

**CONDIZIONI SPECIALI D'APPALTO  
PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI PRINCIPALI E SECONDARI  
PER LA GESTIONE DEI CIVICI MUSEI D'ARTE E STORIA DI BRESCIA  
2012-2014**

ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO .....	2
ART. 2 - AMMONTARE DELL'APPALTO .....	3
ART. 3 - DURATA DELL'APPALTO .....	4
ART. 4 - VARIAZIONI DELL'IMPORTO COMPLESSIVO .....	5
ART. 5 - CAUZIONE DEFINITIVA .....	5
ART. 6 - PAGAMENTI, FATTURAZIONI E REVISIONE PREZZI .....	6
ART. 7 - CONTROLLO DEI SERVIZI ( VIGILANZA E VERIFICA DI CONFORMITA' DELLE PRESTAZIONI ESEGUITE ) .....	7
ART. 8 - CONTESTAZIONI E PENALI .....	8
ART. 9 - RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE E ASSICURAZIONE .....	9
ART. 10 - INADEMPIMENTI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO .....	10
ART. 11 - RECESSO .....	11
ART. 12 - ONERI PER IL PERSONALE .....	11
ART. 13 - RAPPRESENTANZA DELL'APPALTATORE – IL REFERENTE .....	13
ART. 14 - RESPONSABILE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO .....	14
ART. 15 - SUBAPPALTO E DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO .....	14
ART. 15-bis - SOSPENSIONE, RIDUZIONE E INTERRUZIONE DEL SERVIZIO .....	15
ART. 16 - CONTROVERSIE .....	15
ART. 17 - SPESE ED ONERI FISCALI .....	15
ART. 18 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....	15
ART. 19 - DISPOSIZIONI FINALI .....	15
ART. 20 - DOMICILIO DELL'APPALTATORE .....	16
ART. 21 - NORME OPERATIVE DI SICUREZZA .....	16
ART. 22 - RINVIO AD ALTRE NORME .....	16
ART. 23 - SERVIZIO DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA MUSEI - REFERENTI DI MUSEO .....	17
ART. 24 - SERVIZIO DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA MUSEI - SORVEGLIANZA DI SALA .....	19
ART. 25 - SERVIZIO DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA MUSEI - BOOKSHOP .....	21
ART. 26 - SERVIZIO DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA MUSEI - BIGLIETTERIA E INFORMAZIONI .....	22
ART. 27 - SERVIZIO DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA MUSEI - CENTRO UNICO PRENOTAZIONI (CUP) .....	23
ART. 28 - SERVIZIO DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA MUSEI - SERVIZIO SOSTITUTIVO DI CUSTODIA .....	24
ART. 29 - SERVIZIO DI PULIZIA – REFERENTE PULIZIA .....	24
ART. 30 - SERVIZIO DI PULIZIA – SPECIFICHE TECNICHE .....	25
ART. 31 - SERVIZIO DI TRASPORTO .....	26
ART. 32 - SERVIZI VARIABILI .....	27
ART. 33 - GESTIONE SALA CONFERENZE SANTA GIULIA .....	28
ART. 34 - MODALITÀ DI REMUNERAZIONE .....	28
ALLEGATO "A" .....	29
ALLEGATO "B" .....	32
ALLEGATO "C" .....	36
ALLEGATO "D" .....	37

## PARTE NORMATIVA

### ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 L'insieme delle attività descritte nel presente punto costituisce la categoria dei cosiddetti "**Servizi Ordinari**", di cui:

costituisce **prestazione principale** del contratto, alle condizioni specificate nel presente capitolato, nonché nel bando di gara e negli altri documenti complementari, la gestione unitaria dei Musei Civici di Brescia con i seguenti servizi di sorveglianza e di accoglienza musei, comprensivi di:

- servizio di biglietteria/informazioni,
- servizio di prenotazione,
- servizio di bookshop,
- servizio di sorveglianza di sala, servizio di guardaroba e gestione flussi,
- assistenza alla sala conferenze del Museo di Santa Giulia e del Grande e Piccolo Miglio in Castello,
- servizio di custodia sostitutiva;

costituisce **prestazione secondaria** del contratto alle condizioni specificate nel presente capitolato, nonché nel bando di gara e negli altri documenti complementari, i seguenti servizi nei musei civici di Brescia:

- servizio di pulizia,
- servizio di trasporto merci.

I suddetti servizi devono essere erogati per i seguenti plessi museali:

- Museo di Santa Giulia
- Museo delle Armi "L. Marzoli"
- Museo del Risorgimento
- Palazzo Pallaveri (uffici sede della Fondazione Brescia Musei)
- Sedi temporanee di mostra (esterne alle sedi museali)

1.2. I predetti servizi devono essere svolti nell'osservanza del presente capitolato (come da schede allegate) e delle norme in materia di sicurezza di cui al D.Lgs. n. 81/08 e s.m.i.

1.3. I predetti servizi prevedono oltre allo svolgimento di attività periodiche anche eventuali attività occasionali (extra capitolato), attivate su richiesta del Committente. I servizi sopra elencati potranno essere modificati in funzione di tutte le iniziative della Fondazione, relative all'accoglienza del pubblico, all'organizzazione di mostre (di durata inferiore ai tre mesi) ed eventi, ad aperture straordinarie, a modifiche dei percorsi di accesso e di visita del pubblico, etc.

1.4 L'insieme delle attività, afferenti ai servizi di cui al precedente punto 1.1 richieste dal Committente in relazione a necessità specifiche, di entità cospicua, costituisce la categoria dei cosiddetti "**Servizi Variabili**". Di questi si richiede in questa sede di quantificarne il costo orario per singoli servizi, attraverso una stima non vincolante, da parte dell'appaltante. Se necessario tali servizi variabili saranno contrattualizzati a parte con stima economica quantificata in sede di gara.

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

ART. 2 - AMMONTARE DELL'APPALTO

2.1. Il valore complessivo presunto del contratto, calcolato su base annua, dei **servizi principali** (comprensivo di ogni eventuale opzione di riaffidamento ai sensi degli artt. 29, comma 1 e 57, comma 5, D.Lgs. n. 163/06), è pari ad € 3.200.000,00 (Euro tremilioniduecentomila/00), I.V.A. ed oneri da rischi di interferenze esclusi.

Il valore complessivo presunto del contratto, calcolato su base annua, dei **servizi secondari** (comprensivo di ogni eventuale opzione di riaffidamento ai sensi degli artt. 29, comma 1 e 57, comma 5, D.Lgs. n. 163/06), è pari ad € 600.000,00 (Euro seicentomila/00), I.V.A. ed oneri da rischi di interferenze esclusi.

Il valore complessivo degli oneri da rischi di interferenze -non soggetto a ribasso d'asta- per i servizi principali e secondari ammonta a € 4.000,00 (Euro quattromila/00) I.V.A. esclusa, comprensivo di ogni eventuale opzione di riaffidamento ai sensi degli artt. 29, comma 1 e 57, comma 5, D.Lgs. n. 163/06.

Si precisa che gli importi sopra indicati non costituiscono la base d'asta.

Pertanto il valore complessivo dell'appalto (comprensivo degli oneri da rischi di interferenze non soggetti a ribasso d'asta) è pari ad € 3.804.000,00 (Euro tremilioniottocentoquattromila/00).

Il valore annuale è stato indicativamente calcolato sulla base di una richiesta minima di ore composta come segue secondo le varie tipologie di servizio:

- guardiasala (postazioni ordinarie, guardaroba, strappo biglietti, piccoli trasporti) circa 30.000 ore/anno;
- categorie speciali (responsabile di museo, assistenza alla visita, biglietteria, prenotazioni/informazioni, assistenza sala conferenze, con conoscenza di almeno 1 lingua straniera, utilizzo pc, personale in servizio nei Musei con fruizione dei visitatori a fasce orarie) circa 13.000 ore/anno;
- sostituti custodi circa 3.000 ore/anno;
- personale di pulizia circa 8.500 ore/anno.

2.2. L'importo effettivo dell'appalto sarà quello risultante dall'applicazione del ribasso percentuale unico, offerto dall'aggiudicatario, sul prezzo posto a base di gara per i Servizi Ordinari sia principali che accessori, al quale andranno aggiunti gli oneri da rischi di interferenze non soggetti a ribasso d'asta.

L'aggiudicatario, sulla base delle indicazioni contenute nel presente capitolato, è tenuto a proporre un progetto di gestione con le migliori soluzioni organizzative relativamente al numero di addetti in servizio e alla loro collocazione nei musei, rispetto ai diversi flussi di pubblico registrati, per gestire i servizi principali ed accessori in tutte le sedi museali. In relazione al progetto di gestione elaborato sarà indicato un canone mensile di costo dei servizi, suddiviso per categoria e sede di prestazione del servizio. Sarà cura del Committente stabilire la congruità del piano organizzativo ed eventualmente intervenire aumentando o diminuendo il personale in servizio con il conseguente riproporzionamento dell'importo del canone mensile.

2.3. I Servizi aggiuntivi al capitolato (punto 1.3) relativi alle attività extra capitolato richieste a fronte di inaugurazioni, eventi, mostre - e stimati in maniera indicativa e non vincolante in 2.000 ore/anno - saranno remunerati a parte attraverso l'indicazione del **prezzo orario** -comprensivo di tutte le voci di costo- stabilito in sede di offerta e divise per tipologia di servizio richiesto.

L'importo effettivo orario sarà quello risultante dall'applicazione del ribasso percentuale unico, offerto dall'aggiudicatario, sul prezzo posto a base di gara e comprensivo di tutti i costi per le seguenti tipologie di servizio:

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

- guardiasala € 16,50/ora;
- categorie speciali € 17,00/ora;
- sostituti custodi € 17,00/ora;
- personale di pulizia € 16,50/ora.

2.4. I servizi variabili, richiesti nel caso si organizzino mostre, saranno remunerati alle medesime tariffe derivanti dal punto 2.3. e potranno, nella loro interezza, essere contrattualizzati a parte.

2.5. Si precisa sin d'ora che l'offerta indicata da ciascun concorrente dovrà tener conto dell'inderogabilità dei minimi salariali previsti dai contratti collettivi di lavoro e facenti riferimento alle tabelle ministeriali relative alla provincia di Brescia.

2.6. Fanno carico all'appaltante e pertanto si intendono compresi nei prezzi offerti, tutti gli oneri relativi ai mezzi, ai materiali ed al personale impiegati nel servizio ed ogni altro onere, compreso quello della sicurezza dovuto sulla base delle norme in vigore, in connessione con l'esecuzione del contratto.

2.7. L'importo effettivo dell'appalto potrà variare in più o in meno, nei limiti previsti dall'art. 4, qualora nel corso dell'esecuzione del contratto venga richiesta all'impresa l'esecuzione di maggiori o minori prestazioni, nell'ambito dei vari servizi. Per il calcolo delle variazioni del corrispettivo in aumento o diminuzione per ciascuna prestazione si applicherà il prezzo orario stabilito in sede di gara.

### ART. 3 - DURATA DELL'APPALTO

3.1. Il contratto avrà durata di 24 mesi a decorrere dalla data di comunicazione di avvio del servizio.

3.2. Il Committente si riserva la facoltà di procedere, ai sensi degli artt. 29, comma 1 e 57, comma 5, D.Lgs. n. 163/06 e s.m.i., al riaffidamento fino ad un massimo di ulteriori 24 mesi dei servizi di cui all'art. 1, nei limiti e nei tempi previsti dalla normativa vigente.

3.3. Il Committente si avvarrà di tale facoltà tramite comunicazione a mezzo raccomandata A/R entro il sesto mese precedente la scadenza contrattuale. Tale facoltà non costituisce impegno vincolante per il Committente, che la eserciterà a suo insindacabile giudizio, senza che il soggetto aggiudicatario abbia nulla a che pretendere a riguardo, obbligandosi sin d'ora a rinunciare a qualsiasi richiesta di eseguire il contratto per tale ulteriore periodo, ovvero ad ulteriori pretese economiche o indennizzi di sorta.

3.4. Il primo mese del servizio sarà considerato di prova e alla sua scadenza sarà facoltà insindacabile del Committente confermare o meno la prosecuzione dell'appalto per la restante durata contrattuale. In caso di mancata riconferma al termine del periodo di prova, l'aggiudicatario non potrà pretendere alcun indennizzo o compenso aggiuntivo salvo il pagamento del servizio effettivamente prestato a termini di contratto.

In caso di mancata conferma al termine del suddetto periodo di prova, l'aggiudicatario avrà comunque l'obbligo di proseguire il servizio alle condizioni di contratto per un periodo massimo di 180 giorni, onde consentire al Committente di procedere alla sostituzione, senza che l'aggiudicatario possa porre condizioni ovvero avanzare pretesa alcuna.

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

ART. 4 - VARIAZIONI DELLE PRESTAZIONI

4.1. Ai sensi degli artt. 114, D.Lgs. n. 163/06 e 11, R.D. n. 2440/23, il Committente si riserva la facoltà di aumentare ovvero diminuire o comunque modificare il servizio, nell'ambito del cosiddetto "quinto d'obbligo", con aumento/riduzione del relativo importo complessivo, nei limiti del 20% dell'ammontare del corrispettivo contrattuale, ferme restando le condizioni di aggiudicazione, senza che l'Appaltatore possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità o rimborsi, in relazione alla corrispondente modificazione del corrispettivo.

4.2. E' inoltre facoltà del Committente ridurre parte del servizio appaltato, qualora lo stesso risulti non più necessario, a seguito delle mutate ed imprevedute esigenze nel frattempo intervenute, senza che nulla possa venir preteso dall'appaltatore.

4.3. Qualsiasi delle suddette variazioni alle prestazioni previste dal presente capitolato potrà aver luogo solo a seguito di formale richiesta all'Appaltatore da parte del Responsabile del procedimento mediante posta elettronica certificata con preavviso di almeno 15 gg., salvo i casi di urgenza.

ART. 5 - CAUZIONE DEFINITIVA

5.1. A garanzia di tutti gli obblighi assunti con il presente capitolato e relativo contratto, l'aggiudicatario dovrà presentare, al momento della stipula del contratto, idonea cauzione definitiva, nei termini e secondo le modalità indicate dall'art. 113, D.Lgs. n. 163/06. La mancata costituzione della cauzione determina la decadenza dall'aggiudicazione, nonché l'acquisizione della cauzione provvisoria di cui all'art. 75, D.Lgs. n. 163/06 da parte della Stazione Appaltante, la quale provvederà ad aggiudicare l'appalto al concorrente che segue in graduatoria. Si applica l'art. 75, comma 7.

5.2. Fatto salvo il diritto al risarcimento degli eventuali maggiori danni, il Committente può in qualsiasi momento ritenere sul deposito cauzionale definitivo i crediti derivanti dal presente capitolato e dal relativo contratto a qualsiasi titolo maturati, dandone tempestiva comunicazione all'Appaltatore. Quest'ultimo avrà l'obbligo di reintegrare o ricostituire il deposito cauzionale entro 15 gg dalla notifica della comunicazione medesima. In caso di inottemperanza si procederà a trattenere, ai fini di una compensazione con la mancata reintegrazione, i ratei di prezzo da corrispondere all'Appaltatore.

5.3. Il Committente potrà inoltre avvalersi della cauzione per le spese delle attività da eseguirsi d'ufficio e per le altre somme che fosse costretto a pagare. Anche in questo caso, l'Appaltatore sarà obbligato a reintegrare la cauzione di cui il Committente si sia avvalso, in tutto o in parte durante l'esecuzione del contratto.

5.4. Ai sensi dell'art. 113, comma 3, D.Lgs. n. 163/06, lo svincolo della cauzione definitiva sarà effettuato a misura dell'avanzamento dell'esecuzione del servizio, nel limite massimo del 75% dell'iniziale importo garantito, secondo gli stati di avanzamento sotto indicati:

a) decorso il primo anno di esecuzione: 35% dell'iniziale importo garantito;

b) successivamente alla data di scadenza del contratto:

- nella misura del 40%, in caso di mancato riaffidamento ai sensi dell'art. 3 del presente capitolato;

- nella misura del 20% in caso di riaffidamento ai sensi del medesimo art 3.

In quest'ultimo caso, il rimanente 20% sarà svincolato alla data di scadenza del periodo di riaffidamento, così come sopra disciplinato.

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

Lo svincolo nei suddetti termini e per le entità anzidette è automatico, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'Appaltatore, degli stati di avanzamento del servizio attestanti l'avvenuta esecuzione, che verranno appositamente rilasciati dal Committente.

5.5. Lo svincolo del rimanente 25% dell'iniziale importo garantito sarà effettuato nei due mesi successivi alla data della dichiarazione finale di regolare esecuzione del servizio rilasciata dal Committente. Entro il predetto termine, il Committente procederà all'accertamento dell'avvenuto adempimento di tutti gli obblighi da parte dell'Appaltatore, ivi compresi quelli nei confronti del personale e rilascerà apposita certificazione di avvenuta esecuzione del servizio.

**ART. 6 – PAGAMENTI, FATTURAZIONI E REVISIONE PREZZI. TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

6.1. Il pagamento del servizio avverrà a seguito di presentazione di fattura mensile riepilogativa entro 60 giorni data fattura fine mese, previa verifica della regolarità di esecuzione del servizio.

6.2. Le fatture dovranno essere intestate a: Fondazione Brescia Musei, via Musei 55, 25121 Brescia partita Iva 02428570986.

Nella fatturazione dovranno essere distinti i servizi di sorveglianza ordinaria, categorie speciali, custodia sostitutiva e pulizia per ciascuna delle sedi museali, con dettaglio delle ore lavorate e delle tariffe applicate che sono fisse e invariabili per l'intera durata del contratto fatto salvo quanto disposto al punto 6.6. Per quanto riguarda eventuali servizi straordinari si richiede di indicare in fattura, distinta da quella dei servizi ordinari, il dettaglio delle ore lavorate e delle tariffe applicate con indicazione del richiedente del servizio. Per il servizio di custodia sostitutiva si richiede un prospetto riassuntivo mensile progressivo che indichi nello specifico che tipo di sostituzione è stata fornita (malattia, ferie, straordinario, permessi, etc.) per ogni sede museale.

6.3. In caso di RTI, le fatture dovranno essere emesse dalla mandataria e i pagamenti verranno effettuati tramite accredito sul conto corrente della stessa.

In ogni caso, in occasione dell'emissione della fattura, la mandataria fornirà il dettaglio delle prestazioni rispettivamente svolte dai componenti l'RTI e il relativo ammontare, con i dettagli previsti dall'art.6.2, al fine di consentire al Committente la verifica circa il rispetto delle quote di partecipazione al RTI medesimo, così come previsto dall'art. 37, D.Lgs. n. 163/06.

6.4. Eventuali rilievi e contestazioni concernenti le modalità di fatturazione ovvero la regolare esecuzione del servizio, notificati all'Appaltatore a mezzo A/R, determinano la sospensione del termine di pagamento di cui al precedente punto 6.1., relativamente alla/e fattura/e contestata/e, fatta salva la facoltà del Committente di avvalersi delle previsioni di cui agli artt. 7 e 10.

6.5. La sospensione del termine di pagamento delle fatture si intenderà cessata a decorrere dalla data della dichiarazione del Committente, attestante l'avvenuto adempimento da parte dell'Appaltatore.

6.6. Si precisa che, a decorrere dalla seconda annualità, si potrà procedere alla revisione dei prezzi, senza effetto retroattivo, secondo le modalità indicate dall'art.115, D.Lgs. n.163/06.

6.7 L'Appaltatore assume tutti gli obblighi relativi alla disciplina in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3, L. n. 136/10 e s.m.i.

A tal fine, l'Appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla Fondazione degli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato di cui all'art. 3, comma 1, L. n. 136/10, nonché la generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso/i. L'Appaltatore provvede altresì a dare immediata comunicazione di ogni modifica relativa ai dati trasmessi. In

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

proposito si precisa che, la cessazione e la decadenza dall'incarico dell'Istituto bancario designato, per qualsiasi causa avvenga ed anche qualora ne sia fatta pubblicazione nei modi di legge, deve essere tempestivamente notificata al Committente, la quale non assume alcuna responsabilità per i pagamenti eseguiti a Istituto bancario non più autorizzato a riscuotere.

Ai fini degli adempimenti di cui all'art. 3, L. n. 136/10, di seguito si riporta il **CIG** (da riportare in fattura): **4363723223**

6.8 L'appaltatore si impegna altresì a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di Brescia della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

ART. 7 – CONTROLLO DEI SERVIZI (VIGILANZA E VERIFICA DI CONFORMITA' DELLE PRESTAZIONI ESEGUITE )

7.1. L'Appaltatore svolgerà i servizi con la propria organizzazione e a proprio rischio, assumendosi tutte le responsabilità derivanti e conseguenti, con l'obbligo di uniformarsi alle prescrizioni del presente capitolato ed a quelle successivamente impartite dal Committente garantendo tutte le prestazioni principali ed accessorie che si rendessero necessarie per lo svolgimento dei servizi appaltati.

Il mancato raggiungimento e mantenimento di elevati standard di qualità dei servizi, rilevati in sede di controllo da parte del Committente costituirà causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

7.2. Il Committente verificherà che i servizi siano prestati con la massima cura e diligenza. A tal fine, il Committente potrà procedere in qualsiasi momento alla verifica circa la regolare esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto, così come meglio specificato al successivo punto 7.3. Sulla base di tale verifica vengono avviate le eventuali contestazioni di cui ai successivi punti.

7.3. Il Committente esercita la vigilanza sull'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato per tutta la durata del contratto, direttamente o anche tramite soggetti terzi individuati dal Committente medesimo con la più ampia facoltà e nei modi ritenuti più idonei dalla stessa. Un libro presenze del personale in servizio sarà sempre a disposizione del Committente presso la biglietteria di ogni sede museale e da esso consultabile in qualsiasi momento.

7.4. La vigilanza e le verifiche saranno esercitate sulle prestazioni rese dall'Appaltatore, comprendendo anche le strutture, le attrezzature, gli strumenti utilizzati ed il personale impiegato, per quanto concerne quest'ultimo anche sotto il profilo del livello di preparazione ed aggiornamento professionale. L'aggiudicatario deve garantire che tutto il personale impiegato per lo svolgimento dei servizi di cui al presente appalto 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 e responsabile esecuzione dei servizi, goda della fiducia dell'aggiudicatario.

7.5. Il Committente potrà disporre, in qualsiasi momento ed a sua discrezione e giudizio, l'ispezione – anche a mezzo di incaricati esterni – delle attrezzature, locali, e di quanto altro fa parte dell'organizzazione dei servizi, al fine di accertare la piena osservanza di tutte le norme stabilite nel presente capitolato e, quindi, la conformità ad esse delle prestazioni eseguite.

7.6. Al fine di garantire la funzionalità della vigilanza e delle verifiche, l'Appaltatore fornirà al personale incaricato tutta la collaborazione necessaria, consentendo in ogni momento il libero

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

accesso ai locali, nonché fornendo tutti i chiarimenti eventualmente necessari e la relativa documentazione.

7.7 Per sopravvenute esigenze il Committente, con preavviso scritto di almeno 24 ore, che potrà essere inviato anche via telefax o email, potrà variare gli orari e le sedi di servizio.

7.8 Il personale alle dipendenze dell'aggiudicatario dovrà essere di gradimento del Committente che, nell'interesse del servizio, si riserva la facoltà insindacabile di esigere, con motivazione scritta, in qualsiasi momento, l'allontanamento e la immediata sostituzione di quei dipendenti che ritenesse non adeguati.

**ART. 8 – CONTESTAZIONI E PENALI**

8.1. Tutte le prestazioni concordate devono essere eseguite in modo corretto e soddisfacente. Eventuali carenze o disservizi saranno segnalati in forma scritta all'Appaltatore che è tenuto ad approvare i correttivi del caso e a rifondere il Committente dei danni da questo subiti.

8.2. In caso di riscontrata irregolarità nella esecuzione del servizio o di violazioni alle disposizioni del presente capitolato, verrà applicata una penale da € 100,00 (cento/00) a € 1.000,00 (mille/00) secondo quanto specificato nell'elenco sotto riportato, fatto salvo comunque il risarcimento dell'ulteriore danno, nonché l'eventuale risoluzione del contratto.

8.3. In particolare, oltre alle ipotesi specificamente previste nel presente capitolato speciale e nel relativo contratto, il Committente si riserva di applicare le penalità nei seguenti casi, da intendersi a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- mancato rispetto degli orari di apertura dei musei, della biglietteria e del bookshop (€ 1.000,00);
- atteggiamento degli operatori non corretto nei confronti dei visitatori e non conforme agli standard di erogazione di un servizio pubblico (€ 1.000,00);
- mancata osservanza delle norme di sicurezza (€ 1.000,00);
- mancata ottemperanza alle prescrizioni in conseguenza dei rilievi effettuati dal Committente entro 8 giorni (€ 500,00), entro 30 giorni (€ 1.000,00);
- mancata comunicazione delle variazioni nella lista degli addetti e dei responsabili (€ 500,00);
- mancato utilizzo delle divise e del tesserino di riconoscimento, la penale sarà moltiplicata per ciascun singolo addetto e per ogni giorno di inadempienza (€ 200,00) ;
- mancato rispetto dei termini espressamente stabiliti dal capitolato per i vari servizi (€ 1.000,00);
- mancata sostituzione di un addetto assente e previsto nell'elenco del personale in servizio, la penale sarà moltiplicata per il numero degli addetti eventualmente assenti per ogni giornata (€ 500,00);
- mancata protrazione dell'orario di chiusura per eventi o manifestazioni straordinarie (€ 500,00) ;
- atteggiamento poco attento nei confronti del pubblico con allontanamento protratto del visitatore dal campo visivo dell'addetto nell'area di presidio a lui affidata (€ 500,00);
- abbandono della propria area di presidio da parte del personale addetto in presenza di visitatori all'interno della sede museale (€ 1.000,00);
- irreperibilità del referente di museo (€ 500,00);
- atteggiamento mirante ad accelerare la conclusione della visita del pubblico presente nelle sale all'approssimarsi dell'orario di chiusura (€ 1.000,00);
- atteggiamento sgarbato o poco attento nei confronti del pubblico evidenziato da lettere di protesta (€ 1.000,00);



**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

- riscossione del prezzo di ingresso senza aver staccato i corrispettivi biglietti, la penale sarà applicata moltiplicandola per ogni ingresso (€ 1.000,00);
- per ogni ora di mancato espletamento del servizio, di servizio incompleto o mal eseguito si applicherà una penale pari a € 100,00; in caso di recidiva nelle inadempienze si applicherà una penale pari € 250,00; il servizio non effettuato non sarà comunque pagato;
- mancata effettuazione delle pulizie interne ed esterne (€ 500,00);
- mancata sostituzione del personale ritenuto non adeguato dal Committente in ordine alla specifica mansione affidata, ai sensi del punto 7.8 (€ 1.000,00);
- impiego di prodotti per le pulizie diversi da quelli indicati in sede di gara e comunque non conformi di quelli dei quali è depositata la scheda tecnica (€ 500,00);
- impiego di prodotti per le pulizie diluiti in maniera diversa da quella riportata sulla scheda tecnica (€ 1.000,00);
- mancata disdetta degli operatori o delle guide turistiche a fronte dell'annullamento della relativa prenotazione (€ 500,00);
- prenotazione delle attività museali (es. laboratori, visite guidate, etc.) in orari differenti da quelli di apertura e/o programmazione (€ 500,00);
- mancata trasmissione al Committente degli aggiornamenti del personale in forza, ai sensi del punto 12.5 (€ 1.000,00);
- mancata trasmissione trimestrale al Committente dell'elenco del personale in forza ai sensi del punto 12.5 (€ 100,00).

8.4. In generale, qualora si verificassero da parte della ditta aggiudicataria altre tipologie di inadempimenti, il Committente si riserva la facoltà di applicare una penale per ogni inadempimento, fatti comunque salvi il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno, nonché l'eventuale risoluzione del contratto.

8.5. Nel caso in cui si verificassero cinque irregolarità nel corso della durata del contratto, il Committente potrà richiedere la risoluzione del contratto.

8.6. Fermo restando quanto previsto per le ipotesi di risoluzione del contratto, in caso di mancata esecuzione del servizio, il Committente si riserva, altresì la facoltà di richiedere la prestazione ad altra impresa, addebitando tutti gli oneri all'Appaltatore e riservandosi comunque il diritto al risarcimento degli eventuali maggiori danni.

8.7. Le penali di cui sopra vengono comminate/irrogate mediante nota di addebito a valere sui futuri pagamenti, previa contestazione scritta da parte del Committente/Appaltante, da effettuarsi a mezzo telefax o posta elettronica certificata (PEC). Decorsi 8 giorni dal ricevimento della contestazione, senza che l'Appaltatore abbia opposto motivazioni sufficienti ed adeguate, le penali si intenderanno accettate. Si procederà al recupero degli importi addebitati mediante ritenuta diretta sul corrispettivo del periodo nel quale è assunto il provvedimento.

8.8. L'importo complessivo delle penalità eventualmente comminate non potrà comunque superare il 10% dell'importo globale netto del contratto.

#### ART. 9 – RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE E ASSICURAZIONE

9.1. Per tutta la durata del contratto, l'Appaltatore è direttamente responsabile di tutti i danni di qualsiasi natura, diretti e indiretti, arrecati a persone, cose, opere e materiali, sia del Committente che di terzi, che siano conseguenza del comportamento del personale adibito ai servizi appaltati, anche nel caso di danni provocati da negligenza o da non corretta custodia. A tale scopo l'Appaltatore deve stipulare idonea polizza assicurativa di responsabilità civile valevole per la durata dell'appalto con i seguenti massimali:

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

per sinistro € 10.000.000,00 (diecimilioni/00)

9.2. Copia della polizza dovrà essere presentata al Committente contestualmente all'inizio del servizio. L'Appaltatore si assume sin d'ora l'obbligo di notificare al Committente qualsiasi variazione al testo di polizza. La mancata comunicazione costituirà per il Committente titolo per la risoluzione immediata del contratto, ai sensi del successivo art. 10. Inoltre, l'Appaltatore di impegna a fornire alla scadenza annuale del contratto prova dell'avvenuto pagamento del premio di polizza.

9.3. Si precisa comunque che:

- i massimali indicati non rappresentano il limite del danno da risarcire da parte dell'Appaltatore, per il quale, nel suo valore complessivo, risponderà comunque l'Appaltatore medesimo;
- l'operatività o meno delle coperture assicurative sopra richiamate non esonera l'Appaltatore dalle responsabilità di qualunque genere si su di esso incumbenti.

**ART. 10 – INADEMPIMENTI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

10.1. In caso di inadempienze gravi, ovvero ripetute, il Committente avrà la facoltà di risolvere il contratto, previa notificazione scritta all'Appaltatore, con tutte le conseguenze di legge. La risoluzione del contratto per gravi inadempienze, fa sorgere a favore del Committente il diritto di affidare il servizio ad altra ditta. Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dal Committente. In ognuna delle ipotesi previste il Committente non compenserà le prestazioni non eseguite, ovvero non esattamente eseguite, salvo il suo diritto al risarcimento dei maggiori danni.

10.2. Le parti convengono che, oltre a quanto previsto dall'art. 1453 c.c. per l'inadempimento delle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per la risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c.:

- a) apertura di procedura concorsuale a carico dell'Appaltatore, con conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'Appaltatore;
- b) messa in liquidazione o cessione dell'attività dell'Appaltatore, ovvero cessione dell'Azienda in caso di mancata ottemperanza alle prescrizioni di cui all'art. 116, D.Lgs. n. 163/06 e s.m.i.;
- c) salvo che per forza maggiore, sospensione o abbandono o mancata effettuazione dei servizi appaltati da parte del personale addetto;
- d) reiterate situazioni di mancato rispetto delle modalità di esecuzione contrattuali o reiterate irregolarità o inadempimenti nell'esecuzione del servizio;
- e) reiterate e gravi violazioni delle norme di legge, regolamento e delle clausole contrattuali, tali da compromettere la qualità, la regolarità e la continuità del servizio;
- f) mancata reintegrazione del deposito cauzionale;
- g) impiego di personale non dipendente dall'Appaltatore o di un numero di addetti inferiore a quanto previsto, ovvero ancora di personale non in possesso di idonei requisiti per la prestazione del servizio;
- h) inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi;
- i) interruzione non motivata del servizio;
- j) subappalto, al di fuori dei casi espressamente consentiti dalla legislazione vigente;
- k) cessione del contratto a terzi;
- l) ripetuta inadempienza accertata delle norme di sicurezza sul lavoro e prevenzione degli infortuni;
- m) ulteriore inadempienza dell'Appaltatore dopo la comminazione di n. 3 penalità di cui agli art. 7 e 8, per lo stesso tipo di infrazione;

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

- n) inadempimento alle disposizioni del Committente riguardanti i tempi di esecuzione dei servizi, nonché l'eliminazione di vizi ed irregolarità;
- o) frode nell'adempimento degli obblighi contrattuali;
- p) qualora l'Appaltatore non risulti possedere i requisiti richiesti ai fini della partecipazione alla gara;
- q) qualora l'Appaltatore non sia in grado di provare, in qualsiasi momento, la copertura assicurativa di cui al precedente art. 9;
- r) qualora il personale adibito al servizio ovvero l'Appaltatore mantenga un contegno abituale scorretto verso gli utenti ed ogni altro soggetto con il quale entri in contatto in occasione dell'esecuzione del servizio;
- s) altri casi indicati nel presente capitolato.

10.3. Ove si verificano deficienze e inadempimenti tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio, il Committente può provvedere d'ufficio ad assicurare direttamente, a spese dell'Appaltatore, il regolare funzionamento del servizio.

10.4. Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto per le motivazioni sopra riportate, l'Appaltatore, oltre alla immediata perdita della cauzione a titolo di penale, sarà tenuto al rigoroso risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti, ed alla corresponsione delle maggiori spese che il Committente debba sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

10.5. Il Committente si riserva la facoltà, in caso di fallimento dell'esecutore o risoluzione del contratto per grave inadempimento dell'esecutore, di avvalersi per il completamento del servizio delle previsioni di cui all'art. 140 D.Lgs. n. 163/06 e s.m.i.

10.6. L'esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili o penali dell'Appaltatore, per il fatto che ha determinato la risoluzione.

#### ART. 11 – RECESSO

11.1 Il Committente può recedere dal contratto nei seguenti casi non imputabili all'Appaltatore:

- per motivi di pubblico interesse;
- in qualsiasi momento dell'esecuzione, avvalendosi delle facoltà concesse dal Codice Civile ed in particolare dell'art. 1464 c.c.

11.2. L'Appaltatore è tenuto all'accettazione in qualsiasi momento del recesso unilaterale dal contratto, salvo l'obbligo del preavviso di almeno 30 giorni naturali e consecutivi, qualora il Committente intenda provvedere diversamente in merito all'esecuzione, totale o parziale, del servizio assegnato.

11.3. Il Committente è in ogni caso esonerata dalla corresponsione di qualsiasi indennizzo o risarcimento.

11.4. L'Appaltatore può richiedere il recesso dal contratto in caso di impossibilità ad eseguire la prestazione per causa non imputabile allo stesso secondo le disposizioni del codice civile (artt. 1218, 1256, 1463 c.c.).

#### ART. 12 – ONERI PER IL PERSONALE

12.1. L'Appaltatore si impegna ad osservare le norme contenute nei vigenti contratti collettivi di lavoro. In caso di inottemperanza accertata dall'autorità competente, il Committente procederà

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

alla sospensione dei pagamenti, fino a quando l'autorità stessa non ne avrà accertato l'adempimento.

Nel caso di cooperative sociali e/o di produzione e lavoro, l'Appaltatore dovrà obbligarsi anche per i soci lavoratori al rispetto dei minimi contrattuali e di ogni altro obbligo contributivo in materia previdenziale, assistenziale, assicurativa, anche in caso di diverse disposizioni nei regolamenti interni delle cooperative.

12.2. L'Appaltatore deve osservare gli obblighi normativi in materia di assicurazioni antinfortunistiche, assistenziali, previdenziali. E' inoltre obbligato a far osservare al personale le norme antinfortunistiche e a dotarlo di quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle norme vigenti.

12.3. All'inizio della gestione, l'Appaltatore dovrà comunicare al Committente il nominativo del Responsabile di cui al D.Lgs. n. 81/08 in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, del medico competente e dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS). E' obbligatorio che tutto il personale impiegato abbia ricevuto formazione ai sensi della legge sopra citata.

12.4. Ove possibile, l'Appaltatore si avvarrà di un gruppo costante di persone di comprovata moralità e adeguata professionalità. L'Appaltatore dovrà garantire da parte degli addetti la massima riservatezza, nonché l'osservanza dell'obbligo di indossare una divisa con una tessera identificativa con foto, fornite dall'Appaltatore senza oneri per il Committente. L'Appaltatore inoltre si impegna a dotare ogni proprio dipendente delle norme di comportamento previste dal presente capitolato ed a inviare al Committente certificazione firmata da ogni singolo dipendente di presa visione delle suddette norme.

12.5. L'elenco nominativo del personale, con l'indicazione di qualifica e mansioni, del titolo di studio, la copia dell'attestato di partecipazione ai corsi antincendio e pronto soccorso e la fotocopia di un documento d'identità (con allegato il consenso al trattamento dei dati personali) dovrà essere fornito al Committente e mantenuto aggiornato ad ogni variazione di personale e comunque con cadenza non superiore ai tre mesi. A proprio insindacabile giudizio il Committente potrà ricusare il personale che riterrà non adatto o non adeguatamente formato per le mansioni affidate.

12.6. L'Appaltatore si impegna a garantire che ogni nuovo operatore sia fornito di esperienza lavorativa documentata in settore analogo e che, in assenza, svolga un tirocinio lavorativo di 15 giorni con oneri di qualsiasi natura (retributiva, contributiva, assicurativa, previdenziale) a carico della ditta medesima; i giorni di tirocinio saranno 20 per i referenti di museo. Per le giornate di tirocinio non potrà essere richiesto alcun corrispettivo al Committente. L'inizio e la fine del tirocinio e il nominativo dei nuovi addetti dovranno essere comunicati al Committente pena l'applicazione di una penale di € 500,00 (cinquecento/00).

12.7. É compito dell'Appaltatore fornire al personale formazione specifica in ordine alle sedi perché lo stesso sia a conoscenza della collocazione e del funzionamento del sistema antincendio, del sistema di chiusura e apertura delle porte, della ubicazione e del funzionamento degli interruttori di luce, acqua, etc. nonché delle disposizioni e delle procedure prescritte nel Piano di Emergenza, in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai locali.

12.8. La formazione ai sensi del D.Lgs. n. 81/08 è a carico dell'Appaltatore, il programma di formazione dovrà essere basato anche sulla specifica documentazione fornita dal Committente.

12.9. Il personale dovrà ricevere una formazione continua da parte dell'Appaltatore, con programmi condivisi con il Committente, sulle norme di comportamento nei musei e sulle

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

modalità di lavoro di chi opera in un servizio di *front-office* (in particolare per gli operatori di biglietteria, book-shop e CUP). Tale formazione dovrà essere documentata con apposita relazione trasmessa al Committente (recante dettaglio dei nominativi dei dipendenti, ore di lezione, programmi ed esiti dell'apprendimento). Organizzazione della frequenza dei corsi di formazione dovranno tenere conto del *turn-over* di personale (per evitare di immettere in servizio personale privo di formazione).

12.10 Il ricorso al turn-over del personale non potrà superare il 50% nell'arco della durata del presente appalto.

**ART. 13 – RAPPRESENTANZA DELL'APPALTATORE – IL REFERENTE**

13.1 Ai fini della regolare esecuzione del contratto, l'Appaltatore, prima dell'inizio dello svolgimento del servizio, deve nominare un Referente, Coordinatore responsabile del servizio, sempre rintracciabile attraverso la rete di telefonia fissa, mobile e a mezzo e-mail, incaricato di dirigere, coordinare e controllare l'attività del personale addetto al servizio e al fine di attivare ogni supporto tecnico e informativo.

13.2. In caso di emergenze, il Referente dovrà essere in grado di intervenire personalmente, anche con la propria presenza sul posto.

13.3. Il Committente si rivolgerà direttamente a tale Referente per ogni problema che dovesse sorgere durante l'espletamento del servizio. Tutte le comunicazioni formali tra Appaltatore e Committente saranno poste in essere per mezzo del Referente e si intenderanno come validamente effettuate ai sensi e per gli effetti di legge.

13.4. Quanto sarà dichiarato e sottoscritto dal Referente, sarà considerato dal Committente dichiarato e sottoscritto in nome e per conto dell'Appaltatore.

13.5. In caso di impedimento del Referente, l'Appaltatore dovrà darne tempestivamente notizia al Responsabile della corretta esecuzione del contratto, indicando contestualmente il nominativo del sostituto.

13.6. Il Referente si impegna a:

- comunicare al Committente con quindici giorni di anticipo l'organizzazione mensile ordinaria dei vari servizi (sorveglianza spazi museali, postazioni biglietteria-bookshop, custodia, pulizie), i nominativi degli addetti e gli orari di servizio;
- comunicare tempestivamente ogni eventuale variazione di cui vi sia necessità nella organizzazione mensile, motivandone le ragioni;
- informare tempestivamente il Committente, di eventuali sospensioni del servizio determinate da cause di forza maggiore (scioperi, calamità naturali, etc.), così da consentire, in ogni caso, la preventiva comunicazione agli utenti, garantendo comunque i servizi minimi come le attività didattiche prenotate dalle scuole;
- informare tempestivamente il Committente di anomalie occorse durante l'espletamento dei servizi;
- procedere all'immediata sostituzione del personale che risultasse assente per qualsiasi motivo (entro e non oltre le 24 ore), impegnandosi a sostituire tempestivamente anche il personale che, ad insindacabile giudizio del Committente e su richiesta scritta, si sia dimostrato non idoneo ad un corretto svolgimento dei compiti assegnati;
- garantire continuità nello svolgimento dei servizi, evitando cambiamenti e sostituzioni se non nei casi previsti dalla legge e assicurando il mantenimento nel tempo del maggior numero possibile di addetti che si siano rivelati idonei ed efficienti;

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

- far rispettare le modalità di tenuta delle chiavi (copie, consegne, depositi, vidimazioni, etc.) così come definite dal Committente;
- trasmettere all'Appaltatore una relazione trimestrale sull'andamento dei servizi oggetto del presente capitolato speciale d'appalto.

ART. 14 – RESPONSABILE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

14.1. Il Responsabile dell'esecuzione del contratto verrà comunicato al momento della stipula del contratto.

14.2. Il Responsabile dell'esecuzione del contratto opera autonomamente o supportato da altri soggetti interni o esterni al Committente.

14.3. Il Responsabile comunica all'Appaltatore ogni dato relativo all'esecuzione del servizio, sovrintende e vigila sull'osservanza delle prescrizioni contrattuali, adottando le misure coercitive eventualmente necessarie, compresa l'applicazione delle penali.

14.4. Il Responsabile dell'esecuzione del contratto è il referente dell'Appaltatore per ogni questione relativa alla gestione del servizio. Egli, inoltre rilascia, su richiesta dell'Appaltatore, l'attestazione degli stati di avanzamento del servizio, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 113, comma 3, D.Lgs. n. 163/06 e s.m.i..

ART. 15 – SUBAPPALTO E DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

15.1 L'Appaltatore è tenuto ad eseguire in proprio il servizio oggetto dell'appalto.

15.2. La cessione totale o parziale del contratto è nulla di diritto, salvo quanto previsto dall'art. 116, D.Lgs. 163/06 e s.m.i.. E' ammessa la cessione dei crediti derivanti dall'avvenuta esecuzione del servizio previa autorizzazione del Committente.

15.3. Gli affidamenti in subappalto o in cottimo sono disciplinati dall'art. 118, D.Lgs. n. 163/06 e s.m.i., alla cui integrale applicazione si fa rinvio, fermo restando quanto precisato nel presente articolo.

15.4. L'affidamento in subappalto o in cottimo non può essere effettuato qualora l'Appaltatore, in sede di offerta, non abbia indicato le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo, fermo restando il limite del 30% dell'appalto.

15.5. L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.

15.6. In caso d'inottemperanza alle prescrizioni di cui all'art. 118, D.Lgs. n. 163/06 e al presente articolo, il Committente si riserva la facoltà di applicare eventuali sanzioni, compresa la risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento del danno.

15.7. Tutte le disposizioni del presente capitolato in merito alla tutela dei lavoratori si applicano anche nei confronti del/i subappaltatore/i.

15.8 Ai sensi della L. n. 136/10, il contratto di subappalto dovrà contenere specifiche previsioni in ordine al rispetto degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

ART. 15-bis – SOSPENSIONE, RIDUZIONE E INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

15 bis.1. L'Appaltatore dovrà garantire la continuità nello svolgimento del servizio anche in caso di motivato impedimento assumendosene tutti gli oneri. Eventuali pause di servizio devono trovare copertura attraverso postazioni aggiuntive a questo dedicate senza oneri aggiuntivi per il Committente. Il servizio viene richiesto "non stop".

15 bis.2. In caso di sciopero del personale dell'appaltatore o di interruzione del servizio per cause di forza maggiore tali da impedire l'effettuazione del servizio, la Committente dovrà essere avvisata dall'Appaltatore almeno quarantotto ore prima dell'inizio dello sciopero, pena l'applicazione delle penali previste all'art. 8 del capitolato speciale. Il corrispettivo verrà ridotto proporzionalmente.

15 bis.3. In ogni caso, considerato il carattere di interesse pubblico del servizio oggetto dell'appalto, l'Appaltatore è tenuto a garantire un servizio di emergenza in quei settori ritenuti essenziali.

ART. 16 – CONTROVERSIE

16.1. Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti contraenti per l'interpretazione e l'esecuzione del contratto è competente il Foro di Brescia.

16.2. E' esclusa la competenza arbitrale.

ART. 17 - SPESE ED ONERI FISCALI

17.1. Tutte le spese e gli oneri fiscali inerenti al contratto, comprese le imposte di bollo e di registrazione, sono a carico dell'Appaltatore.

ART. 18 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

18.1. L'Appaltatore è responsabile del trattamento dei dati personali della commissione dei quali venga eventualmente a conoscenza nel corso dell'esecuzione del presente contratto, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 196/03. Tali dati quindi potranno essere utilizzati esclusivamente per le finalità strettamente connesse all'esecuzione del presente contratto.

18.2. L'Appaltatore si impegna a comunicare al Committente i nominativi dei soggetti incaricati del trattamento dei dati personali prima della stipula del contratto.

ART. 19 - DISPOSIZIONI FINALI

19.1. L'Appaltatore si considera, all'atto dell'assunzione dei servizi, a perfetta conoscenza dell'ubicazione dei locali ed attrezzature su cui dovranno espletarsi i servizi specificati nel presente capitolato.

19.2. Il Committente, dal canto suo, notificherà all'Appaltatore tutte le deliberazioni, ordinanze ed altri provvedimenti che comportino variazioni alla situazione iniziale.

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

ART. 20 - DOMICILIO DELL'APPALTATORE

20.1. L'Appaltatore elegge, a tutti gli effetti del presente capitolato, domicilio in Brescia, entro 10 gg. dall'aggiudicazione, indicando un referente con recapito telefonico anche di telefonia mobile, disponibilità di segreteria telefonica e telefax.

20.2. Presso tale domicilio sono inviati tutti gli atti inerenti e conseguenti l'appalto del servizio in questione.

20.3. Ogni eventuale variazione di indirizzo deve essere comunicata al Committente con un preavviso di almeno 5 gg., mediante lettera raccomandata A/R.

ART. 21 - NORME OPERATIVE DI SICUREZZA

21.1. Il Committente promuove la cooperazione ed il coordinamento per la gestione della sicurezza durante le attività oggetto del presente appalto e in tale ambito fornirà all'Appaltatore copia della documentazione in suo possesso attinente alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro ove avrà esecuzione il presente appalto, ivi compreso il documento unico di valutazione dei cosiddetti rischi interferenziali (in seguito DUVRI). Il Committente si impegna inoltre a fornire qualsiasi ulteriore informazione successiva e/o integrativa ai predetti documenti di valutazione, così come previsto all'art. 26, comma 3, D.Lgs. n. 81/08 e s.m.i..

Il personale dell'Appaltatore in servizio dovrà fare proprio il Piano di Emergenza e, all'occasione, prestarsi con serietà alle prove di evacuazione.

Il personale in servizio dovrà essere in possesso dei requisiti di legge in materia di lotta antincendio.

Il Coordinatore delle emergenze previsto dal "Piano di emergenza ed evacuazione" è il referente di museo in turno.

21.2. L'indicazione dei costi della sicurezza per la riduzione/eliminazione dei rischi interferenziali riconosciuti all'Appaltatore per l'esecuzione del servizio oggetto del presente appalto tiene conto – a prescindere dall'offerta dell'impresa – degli oneri per la sicurezza che l'Appaltatore dovrà sostenere in osservanza a quanto contenuto nel suddetto DUVRI; detti oneri, stimati ed indicati dal Committente, non possono essere soggetti al ribasso.

21.3. Tutte le attività descritte nel presente capitolato – sia che comportino compresenza di personale operativo del Committente, sia che non la comportino – dovranno essere svolte dall'Appaltatore nel pieno rispetto delle vigenti norme di sicurezza ed igiene del lavoro, osservando altresì per le prime quanto specificato nel predetto documento di valutazione dei rischi interferenziali, che – anticipato ai concorrenti, in quanto da considerarsi specifica tecnica per l'esecuzione dell'appalto e restituito dagli stessi, in sede di presentazione dell'offerta, debitamente firmato in segno di presa visione e accettazione - verrà comunque allegato al contratto.

21.4. Il DUVRI dovrà essere allegato alla documentazione e sottoscritto in ogni sua parte per presa visione ed accettazione.

ART. 22 - RINVIO AD ALTRE NORME

22.1. Per quanto non previsto e specificato nel presente capitolato si applicano le disposizioni applicabili in materia contenute nella vigente normativa.



## **PARTE TECNICA**

### ART. 23 – SERVIZIO DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA MUSEI - REFERENTI DI MUSEO

23.1. Per ogni museo è richiesta la nomina di un referente per la gestione, l'organizzazione e il coordinamento in loco dei servizi prestati. L'Appaltatore deve altresì nominare dei sostituti per i turni di riposo del referente. L'elenco nominativo di referenti e sostituti è comunicato per iscritto al Committente. Il referente è la figura di riferimento per le attività che si svolgono e deve essere presente per tutto il periodo di apertura dei musei.

23.2. Il referente di museo ha il compito di coordinare lo svolgimento dei servizi museali oggetto dell'appalto, secondo le istruzioni impartite dal Committente, osservando quanto di seguito esposto a titolo esemplificativo e non esaustivo.

23.3. L'aggiudicatario, attraverso la figura del referente museale, nello svolgimento delle prestazioni fornite si impegna a rispettare integralmente le seguenti prescrizioni:

- attenta e pronta erogazione dei servizi agli utenti;
- assoluta riservatezza nell'uso delle informazioni e dei dati inerenti i servizi affidati;
- continuità dei servizi;
- qualità massima dei servizi erogati da personale adeguatamente formato e addestrato a svolgere le attività richieste;
- rispetto da parte del personale delle norme di comportamento richieste;
- sostituzione del personale assente per qualunque ragione in tempo utile;
- cura ed uso esclusivamente per motivi di servizio dei locali, delle attrezzature e dei materiali di consumo;
- assumere la responsabilità della sicurezza dei musei e degli utenti durante l'apertura al pubblico, essendo in possesso degli attestati di partecipazione a corsi di formazione in materia di sicurezza, antincendio e di primo soccorso previsti dalla legge;
- compiere primi interventi di urgenza in caso di anomalie;
- conoscere il funzionamento degli impianti e controllarne l'esecutività;
- effettuare o far effettuare eventuali operazioni di piccolo facchinaggio e riordino;
- assicurare il mantenimento delle condizioni di decoro negli ambienti museali e nei locali di servizio durante l'orario di apertura del museo;
- utilizzare e assicurarsi che tutti gli operatori in servizio sappiano usare le attrezzature predisposte per il superamento delle barriere architettoniche;
- segnalare le anomalie e le irregolarità dei sistemi informatici;
- sorveglianza sul regolare svolgimento delle pulizie;
- attivazione e regolazione degli impianti nelle sale (luce, riscaldamento);
- collaborazione con il Committente;
- collaborazione alla sorveglianza sulle attività di manutenzione e sullo stato di conservazione e di sicurezza dei musei, segnalando il verificarsi di problemi;
- utilizzo delle apparecchiature audiovisive della sala conferenze in occasione di convegni, proiezioni, etc.;
- accoglienza, gestione e comunicazione delle indicazioni necessarie a tecnici, fornitori, utenti che abbiano necessità specifiche di accedere ai musei secondo le indicazioni fornite dal Committente;
- sovraintendere, fatte salve le esigenze di sorveglianza, alla movimentazione delle seggiole e tavoli e predisposizione delle attrezzature per conferenze, concerti, proiezioni, matrimoni e altri eventi ospitati di consueto nei musei o negli spazi aperti di pertinenza;
- affrontare disservizi o altre emergenze rilevati dal personale di sorveglianza o biglietteria impegnandosi in prima persona a porvi rimedio, provvedendo in un secondo tempo, con la necessaria tempestività, a portarli a conoscenza del Committente;

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

- gestire il rinvenimento di oggetti smarriti nei luoghi di espletamento dei servizi, portando a conoscenza del Committente eventuali situazioni problematiche o di potenziale contestazione;
- far sì che tutto il personale in servizio mantenga il segreto d'ufficio su fatti e/o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento dei musei, dei quali abbia avuto notizia o sia venuto a conoscenza durante l'espletamento del servizio.

Resta inteso che il referente di museo durante gli spostamenti all'interno del sito sia sempre reperibile tramite cellulare aziendale e radio ricetrasmittente.

23.4. APERTURA E CHIUSURA - All'inizio e al termine del servizio il referente procede ad un'accurata identificazione delle opere esposte controllandone oltre al numero anche la posizione e lo stato di conservazione. Ogni anomalia deve essere immediatamente comunicata al Committente per iscritto a mezzo telefax al numero 030-2990267.

Al termine del servizio, d'intesa con il custode del museo, il referente procede ad un'accurata bonifica delle sale, controllando che nessun visitatore sia rimasto nelle gallerie, che le porte e le finestre siano chiuse, le tende abbassate e gli ambienti in ordine.

23.5. PERSONALE DI SALA - Il referente controlla che il numero degli addetti in servizio coincida con quello previsto dal capitolato e fa sottoscrivere a ciascuno l'apposita modulistica per la presenza. Compete al referente assegnare le postazioni, riorganizzare il servizio in caso di assenze impreviste e distribuire il personale in funzione di particolari esigenze del Committente.

Lo stesso verifica che il personale si attenga alle istruzioni ricevute e in particolare che rispetti l'orario di servizio, indossi la divisa assegnata e il tesserino di riconoscimento, utilizzi in modo conforme le ricetrasmittenti in dotazione e non abbandoni senza consenso le postazioni.

23.6. GESTIONE DEI VISITATORI - È compito del referente rispettare e far rispettare dai visitatori e dal personale le prescrizioni e i divieti esposti (allarmi, divieto di fumare, riprese fotografiche con flash etc.).

Il referente deve altresì gestire i sovraffollamenti e la presenza di elementi di disturbo, regolando il flusso secondo le istruzioni ricevute e verificando che i gruppi organizzati non pregiudichino i diritti dei singoli; garantire assistenza ai visitatori portatori di handicap.

Il referente raccoglie richieste e osservazioni dei visitatori e le comunica per iscritto al Committente

23.7. GUARDAROBA – Nelle sedi in cui è possibile, il referente deve organizzare il servizio di guardaroba e controllare all'ingresso che i visitatori depositino ombrelli o borse ingombranti.

23.8. GUASTI, MANUTENZIONI E RIFORNIMENTI - Il referente deve segnalare tempestivamente al Committente i guasti, le avarie, i danneggiamenti e ogni necessità di intervento manutentivo agli edifici e agli impianti, rilevate direttamente o dai sorveglianti di sala, così da garantire il costante controllo delle funzionalità. La segnalazione deve avvenire per iscritto al numero di telefono che verrà specificato con apposita comunicazione.

È sua cura inoltrare con congruo anticipo al Committente le richieste di rifornimento di materiale igienico-sanitario e di primo soccorso nonché di materiale promozionale da distribuire ai visitatori.

23.9. GESTIONE EMERGENZE – Il referente di ciascun museo deve conoscere le disposizioni e le procedure prescritte nel Piano di Emergenza e in particolare le modalità di evacuazione del pubblico.

Nei casi di emergenza, il referente richiede il pronto intervento degli enti deputati (Pronto Soccorso, Vigili del Fuoco, Polizia, Carabinieri), avvertendo il Committente. Per ogni emergenza dovrà essere redatta una relazione scritta sulle decisioni prese e sulle relative motivazioni.

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

23.10. MATERIALE PROMOZIONALE – Il referente dovrà monitorare le giacenze del materiale promozionale relativo ai musei e segnalare tempestivamente le esigenze di ristampa e di eventuali modifiche da apportare alla ristampa. Inoltre dovrà curare la distribuzione del materiale mancante a tutte le sedi museali e gli approvvigionamenti dei dispenser e verificare la validità temporale del materiale esposto.

23.11 AUDIOGUIDE – In caso di impiego di audioguide per i visitatori o sarà cura del referente gestire il servizio tramite operatore appositamente istruito alla gestione del medesimo, di comune accordo con il Committente.

La distribuzione delle audioguide avverrà secondo le seguenti modalità:

- incasso del corrispettivo per il noleggio dell'audioguida, se previsto;
- controllo del funzionamento dell'audioguida e della carica della batteria, eventualmente provvedendo alla ricarica;
- consegna dell'audioguida;
- ritiro del documento di riconoscimento;
- ritiro dell'audioguida e restituzione del documento;
- pulizia dell'audioguida.

23.12. La nomina del referente di museo e del suo sostituto, come la loro eventuale sostituzione, dovrà essere accettata preliminarmente dal Committente.

23.13. Il Committente potrà esigere, in qualsiasi momento, nell'interesse dei servizi e con motivate ragioni scritte, l'allontanamento e la sostituzione del referente di museo e del suo sostituto.

23.14 Il referente di museo e il suo sostituto dovranno essere sempre facilmente rintracciabili per ricevere eventuali disposizioni urgenti. Si richiede pertanto che per ogni sede museale senza costi aggiuntivi per il Committente un cellulare aziendale sia a disposizione del referente museale.

**ART. 24 - SERVIZIO DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA MUSEI - SORVEGLIANZA DI SALA**

24.1. L'Appaltante dovrà garantire che il personale impiegato possieda le seguenti caratteristiche: attitudine alle relazioni interpersonali, buone capacità espressive, tratti di cortesia e condotta decorosa.

24.2. Il servizio di sorveglianza delle sale espositive è prestato dall'Appaltatore negli orari specificati dalle schede tecniche allegate al presente capitolato. Il Committente ha la facoltà di modificare gli orari di apertura dei musei e/o di parti di essi.

Gli orari di inizio del servizio si intendono effettivi, sia nel servizio ordinario che straordinario. L'operatore si dovrà quindi presentare sul posto di lavoro per tempo.

Il servizio è stabilito senza interruzioni (pertanto le pause pranzo degli operatori in servizio vanno gestite a livello di organizzazione del lavoro e turnistica).

24.3. Senza oneri aggiuntivi per il Committente, l'Appaltatore doterà ciascun addetto alla sorveglianza di apparecchio ricetrasmittente, così da garantire il costante contatto radio con il referente di museo.

24.4. Nell'ambito delle postazioni assegnate, il personale di sala deve garantire il presidio delle aree espositive, sorvegliando che i visitatori, singoli o in gruppo, rispettino le prescrizioni e i divieti esposti, mantengano un comportamento consono e non arrechino danno alle opere d'arte ed ai locali espositivi.

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

Il servizio consiste nella sorveglianza degli spazi museali visitati dal pubblico, nel controllo delle opere, reperti e altro materiale esposto, nel vigilare che il comportamento dei visitatori sia corretto e tale da evitare pericoli di danneggiamento. Consiste altresì nella capacità di rispondere adeguatamente alle richieste dei visitatori, fornendo correttamente notizie generali sul museo. Nell'ambito del servizio, potranno essere richieste anche attività di supporto al Committente nella verifica e valutazione di criticità relative alla manutenzione, alla conservazione e alla sicurezza delle strutture.

Le prestazioni del servizio di guardasala e assistenza alla visita oggetto dell'appalto, da rendere in coerenza con le caratteristiche dei luoghi e dei servizi richiesti, consistono in:

- supporto alle attività di controllo degli accessi anche con l'uso di strumentazioni di sicurezza;
- effettuazione di un servizio di prima accoglienza per i visitatori con fornitura di informazioni generali sul museo e informazioni generali di carattere turistico;
- assistenza ai visitatori e attenzione alle loro esigenze;
- svolgimento di un controllo attivo e continuo sui visitatori per prevenire e scoraggiare comportamenti non corretti ed eventuali danneggiamenti;
- segnalazione di eventuali cambiamenti ambientali e dello stato di conservazione dei beni sia mobili che immobili;
- segnalazione di eventuali malfunzionamenti delle strumentazioni e degli impianti tecnici e, in generale, di ogni eventuale disservizio di carattere tecnico;
- collaborazione nel garantire il corretto funzionamento di tutti gli apparati finalizzati alla protezione delle opere d'arte e degli oggetti esposti al pubblico;
- controllo del rispetto delle norme per l'accesso ai musei e del rispetto della normativa in materia di sicurezza dei visitatori;
- verifica, tramite compilazione di report giornalieri, della presenza e della integrità del patrimonio esposto nei musei e degli apparati didattici museali;
- distribuzione di materiali informativi e promozionali.

24.5. Salvo quando sia richiesto o autorizzato dal referente, il personale non può abbandonare la postazione assegnata.

24.6. Secondo le istruzioni ricevute, il personale effettua le piccole manutenzioni necessarie all'utilizzo degli ambienti, controlla e riferisce sul regolare funzionamento degli impianti presenti nelle sale (luci, allarmi, servizi igienici, etc.).

24.7. In caso di situazione di emergenza o anomala o sospetta, compete al personale allertare tempestivamente il referente via radio per gli interventi del caso.

24.8. E' vietato l'uso del cellulare personale. Per necessità lavorative è a disposizione la ricetrasmittente e/o l'interfono. Non è consentito alzare la voce se non in caso di emergenza. Non è consentito l'ascolto della radio, della televisione o altro apparato, né l'esecuzione di lavori durante il servizio, compreso l'utilizzo di apparati informatici, ove presente, per uso personale. In assenza di pubblico, qualora ciò non contrasti con l'esecuzione di altri compiti assegnati, è consentita la lettura di libri e giornali. In presenza di pubblico la lettura va sospesa, libri e giornali riposti.

Ciascuno è tenuto a rispondere con cortesia alle domande dei visitatori, facendo però la massima attenzione a non fornire informazioni relative a funzionamento e consuetudini del museo che abbiano carattere di riservatezza e possano in qualche modo avvantaggiare l'opera di eventuali malintenzionati. È vietato accettare o richiedere, sotto qualsiasi forma, mance o compensi dai visitatori, fotografi, studiosi, etc. Non è consentito fungere da guida al pubblico o accompagnare estranei nei locali normalmente interdetti.

E' vietato conversare con i colleghi delle postazioni limitrofe e abbandonare la propria postazione.

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

24.9. L'Appaltatore deve garantire al Committente la presenza quotidiana tra i sorveglianti di almeno una figura in grado di assicurare correttamente il presidio della Sala conferenze, delle cosiddette "gallerie laterali" e della zona "catering" e in particolare:

- conoscere la procedura per allarmare e disallarmare le zone interessate;
- presidiare gli spazi durante l'allestimento e lo svolgimento dell'evento;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti in dotazione alla Sala conferenze;
- allarmare e chiudere a servizio terminato;
- predisporre l'apertura degli spazi per consentirne la pulizia prima o dopo l'evento.

ART. 25 - SERVIZIO DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA MUSEI - BOOKSHOP

25.1. In ciascuna sede museale e per l'intero orario di apertura, l'Appaltatore svolge, in nome e per conto del Committente, il servizio di vendita delle pubblicazioni e degli oggetti relativi ai musei.

25.2. Il servizio è reso tramite personale dotato di specifica preparazione, con conoscenza almeno della lingua inglese, in grado di curare la vendita, l'allestimento dei prodotti e conoscere il materiale esposto. L'addetto dovrà inoltre dedicarsi a tutte quelle operazioni necessarie alla cura dei materiali affidati come lo spolvero delle vetrine interne ed esterne del punto vendita e la gestione e pulizia del magazzino.

Il servizio deve essere svolto a regola d'arte per il raggiungimento del massimo beneficio per il cliente, il personale deve essere gentile e disponibile con i visitatori e tenere un atteggiamento propositivo adatto al ruolo di vendita.

Il personale impiegato dovrà essere adeguato, sia per numero che per qualifica, in modo da garantire la perfetta continuità e regolarità del servizio e dovrà essere in regola con le norme previdenziali ed assicurative. Il personale inoltre deve saper utilizzare le strumentazioni tecnologiche in uso (cassa, computer con programmi del pacchetto *office* e la posta elettronica).

Il servizio deve essere sempre assicurato nei giorni e negli orari di apertura del Museo, salvo diversa indicazione.

Il gestore del bookshop dovrà altresì soddisfare le seguenti esigenze:

- garantire la segnalazione dei titoli e della merce in esaurimento al fine di garantire l'efficace approvvigionamento degli stessi;
- verificare periodicamente il layout del punto vendita.

25.3. Il personale deve compilare correttamente tutta la documentazione necessaria, con particolare riguardo alle operazioni fiscali (tenuta del registro dei corrispettivi, gestione del registratore di cassa, fatturazione, emissione del documento di trasporto), alla registrazione, al controllo delle vendite, alla gestione e al rifornimento del magazzino.

25.4. I nominativi degli addetti alle vendite sono comunicati per iscritto al Committente.

25.5. L'Appaltatore è responsabile verso il Committente delle merci ricevute in consegna e di quanto incassato; delle eventuali discordanze fra gli introiti, le registrazioni contabili e la giacenza di magazzino risponderà l'Appaltatore. Le chiavi del magazzino di ciascun bookshop sono consegnate all'Appaltatore all'inizio del servizio.

25.6. Sarà cura dell'Appaltatore – con le annesse responsabilità relative ad eventuali rischi – organizzare il deposito dell'incasso del bookshop con frequenza mensile presso istituto bancario di riferimento.

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

25.7. Entro e non oltre il giorno 5 (non festivo) di ogni mese, i predetti incassi devono essere trasferiti al Committente mediante bonifico bancario. Contestualmente devono essere consegnati il resoconto del venduto, la documentazione fiscale e gli ordinativi dei materiali in esaurimento. Delle eventuali discordanze fra gli introiti e le registrazioni contabili, risponderà l'Appaltatore.

25.8. Alla fine dell'anno di gestione e in qualsiasi momento, su richiesta specifica del Committente, dovrà essere fatto l'inventario.

25.9. Eventuali variazioni del sistema di gestione saranno oggetto di formazione specifica del personale. L'appaltante si impegna a fornire i formatori, l'Appaltatore si impegna a mettere a disposizione il personale per il tempo necessario alla formazione senza oneri aggiuntivi per l'appaltante.

25.10 E' da considerarsi a carico dell'Appaltatore qualsiasi attrezzatura necessaria al controllo della validità delle banconote.

**ART. 26 - SERVIZIO DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA MUSEI - BIGLIETTERIA E INFORMAZIONI**

26.1. In ciascuna sede museale, l'Appaltatore svolge, in nome e per conto del Committente, il servizio di controllo degli accessi e di vendita dei biglietti d'ingresso e di informazione e accoglienza dei visitatori. Tutti gli altri servizi eventualmente connessi al servizio di biglietteria potranno essere oggetto di successive specifici accordi fra il Committente e l'Appaltatore.

26.2. Ai biglietti di ingresso potranno essere associati servizi erogati dal Committente (conferenze, mostre, laboratori, visite guidate, spettacoli ed eventi, etc.), così come servizi forniti e venduti da terzi in convenzione con il Committente.

Il personale addetto alla biglietteria deve essere a conoscenza dei prezzi, delle convenzioni e di tutti i servizi offerti dal sistema museale bresciano (visite guidate, didattica, visite esclusive, ristorazione, sala convegni, corsi, spettacoli, mostre, card museali, etc.) per rispondere al telefono e dare informazioni al pubblico.

Oltre all'uso corrente della lingua inglese, sono richiesti la conoscenza e l'uso del computer con programmi del pacchetto *office* e la posta elettronica, la capacità di compilare correttamente tutta la documentazione necessaria, con particolare riguardo alle operazioni fiscali (tenuta del registro dei corrispettivi, gestione del registratore di cassa, fatturazione) e alla rilevazione e al monitoraggio dei visitatori, secondo le istruzioni impartite dal Committente. E' assolutamente vietato dare informazioni a terzi sui dati di affluenza e sugli introiti.

Il personale impiegato dovrà garantire:

- possibilità di pagamento tramite bancomat e carta di credito (il fornitore deve tenere presenti ed eventualmente utilizzare/mantenere eventuali strumentazioni/contratti in essere già presenti nella configurazione attuale delle biglietterie, in accordo con le indicazioni del Committente);
- prenotazione e vendita di servizi annessi;
- su richiesta dei visitatori e dei clienti emettere l'estratto conto a fini fiscali per la vendita dei biglietti museali;
- tenuta dei dati relativi al numero dei biglietti venduti per tipologia, per serie numerica progressiva, per data, per fasce orarie di ciascun museo;
- l'accesso ai dati relativi al numero dei visitatori per ciascun museo al fine di monitorare costantemente l'evoluzione del flusso degli stessi;
- i report statistici, giornalieri, mensili e annuali sull'affluenza dei visitatori e degli incassi, suddivisi per categorie e tipologie dei titoli di accesso, nonché i dati specifici sull'affluenza del pubblico in occasione di singole iniziative, evidenziando percentualmente le variazioni rispetto al mese precedente ed allo stesso mese dell'anno precedente;
- l'attivazione di procedure automatiche di salvaguardia (back up);

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

- l'attivazione di procedure di arresto e riavvio del sistema;
- l'attivazione di procedure di trasferimento dei dati statistici e contabili a distanza;
- la verifica della capienza, della estensibilità e dei consumi della memoria del sistema con procedure di allarme in caso di saturazione;
- l'attivazione delle procedure da seguire in caso di disfunzione temporanea della rete;
- collaborazione a possibili attività di implementazione del sistema.

In caso di vendita di biglietti denominati Card, il personale dovrà attenersi alle procedure di vendita, incasso ed invio dati, che saranno condivise con il Committente. In questo caso, il personale utilizzerà opportuna strumentazione fornita dal Committente, in modo da gestire la corretta esecuzione delle suddette procedure in particolare per la rilevazione, inserimento e aggiornamento di dati e trasmissione ingressi.

26.3. I nominativi degli addetti alle biglietterie sono comunicati per iscritto al Committente. L'Appaltatore dovrà garantire che il personale impiegato possieda le seguenti caratteristiche:

- diploma di scuola media superiore;
- attitudine alle relazioni interpersonali, buone capacità espressive, tratti di cortesia e condotta decorosa;
- ottima conoscenza e padronanza di almeno una lingua straniera oltre l'italiano;
- capacità e affidabilità per le operazioni attinenti al maneggio valori;
- conoscenza della strumentazione e dei sistemi applicativi adottati.

26.4. Sarà cura dell'Appaltatore – con le annesse responsabilità relative ad eventuali rischi – organizzare il deposito dell'incasso della biglietteria con frequenza mensile presso istituto bancario di riferimento. Nessuna responsabilità e onere possono essere posti a carico del Committente per eventuali ammanchi, guasti o deterioramenti di materiali ed attrezzature dell'aggiudicatario (qualora ve ne siano).

26.5. Entro e non oltre il giorno 5 (non festivo) di ogni mese, i predetti incassi devono essere trasferiti al Committente mediante bonifico bancario. Contestualmente devono essere consegnati il resoconto del venduto, la documentazione fiscale, le statistiche relative alla tipologia di visitatori entrati al museo e gli ordinativi dei biglietti e dei materiali in esaurimento. Delle eventuali discordanze fra gli introiti e le registrazioni contabili, risponderà l'Appaltatore.

26.6. Compito del personale di biglietteria è quello di rispondere al numero del CUP quando questi non è in servizio attraverso l'ausilio del telefono cordless.

26.7. L'accesso ai dati, statistici e contabili, ed il trattamento dovranno essere conferiti, esclusivamente, su specifica autorizzazione del Committente.

26.8 E' da considerarsi a carico dell'Appaltatore qualsiasi attrezzatura necessaria al controllo della validità delle banconote.

**ART. 27 – SERVIZIO DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA MUSEI - CENTRO UNICO PRENOTAZIONI (CUP)**

27.1. Attraverso un numero telefonico dedicato e attivo presso il Museo di Santa Giulia, l'Appaltatore gestisce in forma unitaria la prenotazione dei laboratori didattici, delle visite guidate, degli ingressi dei gruppi per tutti i musei oggetto dell'appalto e la promozione e gestione delle card museali; gestisce inoltre le eventuali comunicazioni di variazioni sui servizi ai soggetti che hanno prenotazioni in corso (anche le disdette per i più svariati motivi).

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

27.2. È compito dell'addetto alle prenotazioni in Santa Giulia comunicare agli altri musei le date e le tipologie di visite prenotate. L'addetto dovrà rispondere al telefono, essere a conoscenza dei servizi offerti e dei prezzi, dare tutte le informazioni necessarie e raccogliere le prenotazioni secondo le procedure stabilite dal Committente, trasferire la prenotazione del servizio richiesto alle guide, al responsabile del servizio didattica o a chi di competenza e verificare il rispetto dei termini indicati per il pagamento e che gli importi corrispondano al servizio richiesto.

27.3. Entro e non oltre il giorno 5 di ogni mese, secondo le modalità concordate, deve essere trasferito al Committente il resoconto delle prenotazioni e delle prestazioni effettuate durante il mese precedente in formato elettronico.

27.4. La prenotazione delle visite esclusive nei musei e della Sala conferenze di Santa Giulia deve essere effettuata direttamente presso gli uffici di Fondazione Brescia Musei.

27.5. È facoltà del Committente richiedere, senza oneri aggiuntivi, l'estensione del servizio di prenotazione ad altre iniziative museali di volta in volta proposte (corsi, convegni, spettacoli, etc.).

**ART. 28 – SERVIZIO DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA MUSEI - SERVIZIO SOSTITUTIVO DI CUSTODIA**

28.1. L'Appaltatore fornirà a richiesta del Committente personale adeguatamente formato per la sostituzione dei custodi delle sedi museali, in caso di turni di riposo, ferie, malattie, eventi straordinari o altra causa di assenza del personale comunale a ciò incaricato.

28.2. Il sostituto custode riceverà all'ingresso in servizio le chiavi, i codici e le parole d'ordine per l'attivazione degli allarmi e il controllo degli accessi.

28.3. Competono al sostituto tutte le incombenze e le responsabilità del custode titolare, secondo le istruzioni ricevute dal Committente d'intesa con il Comune di Brescia.

28.4. L'elenco dei sostituti custodi è comunicato per iscritto al Committente.

28.5 Il dettaglio del servizio di custodia sostitutivo ordinario è specificato nelle schede dei musei.

**ART. 29 - SERVIZIO DI PULIZIA – REFERENTE PULIZIA**

29.1. L'Appaltatore dovrà impegnarsi ad effettuare i servizi con diligenza imprenditoriale, garantendo la pulizia di tutti i musei, fornendo agli utenti igiene ambientale di qualità elevata, secondo le modalità e le tempistiche indicate.

La gestione del servizio nelle diverse sedi saranno a carico del Referente, che mensilmente sarà tenuto a presentare un documento riepilogativo dei lavori svolti e del personale impiegato. L'Appaltatore assume a proprio carico ogni responsabilità civile derivante, ai sensi di legge, dall'espletamento dei servizi che le vengono affidati.

29.2. Per ogni museo è richiesta la nomina di un referente per la gestione, l'organizzazione e il coordinamento dei servizi di pulizia, secondo le istruzioni impartite dal Committente, osservando quanto di seguito esposto a titolo esemplificativo e non esaustivo. L'Appaltatore deve altresì nominare dei sostituti per i turni di riposo del referente. L'elenco nominativo di referenti e sostituti è comunicato per iscritto al Committente.



**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

29.3. Il referente controlla che il numero degli addetti in servizio coincida con quello previsto dal capitolato e fa sottoscrivere a ciascuno l'apposita modulistica per la presenza.

Compete al referente assegnare le postazioni, riorganizzare il servizio in caso di assenze impreviste e distribuire il personale in funzione di particolari esigenze del Committente.

Lo stesso verifica che il personale si attenga alle istruzioni ricevute e in particolare che rispetti l'orario di servizio, indossi la divisa assegnata e il tesserino di riconoscimento, e non abbandoni senza consenso le postazioni. È sua cura con congruo anticipo comunicare al referente del museo le richieste di rifornimento di materiale igienico-sanitario e controllare che tutti i bagni ne siano sempre forniti.

29.4. All'inizio di ogni mese, il referente consegna al Committente il piano analitico degli interventi ordinari di pulizia. Tale lista di controllo esemplificativa degli interventi di pulizia e non limitativa verrà utilizzata dal Committente per il controllo sull'operato dell'Appaltatore, come previsto dal presente capitolato.

29.5. Durante la validità del contratto, di comune accordo tra le parti e nel pieno rispetto delle procedure di rito, potranno essere apportate alle modalità di espletamento del servizio i perfezionamenti ritenuti necessari per il miglior svolgimento del servizio stesso. Le parti si riservano la facoltà di proporre, nel corso del rapporto contrattuale ogni miglioramento che si renda utile ed opportuno apportare al servizio.

Sarà inoltre possibile su indicazione del Committente rinunciare ad ore di espletamento del servizio al fine di utilizzare il monte ore risparmiato per eventuali lavori straordinari.

29.6. Metodologie impiegate. Saranno valutati i sistemi proposti che diano maggiore garanzia e saranno valutati i prodotti di pulizia utilizzati (con particolare attenzione nei confronti di prodotti rispettosi delle opere esposte in museo e dell'ambiente).

L'Appaltatore fornisce le schede tecniche e/o prospetti illustrativi dei prodotti utilizzati, con dichiarazione indicante le ditte produttrici dei prodotti di pulizia, le schede tossicologiche e di rischio dei prodotti/sostanze, la composizione chimico-fisica dei prodotti offerti, la copia di eventuali registrazioni o certificazioni, se previste, le specifiche sulle dotazioni di dispositivi di protezione individuale (D.P.I.) e dispositivi di protezione collettiva (D.P.C.) fornite ai propri dipendenti.

Sarà valutata la proposta di macchinari, strumenti ed attrezzature motorizzate che contribuiscano ad un risparmio dei tempi di lavoro.

Per le attrezzature dovrà essere rilasciata dichiarazione di conformità alle norme CEI ed eventualmente altre norme nazionali/internazionali, ufficialmente riconosciute, sulla sicurezza elettrica e meccanica, con le schede tecniche di installazione della strumentazione offerta, in lingua italiana; garanzia di adeguamento alla normativa tecnica ufficialmente in vigore durante il periodo di validità contrattuale per la strumentazione fornita; caratteristiche di alimentazione elettrica, assorbimento, predisposizione allacciamenti e dispersioni.

#### ART. 30 - SERVIZIO DI PULIZIA – SPECIFICHE TECNICHE

30.1. L'Appaltatore deve garantire le pulizie necessarie al mantenimento in perfetto stato di efficienza degli spazi e delle strutture di cui alle planimetrie allegate. Il servizio riguarderà la pulitura dei locali museali compresi i cortili, i corpi di guardia, le scale d'accesso, gli spazi comuni e i locali tecnici.

30.2. L'Appaltatore dovrà disporre di organizzazione propria e di attrezzatura autonoma. La ditta deve utilizzare solo prodotti, macchine ed attrezzature di comprovata validità ed affidabilità che

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

siano rispondenti alle norme di legge in materia e che risultino idonei e compatibili con i servizi richiesti e gli ambienti e le superfici trattate.

I prodotti impiegati, forniti dall'Appaltatore, dovranno essere rispondenti alle norme vigenti (biodegradabilità, dosaggi, assenza di tossicità e di corrosione, avvertenze di eventuale pericolosità, etc.). L'Appaltatore ha l'obbligo di fornire l'elenco dei prodotti perché ne siano verificate le caratteristiche dal Committente.

30.3. L'Appaltatore, con propria autonoma organizzazione e gestione, dovrà espletare secondo le periodicità indicate dalle schede tecniche allegate i seguenti servizi:

- pulizia giornaliera e periodica delle differenti aree, così come indicato nel capitolato;
- pulizia delle aree esterne dove e quando richiesto;
- raccolta differenziata di tutti i rifiuti prodotti e servizio di rotazione sacchi dove e quando richiesto;
- disinfestazione di tutte le aree secondo interventi programmati.
- garantire le condizioni igieniche dell'ambiente;
- mantenere integro l'aspetto estetico ambientale dei locali;
- salvaguardare le superfici sottoposte alla pulizia.

I trattamenti si basano, per quanto possibile sulla più larga meccanizzazione e sull'adozione di tecniche e di prodotti di alta qualità e resa, e vanno effettuati sotto il diretto controllo del responsabile e secondo le direttive fornite dal Committente.

30.4. Eventuali variazioni nelle modalità di esecuzione del servizio, negli orari concordati o nelle frequenze sopra descritte, dovranno essere concordate per iscritto. Si prevede la possibilità di spostare fra le sedi, oggetto del contratto, il personale delle pulizie a secondo delle esigenze.

30.5. Interventi straordinari su chiamata. Trattasi di interventi imprevedibili a carattere non continuativo od occasionale da eseguirsi nelle diverse sedi. Rientrano a titolo esemplificativo e non esaustivo le seguenti attività:

- pronta disponibilità di personale per interventi straordinari imprevedibili (esempio: raccolta acqua dovuta ad allagamenti interni, riassetto dopo la risoluzione di altri eventi imprevedibili);
- servizi di pulizia dopo lavori di tinteggiatura e muratura dei locali od in occasione di mostre ed altri eventi.

Questo tipo di interventi dovrà essere svolto immediatamente e le attività fornite sotto la presente fattispecie saranno liquidate sulla base di un costo orario.

In caso di eventi naturali, quali nevicate ed allagamenti, l'Appaltatore si impegna a mettere a disposizione personale e mezzi (pale, sale, etc.) idonei al ripristino delle condizioni necessarie per l'accesso dei visitatori dalla strada principale (di competenza del comune) agli ingressi dei musei.

30.6. Ove e quando possibile è richiesto che le pulizie vengano effettuate in orario di chiusura al pubblico.

#### ART. 31 - SERVIZIO DI TRASPORTO

31.1. È richiesto all'Appaltatore di assicurare il collegamento tra i vari Musei e gli uffici del Committente e il rifornimento dei magazzini ed ogni altra necessità di trasporto, mediante un operatore fornito di adeguato automezzo aziendale di servizio (compatibile con il tipo di trasporto richiesto nella singola fattispecie), dotato di adeguate coperture assicurative e in regola con la normativa vigente.

31.2. Inoltre l'appaltante prevede la possibilità di spostare un operatore per il collegamento a piedi fra musei e uffici (interni o esterni, PPTT, etc.) al fine di compiere piccole commissioni,

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

eventualmente con l'ausilio di un piccolo carrello. Operazioni di questo tipo, da fornire senza costi aggiuntivi, saranno espletati con gli operatori in servizio; i tempi di esecuzione saranno decisi in accordo con il referente del museo al fine di causare il minor disagio possibile alla normale sorveglianza museale.

ART. 32 – SERVIZI VARIABILI

32.1. In caso di mostre, eventi e comunque in tutti gli altri casi che dovessero richiedere una estensione di uno o più dei Servizi Ordinari in termini di impegno orario, il Committente invierà all'Appaltatore una formale richiesta di attivazione del servizio aggiuntivo almeno una settimana prima dell'evento.

32.2 La richiesta riporterà almeno:

- il tipo di servizio richiesto,
- l'edificio presso il quale deve essere prestato,
- le quantità aggiuntive richieste (monte ore aggiuntivo),
- l'importo presunto, determinato come definito nello specifico articolo del presente capitolato.

ART. 33 - GESTIONE SALA CONFERENZE SANTA GIULIA

Per l'assistenza alla Sala conferenze del Museo di Santa Giulia, verrà richiesta sorveglianza specifica di volta in volta si rendesse necessaria all'apertura della stessa.

Il personale richiesto in servizio deve essere dotato delle seguenti caratteristiche:

- attitudine alle relazioni interpersonali,
- buone capacità espressive,
- tratti di cortesia e condotta decorosa,
- attestato di partecipazione a corso di primo soccorso,
- ottima conoscenza e padronanza di almeno una lingua straniera oltre l'italiano,
- conoscere la procedura per allarmare e disallarmare le zone interessate;
- presidiare gli spazi durante l'allestimento e lo svolgimento dell'evento,
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti in dotazione alla Sala conferenze,
- predisporre l'apertura degli spazi per consentirne la pulizia prima o dopo l'evento,
- controllo del montacarichi per portatori di handicap in Sala Conferenze prima di ogni evento,
- predisposizione di tutti i servizi a supporto delle diverse iniziative;
- possibilità di vendita di volumi direttamente presso la Sala Conferenze attraverso cassa automatica o scontrini manuali,
- conoscenza del posizionamento della cassetta di primo soccorso.

La prestazione del servizio consiste nell'accoglienza del pubblico partecipante e dei conferenzieri, nell'utilizzo, durante le conferenze, degli impianti illuminotecnici, informatici ed audiovisivi nonché nel piccolo riordino e chiusura dell'ambiente al termine della manifestazione. Inoltre l'espletamento del servizio prevede le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti delle strumentazioni e degli impianti tecnici ed, in generale, di ogni eventuale disservizio di carattere tecnico.

Il personale in servizio presso la Sala conferenze dovrà invitare le persone in sala a prendere posto a sedere in prossimità dell'inizio dell'evento ed a tenere un tono di voce confacente la situazione.

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

ART. 34 – MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

34.1 I Servizi Ordinari principali e accessori, come definiti al precedente art.1 sono remunerati con canone onnicomprensivo variabile il cui importo complessivo è determinato come definito dal precedente art.2.

34.2 I Servizi Variabili sono remunerati con corrispettivo a misura (tariffazione oraria) a consuntivo secondo il prezzo unitario offerto dall'Appaltatore in sede di gara per ogni singola tipologia di servizio.

34.3 Nel caso di servizio prestato in orario notturno (dopo le 22.00) e in giorni festivi, il prezzo unitario offerto verranno applicate le maggiorazioni stabilite dai CCNL di riferimento.

**ALLEGATI**

- A – Scheda tecnica dei servizi di sorveglianza e pulizia del Museo di Santa Giulia
- B – Scheda tecnica dei servizi di sorveglianza e pulizia del Musei del Castello
- C – Scheda tecnica dei servizi di pulizia di Palazzo Pallaveri
- D – Planimetrie e schema con relative metrature

ALLEGATO "A"

**MUSEO DI SANTA GIULIA**

**Brescia – via dei Musei 81/b – tel. 0302977833 – 0302977834 - fax 0302978222**

**ORARI DI APERTURA**

Viene fatta salva la possibilità di variazioni relative ad eventi espositivi temporanei sia per numero di postazioni in servizio, orari e giorni di apertura e frequenza degli interventi di pulizia.

**BIGLIETTERIA, BOOKSHOP, GUARDAROBA E SORVEGLIANZA**

Orario indicativo del Museo di S.Giulia. In qualsiasi momento l'Appaltatore può variare gli orari dei musei.

---

**Da 1-10 a 15-6**

Da martedì a domenica 9.30-17.30

Chiusura tutti i lunedì non festivi

Chiusura 24-25 dicembre

Chiusura 31 dicembre

1° gennaio apertura dalle ore 12.00

**Da 16-6 a 30-9**

Da martedì a domenica 10.30-19.00

Mercoledì apertura dalle 19.00 alle 22.00 solo in forma organizzata con visite guidate gratuite incluse nel prezzo del biglietto per gruppi prenotati (apertura parziale del museo, 3 addetti richiesti di cui un sostituto custode con funzioni di sorvegliante)

Chiusura tutti i lunedì non festivi

---

Referente del Museo	n.	1
Addetto alla biglietteria	n.	1
Addetti alla sorveglianza	n.	10
Addetto al book shop	n.	1

Addetti al CUP n. 2 (orari diversi e/o alternati)

- 1 persona da inizio a fine scuola: da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 16.00 e sabato dalle 10.00 alle 13.00
- Integrazione con 2^ persona da ottobre a maggio: da martedì a venerdì dalle 10.00 alle 14.00

Servizio sospeso nei giorni in cui non c'è scuola (per esempio per l'anno scolastico 2012-2013: 1-11, 8-12, 22/31-12, 1/6-1, carnevale, pausa pasquale, 25-4, 1-5, 2-6)

Addetti al guardaroba n. 1 (solo una parte dell'anno)

Servizio sospeso nei giorni in cui non c'è scuola (per esempio per l'anno scolastico 2012-2013: 1-11, 8-12, 22/31-12, 1/6-1, carnevale, pausa pasquale, 25-4, 1-5, 2-6)

Addetti al controllo accessi n. 1 (solo una parte dell'anno)

Servizio sospeso nei giorni in cui non c'è scuola (per esempio per l'anno scolastico 2012-2013: 1-11, 8-12, 22/31-12, 1/6-1, carnevale, pausa pasquale, 25-4, 1-5, 2-6)

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

Note sul personale:

- sezioni "Storia del Monastero" e "Protostoria", durante tutto l'anno apertura a orari alternati;
- postazione "controllo accessi": attivazione del tornello elettronico, presidio con operatore solo dall'1-10 al 15-6 dalle ore 9.30 alle 14.30 (per la gestione flussi in periodo scolastico); se necessario tali orari possono essere modificati o annullati con 7 giorni di preavviso in base alle necessità ed in funzione della fruizione del servizio;
- postazione "guardaroba": presidio con operatore solo dall'1-10 al 15-6 dalle ore 9.30 alle 14.30 (per la gestione flussi scolastici); se necessario tali orari possono essere modificati o annullati con 7 giorni di preavviso in base alle necessità ed in funzione della fruizione del servizio;
- la postazione "biglietteria" termina la vendita dei biglietti 30 minuti prima della chiusura del museo e fino alla chiusura del museo effettua le chiusure contabili;
- la postazione "bookshop" prende servizio e termina il servizio 30 minuti dopo l'orario di apertura e di chiusura del museo.

## **PULIZIA**

### **Attività periodiche**

#### **Attività quotidiane**

- Scopatura di tutti i pavimenti e delle scale e lavatura ove necessario;
- raccolta differenziata dei materiali di rifiuto anche particolari (materiale farmaceutico scaduto e/o materiale d'uso ufficio) con conseguente trasporto dei relativi sacchi nei punti di ritiro dedicati, in conformità alle disposizioni comunali in materia, raccolta di carta e di altri oggetti di rifiuto, svuotatura dei cestini;
- spolveratura di tutti i mobili, le suppellettili, le vetrine, porte e finestre e i vari arredi fino ad altezza d'uomo, con riguardo di togliere tutte le eventuali impronte sulle superfici lucide o a vetro;
- lavatura e disinfezione di tutti i servizi igienici, ivi compresi gli specchi, da effettuarsi prima dell'apertura al pubblico con il controllo della fornitura di carta igienica, asciugamani di carta e saponi (materiale fornito dal Committente su indicazione dei responsabili dei musei);
- eliminazione di macchie casuali su ogni tipo di pavimento;
- spolveratura corrimani;
- eliminazione eventuali ragnatele;
- pulizia della sala conferenze da effettuare secondo le necessità, in base all'uso.

#### **Attività settimanali:**

- Lavatura a fondo delle pareti nei servizi igienici;
- lavatura delle scale e degli ascensori;
- spolvero delle vetrine bookshop;
- lavatura dei pavimenti in piastrelle, marmo e parquet compresi quelli delle aree esterne;
- lavaggio vetri finestre;
- lavaggio e disinfezione con alcool dei telefoni;
- spolveratura esterna delle vetrine di esposizione;
- pulizia *control-room* (la cosiddetta "torretta") e relativo bagno servizio igienico;

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

- pulizia delle aule della didattica (lunedì-mercoledì-venerdì da ottobre a maggio e a richiesta nel periodo estivo) e passaggio di accesso alle aule dal chiostro;
- servizio di pulizia dei locali dei sostituti custodi.

**Attività mensili:**

- Spolverature su tutti gli armadi ed arredi vari al di sopra della portata d'uomo;
- lucidatura delle maniglie e dei pomi;
- spolveratura dei corpi illuminanti;
- pulizia viali del Viridarium;
- pulizia finestra su via Musei e pezzo di marciapiede prospiciente;
- scopatura aree esterne (chiostro S. Salvatore, chiostro di Santa Maria in Solario, chiostro rinascimentale, passatoia viridarium, portico di ingresso);
- varie ed eventuali.

**Attività trimestrali:**

- Pulitura delle porte, dei vetri, degli infissi e dei cancelli.

**Attività annuali:**

- Lavaggio delle tende mediante le modalità che verranno indicate dal Committente;
- trattamento pavimenti;
- lavaggio delle tende e delle tovaglie dell' Auditorium di Santa Giulia mediante le modalità che verranno indicate dal Committente;
- pulizia binari luci e faretto;
- pulizia vie di esodo da uscite di sicurezza;
- ceratura pavimento chiostro S.Salvatore (piano terra e primo piano).

**INGRESSI MUSEI E CANCELLI**

Verifica e pulizia, se necessaria, dell'area prospiciente l'ingresso del museo.

**Attività saltuarie a richiesta in caso di mostre temporanee**

Estensione dei servizi quotidiani alle aree del primo piano del Museo e particolare attenzione ai bagni.

**Custodia S.Giulia**

Servizio di sostituzione del custode comunale

Riposo settimanale (venerdì dalle 7.50 alle 7.50 del giorno successivo)	24 ore
Riposo mensile (2^ domenica del mese 8.00-20.00)	12 ore
Sostituzione ferie	24 ore 32 giorni/anno

Fondazione Brescia Musei  
Gara servizi museali 2012  
CAPITOLATO

ALLEGATO "B"

**MUSEI DEL CASTELLO**

**MUSEO DELLE ARMI**

Brescia – via del Castello n. 9 tel. 030293292

**MUSEO DEL RISORGIMENTO**

Brescia – via del Castello n. 9 tel. 03044176

**ORARI DI APERTURA**

Viene fatta salva la possibilità di variazioni relative ad eventi espositivi temporanei sia per numero di postazioni in servizio, orari e giorni di apertura e frequenza degli interventi di pulizia.  
Nei lunedì festivi sarà in vigore l'orario del periodo di riferimento.

**BIGLIETTERIA, BOOK SHOP, GUARDAROBA E SORVEGLIANZA**

Musei del Castello.

In qualsiasi momento l'Appaltatore può variare gli orari dei musei.

**Apertura al pubblico**

**Da 1-10 a 31-3**

Da martedì a domenica 12.00-16.00

Con la seguente organizzazione:

- entrata al Museo del Risorgimento alle ore 12.00 ed alle ore 14.00 (un referente con funzioni di biglietteria e 1 guardiasala che si sposta tra il Museo del Risorgimento e quello delle Armi) con visita della durata di 1 ora circa;
- trasferimento al Museo delle Armi i cui ingressi sono quindi alle ore 13.00 e alle ore 15.00 con un referente con funzioni di vendita al bookshop e un guardiasala con visita della durata di 1 ora circa.

Il custode apre il Museo del Risorgimento alle ore 12.00 e quello delle Armi alle ore 13.00.

Il custode chiude il Museo del Risorgimento alle ore 15.00 e quello delle Armi alle ore 16.00.

Chiusura tutti i lunedì non festivi

Chiusura 24-25 dicembre

Chiusura 31 dicembre

1° gennaio apertura dalle ore 12.00

Bigliettazione unica al Museo del Risorgimento

Book-shop al Museo delle Armi

**Da 1-4 a 30-9**

Ingresso non vincolato a fasce orarie con il seguente schema settimanale

*Martedì, mercoledì, venerdì, sabato e domenica*

Museo del Risorgimento 15.30-19.30

Museo delle Armi 15.45-19.45

*Giovedì*



**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

Museo del Risorgimento 15.30-19.30

Museo delle Armi 15.45-19.45. Il Museo delle Armi viene chiuso dal custode alle 19.45 e riaperto dal sostituto custode per le visite guidate alle ore 20.30.

*Apertura con visite guidate gratuite comprese nel prezzo del biglietto (con 2 operatori di cui un sostituto custode) - Museo del Risorgimento inizio visita ore 19.30 con durata di circa 1 ora, trasferimento al Museo delle Armi con inizio visita alle ore 20.30, termine visita alle ore 21.30.*

Chiusura tutti i lunedì non festivi (lunedì festivi apertura 15.30-19.00)

Museo del Risorgimento

Addetto alla biglietteria /sorvegliante/referente	n.	1
Addetti alla sorveglianza	n.	1

Museo delle Armi

Addetto al bookshop/sorvegliante/referente	n.	1
Addetti alla sorveglianza	n.	3

**Apertura scuole**

Se necessario tali orari posso essere modificati o annullati con 7 giorni di preavviso in base alle necessità ed in funzione della fruizione del servizio.

Da 1-10 a fine anno scolastico

- **Museo del Risorgimento**  
 Apertura da martedì a giovedì 9.30-12.30  
 Fasce orarie 9.30-11.00 e 11.00-12.30
- **Museo delle Armi**  
 Apertura dal martedì a giovedì 9.45-12.45  
 Fasce orarie 9.45-11.15 e 11.15-12.45

La classe accede al Museo accompagnata dall'operatore dei Servizi educativi.

In servizio 1 guardiasala con funzioni biglietteria per il Museo del Risorgimento.

In servizio 1 guardiasala con funzioni di operatore bookshop per il Museo delle Armi.

La biglietteria al Museo del Risorgimento funge da biglietteria anche per il Museo delle Armi.

Il suddetto schema non è attivo nei giorni in cui non c'è scuola (per esempio per l'anno scolastico 2012-2013: 1-11, 8-12, 22/31-12, 1/6-1, carnevale, pausa pasquale, 25-4, 1-5, 2-6).

**Custodia Musei Castello**

Servizio di sostituzione del custode comunale

Riposo settimanale			
Orario invernale: sabato dalle 11.30 alle 16.30 • <i>apertura Musei 12.00-16.00</i>	5 ore	4 giorni/mese	6 mesi
Orario estivo: sabato dalle 15.00 alle 20.00 • <i>apertura Musei 15.30-19.45</i>	5 ore	4 giorni/mese	6 mesi

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

Riposo mensile (3 <sup>^</sup> domenica del mese) Orario invernale: dalle 11.30 alle 16.30 • <i>apertura Musei 12.00-16.00</i>	5 ore	1 giorno/mese	6 mesi
Orario estivo: dalle 15.00 alle 20.00 • <i>apertura Musei 15.30-19.45</i>	5 ore	1 giorno/mese	6 mesi
Sostituzione ferie	11,5 ore	32 giorni/anno	

Il servizio viene espletato attraverso la gestione delle chiavi in deposito presso la *control room* di S.Giulia che resta a disposizione dei sostituti custodi che si recheranno ai Musei del Castello per la sostituzione del custode comunale.

Alle 8.00 di sabato la vigilanza notturna si reca ai musei del castello e prende in custodia le chiavi dal custode comunale e le riporterà alle 8.00 della domenica mattina (tranne la 3<sup>^</sup> domenica del mese - giorno di riposo mensile - quando le chiavi verranno trattenute dalla vigilanza notturna fino alle ore 20.00 della domenica).

L'Appaltatore, con il proprio sostituto custode, garantirà la copertura del servizio tutti i sabati in orario di apertura museale ritirando le chiavi presso la *control room* a Santa Giulia.

Da giugno a settembre il 1<sup>o</sup>, 3<sup>o</sup> e 5<sup>o</sup> sabato del mese in caso di matrimoni civili presso il Museo del Risorgimento, il Committente comunicherà l'eventuale necessità di un sostituto custode in orari diversi da quelli in cui è già in servizio. Tale servizio verrà aggiunto alla normale sostituzione e le chiavi saranno da ritirare presso la *control room* a Santa Giulia.

## **PULIZIA MUSEO DELLE ARMI**

### **Attività periodiche**

#### **Attività da effettuarsi due volte a settimana**

- Scopatura di tutti i pavimenti e delle scale e lavatura ove;
- raccolta differenziata dei materiali di rifiuto anche particolari (materiale farmaceutico scaduto e/o materiale d'uso ufficio) con conseguente trasporto dei relativi sacchi nei punti di ritiro preposti, in conformità alle disposizioni comunali in materia;
- spolveratura di tutti i mobili, le suppellettili, le vetrine, porte e finestre e i vari arredi fino ad altezza d'uomo, con riguardo di togliere tutte le eventuali impronte sulle superfici lucide o a vetro;
- eliminazione di macchie casuali su ogni tipo di pavimento;
- eliminazione eventuali ragnatele;
- pulizia della segnaletica turistica (di competenza del Committente) all'interno dell'area del Castello.

#### **Attività bimestrali**

- Lavaggio vetri finestre;

**Fondazione Brescia Musei**  
**Gara servizi museali 2012**  
**CAPITOLATO**

- spolvero delle vetrine e spazi espositivi bookshop.

**Attività annuali**

- Trattamento pavimenti;
- pulizia binari luci e faretti.

Verifica e pulizia, se necessaria, dell'area prospiciente l'ingresso del museo.

## **PULIZIA MUSEO DEL RISORGIMENTO**

**Attività periodiche**

**Attività da effettuarsi due volte a settimana:**

- Scopatura di tutti i pavimenti e delle scale e lavatura ove necessario;
- raccolta differenziata dei materiali di rifiuto anche particolari (materiale farmaceutico scaduto e/o materiale d'uso ufficio) con conseguente trasporto dei relativi sacchi nei punti di ritiro preposti, in conformità alle disposizioni comunali in materia;
- spolveratura di tutti i mobili, le suppellettili, le vetrine, porte e finestre e i vari arredi fino ad altezza d'uomo, con riguardo di togliere tutte le eventuali impronte sulle superfici lucide o a vetro;
- lavatura e disinfezione di tutti i servizi igienici, ivi compresi gli specchi, da effettuarsi prima dell'apertura al pubblico;
- eliminazione di macchie casuali su ogni tipo di pavimento;
- fornitura di carta igienica, asciugamani di carta e saponi per servizi igienici (materiale fornito dal Committente);
- eliminazione eventuali ragnatele.

**Attività bimestrali:**

- Lavatura a fondo delle pareti nei servizi igienici;
- lavatura delle scale e degli ascensori;
- lavaggio vetri finestre;
- spolvero delle vetrine e spazi espositivi bookshop.

**Attività annuali:**

- Trattamento pavimenti;
- pulizia binari luci e faretti.

Verifica e pulizia, se necessaria, dell'area prospiciente l'ingresso del museo.

ALLEGATO "C"

**PALAZZO PALLAVERI**  
Brescia – via Musei, n. 55 – tel. 0302400640

## **PULIZIA**

### **Attività bisettimanali (mercoledì e venerdì):**

- Pulizia degli uffici, dei bagni, delle zone di passaggio e degli spazi esterni e raccolta differenziata dei rifiuti anche particolari (materiale farmaceutico scaduto e/o materiale d'uso ufficio).

### **Attività trimestrali:**

- Pulizia vetri.

### **Attività annuali:**

- Trattamento pavimenti;
- pulizia sistema di illuminazione.

### **Attività speciali:**

- Verifica dello stato del "decumano massimo" su via Musei e raccolta di cartacce e rifiuti vari quando necessario.

ALLEGATO "D"

**PLANIMETRIE E SCHEMA CON RELATIVE METRATURE**

VEDERE DOCUMENTO ALLEGATO A PARTE COMPOSTO DI N.12 PAGINE

**DICHIARAZIONE DA COMPILARE E SOTTOSCRIVERE**

**Il Legale rappresentante dell'Appaltatore \_\_\_\_\_,**  
**approva specificatamente, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e**  
**1342 del codice civile, le seguenti clausole: art. 1, art. 2, art. 3, art. 4,**  
**art. 5 art. 6, art. 7, art. 8, art. 9, art. 10, art. 11, art. 12, art. 13, art. 14,**  
**art. 15, art.15 bis, art. 16, art. 17, art. 18, art. 19, art. 20, art. 21, art.**  
**22, art. 23, art. 24, art. 25, art. 26, art. 27, art. 28, art. 29, art. 30, art.**  
**31, art. 32, art. 33, art.34, nonché gli allegati A, B, C, D.**

**Brescia, li \_\_\_\_\_**

**L'Appaltatore \_\_\_\_\_**