



COMUNE DI RAVENNA

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI BIBLIOTECARI, MUSEALI E CULTURALI DEL COMUNE DI RAVENNA E DELLE SUE ISTITUZIONI.

ART. 1 - OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento dei servizi bibliotecari, museali e culturali ai fini della sicurezza, della tutela e della efficiente e efficace fruizione dei beni bibliografici, documentari, artistici collocati nelle sedi bibliotecarie e museali e negli spazi espositivi, oltre al servizio di assistenza visitatori, servizio cassa /biglietteria e gestione book-shop in genere afferenti i Servizi del Comune di Ravenna e le Istituzioni culturali comunali.

I servizi in oggetto sono di supporto alla gestione comunale, a cui resta comunque in capo la parte direzionale.

Tali attività saranno svolte nel Comune di Ravenna presso le biblioteche e i luoghi museali di pertinenza:

- dell'Istituzione Biblioteca Classense nelle sedi: Complesso Classense, Biblioteche decentrate, Casa Farini, Casa Vignuzzi, Tomba e Museo Dantesco, nonché in ogni altra sede allestita, anche in via occasionale o temporanea, per le attività bibliotecarie, museali e di pubblico spettacolo promosse o organizzate dall'Istituzione Biblioteca Classense.
- dell'Istituzione Museo d'Arte della città di Ravenna nella sede denominata Loggetta Lombardesca (via di Roma 13) e, ove richiesto, per eventi particolari presso la sede di Santa Maria delle Croci (via Guaccimanni).
- del servizio bibliotecario presso Accademia di Belle Arti (via delle Industrie 76)
- del Servizio Turismo e attività culturali nelle proprie sedi di competenza.

Si precisa inoltre che la Fondazione Casa di Oriani, partecipata dal Comune stesso ed organismo di diritto pubblico ai sensi dell'art. 3 comma 26 Dlgs 163/2006, potrà avvalersi, nell'ambito della stessa procedura di appalto, di una opzione potestativa che consentirà alla Fondazione stessa di poter aderire all'offerta che risulterà dalla procedura stessa.

Il progetto di organizzazione dei servizi di cui all'oggetto dovrà essere redatto dalle ditte concorrenti tenendo presenti le indicazioni, i vincoli e le prescrizioni del presente capitolato.

L'appalto ha la durata di cinque anni a far data dall'effettivo inizio dell'esecuzione.

ART. 2 – SERVIZI

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento di servizi bibliotecari, museali e culturali presso diverse Istituzioni e Servizi del Comune. Di seguito la descrizione dettagliata delle attività richieste.

2.1. Servizi per attività bibliotecarie (da svolgersi nelle sedi dell'Istituzione Classense o presso altre biblioteche, compresa la biblioteca della Fondazione Casa Oriani, che in proposito, si riserva di esercitare un'opzione potestativa.)

L'oggetto del presente appalto è costituito da servizi propri della biblioteca, per cui il corrispettivo fatturato è esente da IVA, ai sensi e per gli effetti dell'art. 10, n. 22) del D.P.R. n. 633/1972 e successive modificazioni e integrazioni.

A - Servizi generali

Apertura, chiusura, cura e sorveglianza dei luoghi e delle sale in cui si svolgono le attività bibliotecarie

Il servizio include le seguenti attività:

- regolazione dell'affluenza del pubblico e controllo degli accessi, ai fini della sicurezza del pubblico. Gli addetti preposti a questi servizi devono essere specificamente addestrati e in possesso di idonea certificazione (attestato di formazione per addetto antincendio in attività a rischio di incendio medio ai sensi del D.M. 10/03/1998 di 8 ore e/o attestato di idoneità tecnica di cui all'art. 3 della Legge 28/11/1996 n. 609 rilasciato dai VV.FF. ove richiesto e di attestato di formazione per addetto al pronto soccorso ai sensi del D.M. 388/03 di 12 ore). Gli addetti, ogni qual volta in servizio, sono tenuti a verificare la funzionalità delle uscite e degli apparati di sicurezza, uniformando il proprio comportamento, in caso di emergenza, alle disposizioni del responsabile del servizio di sicurezza, nominato dall'Amministrazione. Il personale addetto costituisce parte integrante delle squadre antincendio, pronto soccorso ed evacuazione previste nel piano di emergenza di ogni sede interessata ed assume i compiti in esso indicati. Il personale deve uniformarsi alle disposizioni previste per tale servizio con riferimento alla tutela e alla sicurezza dei luoghi e degli spazi sedi di attività.
- sorveglianza dei locali sia per la sicurezza che per l'integrità delle opere esposte, accensione e spegnimento delle luci, attivazione eventuali attrezzature come ad esempio televisioni, videoregistratori, lettori, condizionatori, umidificatori ecc. (previa informazione da parte del collaboratore tecnico dell'Ente).
- comunicazione tempestiva ai responsabili competenti di ogni disfunzione degli impianti di sicurezza, idraulico, illuminotecnico e le situazioni di pericolo riscontrate nello svolgimento del proprio servizio.
- distribuzione di depliant, materiali informativi e pubblicitari e di altre pubblicazioni attinenti i servizi, se richiesto.
- controllo accessi, servizio di guardaroba ove allestito, eventuale accessoria vendita di pubblicazioni e di biglietti di ingresso ove istituiti.
- chiusura sale speciali.
- accompagnamento tecnici.
- individuazione responsabile della sicurezza, ove richiesto.

Distribuzione, riproduzione e cura del materiale bibliografico e archivistico.

Il servizio, da svolgersi a cura di personale in possesso dei requisiti richiesti al successivo art. 10, include le seguenti attività:

- organizzazione dei depositi librari, distribuzione al pubblico e relativa collocazione nei magazzini librari di materiale bibliografico, multimediale ed archivistico;
- controllo di collocazione e tenuta in ordine dei libri nelle sale di consultazione, nei magazzini librari e archivistici;
- riproduzione secondo leggi e regolamenti, timbratura, applicazione di etichette, copertine e di dispositivi anti-taccheggio mediante specifica strumentazione tecnica e informatica;
- registrazioni di carico e scarico prestiti mediante utilizzo del sistema informativo in uso.

B. Servizi bibliotecari – front office e back office

Il servizio include le seguenti attività:

- assistenza agli utenti nelle ricerche e nelle informazioni bibliografiche, al recupero dei documenti, alle procedure di prestito, prestito interbibliotecario, consultazione in sede, reference, uso e informazione sull'uso dei sistemi di ricerca, delle banche dati e dei cataloghi a disposizione dei servizi bibliotecari e museali;
- catalogazione descrittiva e semantica di documenti librari moderni e antichi per il trattamento sia di novità librarie sia di recupero retrospettivo di fondi storici.
- promozione alla lettura e attività connesse;
- funzionamento della prima accoglienza e prime informazioni sulla dislocazione dei servizi al pubblico, iscrizione degli utenti, prestito e restituzione dei documenti con il sistema informativo in uso;
- riscossione, qualora l'Ente stabilisca l'applicazione di tariffe a carico del pubblico, dei corrispettivi dovuti dagli utenti sulla base delle disposizioni impartite e delle procedure definite, anche ai fini fiscali, dall'Agente contabile incaricato dall'Ente appaltante, provvedendo al versamento allo stesso delle somme a tal fine ricevute e alla gestione di cassa e rendicontazione dei movimenti di incasso.

C. Servizio Biblioteca circolante

Il servizio include le seguenti attività:

- distribuzione al pubblico e assistenza agli utenti nelle ricerche e nelle informazioni bibliografiche, assicurando altresì le attività connesse alla gestione dei prestiti, nonché le attività proprie di promozione del servizio e attività relative al controllo e riordino del patrimonio librario e multimediale anche nelle sedi a magazzino. Il servizio comprende altresì le pulizie e la verifica delle manutenzioni necessarie come previsto per i mezzi di proprietà del comune.

Almeno uno degli operatori impegnati nel servizio deve essere in possesso di patente di tipo C, nonché delle certificazioni sulla sicurezza richieste per legge.

2.2. Servizi museali (da svolgersi presso le sedi di competenza dell'Istituzione Museo d'Arte della Città, dell'Istituzione Biblioteca Classense ed altre sedi museali)

D. Sorveglianza generica e museale

L'oggetto del presente appalto è costituito anche da prestazioni inerenti la visita di musei, gallerie, pinacoteche ecc., pertanto il servizio di sorveglianza, essendo attinente al servizio di visita, è esente da IVA, ai sensi e per gli effetti dell'art. 10, n. 22) del D.P.R. n. 633/1972 e successive modificazioni e integrazioni.

Il servizio include le seguenti attività:

- regolazione dell'affluenza del pubblico, provvedendo al controllo degli accessi, ai fini della sicurezza del pubblico per cui gli addetti devono essere specificamente addestrati e in possesso di idonea certificazione (attestato di formazione per addetto antincendio in attività a rischio di incendio medio ai sensi del D.M. 10/03/1998 di 8 ore e/o attestato di idoneità tecnica di cui all'art. 3 della Legge 28/11/1996 n. 609 rilasciato dai VV.FF. ove richiesto e di attestato di formazione per addetto al pronto soccorso ai sensi del D.M. 388/03 di 12 ore). Gli addetti, ogni qual volta in servizio, sono tenuti a verificare la funzionalità delle uscite e degli apparati di sicurezza, uniformando il proprio comportamento, in caso di emergenza, alle disposizioni del responsabile del servizio di sicurezza, nominato dall'Amministrazione. Il personale addetto costituisce parte integrante delle squadre antincendio, pronto soccorso ed evacuazione previste nei piani di emergenza ed assume i compiti in esso indicati. Il personale deve uniformarsi alle disposizioni previste per tale servizio con riferimento alla tutela e alla sicurezza dei luoghi e degli spazi sedi di attività;

- Servizio di assistenza al pubblico, sorveglianza delle sale espositive, sia per le collezioni permanenti che in occasione di mostre temporanee, per sorveglianza delle sale anche mediante l'ausilio di telecamere collegate ad un sistema di video-sorveglianza prevenendo, per quanto possibile, le azioni che possono causare danni di qualsiasi natura alle opere d'arte, arredi, impianti segnalando immediatamente situazioni problematiche alla Direzione.
- sorveglianza dei locali sia per la sicurezza che per l'integrità delle opere esposte, accensione delle luci (e spegnimento subito prima dell'orario di chiusura), attivazione eventuali attrezzature come ad esempio televisioni, videoregistratori, lettori, condizionatori, umidificatori ecc (previa informazione da parte del collaboratore tecnico del Museo);
- comunicazione tempestiva ai responsabili competenti di ogni disfunzione degli impianti di sicurezza, idraulico, illuminotecnico e delle situazioni di pericolo riscontrate nello svolgimento del proprio servizio;
- servizio di guardaroba, ove allestito e richiesto;
- distribuzione di depliant, materiali informativi e pubblicitari e di altre pubblicazioni attinenti i servizi, se richiesto;
- in occasione di mostre temporanee controllo delle sale espositive attraverso il sistema di video-sorveglianza.

Si richiede inoltre di:

- segnalare al proprio Responsabile/Coordinatore e/o alla Direzione qualsiasi problema connesso alla fruizione del pubblico negli spazi museali;
- non abbandonare, senza preavviso, la postazione assegnata, non ricevere visite, l'uso del telefono per motivi personali dovrà essere limitato a casi di comprovata necessità;
- non alzare la voce se non in caso di emergenza, non ascoltare apparecchi radiofonici e simili, non utilizzare telefoni cellulari, non leggere riviste o libri;
- scrivere sull'apposito registro i messaggi e le informazioni sia riguardanti l'evento in corso, sia notizie relative al servizio, in modo da agevolare l'inserimento del personale del turno successivo;
- fornire informazioni generali sull'esposizione in corso e sulle Collezioni permanenti;
- svolgere un controllo assiduo affinché i visitatori non entrino in contatto con le opere, gli arredi, i materiali esposti e non escano dai percorsi consentiti. Prevenire eventuali comportamenti scorretti e/o pericolosi da parte del pubblico;
- essere a conoscenza delle vie di fuga per poter gestire eventuali situazioni di pericolo.

E. Servizio reception, cassa/biglietteria, gestione book-shop presso il Museo d'Arte della città

L'oggetto del presente appalto comprende anche il servizio di biglietteria e book-shop presso il MAR; il servizio di biglietteria rientra tra i servizi esenti IVA (ai sensi dell'art. 10, n. 22 del D.P.R. 633/72) essendo servizio inerente la visita del Museo; mentre la gestione del book-shop non potendo essere considerata servizio inerente la visita, è da assoggettarsi all'IVA di legge.

L'Ufficio biglietteria e book-shop si compone di due casse:

- **biglietteria** per l'emissione del titolo di ingresso alla Collezione Permanente/Pinacoteca e alle mostre temporanee
- **book-shop** per la vendita, previa emissione di scontrino, di libri, gadget ecc.

Il servizio include le seguenti principali attività:

- prima assistenza dei visitatori e informazioni sul percorso espositivo (è richiesta la conoscenza della lingua inglese)
- emissione dei biglietti di ingresso (manuale durante l'apertura della sola Collezione permanente/Pinacoteca, automatizzato in caso di mostre temporanee)
- gestione della cassa;
- gestione del book-shop del Museo con vendita di libri, cataloghi, gadget ecc.
- gestione della contabilità, con versamento giornaliero degli incassi, rendicontazione dei movimenti effettuati, compilazione dei moduli giornalieri di resoconto degli incassi (verrà

effettuata apposita formazione sulle procedure e stampe da effettuare quotidianamente e sull'utilizzo del gestionale di biglietteria automatizzata e gestionale di vendita del book-shop e consegnato apposito manuale) all'Agente contabile dell'Ente appaltante.

Il personale che svolgerà i servizi sopradescritti dovrà essere inquadrato come segue:

livello	Tipologia di servizi
2^ livello operai	Servizi generali. Sorveglianza generica e museale (attività di cui alle lettere A e D)
3^ livello impiegati	Servizi bibliotecari – back office front office. Servizio di reception, cassa/biglietteria, gestione book-shop. Operatore bibliotecario per biblioteca circolante (attività di cui alle lettere B, E, C)
4^ livello operai	Autista per il Servizio biblioteca circolante (attività di cui alla lettera C)

Per ogni livello e tipologia di servizio al successivo art. 5 è precisata la corrispondente tariffa oraria posta a base di gara.

L'importo orario da corrispondere all'appaltatore, tenuto conto della tipologia di servizi sopra descritta, sarà quindi determinato dal ribasso percentuale offerto in sede di gara.

ART. 3 - RESPONSABILITA' E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

- a) L'impresa aggiudicataria dovrà garantire l'esecuzione dei servizi richiesti e di tutte le prestazioni accessorie che si rendessero necessarie per lo svolgimento del servizio appaltato e, con particolare riferimento al funzionamento dei dispositivi di sicurezza, dovrà impiegare personale debitamente autorizzato e abilitato e in possesso del patentino rilasciato dai VVFF per le specifiche attività. L'impresa aggiudicataria dovrà inoltre nominare le figure d'obbligo ai sensi e per gli effetti del D.Lgs 81/08 e dovranno essere designati preventivamente i lavoratori incaricati all'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave ed immediato, di salvataggio, di primo soccorso e comunque di gestione dell'emergenza e dei controlli di sicurezza mensili previsti.
- b) L'impresa aggiudicataria, allo scopo di perseguire la continuità e le condizioni di lavoro acquisite dal personale, in applicazione dell'art. 4 del CCNL Multiservizi, si impegna ad assumere a tempo indeterminato e con passaggio diretto, previa accettazione del personale stesso nel rispetto della corretta applicazione delle norme contrattuali nazionali e provinciali e delle disposizioni di legge in materia, il personale attualmente impiegato e già occupato nei servizi e nelle prestazioni oggetto del precedente appalto, applicando il CCNL Multiservizi, indipendentemente dalla natura giuridica della società e inquadrando il personale nei livelli contrattuali in funzione dei servizi prevalente che andranno ad eseguire, in applicazione dell'art. 10 del CCNL.
- c) L'impresa aggiudicataria, nella gestione del servizio non potrà applicare tariffe diverse da quelle previste o concedere sconti o gratuità sulle stesse se non su precisa indicazione della committenza.
- d) L'impresa aggiudicataria deve garantire le prestazioni relative al servizio appaltato e la presenza del personale previsto per la regolare esecuzione delle stesse, con l'obbligo di procedere all'immediata sostituzione degli addetti che risultassero assenti per qualsiasi motivo dandone tempestiva comunicazione alla committenza. L'impresa aggiudicataria dovrà inoltre provvedere alla tempestiva sostituzione degli addetti ritenuti dalla committenza non adatti ad un corretto svolgimento dei compiti assegnati. L'impresa aggiudicataria deve inoltre garantire, in caso di malattia, ferie o comunque assenza del personale dell'appaltante, la copertura del servizio negli orari di apertura richiesti entro 2 ore dalla chiamata da parte del responsabile dell'appaltante.

- e) L'impresa aggiudicataria è responsabile della piena osservanza delle condizioni deducibili dal presente capitolato e della corretta esecuzione delle disposizioni impartite dalla committenza.
- f) L'impresa aggiudicataria è responsabile verso l'Amministrazione del buon andamento dei servizi assunti, del corretto uso delle attrezzature e di tutto il materiale eventualmente avuto in consegna, dell'operato e della disciplina dei propri dipendenti.
- g) In caso di mancata prestazione delle attività comprese nell'appalto, l'Amministrazione ha facoltà di procedere, a spese dell'appaltatore, all'esecuzione d'ufficio, totale o parziale delle prestazioni non rese, allo scopo di assicurare la piena funzionalità degli spazi presso i quali i servizi vengono prestati, senza necessità di particolari formalità o procedure.
- h) Nella conduzione e gestione del servizio, l'impresa aggiudicataria dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele atti ad evitare danni alle persone, ai beni e alle cose in relazione alle peculiarità degli spazi interessati e delle attrezzature utilizzate per lo svolgimento dei servizi appaltati.
- i) Durante il periodo di affidamento del servizio, l'impresa aggiudicataria è direttamente responsabile di tutti i danni di qualsiasi natura, diretti e indiretti, arrecati a persone, cose, opere e materiali, sia dell'Amministrazione che di terzi, derivanti dal comportamento del personale adibito ai servizi appaltati, anche nel caso di danni provocati da negligenza o da una non corretta custodia. A tale scopo dovrà stipulare, consegnandone copia all'Amministrazione prima della sottoscrizione del contratto, una polizza assicurativa di responsabilità civile verso terzi e prestatori d'opera a copertura di tutti i danni che l'impresa aggiudicataria suoi collaboratori o persone di cui la stessa debba rispondere, possano provocare a terzi nello svolgimento delle attività descritte in capitolato, con un massimale per sinistro di € 5.000.000,00= (cinquemilioni di euro), prevedendo inoltre la responsabilità civile da incendio, con limite di almeno € 500.000,00= (cinquecentomila) per sinistro e per anno, nonché la garanzia per danni a cose custodite e non. Da detta polizza, valevole per tutta la durata dell'appalto, dovrà espressamente risultare che il Comune e le sue Istituzioni, i suoi beni ed il suo personale sono considerati terzi. In caso di danni provocati da dolo o colpa grave dell'aggiudicatario o di suoi dipendenti, l'Amministrazione si riserva il diritto di risolvere il contratto in danno dell'aggiudicatario.
- j) L'impresa aggiudicataria dovrà rispettare tutte le disposizioni relative alla tutela antinfortunistica del personale dipendente e, se cooperativa, anche dei soci, all'assicurazione degli operatori e alla previdenza sociale. Compete pertanto all'impresa aggiudicataria curare l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi e dai decreti relativi alla prevenzione ed assicurazione per infortuni sul lavoro, delle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità e vecchiaia, TBC ed altre malattie professionali e di ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire durante l'affidamento del servizio per la tutela dei lavoratori. L'impresa aggiudicataria dovrà essere in regola con tutte le disposizioni in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e in particolare con quanto previsto dal D. Lgs.09/04/2008 n. 81 e successive modifiche e integrazioni.
- k) Nell'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto, l'impresa aggiudicataria è obbligata ad attuare, nei confronti del personale dipendente e, se cooperativa, anche nei confronti dei soci, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal Contratto Collettivo nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/multiservizi - alla data di stipulazione del presente contratto - nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria e applicabile nella località, nonché a versare con la regolarità prevista dalle norme di settore i contributi di legge in materia previdenziale, assistenziale e assicurativa. Gli obblighi suddetti sussistono anche se il contraente non sia aderente alle associazioni di categoria stipulanti, ovvero se receda da esse, e permane anche dopo la scadenza dei contratti collettivi, fino al loro rinnovo. I diritti e le garanzie a tutela del lavoro devono in ogni caso essere garantiti ad ogni prestatore d'opera a qualunque titolo associato all'impresa contraente.

- l) Nel caso di violazione degli obblighi di cui alle lettere i), j) e k) segnalata formalmente dalle Amministrazioni o dagli Enti competenti in materia - anche su iniziativa delle organizzazioni sindacali – si provvederà a trattenere il 20% dei corrispettivi in pagamento, fino alla regolarizzazione della posizione, attestata dalle autorità suddette, senza che ciò consenta all'appaltatore di chiedere alcunché a titolo di danno o interessi sugli importi trattenuti. In caso di persistente inadempienza, l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il contratto con rivalsa dei danni subiti.
- m) L'impresa aggiudicataria dovrà utilizzare per l'espletamento del servizio un gruppo costante di persone di fiducia, di comprovata moralità e adeguata professionalità, con i requisiti minimi previsti nel successivo art. 10. L'elenco nominativo del personale, con l'indicazione della qualifica/profilo professionale e il livello dei lavoratori impiegati, del titolo di studio, di eventuali precedenti esperienze di lavoro in attività analoghe, con copia attestato di formazione per addetto antincendio in attività a rischio di incendio medio ai sensi del D.M. 10/03/1998 di 8 ore e/o attestato di idoneità tecnica di cui all'art. 3 della Legge 28/11/1996 n. 609 rilasciato dai VV.FF. (cd. alto rischio) (nel Progetto sono specificate le strutture che richiedono l'attestato "alto rischio") e di pronto soccorso sanitario e copia di un documento d'identità di ciascun dipendente dovrà essere fornito prima dell'inizio dei servizi appaltati. Allegata a questa documentazione dovrà essere inviata l'autorizzazione dei singoli dipendenti al trattamento dei dati personali. L'impresa aggiudicataria dovrà trasmettere la documentazione da cui si evince la regolare assunzione del personale alle dipendenze della stessa e precisamente posizione assicurativa e previdenziale di ciascun dipendente. Durante tutta la durata contrattuale l'impresa dovrà provvedere a mantenere costantemente aggiornati i predetti obblighi e le comunicazioni in caso di variazione o sostituzione, anche temporanea, del personale impiegato.

L'Amministrazione potrà ricusare il personale che a suo insindacabile giudizio riterrà non adatto. Nel caso di esercizio di tale facoltà l'aggiudicatario deve provvedere alla sostituzione delle persone non gradite entro e non oltre cinque giorni dal ricevimento della comunicazione scritta.

- n) L'impresa aggiudicataria è tenuta a comunicare tempestivamente la proclamazione di eventuali scioperi indetti per la categoria di appartenenza dei propri dipendenti. I servizi e le ore non effettuate a seguito degli scioperi dei dipendenti dell'impresa aggiudicataria verranno detratti dal computo mensile.
- o) L'impresa aggiudicataria dovrà garantire da parte degli addetti ai servizi la massima riservatezza, nonché l'osservanza dell'obbligo di indossare una divisa, fornita dall'impresa, per gli addetti alla sorveglianza museale e in occasione degli eventi pubblici ed appuntare su di essa, in evidenza, il cartellino di riconoscimento. Il cartellino di riconoscimento è obbligatorio per tutto il personale impiegato nei servizi.
- p) L'impresa aggiudicataria dovrà garantire che ogni operatore incaricato del servizio abbia svolto presso le strutture bibliotecarie e museali di riferimento almeno 10 gg. lavorativi di tirocinio per gli operatori addetti alle attività descritte all'art. 2 del presente capitolato d'onere. Per queste giornate formative, oltre a restare a carico della ditta stessa tutti gli oneri di qualsiasi natura (contributiva, assicurativa e previdenziale) dei tirocinanti, non potrà essere chiesto nessun corrispettivo all'appaltante. La comunicazione dell'inizio e della fine di ogni periodo di tirocinio per i nuovi operatori deve essere fornita per iscritto, con l'indicazione dei nominativi degli addetti e delle date di riferimento.
- q) L'impresa aggiudicataria dovrà nominare, all'interno del gruppo, un coordinatore/referente che fungerà da referente e che opererà in accordo con i responsabili delle singole Istituzioni/Servizi, provvedendo a coordinare tutti i servizi espletati.
- r) L'impresa aggiudicataria nell'espletamento del servizio di biblioteca circolante (bibliobus) risponderà di ogni eventuale infrazione al Codice della Strada.

ART. 4 - OBBLIGHI DELL'APPALTANTE E RAPPORTI CON L'AGGIUDICATARIO

L'appaltante si impegna a mettere in grado l'appaltatore di svolgere correttamente il servizio sopra specificato, collaborando a fornire tutti gli strumenti operativi di propria competenza.

I rapporti con la ditta aggiudicataria saranno tenuti :

- per l'Istituzione Biblioteca Classense: dai responsabili dei servizi bibliotecari e museali
- per l'Istituzione Museo d'Arte della città: dal Conservatore per le attività nella Collezione Permanente, dal Responsabile Ufficio Esposizioni temporanee per le mostre temporanee, dal Responsabile U.O. Gestione amministrativa per le attività di biglietteria- bookshop e reception.

L'appaltante potrà prevedere momenti formativi e/o di coordinamento su progetti speciali per il personale dell'impresa occupato nell'appalto, per un massimo di 20 ore all'anno che non saranno soggette a tariffa.

ART. 5 - ORE DI SERVIZIO PREVISTE E IMPORTO PREVISTO

Sulla base della previsione degli orari di apertura al pubblico delle sedi bibliotecarie e museali, il monte ore previsto per l'espletamento dei servizi di cui all'art. 2 del presente capitolato è così sintetizzabile:

	<i>Ore annuali previste</i>	<i>Tariffa oraria €/ora a base di gara</i>	<i>Spesa annua prevista</i>
ISTITUZIONE BIBLIOTECA CLASSENSE			
<u>A. Servizi Generali</u>	8.400	€ 18,00	€ 151.200,00
<u>B. Servizi bibliotecari - front office e back office</u>	15.000	€ 19,00	€ 285.000,00
<u>C. Biblioteca circolante, di cui:</u>			
Operatore Autista	1.300	€ 19,50	€ 25.350,00
Operatore Bibliotecario	1.300	€ 19,00	€ 24.700,00
Previsione annuale Biblioteca Classense	26.000		€ 486.250,00

ISTITUZIONE MUSEO D'ARTE	<i>Ore annuali previste</i>	<i>Tariffa oraria €/ora a base di gara</i>	<i>Spesa annua prevista</i>
<u>D. sorveglianza generica (esente IVA)</u>	4.700	€ 18,00	€ 84.600,00

<u>E. servizio biglietteria (esente IVA)</u>	800	€ 19,00	€ 15.200,00
<u>E. servizio book-shop (rilevante IVA)</u>	800	€ 19,00	€ 15.200,00
Previsione annuale Museo d'Arte	6.300		€ 115.000,00

ACCADEMIA DI BELLE ARTI	<i>Ore annuali previste</i>	<i>Tariffa oraria €/ora a base di gara</i>	<i>Spesa annua prevista</i>
<u>B. Servizi bibliotecari - front office e back office</u>	550	€ 19,00	€ 10.450,00

SERVIZIO TURISMO E ATTIVITÀ CULTURALI	<i>Ore annuali previste</i>	<i>Tariffa oraria €/ora a base di gara</i>	<i>Spesa annua prevista</i>
<u>D. sorveglianza generica</u>	900	€ 18,00	€ 16.200,00

FONDAZIONE CASA DI ORIANI	<i>Ore annuali previste</i>	<i>Tariffa oraria €/ora a base di gara</i>	<i>Spesa annua prevista</i>
<u>A. Servizi Generali</u>	1.700	€ 18,00	€ 30.600,00
<u>B. Servizi bibliotecari - front office e back office</u>	400	€ 19,00	€ 7.600,00
Previsione annuale Fondazione Casa di Oriani	2.100		€ 38.200,00

ART. 6 - VARIAZIONE DISPOSTE DALL'APPALTANTE

L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare a suo insindacabile giudizio gli orari di apertura delle strutture bibliotecarie, museali e culturali e di ridurre o di ampliare i servizi assegnati, comunque nella misura del 5° d'obbligo, dandone preventiva comunicazione scritta all'appaltatore.

In caso di riduzione, il corrispettivo dell'appalto subirà una proporzionale diminuzione a decorrere dalla data indicata nella relativa comunicazione. Nessuna indennità o rimborso sono dovuti per qualsiasi titolo a causa della riduzione del corrispettivo.

Ove vengano ordinati prestazioni di servizio in aumento, l'integrazione del corrispettivo sarà determinata in base alle ore effettivamente svolte e al compenso orario fissato.

ART. 7 - SUBAPPALTO

E' vietato all'appaltatore di subappaltare ad altri, totalmente o in parte, il servizio appaltato, sotto pena della perdita della cauzione e della risoluzione del contratto, salvo il risarcimento, a favore dell'Amministrazione, di eventuali ulteriori danni.

ART. 8 - CORRISPETTIVO

Il corrispettivo per i servizi espletati sarà determinato sulla base dei prezzi orari offerti, risultanti dall'esperimento della gara e l'importo spettante sarà commisurato alle ore effettivamente svolte. L'offerta economica si intende imm modificabile per tutta la durata dell'appalto.

Sono previste a carico dell'Ente le maggiorazioni orarie per:

- maneggio denaro: 3% retribuzione tabellare – art. 24 CCNL
- lavoro notturno (dalle 22:00 alle 06:00): 20% della retribuzione base – art. 38 CCNL punto 6)
- lavoro festivo: 50% della retribuzione base – art. 38 CCNL punto 5).

L'appaltatore si obbliga a presentare alle singole Istituzioni/Servizi alla chiusura di ciascun mese, il rendiconto analitico di tutte le attività svolte nel corso del mese di riferimento, indicando le ore effettivamente prestate nei servizi di competenza e il relativo prezzo orario aggiudicato, al fine di autorizzare l'emissione della relativa fattura. In allegato al rendiconto mensile l'appaltatore presenta la documentazione probatoria attestante la presenza oraria del personale in servizio, che deve coincidere con il rendiconto mensile. Qualora la direzione lo ritenesse necessario, potrà richiedere all'appaltatore l'integrazione della documentazione.

Ai sensi dell'art. 300 del DPR 207/2010, il direttore dell'esecuzione del contratto o suoi collaboratori svolgeranno le attività a lui assegnate dal medesimo decreto, compresa la verifica, di durata non superiore a 30 giorni dalla consegna del rendiconto mensile, volta ad accertare la corrispondenza del rendiconto mensile presentato dall'appaltatore con le risultanze di fatto e la conseguente fatturazione dei relativi corrispettivi. A tal fine, per le sedi di competenza del presente capitolato, possono essere nominati uno o più assistenti del direttore dell'esecuzione del contratto che provvederanno, ognuno per la propria competenza, al controllo di regolare esecuzione e conformità del servizio alle prescrizioni contrattuali.

A seguito del buon esito delle verifiche di conformità dei servizi effettuati nel mese di riferimento, l'impresa emetterà le fatture per i corrispettivi dovuti.

ART. 9 - PAGAMENTI E TRACCIABILITA'

Entro i successivi 45 giorni dalla data della verifica effettuata, secondo quanto previsto al precedente art. 8, con esito positivo da parte della stazione appaltante, si procederà alla liquidazione del credito a mezzo bonifico bancario, semprechè la fattura pervenga al soggetto committente entro tale data. Termine rientrante nei limiti di cui al comma 4 dell'art. 4 del D.lgs. 231/2002 e necessario per acquisire, ai fini della liquidazione, dagli enti competenti la documentazione per l'accertamento della regolarità contributiva dell'impresa.

In ogni caso la stazione appaltante non procederà al pagamento prima della positiva verifica dei servizi effettuati nell'ambito di ciascun mese.

Ciascuna fattura emessa mensilmente per i servizi eseguiti deve contenere il riferimento al contratto e deve essere intestata e spedita a:

- per l'Istituzione Biblioteca Classense: Istituzione Biblioteca Classense del Comune di Ravenna - via Baccarini, 3 - 48121 Ravenna – p.iva 00354730392.

- per l'Istituzione Museo d'Arte della città: Istituzione Museo d'Arte della città di Ravenna – via di Roma 13 – 48121 Ravenna – p.iva 00354730392
- per l'Accademia di belle Arti: Accademia di belle Arti del Comune di Ravenna - via delle Industrie,76 - 48122 Ravenna, p.iva 00354730392.
- per il Servizio Turismo e cultura via Ponte Marino 2 48121 Ravenna p.iva 00354730392

Dai corrispettivi in pagamento, saranno decurtate eventuali penali applicate con le modalità di cui al successivo art. 13.

Qualora l'impresa non sia in regola con il pagamento dei contributi previdenziali e assicurativi risultanti dal DURC, l'Amministrazione può bloccare il pagamento fino a quando l'impresa non abbia regolarmente versato agli Enti competenti quanto dovuto.

Le informazioni necessarie per procedere d'ufficio agli accertamenti di regolarità fiscale, previdenziale e contributiva, saranno fornite dall'impresa mediante apposita dichiarazione.

L'impresa assume espressamente tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136, impegnandosi, altresì, a comunicare all'Amministrazione gli estremi identificativi del conto corrente dedicato nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso.

L'impresa si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura – Uff. territoriale competente - della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subimpresa / subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Al fine di fornire data certa al ricevimento delle fatture, le stesse potranno pervenire alla casella di posta elettronica certificata del Comune

comune.ravenna@legalmail.it dalla casella di posta certificata del creditore con chiara indicazione del servizio comunale competente alla liquidazione. In caso di spedizione dall'indirizzo di posta elettronica NON certificata del creditore o con altri mezzi (posta ordinaria, fax ecc.) farà fede la data di acquisizione al protocollo generale dell'ente.

ART. 10 - PERSONALE E RAPPORTI DI LAVORO

Di seguito i requisiti minimi del personale impiegato per i servizi **bibliotecari**:

- Diploma di scuola media superiore con almeno 3 anni di esperienza nel settore, oppure Diploma di Laurea con almeno 1 anno di esperienza nel settore.
- conoscenza del software SOL (Sebina Open Library) certificata da un corso antecedente la data di presa servizio
- attestato di formazione per addetto antincendio in attività a rischio di incendio medio ai sensi del D.M. 10/03/1998 di 8 ore e/o attestato di idoneità tecnica di cui all'art. 3 della Legge 28/11/1996 n. 609 rilasciato dai VV.FF. ove richiesto
- attestazione di addetto al primo soccorso in corso di validità (aggiornamento triennale)
- conoscenza di almeno 1 lingua straniera (obbligatoriamente l'inglese)
- Aver effettuato un tirocinio di almeno 10 giorni lavorativi, per ogni singolo servizio

Rientrano in questa voce gli addetti ai seguenti servizi:

Tipologia
Servizi bibliotecari e Distribuzione

Di seguito i requisiti minimi per l'**autista** del bibliobus:

- attestato di formazione per addetto antincendio in attività a rischio di incendio medio ai sensi del D.M. 10/03/1998 di 8 ore e/o attestato di idoneità tecnica di cui all'art. 3 della Legge 28/11/1996 n. 609 rilasciato dai VV.FF. ove richiesto
- Attestazione di addetto al primo soccorso in corso di validità (aggiornamento triennale)
- Possesso della patente C in corso di validità

Rientrano in questa voce gli addetti ai seguenti servizi:

Tipologia

Di seguito i requisiti minimi del personale impiegato per i servizi di **sorveglianza generica e museale**:

- Diploma di scuola media inferiore con almeno 5 anni di esperienza nel settore, oppure Diploma di scuola media superiore con almeno 2 anni di esperienza nel settore, oppure Diploma di Laurea.
- attestato di formazione per addetto antincendio in attività a rischio di incendio medio ai sensi del D.M. 10/03/1998 di 8 ore e/o attestato di idoneità tecnica di cui all'art. 3 della Legge 28/11/1996 n. 609 rilasciato dai VV.FF. ove richiesto
- attestazione di addetto al primo soccorso in corso di validità (aggiornamento triennale)
- conoscenza di almeno 1 lingua straniera
- aver effettuato un tirocinio di almeno 10 giorni lavorativi per i servizi di bookshop e biglietteria, di almeno 3 giorni lavorativi, per ogni singolo servizio, per gli altri servizi.

Rientrano in questa voce gli addetti ai seguenti servizi:

Tipologia
Sorveglianza generica e Servizi generali

Di seguito i requisiti minimi del personale impiegato per i servizi **reception, cassa/biglietteria, gestione book-shop**:

- Diploma di scuola media superiore con almeno 3 anni di esperienza nel settore, oppure Diploma di Laurea con almeno 1 anno di esperienza nel settore.
- idoneità tecnica per l'espletamento dell'incarico di addetto antincendio rilasciato dai VVF per Rischio Elevato (art. 3 Legge 28/11/1996 n. 609)
- attestazione di addetto al primo soccorso in corso di validità (aggiornamento triennale)
- conoscenza di almeno 1 lingua straniera (obbligatoriamente l'inglese)
- aver effettuato un tirocinio di almeno 10 giorni lavorativi

Rientrano in questa voce gli addetti ai seguenti servizi:

Tipologia
Servizio biglietteria e book-shop

L'Amministrazione non assume responsabilità di alcun genere per quanto attiene ai rapporti di lavoro fra l'impresa appaltatrice e i prestatori d'opera assegnati al servizio.

I rapporti di lavoro che intercorrono fra l'impresa appaltatrice ed il personale che svolgerà il servizio cadono interamente sotto la responsabilità civile e penale dell'impresa appaltatrice, la quale è tenuta all'osservanza della legge n. 55 del 19.3.90 per quanto applicabile al caso di specie e al rispetto di ogni altra normativa prevista per legge anche nei casi diversi dal rapporto di lavoro subordinato.

ART. 11 – VERIFICHE E CONTROLLI DI QUALITA'

L'Amministrazione si riserva di esercitare le funzioni di indirizzo, direzione, programmazione, controllo e verifica circa la rispondenza, la qualità e la piena conformità del servizio reso agli obblighi di cui al presente capitolato speciale d'appalto, con la più ampia facoltà di azione e nei modi ritenuti più idonei dall'Amministrazione. Verificherà che i servizi siano resi con la massima cura e diligenza.

Il controllo sulla qualità del servizio svolto, anche riguardante il corretto e cortese rapporto con il pubblico e con tutto il personale operante nelle sedi oggetto dell'appalto, sarà costantemente effettuato dai Responsabili delle singole sedi anche sulla base di segnalazione da parte degli utenti dei servizi interessati o del personale comunale; ogni osservazione in merito sarà tempestivamente comunicata al coordinatore/referente dell'appaltatore perché siano apportati gli opportuni correttivi.

L'Amministrazione si riserva di effettuare indagini su dati aggregati, anche di tipo qualitativo, sulla soddisfazione degli utenti rispetto all'erogazione dei servizi appaltati, anche in merito al comportamento relazionale degli addetti.

Per quanto attiene alle attività bibliotecarie, i responsabili delle singole sedi si riservano inoltre di effettuare controlli di routine relativamente ai seguenti aspetti:

- a) la corretta collocazione dei documenti a scaffale sia con il rilevamento diretto da parte del personale comunale sia attraverso dati statistici considerando la percentuale di documenti segnalati dagli utenti come fuori posto rispetto al totale dei prestiti nella sezione e nel periodo considerati.
- b) la correttezza e la completezza delle informazioni inserite nelle anagrafiche utenti create al momento dell'iscrizione, sia con rilevazioni dirette a campione sia con il monitoraggio delle eventuali duplicazioni delle iscrizioni;
- c) l'accuratezza delle registrazioni di prestito/rientro sia con la rilevazione diretta a campione (modulo situazione utente) sia attraverso dati statistici considerando la percentuale di segnalazioni da parte degli utenti di mancata registrazione di prestiti/rientri (procedura di contestazione) rispetto al totale dei prestiti di riferimento nel periodo considerato.

ART. 12 - CAUZIONE DEFINITIVA

All'atto della stipulazione del contratto l'impresa appaltatrice è obbligata a prestare una garanzia fideiussoria ai sensi e nei modi previsti dall'art. 113 del D.Lgs.163/2006, costituita alternativamente da fideiussione bancaria o polizza assicurativa. La fideiussione bancaria o assicurativa dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del codice civile nonché la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. Si precisa che la cauzione definitiva copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento e sarà svincolata ad avvenuta esecuzione del servizio. La mancata costituzione della garanzia determina la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte della stazione appaltante che aggiudicherà l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

ART. 13 - CLAUSOLA PENALE

Qualora si verificassero, da parte dell'impresa aggiudicataria, inadempimenti o ritardi rispetto agli obblighi contrattuali, l'Amministrazione, previa contestazione scritta, e fatto salvo il diritto dell'impresa a presentare proprie controdeduzioni, si procederà all'applicazione di penalità per inadempienze contrattuali di cui si elenca una casistica non esaustiva.

Una penalità pari a € 150,00 per ciascuna delle seguenti inadempienze:

- ritardo di almeno 15 minuti nell'apertura dei servizi o delle sale espositive;
- reclami scritti circostanziati, non anonimi, presentati dal pubblico all'Amministrazione per comportamenti inadeguati, atteggiamento sgarbato o poco attento nei confronti del pubblico;
- abbandono non momentaneo della propria area di presidio e vigilanza da parte del personale addetto in presenza di visitatori all'interno delle sale espositive e del book-shop;
- personale senza divisa e cartellino di riconoscimento;
- mancato controllo/verifica delle attrezzature presenti (condizionatori, video ecc);
- inadeguatezza e/o imprecisioni nella gestione delle riscossioni e del servizio di biglietteria e book-shop;
- mancata sostituzione di un operatore che non si è presentato in servizio entro mezz'ora dalla comunicazione del Responsabile dell'Ente;
- mancata sostituzione del personale dipendente dell'Amministrazione entro le due ore dalla chiamata;
- inosservanza dell'offerta tecnica proposta in sede di gara.

Per eventuali inadempienze non contemplate nella casistica di cui ai precedenti punti, l'Amministrazione appaltante applicherà penali variabili da un minimo di euro 150,00 a euro

300,00, in rapporto alla gravità dell'inadempienza e ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione.

In caso di recidività di cui ai precedenti punti, le penalità suindicate saranno prima raddoppiate e poi triplicate.

L'applicazione della/e penalità sarà preceduta da regolare contestazione dirigenziale dell'inadempienza, alla quale l'Impresa aggiudicataria avrà facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro 10 (dieci) giorni dalla notifica della contestazione.

L'applicazione della/e penalità di cui sopra è indipendente dai diritti spettanti all'Amministrazione per eventuali violazioni contrattuali verificatesi.

L'ammontare della penale sarà detratto dal corrispettivo dovuto all'Impresa aggiudicataria, la quale è tenuta, in ogni caso, ad eliminare gli inconvenienti riscontrati. L'Amministrazione si riserva la facoltà di ordinare e fare eseguire, a spese dell'impresa aggiudicataria, le prestazioni necessarie per il regolare svolgimento del servizio.

ART. 14 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Amministrazione ha diritto di promuovere, nel modo e nelle forme di legge, la risoluzione del rapporto contrattuale, senza pregiudizio di ogni altra azione per rivalsa dei danni.

Sono causa di risoluzione del rapporto:

- violazione alle leggi, norme, regolamenti a tutela dei lavoratori impiegati nel servizio e in particolare del Contratto collettivo nazionale di lavoro applicato al personale dipendente dell'impresa aggiudicataria;
- quando l'Impresa aggiudicataria si renda colpevole di accertata evasione fiscale, di frode o in caso di fallimento ovvero di sottoposizione a procedura concorsuale;
- quando ceda ad altri, sia direttamente che indirettamente, e senza la preventiva autorizzazione dell'Amministrazione, i diritti e gli obblighi inerenti il presente appalto;
- quando si verifichi un cumulo di penalità il cui ammontare sia superiore al 5% dell'importo contrattuale;
- ogni altra inadempienza, qui non contemplata, o fatto che renda impossibile la prosecuzione del contratto, ai termini dell'art. 1453 e segg. del c.c.;
- violazioni ai patti contrattuali, diverse e ulteriori rispetto a quelle già disciplinate nel precedente articolo;

In caso di risoluzione del contratto l'Impresa dovrà risarcire i danni prodotti al contraente o a terzi.

L'Amministrazione, fatti salvi i maggiori danni, potrà, inoltre, rivalersi sulla cauzione:

- a copertura delle spese conseguenti al ricorso d'ufficio o di terzi, necessario per limitare i negativi effetti dell'inadempimento dell'Impresa aggiudicataria;
- a copertura delle spese di indizione di una nuova gara per il riaffidamento della gestione dei servizi oggetto dell'appalto, in caso di risoluzione anticipata del contratto.

Qualora l'Impresa aggiudicataria dovesse recedere dal contratto prima della naturale scadenza, senza giustificato motivo o giusta causa, come tali riconosciuti dall'Amministrazione, questa potrà rivalersi totalmente, a titolo penale, sulla cauzione definitiva.

All'Impresa aggiudicataria, verificatosi il caso di cui al capoverso precedente, verranno addebitati le maggiori spese eventualmente derivanti dall'assegnazione della gestione ad altri, e ciò fino alla naturale scadenza del contratto.

ART. 15 - FORO COMPETENTE

Nell'eventualità sorgano controversie inerenti o conseguenti all'applicazione e/o interpretazione del presente capitolato, il dirigente responsabile verificherà le opportune soluzioni per dirimere le stesse. Nel caso non si trovasse un accordo, la controversia sarà devoluta alla cognizione della competente autorità giudiziaria e più precisamente al Foro di Ravenna.

ART. 16 - SPESE CONTRATTUALI

Tutte le spese e gli oneri inerenti e conseguenti l'aggiudicazione dell'appalto e il relativo contratto (spese di segreteria, bolli, registrazione e quant'altro), ivi incluse tasse e imposte che potessero colpire a qualsiasi titolo il contratto o il soggetto del medesimo sono a carico dell'Impresa aggiudicataria.

ART. 17 - RINVIO A NORME E REGOLAMENTI

Per tutto quanto non previsto e specificato nel presente capitolato, si fa rinvio alle norme e ai regolamenti vigenti in materia.