c. Eventuali adeguamenti alle postazioni di lavoro nelle biblioteche (da concordare con la Fondazione)
2. L'Appaltatore è tenuto inoltre a mettere a disposizione, oltre a quanto già descritto negli articoli precedenti, ogni attrezzatura e materiale necessario per l'esecuzione dei servizi descritti nel capitolato:
 - a. DPI e attrezzature necessarie alla gestione delle emergenze in relazione ai piani di emergenza vigenti
 - b. 3 set composti di giacca UNI EN 469, guanti UNI EN 659, elmetto UNI EN 443, in tre taglie diverse (small, medium, large) a disposizione per eventuali sostituzioni di personale, di cui 2 set a Palazzo Ducale e 1 set al Museo Correr
 - c. 1 Megafono per ogni sede, esclusa Torre dell'Orologio
 - d. coperte antifiama e coperte isotermitiche in quantità adeguata
 - e. rotoli nastro segnaletico bianco e rosso in quantità adeguata
 - f. dispositivi per evacuazione di persone non deambulanti in quantità adeguata

- g. sale per disgelo in quantità adeguata
 - h. torce elettriche/fari portatili adatte all'utilizzo frequente e continuato in quantità adeguata
 - i. 1 cassetta di pronto soccorso per ogni sede con i contenuti previsti dal DM 388/2003 allegato 1, con obbligo di costante reintegro dopo l'uso:
 - Guanti sterili monouso (5 paia)
 - Visiera paraschizzi
 - Flacone di soluzione cutanea di iodopovidone al 10% di iodio da 1 litro (1)
 - Flaconi di soluzione fisiologica (sodio cloruro - 0,9%) da 500 ml (3)
 - Compresse di garza sterile 10 x 10 in buste singole (10)
 - Compresse di garza sterile 18 x 40 in buste singole (2)
 - Teli sterili monouso (2)
 - Pinzette da medicazione sterili monouso (2)
 - Confezione di rete elastica di misura media (1)
 - Confezione di cotone idrofilo (1)
 - Confezioni di cerotti di varie misure pronti all'uso (2)
 - Rotoli di cerotto alto cm. 2,5 (2)
 - Un paio di forbici
 - Lacci emostatici (3)
 - Ghiaccio pronto uso (due confezioni)
 - Sacchetti monouso per la raccolta di rifiuti sanitari (2)
 - Termometro
 - Apparecchio per la misurazione della pressione arteriosa
 - j. ricambi defibrillatore (piastre, batterie etc.)
 - k. 2 contapersone manuali per ogni sede, esclusa Torre dell'Orologio
 - l. 1 Smartphone per ogni sede, esclusa Torre dell'Orologio
 - m. 1 Cassetta attrezzi per piccole manutenzioni per ogni sede, esclusa Torre dell'Orologio
 - n. Apparecchi conta soldi e verifica banconote false in quantità adeguata
- Oltre a quanto previsto al precedente art. 10, le seguenti attrezzature devono essere fornite a tutto il personale che presidia gli accessi o che opera in prossimità di essi:
- o. Personal Alarm System per l'invio di allarme tramite tasto e per l'immediato collegamento con la Centrale Operativa;
 - p. microtrasmettitore portatile personale "uomo morto";

Art. 12 - CONTROLLO DI QUALITÀ

1. I servizi richiesti nel presente Capitolato sono oggetto di valutazione qualitativa sulla scorta di un progetto dettagliato contenente gli strumenti e le modalità di verifica, elaborato dalla Fondazione, da condividere con l'Appaltatore.
2. In generale il sistema di controllo risponde alle seguenti esigenze della Fondazione:
 - a. individuare le cause di eventuali risultati negativi e richiedere prontamente azioni correttive efficaci e orientanti al miglioramento del servizio;

- b. incentivare il gestore del servizio ad assicurare la qualità dei processi e delle risorse impiegate;
- c. applicare sanzioni laddove il controllo rilevi incongruenze rispetto a quanto indicato nei Documenti di gara.
3. Al fine di monitorare in modo costante la qualità del servizio, sono previsti incontri periodici tra la Fondazione e l'Appaltatore, con cadenza almeno semestrale. Tali incontri hanno la finalità di verificare l'andamento generale dei servizi ed identificare opportune azioni correttive alle problematiche eventualmente riscontrate nella reportistica di controllo o derivanti dalle segnalazioni effettuate dalla Fondazione stessa.
4. Il livello complessivo della qualità del servizio erogato (museale e di vigilanza) è espresso tramite un indicatore di sintesi (A), quale somma ponderata dei risultati degli indicatori di I livello afferenti alle due dimensioni del controllo (qualità percepita e qualità erogata), secondo la seguente formula:

$$A = \frac{\sum_j B_i \times w_{Bi}}{\sum_i w_{Bi}}$$

B_i = indicatori di I livello

w_{Bi} = pesi degli indicatori di I livello

5. Ad ogni indicatore di I livello viene attribuito un peso che ne identifica la valenza rispetto alla valutazione complessiva della qualità del servizio. Tali pesi saranno stabiliti in fase di inizio dell'appalto e potranno subire variazioni nel corso della durata del contratto, in relazione a specifiche esigenze. Di seguito una tabella sinottica degli indicatori, delle soglie e dei pesi:

Indicatore di sintesi	Area	Indicatori di I livello B_i	Soglie	Servizi museali	Vigilanza
				Peso w_{Bi}	Peso w_{Bi}
A - Qualità complessiva del servizio	Qualità percepita	B_1 Soddisfazione interna	80%	Da 0 a 1 da definire in fase di progetto	Da 0 a 1 da definire in fase di progetto
		B_2 Soddisfazione esterna	80%	Da 0 a 1 da definire in fase di progetto	Da 0 a 1 da definire in fase di progetto
	Qualità erogata	B_3 Rispetto delle istruzioni operative	80%	Da 0 a 1 da definire in fase di progetto	Da 0 a 1 da definire in fase di progetto
		B_4 Rispetto delle dotazioni	80%	Da 0 a 1 da definire in fase di progetto	Da 0 a 1 da definire in fase di progetto
		B_5 Qualità processi di preventivazione e	80%	Da 0 a 1 da definire in fase di progetto	Da 0 a 1 da definire in fase di progetto

		consuntivazione			
--	--	-----------------	--	--	--

6. L'indicatore di sintesi viene posto in relazione ad un valore di soglia espresso in percentuale, che rappresenta il limite di accettabilità, al di sotto del quale vengono applicate le penali per disservizi. I valori di soglia, così come i pesi, potranno subire variazioni nel corso della durata del contratto, in relazione a specifiche esigenze.
7. Trascorsi n. 6 (sei) mesi dall'avvio del contratto uno scostamento tra l'indicatore di sintesi e il valore di soglia di accettazione superiore a 15 punti percentuali potrà essere motivo di rescissione.
8. In seguito alle verifiche viene predisposto semestralmente un Report sulla qualità del servizio erogato, esaminando le seguenti aree:

- **Qualità percepita:** valuta il livello di soddisfazione, relativo ai servizi erogati (museali e di vigilanza), dell'utenza.

È un indicatore totalmente soggettivo e si divide in due categorie così specificate:

- **Utenza interna:** personale della Fondazione
- **Utenza esterna:** visitatori, Clienti Business etc.

Il controllo è svolto tramite la somministrazione di questionari, interviste telefoniche dirette o analisi di reclami.

- **Qualità erogata:** certifica il livello di congruenza fra le prestazioni effettivamente svolte dall'Appaltatore e le prescrizioni richieste dalla Fondazione nel Capitolato di gara.

È un indicatore qualitativo oggettivo e si compone di alcuni indicatori, diversi a seconda del servizio erogato, quali, ad esempio:

- **SERVIZI MUSEALI**

- **Rispetto delle istruzioni operative e dei termini di consegna del Programma prove di evacuazione**

Verifica il rispetto delle mansioni assegnate: vigilanza, educazione, capacità di rispondere alle richieste dei visitatori, assistenza ai disabili, utilizzo della strumentazione, gestione dell'agenda visite, gestione del servizio di guardaroba e del servizio di biblioteca, rispetto dell'orario, termini di consegna del Programma prove di evacuazione.

- **Rispetto delle dotazioni**

Verifica la conformità della dotazione della squadra di emergenza e di primo soccorso, della dotazioni di sicurezza presso le sedi e del contenuto della cassetta di pronto soccorso (D.M. 388/2003 allegato 1 e art. 45 comma 2 del D. lgs 81/08 e s.m.i.).

- **Qualità dei processi di preventivazione e consuntivazione**

Controlla il rispetto dei tempi di preventivazione (3 giorni dalla richiesta) e di consuntivazione (30 giorni dall'esecuzione dell'intervento) e la conformità dei preventivi.

- Ai fini della valutazione si effettuano interrogazioni al sistema informatico utilizzato dalla Fondazione .

- **SERVIZI VIGILANZA**

- **Rispetto delle istruzioni operative**

Verifica il rispetto della postazione e dei compiti assegnati, l'effettiva esecuzione di ronde notturne e la corretta compilazione dei rapporti giornalieri.

▪ **Rispetto delle dotazioni**

Verifica la conformità della divisa e delle dotazione previste dal capitolato

Art. 13 - MODIFICA DEL CONTRATTO - AUMENTO O DIMINUZIONE DELLE PRESTAZIONI

1. Le modifiche del contratto sono disciplinate dall'art. 106 del d.lgs 50/16.
2. In conformità a quanto previsto dall'art. 106 c. 7 del d.lgs. 50/16, le variazioni non potranno superare il 50% del valore iniziale del contratto.
3. Ai sensi dell'art. 106 c. 1 lett. a) del d.lgs. 50/16, la Fondazione si riserva la facoltà di ridurre e/o ampliare il servizio, dandone comunicazione scritta all'Appaltatore nel caso di:
 - a. aumento o diminuzione permanente o temporanea di spazi adibiti a sale espositive, servizi al pubblico, depositi o altre funzioni, negli immobili già individuati in premessa;
 - b. aumento o diminuzione permanente o temporanea di spazi adibiti a sale espositive, servizi al pubblico, depositi o altre funzioni, in immobili diversi da quelli individuati in premessa, collocati all'interno del perimetro della Città Metropolitana di Venezia;
 - c. modifica permanente o temporanea delle funzioni dei locali che richiedono rimodulazione dei servizi museali e di vigilanza armata;
 - d. aumento o diminuzione permanente o temporanea di servizi presso gli immobili oggetto del contratto, a causa di chiusura totale o parziale al pubblico per interventi di riqualificazione, manutenzione o riallestimento;
 - e. aumento o diminuzione permanente o temporanea di servizi presso gli immobili oggetto del contratto, a causa di rimodulazione di orario di apertura al pubblico;
 - f. aumento o diminuzione permanente o temporanea di servizi presso gli immobili oggetto del contratto, a causa di rimodulazione per mutate esigenze della Fondazione;
 - g. aumento temporaneo di servizi straordinari in occasione di iniziative culturali, esposizioni, concerti, conferenze ed altre attività similari organizzate nei Musei
 - h. aumento permanente o temporaneo di servizi non compresi nel contratto originario, finalizzati ad innalzare la qualità dell'offerta al pubblico e/o proporre nuove opportunità per i visitatori;

Per ciascuna variante, ad esclusione di quanto rientra nei servizi straordinari di cui al punto g) ordinati dalla Fondazione, è sottoscritto apposito verbale.

4. Nei casi di cui al punto che precede, l'Appaltatore adegua le risorse di personale, strumentali e i tempi di esecuzione del servizio alle nuove maggiori o minori esigenze.
5. Le varianti che comportano un aumento o diminuzione di personale impiegato nei servizi sono compensate da corrispondente aumento o diminuzione del prezzo di contratto, applicando il prezzo orario forfettario offerto in sede di gara.
6. Nel caso in cui la variazione del prezzo non sia quantificabile con il criterio di cui al punto 6, l'Appaltatore provvede a fornire un preventivo corredato da analisi prezzi, da sottoporre ad approvazione della Fondazione.
7. Nessuna indennità o rimborso sono dovuti, a qualsiasi titolo, a causa di una eventuale riduzione del corrispettivo.

13.1. GESTIONE DELLE RICHIESTE E ATTIVITÀ STRAORDINARIE

1. Fuori dai casi di cui al precedente Art. 13, comma 3, l'esecuzione di interventi straordinari e aggiuntivi prevede un iter di approvazione gestito tramite il portale che riguarda, a titolo esemplificativo, segnalazioni/ricieste rientranti nelle seguenti casistiche:
 - a. interventi eseguibili solo previa approvazione del preventivo di spesa da parte del D.E.C.;

- b. interventi per cui è prevista l'autorizzazione all'esecuzione a consuntivo, a carattere eccezionale e di emergenza, connessi con la sicurezza delle persone o che pregiudicano l'operatività dell'immobile; l'Appaltatore può procedere all'esecuzione del servizio senza la formale approvazione ma tramite un ordine verbale del D.E.C.;
 - c. interventi per cui l'Appaltatore prevede di non poter rispettare i tempi per cause adeguatamente documentate; l'Appaltatore può sospendere l'intervento solo con la formale autorizzazione del D.E.C.;
 - d. richieste di intervento su segnalazione dall'Appaltatore, che devono essere preventivamente autorizzate dal D.E.C.;
2. In caso di mancata autorizzazione preventiva da parte della Fondazione, l'Appaltatore si deve assumere l'onere dell'intervento, effettuato senza autorizzazione e degli eventuali disagi arrecati alla Fondazione;

Art. 14 - RINNOVO DEL CONTRATTO

1. Il presente Capitolato prevede la possibilità di estendere la durata del contratto per un ulteriore anno.
2. La Fondazione può far valere l'opzione di rinnovo comunicando all'Appaltatore tale volontà entro 6 mesi dalla scadenza originaria del contratto a mezzo PEC. In tal caso l'Appaltatore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto, comprese le eventuali variazioni già verbalizzate, agli stessi prezzi, patti e condizioni contrattualizzati.

Art. 15 - QUINTO D'OBBLIGO

1. La Fondazione, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre all'Appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario e in tal caso l'Appaltatore non potrà far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Art. 16 - CESSIONE DEI CREDITI

1. Le cessioni di crediti derivante dal contratto è ammessa in conformità a quanto previsto dall'art. 106, c. 13 del d.lgs. 50/16.
2. La Fondazione si riserva la facoltà di rifiutare la cessione con comunicazione da notificare al Cessionario e al Cedente, entro 45 giorni dalla data di notifica della cessione stessa.

Art. 17 - SOSPENSIONE DEL CONTRATTO

1. La sospensione dell'esecuzione del contratto è ammessa in conformità all'art. 107 del d.lgs. 50/16.
2. In tutti i casi in cui ricorrano circostanze che impediscano in via temporanea lo svolgimento di tutto o di parte del servizio, il Direttore dell'Esecuzione (di seguito anche "D.E.C.") può disporre la sospensione dell'esecuzione del contratto anche solo parzialmente, compilando un verbale di sospensione, con l'indicazione delle motivazioni, della tempistica di sospensione e della quantificazione economica della variazione derivante.
3. Il D.E.C. dispone la ripresa dell'esecuzione del contratto non appena siano venute a cessare le cause di sospensione e la comunica all'Appaltatore. Anche in tal caso è redatto apposito verbale ove è riportato, altresì, il nuovo termine ultimo di esecuzione del contratto."];
4. La sospensione può altresì, essere disposta dal RUP per ragioni di necessità o di pubblico interesse.

Art. 18 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO – CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1453 del codice civile e dall'art. 108 del d.lgs. 50/2016, la Fondazione ha la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto per grave inadempienza, previo semplice preavviso di 30 (trenta) giorni da comunicarsi tramite PEC e senza obbligo di preventiva messa in mora.
2. Costituiscono grave inadempienza l'aver consentito l'ingresso nelle sedi museali a persone non autorizzate dalla Fondazione; l'omessa segnalazione di fatti e circostanze, anche indipendenti dalla propria volontà, dai quali siano derivati danni alle persone; l'omessa segnalazione di fatti e circostanze, anche indipendenti dalla propria volontà, che abbiano provocato grave danno alle sedi museali e al patrimonio.
3. La risoluzione del contratto per grave inadempienza comporterà l'incameramento della cauzione.
4. Il contratto si intende, altresì, risolto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., nelle seguenti ipotesi:
 - a. Interruzione, abbandono o mancata effettuazione da parte dell'Appaltatore del Servizio, salvo che per motivi di forza maggiore non dipesi dalla volontà dello stesso;
 - b. quando l'Appaltatore mantenga un comportamento abitualmente scorretto nei confronti della Fondazione per il quale siano state comminate ripetute penali per violazione dei patti contrattuali o delle disposizioni di Legge o di qualsiasi altra normativa relativa ai servizi, formalmente sanzionate dalla Fondazione per un importo pari o superiore al 10% del valore contrattuale;
 - c. quando l'indicatore complessivo della qualità del servizio, rilevata ai sensi dell'art 12, rilevi uno scostamento superiore a 15 punti percentuali rispetto al valore di soglia stabilito;
 - d. quando l'Appaltatore ceda ad altri, in tutto o in parte, sia direttamente che indirettamente per interposta persona, i diritti o gli obblighi inerenti al presente Capitolato senza autorizzazione della Fondazione;
 - e. qualora l'Appaltatore violi le leggi sul lavoro o non adempia a quanto previsto all'art. 5.3 c. 4.
 - f. qualora l'Appaltatore ometta di seguire le istruzioni e le direttive fornite dalla Fondazione per l'avvio dell'esecuzione del contratto (cfr. art. Art. 22 - infra);
 - g. qualora l'Appaltatore non comunichi per iscritto alla Fondazione eventuali variazioni al contenuto della garanzia di cui all'art. 25.2;
 - h. qualora vengano comminate all'Appaltatore tre penali da riferirsi alla mancata ottemperanza degli obblighi di continuità del servizio in caso di sciopero, previsti all'art. 19.1.
5. Nelle ipotesi di cui al punto che precede, è facoltà della Fondazione procedere alla risoluzione del contratto notiziandone l'Appaltatore tramite comunicazione via PEC. In tali ipotesi la Fondazione potrà interpellare progressivamente gli operatori economici che hanno partecipato all'originaria procedura di gara e risultanti dalla relativa graduatoria al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento delle prestazioni contrattuali alle medesime condizioni già proposte dall'Appaltatore in sede di offerta.
6. Nell'ipotesi di risoluzione del Contratto, entro i successivi 10 giorni, l'Appaltatore è tenuto a rilasciare i locali e a riconsegnarli nello stato iniziale. Sino al momento della riconsegna, l'Appaltatore è tenuto ad erogare regolarmente il servizio. Si applica l'art. 110 d.lgs. 50/16.
7. In caso di mancato tempestivo rilascio, la Fondazione provvederà a sospendere il pagamento di qualsiasi compenso dovuto all'Appaltatore e provvederà all'applicazione di una penale di Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo fino all'effettivo rilascio.

8. Nei casi previsti dal presente articolo, la Fondazione ha facoltà di incamerare la cauzione. È fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni e la corresponsione delle penali previste all'art. Art. 27 - del presente Capitolato.

Art. 19 - CONTINUITA' DEL SERVIZIO

1. L'Appaltatore si obbliga a provvedere al servizio di cui al presente capitolato senza interruzione per qualsiasi circostanza.
2. In nessun caso può, quindi, sospendere od interrompere il servizio, che deve essere assicurato anche in caso di eventi eccezionali.

19.1. Scioperi

1. I servizi oggetto di appalto rientrano, nella loro globalità, nell'ambito applicativo della L. 146/90, come modificata dal D.L. 146/15 convertito in L. 182/15 nonché, così come ritenuto dalla Commissione di Garanzia dell'attuazione della Legge sullo Sciopero dei Servizi Pubblici Essenziali con parere del 12/1/17, in quello dell'Accordo nazionale del comparto Regioni e Autonomie Locali del 19/9/02, come recentemente modificato dal successivo accordo dell'8/3/16 ("Accordo 2016").
2. L'Appaltatore per garantire le finalità di cui all'art. 1, c. 2, della L. 146/90 dovrà assicurare, nell'espletamento del contratto, anche in caso di sciopero del proprio personale, l'erogazione delle prestazioni indispensabili ai sensi dell'art. 2, c. 2 dell'Accordo 2016 nonché il rispetto, nell'effettuazione degli scioperi, delle modalità di cui all'art. 4 dell'Accordo 2016.
3. In particolare, e fermo quanto previsto dall'Accordo 2016, per prestazioni indispensabili si intendono:
 - a) la pubblica fruizione degli spazi espositivi, delle collezioni, dei cortili e dei giardini dei Musei Civici di Venezia nella misura non inferiore al 50% degli spazi ordinariamente aperti al pubblico, comprensivi degli elementi caratterizzanti dei Musei Civici. Tra questi ultimi rientrano necessariamente le sedi museali di Palazzo Ducale e il Museo Correr in quanto simbolo della storia e della cultura di Venezia e, come tali, meta indiscussa di primario interesse dei visitatori della città, dei residenti dell'area metropolitana di Venezia e della regione.
 - b) la tutela, custodia e vigilanza dei Musei Civici, ivi inclusa la funzione di coordinamento di cui all'art. 7.4 che deve essere assicurata nell'arco delle 24 ore;
4. L'inadempimento dell'Appaltatore a quanto previsto di precedenti commi 2 e 3 comporta l'applicazione delle penali previste dall'art. 27.1.1. In caso di reiterata applicazione di tre penali, per il medesimo inadempimento, la Fondazione si riserva la facoltà di risolvere il contratto

Art. 20 - COORDINAMENTO CON ALTRE DITTE

1. La Fondazione potrà organizzare riunioni di coordinamento utili alla pianificazione delle attività, designando figure di coordinamento e controllo nell'ambito dei vari servizi in appalto.

Art. 21 - TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

1. L'Appaltatore dovrà documentare il rispetto degli adempimenti previsti dal D.Lgs 81/2008 e ss.mm.ii. e garantire congiuntamente alla Fondazione la concertazione prevista dal decreto medesimo tra Committenza e Appaltatore in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori.

Art. 22 - AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

1. L'Appaltatore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dalla Fondazione per l'avvio dell'esecuzione del contratto. Qualora l'esecutore non adempia, la stazione appaltante ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.

Art. 23 - LIQUIDAZIONE DEL CORRISPETTIVO / FATTURAZIONE E PAGAMENTI

1. A compenso degli oneri assunti, relativamente ai servizi museali di cui agli articoli 7,8 e 9, all'Appaltatore spetta una percentuali pari al 40%, al netto del ribasso offerto in gara, sull'incasso imponibile annuo pari a € 22.500.000, derivante dalla vendita dei titoli di accesso ai musei. Sull'importo eccedente l'imponibile di cui sopra, all'Appaltatore spetta una percentuale fissa ed invariabile pari al 5%.
2. Ai fini della definizione dell'imponibile di cui al comma precedente, dagli incassi da bigliettazione vanno esclusi i seguenti elementi:
 - 2.1. la quota spettante al MIBACT per i percorsi integrati presso il Museo Correr e presso Cà Pesaro pari a: € 0,28 di ogni biglietto intero dell'Area Marciana (Biblioteca Marciana), 0,31 di ogni biglietto intero dell'Area Marciana (Museo Archeologico) e 8% degli incassi della Biglietteria di Cà Pesaro (Museo di Arte Orientale);
 - 2.2. incassi da biglietti per le visite fuori orario di apertura dei musei e degli itinerari guidati fuori orario;
 - 2.3. incassi da attività inserite nei programmi didattico educativi organizzati dalla Fondazione e rivolti a scuole, famiglie e adulti;
 - 2.4. incassi derivanti dal servizio di fotocopiatura presente nelle biblioteche dei musei civici;
 - 2.5. incassi derivanti dalla vendita delle MUVE friend cards;
 - 2.6. incassi derivanti dalla vendita di biglietti SIAE (es. mostre, spettacoli, eventi occasionali);
 - 2.7. commissioni clienti business.
3. I servizi di vigilanza armata di cui all'art. 10 sono compensati sulla base del prezzo orario diminuito della percentuale di ribasso offerta dall'Appaltatore in sede di gara, sulla base di rendiconto mensile delle ore effettuate.
4. Si richiede una fatturazione specifica e separata per i servizi straordinari eventualmente richiesti nel mese e compensati secondo quanto previsto dall'art. 13.5. Il pagamento, subordinato alla preventiva verifica della regolarità contributiva effettuata dalla Fondazione, sarà disposto entro il termine massimo di 60 giorni dalla data di ricevimento di regolare fattura.
5. La liquidazione degli oneri della sicurezza per interferenze avviene a seguito di precisa contabilità delle attrezzature, servizi o forniture effettivamente utilizzate, previa individuazione di tali misure in sede di riunione di coordinamento. Il prezzario utilizzato è quello del Comune di Venezia in vigore.
6. Non sono considerati oneri della sicurezza in appalto la formazione dei dipendenti, le dotazioni previste dal capitolato utili allo svolgimento delle attività, il vestiario e le calzature utilizzate nel corso delle diverse stagioni e situazioni climatiche, i dispositivi di protezione individuale che il datore di lavoro riterrà necessario di assegnare ai propri dipendenti a seguito della valutazione dei rischi.
7. Con i corrispettivi di cui sopra si intendono interamente compensati dalla Fondazione tutti i servizi, le prestazioni, le spese accessorie ecc. necessarie per la perfetta esecuzione dell'appalto, qualsiasi onere espresso e non dal presente capitolato inerente e conseguente ai servizi di cui si tratta.
8. Ai sensi dell'art. 30 comma 2 del D. Lgs 50/2016 è operata una ritenuta dello 0,5% sull'importo progressivo delle prestazioni. In sede di liquidazione finale dopo l'approvazione della verifica di conformità verranno svincolate tutte le ritenute applicate nel corso del contratto.

Art. 24 - ADEGUAMENTO PREZZI

1. A partire dal secondo anno contrattuale, l'Appaltatore può richiedere la revisione del prezzo di contratto qualora si verifichi uno scostamento superiore al 1,5% tra il tasso di inflazione programmata definito dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e l'indice FOI dei prezzi al consumo.
2. L'Appaltatore presenta richiesta via PEC, corredata da documentazione giustificativa.
3. L'adeguamento applicato, previa istruttoria da parte della Fondazione, è pari al 50% della percentuale di scostamento rilevata ed ha validità annuale.

Art. 25 - GARANZIE E OBBLIGHI ASSICURATIVI

1. In caso di raggruppamenti temporanei le garanzie di cui al presente articolo dovranno essere presentate, su mandato irrevocabile, dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti ferma restando la responsabilità solidale tra imprese.

[si propone di inserire un richiamo all'art. 29.1 c. 2]

25.1. Garanzia definitiva

1. L'Appaltatore, all'atto della stipula del contratto, è tenuto a prestare apposita cauzione definitiva ai sensi dell'art. 103 d.lgs. 50/16. d.lgs. 50/16.D.Lgs. 50/2016 a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, dei crediti derivanti dall'applicazione di penali, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore.
2. Tale cauzione prevede espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 cod. civ., e l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della Fondazione.
3. La cauzione è valida per tutta la durata del contratto e cessa di avere effetto ad avvenuto esito positivo della verifica di conformità del servizio, di cui al successivo art. Art. 26 - .
4. Lo svincolo progressivo della cauzione verrà applicato a misura dello stato di avanzamento dell'esecuzione, nel limite dell'80% dell'importo complessivo della polizza, ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. 50/2016.
5. La garanzia è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione nel limite massimo dell'80 per cento dell'importo garantito. Si applica l'art. 103, comma 5 del D.Lgs. 50/2016.
6. Nel caso in cui la garanzia venisse meno in tutto o in parte, la Fondazione invita a mezzo PEC l'Appaltatore a provvedere alla tempestiva reintegrazione. Nel caso di mancata reintegrazione entro il termine stabilito nell'invito o comunque entro i successivi 15 gg. dalla comunicazione dello stesso, la reintegrazione si effettua sui ratei da corrispondere all'Appaltatore, fatta salva l'irrogazione delle penali di cui all'Art. 27 -
7. Resta salvo per la Fondazione l'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

25.2. Obblighi assicurativi a carico dell'Appaltatore

1. La Fondazione non è responsabile dei danni, eventualmente causati ai dipendenti e alle attrezzature dell'Appaltatore, che possano derivare da comportamenti di terzi estranei alla Fondazione.
2. L'Appaltatore è responsabile di tutti i danni a persone o cose, ai beni anche immobili, nonché ai beni e alle collezioni di interesse storico e artistico, cagionati direttamente o indirettamente dal

personale impiegato nei Servizi in connessione o conseguenza con l'esecuzione dei Servizi stessi, anche se eseguiti da parte di terzi per conto dell'Appaltatore.

3. L'Appaltatore è tenuto a sottoscrivere con una primaria Compagnia di Assicurazione e per l'intera durata dell'appalto (dalla data di effettiva consegna dei Servizi fino alla data di verifica di conformità di regolare esecuzione degli stessi), anche mediante più polizze ciascuna di durata comunque non inferiore all'anno, apposita polizza assicurativa di Responsabilità Civile verso Terzi (di seguito "R.C.T.") e Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro (di seguito "R.C.O."). I massimali di garanzia per l'assicurazione R.C.T./R.C.O. non dovranno essere inferiori ai seguenti importi:
 - a. R.C.T.: € 20.000.000,00 (ventimilioni/00) per ogni sinistro, sia per danni a persone che a cose;
 - b. R.C.O.: € 10.000.000,00 (diecimilioni/00) per sinistro e per persona infortunata.
4. La polizza dovrà espressamente prevedere le seguenti clausole ed estensioni:
 - a. descrizione puntuale dei Servizi affidati;
 - b. estensione della qualifica di "Assicurato" alla Fondazione;
 - c. attribuzione della qualifica di soggetti "Terzi" alla Fondazione, ai suoi amministratori, dipendenti, collaboratori, consulenti, ai suoi beni mobili e immobili, nonché ai beni e alle collezioni di interesse storico e artistico interessati;
 - d. estensione ai danni provocati e/o subiti da chiunque collabori a qualsiasi titolo con l'Appaltatore nell'esecuzione dei Servizi;
 - e. estensione alla responsabilità personale dei propri prestatori di lavoro e parasubordinati;
 - f. danni a terzi da interruzione o sospensioni totali di attività;
 - g. danni a terzi da incendio, derivante da attività compiute dall'Appaltatore nell'esecuzione dei servizi;
 - h. danni da furto perpetrato nei confronti delle proprietà e o dei beni detenuti dalla Fondazione;
 - i. danni a cose presenti nel Museo nell'ambito di esecuzione dei Servizi;
 - j. danni a cose in consegna e custodia (comprese cose consegnate e non consegnate);
 - k. copertura per gli spostamenti di denaro tra sedi diverse per il versamento degli incassi nelle cassaforti previste;
 - l. espressa dichiarazione di operatività della copertura anche in caso di colpa grave dell'Appaltatore a parziale deroga dell'art. 1900 c.c.;
 - m. la rinuncia al diritto di rivalsa, a qualsiasi titolo, verso la Fondazione e/o suoi dipendenti, collaboratori ed incaricati.
5. Qualora l'Appaltatore sia un raggruppamento temporaneo di imprese, dato il regime della responsabilità disciplinato dall'art. 48 del Codice, le stesse garanzie assicurative prestate dalla mandataria capogruppo coprono senza alcuna riserva anche i danni causati dalle imprese mandanti.
6. I rischi non coperti dalla polizza, gli scoperti e le franchigie si intendono in ogni caso posti a carico dell'Appaltatore.
7. L'Appaltatore è obbligato a reintegrare le coperture assicurative qualora si sia dovuto fare ricorso alle polizze di cui al presente articolo oppure qualora tali garanzie risultino ridotte o poste a riserva dell'assicuratore a seguito di denuncia di sinistro.
8. Nel caso in cui l'Appaltatore avesse già provveduto a contrarre polizza assicurativa per il complesso delle sue attività, sarà necessaria la produzione di copia autentica ai sensi di legge della stessa con allegata specifica appendice della Compagnia Assicuratrice contenente

l'estensione della polizza ai Servizi oggetto di appalto comprensiva delle succitate clausole ed estensioni.

9. L'Appaltatore si assume sin d'ora l'obbligo di comunicare per iscritto alla Fondazione qualsiasi variazione al testo della polizza. La mancata comunicazione, così come la mancata reintegrazione, costituirà per la Fondazione titolo per la risoluzione immediata del contratto ex art. 1456 c.c. Inoltre, l'Appaltatore si impegna a fornire a ogni scadenza annuale del contratto assicurativo prova dell'avvenuto pagamento del premio di polizza.
10. la polizza deve inoltre prevedere la rinuncia da parte dell'assicuratore, nei confronti della Fondazione, a qualsiasi eccezione con particolare riferimento alla copertura del rischio anche in caso di mancato o parziale pagamento dei premi assicurativi, in deroga a quanto previsto dall'art. 1902 del c.c., di eventuali dichiarazioni inesatte o reticenti, in deroga a quanto previsto dagli artt. 1892 e 1893 c.c..
11. Il foro competente per la gestione della polizza dovrà essere quello di Venezia.

Art. 26 - VERIFICA DI CONFORMITA'

1. Il RUP e il D.E.C., controllano congiuntamente l'esecuzione del contratto.
2. In conformità a quanto previsto dall'art. 102 d.lgs. 50/16, il D.E.C. accerta la regolare esecuzione del contratto ed attesta, attraverso il rilascio di apposito Certificato di verifica di conformità, che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni di cui al presente capitolato, al contratto e alla normativa di settore.

Art. 27 - LIVELLI DI SERVIZIO, INADEMPIMENTI E PENALI

1. L'Appaltatore, nell'esecuzione del servizio contemplato nel presente Capitolato, avrà l'obbligo di seguire tutte le disposizioni di Legge e dei Regolamenti concernenti il servizio stesso.
2. Ove non attenda a tali obblighi, ovvero nei casi di inadempimento degli obblighi contrattuali e del presente capitolato che non comportino la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 18 del presente Capitolato, l'Appaltatore è tenuto al pagamento di una penale di entità variabile in rapporto alla gravità dell'inadempimento o della recidività, secondo quanto previsto dal presente articolo.
3. L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempimento, notificata via PEC; alla quale l'Appaltatore avrà facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro quindici giorni dalla notifica della contestazione.
4. L'importo delle penali sarà fatturato all'Appaltatore alla conclusione dell'iter previsto al comma precedente.

27.1. Penali specifiche

1. Si riporta di seguito l'elenco delle violazioni specifiche con la relativa penale:

27.1.1. Penali per inadempimenti alle richieste di capitolato

1. La Fondazione, in caso di sciopero del personale dell'Appaltatore si riserva di comminare penali in caso di inadempimento dell'Appaltatore a quanto previsto dal precedente art. 19.1 commi 2 e 3. In particolare:
 - a. mancata erogazione totale o parziale delle prestazioni indispensabili, di cui al precedente art. 19.1, comma 3, lett a): a seconda della gravità dell'inadempimento da un minimo del 40% ad un massimo del 60% dell'incasso giornaliero nella stessa giornata dell'anno precedente;

- b. mancata erogazione della prestazione di cui al precedente art. 1, comma 3, lett. b): a seconda della gravità dell'inadempimento, da un minimo di € 30,00 ad un massimo di € 50,00 per ogni ora di inadempimento;
 - c. mancato espletamento delle prestazioni contrattuali in violazione dall'art. 4 dell'Accordo 2016 e nelle giornate ivi indicate: da un minimo del 60% fino al 90% degli incassi soggetti ad aggio rilevati nella stessa giornata dell'anno precedente.
2. Negli altri casi relativi a inadempimenti contrattuali, la Fondazione si riserva di applicare, per ogni singola violazione, le penali di seguito elencate:
- a. mancata effettuazione dell'intero servizio, in una delle sedi, per una intera giornata: € 3.000,00; in caso di mancata effettuazione dell'intero servizio in più sedi, la predetta sanzione verrà applicata per ogni singola sede per una intera giornata: € 3.000,00 sede singolarmente considerata;
 - b. Mancanza della divisa o divisa non adeguata: € 100,00.
 - c. Mancata risposta del Call Center derivante da segnalazione degli utenti (almeno 10 nell'arco di 30 gg.): € 100,00.
 - d. Comportamento del personale nei confronti dei visitatori non corretto: € 100,00.
 - e. Non corretta gestione dei documenti di identità depositati dai visitatori per audioguide o altri servizi: € 100,00.
 - f. Mancata o ritardata consegna di oggetti rinvenuti: € 100,00.
 - g. compilazione dei rapporti di fine giornata non corretta o mancante: € 100,00.
 - h. Abilitazioni e/o certificazioni richieste al personale scadute o mancanti: € 1.500,00.
 - i. attrezzature previste per lo svolgimento dei servizi insufficienti o non conformi: € 500,00.
 - j. tenuta e cura dei locali concessi in uso all'Appaltatore non adeguata: € 100,00.
 - k. manutenzione trunk radio insufficiente o mancante: € 500,00.
 - l. mancata o non corretta applicazione delle procedure previste dal Security Plan: € 1.500,00.
 - m. versamenti degli incassi da biglietteria non puntuali o non corretti: € 100,00.
 - n. utilizzo di TV, smartphone o altre attrezzature non consentite in orario di lavoro: € 100,00.
 - o. comportamento degli operatori che induce a scarsa sorveglianza delle aree assegnate: € 100,00.
 - p. mancanza di collegamento tra impianti di sicurezza delle sedi museali e la centrale operativa: € 1.500,00.
 - q. mancata disponibilità di metal detector o altre attrezzature necessarie all'esecuzione del servizio: € 500,00.
 - r. presenza di operatori con insufficiente conoscenza delle sedi e degli impianti: € 500,00.
 - s. mancata risposta della centrale operativa alle segnalazioni che pervengono sia tramite impianti che tramite intervento del personale presente: € 3.000,00.
 - t. mancata disponibilità delle attrezzature e materiali necessari per la gestione delle emergenze: € 1.500,00.
 - u. gestione non corretta delle chiavi dei locali del museo affidate in consegna: € 1.500,00.
 - v. gestione non corretta delle credenziali di accesso a sistemi di sicurezza e/o locali: € 1.500,00.
 - w. divulgazione di dati riservati a soggetti, sia interni che esterni, non autorizzati: € 1.500,00.

27.1.2. Penali per ritardo nei tempi di risposta

1. Per la definizione dei livelli di servizio viene calcolato il tempo trascorso tra l'invio della richiesta da parte della Fondazione e la risposta dell'Appaltatore in relazione a segnalazioni di anomalie o disservizi, richiesta di preventivi per servizi straordinari, presentazione di consuntivi.

Parametri di valutazione	Livelli di Servizio	Indicatore di Scostamento dai LdS	Parametro di calcolo della penale
Tempo intercorso tra l'invio di segnalazioni, comunicazioni varie e solleciti e la risposta tramite portale	3 giorni lavorativi	Numero di giorni di ritardo	Penale: 20 euro per ogni giorno di ritardo
Tempo intercorso tra l'invio della richiesta di preventivi e la presentazione degli stessi tramite portale	3 giorni lavorativi	Numero di giorni di ritardo	Penale: 30 euro per ogni giorno di ritardo
Tempo intercorso tra l'effettuazione del servizio e la presentazione dei consuntivi tramite portale	Entro l'ultimo giorno del mese successivo all'effettuazione e del servizio	Numero di giorni di ritardo	Penale: 20 euro ogni giorno di ritardo

27.1.3. Penali per livelli di servizio carenti

1. Sarà applicata una penale ogni qualvolta l'indicatore di sintesi della qualità complessiva del servizio risulterà inferiore al valore di soglia stabilito; secondo il seguente schema:
 - a. fino a 5 punti percentuali di scostamento la penale è pari a € 1.500,00 per ciascun punto
 - b. per percentuali di scostamento dal 6 al 10 la penale è pari a € 3.000,00 per ciascun punto
 - c. per percentuali di scostamento dal 11 al 15 la penale è pari a € 4.500,00 per ciascun punto

27.1.4. Penali per assenze del personale

1. L'Appaltatore deve garantire la presenza del personale con le modalità previste dal contratto. Per ogni assenza saranno applicate le seguenti penali:
 - a. assenza contemporanea di più operatori che comporta la chiusura al pubblico di una sede museale: € 1.500,00
 - b. assenza contemporanea due o più operatori nella stessa sede superiore a 3 ore o per un intero turno di lavoro: € 300,00 per ogni operatore assente
 - c. assenza contemporanea di due o più operatori nella stessa sede inferiore a 3 ore € 200,00 per ogni operatore assente
 - d. assenza di un operatore superiore a 3 ore € 150,00
 - e. assenza di un operatore inferiore a 3 ore € 100,00

27.2. Altre penali

1. La Fondazione si riserva il diritto di applicare penali da un minimo di € 100,00 a un massimo di € 3.000,00 per ogni violazione e/o inadempimento degli obblighi contrattuali previsti nel presente Capitolato, in relazione alla gravità della violazione.

Valutazione gravità	Descrizione	Importo penale
Notevole	Violazione e/o inadempimento che può dar luogo a rischi relativi alla sicurezza dell'immobile museale, delle collezioni e di tutte le persone presenti nella sede	€ 3.000,00
Alta	Violazione e/o inadempimento che può avere effetti a cascata sull'erogazione di altri servizi	€ 1.500,00
Media	Violazione e/o inadempimento che comporta un abbassamento delle condizioni per la corretta operatività e per il comfort degli utenti .	€ 500,00
Bassa	Violazione e/o inadempimento che non influisce sull'operatività, né sul comfort degli utenti.	€ 100,00

Art. 28 - ESECUZIONE IN DANNO

1. Salvo quanto previsto dall'art. Art. 19 - , qualora l'impresa aggiudicataria si riveli inadempiente, anche solo parzialmente, agli obblighi derivanti dall'esecuzione del contratto, l'Amministrazione appaltante avrà facoltà di ordinare ad altra impresa l'esecuzione parziale o totale del servizio rimasto ineseguito. Con riguardo ai relativi costi la Fondazione ha diritto di valersi direttamente sulla garanzia definitiva.
2. Resta in ogni caso fermo il diritto al risarcimento dei danni che possano essere derivati alla Fondazione e a terzi in dipendenza dell'inadempimento

Art. 29 - SUBAPPALTO

1. Il subappalto è ammesso, secondo quanto previsto dall'art. 105, del d.lgs. 50/16, entro la quota del 30% dell'importo complessivo dell'appalto.
2. A seguito della stipula del contratto, l'Appaltatore deve depositare almeno 20 giorni prima dell'inizio dell'esecuzione, originale o copia autentica del contratto di subappalto al fine di consentire alla Fondazione la verifica della corrispondenza dei dati comunicati in sede di partecipazione alla gara.

Art. 30 - RECESSO DAL CONTRATTO:

1. La Fondazione ha diritto di recedere dal contratto in qualunque tempo, senza necessità di motivazione, con comunicazione inviata all'Appaltatore a mezzo PEC.
2. Si applica l'art. 109 del d.lgs. 50/16.
3. Il recesso del contratto comporta l'obbligo dell'Appaltatore di rilasciare i locali e di riconsegnarli nello stato iniziale entro 10 giorni. Sino al momento della riconsegna, l'Appaltatore è tenuto ad erogare regolarmente il servizio.
4. In tali ipotesi la Fondazione potrà interpellare progressivamente gli operatori economici che hanno partecipato all'originaria procedura di gara e risultati dalla relativa graduatoria per il completamento delle prestazioni contrattuali alle medesime condizioni già proposte dall'Appaltatore in sede di offerta."

Art. 31 - PROPRIETA' DEI DATI

1. Tutti i dati derivanti dall'esecuzione dei servizi sono di esclusiva proprietà della Fondazione.
2. E' vietata la riproduzione, imitazione e/o contraffazione di documenti, immagini, disegni, schizzi, modelli, dati numerici e statistiche ecc. consegnati dalla Fondazione all'Appaltatore sia in fase di gara che durante il periodo contrattuale.

Art. 32 - SPESE DI CONTRATTO

1. Sono a carico dell'Appaltatore tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula del contratto, bollo e registro, copie del contratto e di documenti che debbano essere eventualmente consegnati, nonché le spese di bollo per gli atti relativi alla gestione e contabilizzazione del servizio.

Art. 33 - PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E CODICE ETICO

1. L'Appaltatore dichiara di aver preso visione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione nonché del Codice Etico della Fondazione, pubblicato nel sito istituzionale della stessa, e di uniformarsi ai principi ivi contenuti.

Art. 34 - PRIVACY

1. La Fondazione provvederà a designare L'Appaltatore quale Responsabile del trattamento dei dati, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, specificando precisi compiti e prescrizioni. L'Appaltatore, quale Responsabile, deve garantire di attenersi agli obblighi di informazione ed eventuali ulteriori prescrizioni impartite dal titolare del trattamento (Fondazione), nonché assolvere agli obblighi prescritti dalla legge 300/70 art. 4.

Art. 35 - NORMA DI RINVIO

1. Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato si rinvia a quanto disposto dal Codice Civile, dal D.lgs. 50/2016 e quant'altro a norma di legge applicabile.

Art. 36 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

1. Per tutte le controversie tra la Fondazione e l'Appaltatore, tanto durante il corso del servizio che dopo l'ultimazione di questo, che non si siano potute definire in via transattiva e per quanto non risulta contemplato nel presente Capitolato, è competente il Foro di Venezia.

Art. 37 - DISPOSIZIONI FINALI

1. La Fondazione si riserva la facoltà, senza che i partecipanti possano accampare pretese di sorta, di annullare o revocare il bando e i suoi allegati, di dar corso o meno allo svolgimento della gara, di prorogarne la data, di sospenderne o aggiornarne le operazioni. La Fondazione si riserva, altresì, di non procedere all'aggiudicazione, qualunque sia il numero di offerte pervenute.