



## **MINISTERO DELLA CULTURA GALLERIE ESTENSI**

### **CAPITOLATO TECNICO**

allegato alla RdO n. 4174767 relativa all'affidamento, mediante procedura negoziata di cui all'art. 50, comma 1, lettera e), del d.lgs. 31 marzo 2023 n.36, dei servizi museali necessari per l'apertura al pubblico di Palazzo Ducale di Sassuolo per il periodo dal 1 aprile 2024 al 31 dicembre 2024.

### **DURATA DEL CONTRATTO E QUANTIFICAZIONE DEI SERVIZI**

Il contratto decorre dalla data del 1 aprile 2024 e si conclude il 31 dicembre 2024.

Con il contratto l'impresa si impegna ad eseguire i servizi museali necessari per l'apertura al pubblico di Palazzo Ducale di Sassuolo per il periodo dal 1 aprile al 31 dicembre 2024.

Il luogo di esecuzione del contratto è il seguente:

• Palazzo Ducale di Sassuolo, Piazzale della Rosa, 10 - 41049 SASSUOLO (MO);

I servizi richiesti sono previsti in misura del tutto indicativa per un numero di ore annuo complessivamente stimato in ore 7.000 (settemila) per i servizi museali come sopra individuati. Tale monte ore è da intendersi indicativo. E' fatto obbligo all'impresa di effettuare i servizi richiesti per un monte ore inferiore o superiore, senza variazione del prezzo orario di aggiudicazione.

L'impresa fatturerà alla fine di ciascun mese di durata del contratto le ore effettivamente prestate nel mese, al prezzo orario definito al paragrafo "Importo dell'appalto" del disciplinare di gara.

### **CALENDARIO DI APERTURA**

Palazzo Ducale di Sassuolo osserva un calendario di apertura al pubblico a cui si aggiungono modalità di apertura su prenotazione e per gruppi.

Dall'1 aprile 2024 al 31 dicembre 2024, il calendario prevede indicativamente le seguenti aperture al pubblico:

lunedì feriale, giornata settimanale di chiusura al pubblico;

da martedì a domenica, feriali e festivi, apertura dalle ore 10.00 alle ore 18.00;

nel caso in cui la giornata del lunedì coincida con una giornata

festiva il Palazzo sarà aperto al pubblico dalle ore 10.00 alle ore 18.00 e la chiusura settimanale è posticipata al primo giorno non festivo successivo;

Il Palazzo rimane chiuso al pubblico, in via ordinaria, il 25 dicembre fatte salve aperture straordinarie deliberate dal superiore Ministero. Altre date di chiusura al pubblico possono essere stabilite nel corso della durata del contratto.

Il percorso della Peschiera Ducale rimarrà chiuso nel caso di avverse condizioni metereologiche, che possono compromettere la sicurezza dei visitatori, nonché per interventi di manutenzione.

L'apertura del percorso della Peschiera Ducale non prevede la presenza di personale di guardiana, in quanto area soggetta a videosorveglianza.

Possono essere fissate aperture straordinarie, preventivamente programmate, in caso di particolari eventi fuori dagli orari di apertura ordinaria.

Si richiede la presenza di: 5 operatori nei giorni da martedì a giovedì, 6 operatori il venerdì, 7 operatori il sabato, la domenica e i festivi infrasettimanali, 8 operatori le prime domeniche del mese.

Viene altresì richiesto il servizio di segreteria organizzativa, a cui saranno affidati i seguenti compiti:

- rispondere alle richieste di informazioni del pubblico sul Palazzo Ducale di Sassuolo, relativamente agli orari e alle modalità di visita;
- raccogliere le prenotazioni per le visite di gruppi;
- prenotare, su richiesta, le guide e tenere i contatti con le stesse;
- predisporre i calendari settimanali delle visite o delle aperture per iniziative e trasmetterli ai soggetti coinvolti.

Per le aperture straordinarie, preventivamente programmate, in caso di particolari eventi fuori dagli orari di apertura ordinaria, l'amministrazione richiederà la presenza di un numero di operatori da concordare in base alla tipologia di evento. In tali casi sarà fornito all'impresa apposito schema organizzativo, con le necessità di personale previsto.

Su richiesta della stazione appaltante il servizio dovrà comunque essere garantito con l'impiego anche fino a 8 operatori presenti contemporaneamente e, nel caso di aperture su prenotazione, con la richiesta di attivazione all'impresa con un anticipo minimo di 48 ore.

Durante ogni giornata di apertura dovrà essere sempre presente un operatore con mansioni di coordinatore.

L'apertura riguarda gli appartamenti ducali e gli spazi nelle restanti sale del piano nobile e piano terra secondo il programma

di allestimento museale delle Gallerie Estensi.

Il monte ore è da intendersi del tutto indicativo. E' fatto obbligo alla ditta appaltatrice di effettuare i servizi richiesti per un monte ore inferiore o superiore, senza variazione del prezzo orario di aggiudicazione ai sensi dell'art.120 comma 1 lettera a) e comma 9 del d.lgs. 36/2023.

#### **PRESTAZIONI**

- gestione della biglietteria e riscossione delle tariffe di ingresso, nonché eventuale vendita di cataloghi, guide o altri eventuali prodotti di merchandising museale; per tali attività, che sono affidate per contratto e non per concessione, è richiesta anche la rendicontazione periodica alla stazione appaltante, secondo le indicazioni da quest'ultima impartite. L'impresa assume le funzioni di agente contabile esterno a denaro della stazione appaltante, per contratto;
- a supporto del personale dell'amministrazione, apertura e chiusura delle sale (porte interne), incluso accensione luci e apertura e chiusura finestre, operazioni di ricognizione e controllo degli ambienti (impianto luci, infissi e opere esposte) in occasione di ogni apertura e chiusura e segnalazione ai referenti del Palazzo di ogni anomalia riscontrata; formazione dei gruppi per le visite guidate, istruzioni alle guide, tenuta dell'agenda dei gruppi prenotati; Tutte le operazioni di apertura e di chiusura degli accessi esterni, nonché le operazione di gestione degli impianti di sicurezza antintrusione, TVCC ed antincendio rientrano nella competenza esclusiva del personale dipendente della stazione appaltante, che avrà il compito di verificare le regolari chiusure dei serramenti interni e gli infissi, affidate al personale dell'impresa.
- disponibilità di un contatto di telefonia mobile, da utilizzare negli orari di apertura del Palazzo, per comunicazioni da parte dell'utenza quali disdette o per annunci di ritardo di visite già prenotate o per nuove prenotazioni di visite guidate;
- formazione dei gruppi e accompagnamento degli stessi lungo l'itinerario di visita, fornendo le informazioni relative al Palazzo Ducale e ai punti salienti del percorso di visita; posizionamento del materiale informativo negli spazi espositivi previsti e predisposizione di cartellonistica indicativa ove richiesto;
- eventuale supporto all'addestramento ed alla pianificazione operativa degli inserimenti di soggetti in tirocinio formativo PCTO (ex "alternanza scuola-lavoro");
- guardiania e sorveglianza lungo i percorsi espositivi;
- a supporto del personale dell'amministrazione, eventuale

servizio di presidio da prestarsi su richiesta, per il controllo dell'ingresso con esclusione della gestione (attivazione e disattivazione) dei sistemi di sicurezza che è affidata esclusivamente al personale dipendente sempre reperibile in caso di necessità, della stazione appaltante;

- vigilanza sul corretto comportamento del pubblico e sui livelli di affollamento delle sale, come indicato nel Piano di Emergenza e nei Protocolli e Disposizioni di sicurezza, anche ai fini del rispetto delle norme di sicurezza, mediante un attento controllo volto a prevenire atti vandalici, comportamenti pericolosi o non idonei al decoro dei luoghi;
- coordinamento degli operatori presenti nel percorso museale in tutte le tipologie di apertura, selezione e reclutamento degli operatori, organizzazione dei turni di servizio, istruzioni da impartire ai singoli operatori, formazione costante degli stessi, controllo sul corretto svolgimento del servizio;

#### **PRESCRIZIONI**

Il personale impiegato dall'impresa dovrà tenere un comportamento irreprensibile ed agire in ogni circostanza con la massima diligenza, garantendo il rispetto del decoro legato al contesto dell'ambiente in cui opera.

Il personale è tenuto all'applicazione delle procedure e delle prescrizioni impartite dalla stazione appaltante.

Il personale deve essere di età non inferiore ai 18 anni e fisicamente idoneo alle attività di cui trattasi.

Gli operatori devono essere in possesso dei requisiti di seguito elencati:

- per gli operatori con mansioni di coordinatore:
  - diploma di laurea o diploma universitario in conservazione dei beni culturali o titolo attinente;
  - abilitazioni ai sensi del D. Lgs. 81/2008 per primo soccorso, sicurezza, prevenzione incendi;
  - acquisizione di conoscenza approfondita dei contenuti dell'itinerario di visita;
- per il personale in servizio con mansioni di guardiania, assistenza al pubblico, biglietteria, bookshop:
  - diploma di scuola secondaria superiore, percorso di studi orientato a discipline culturali o turistiche;
  - abilitazioni ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e per primo soccorso, sicurezza, prevenzione incendi;
  - specifica formazione riguardo i contenuti dell'itinerario di visita.

I requisiti del personale devono essere comprovati a cura dell'impresa, che deve fornire alla stazione appaltante dettagliato elenco nominativo degli addetti che impiegherà nel

servizio, ed in riferimento ai quali dovrà presentare apposita dichiarazione attestante la sussistenza, in capo a ciascuno degli operatori impiegati nel servizio, dei requisiti richiesti.

Tale elenco e la documentazione che lo correda devono essere presentati all'inizio del periodo contrattuale e devono essere costantemente aggiornati.

La stazione appaltante potrà chiedere la sostituzione degli operatori che non osservino il prescritto comportamento e non offrano sufficienti garanzie di professionalità o affidabilità e in tal caso l'impresa dovrà provvedere con immediatezza alla sostituzione degli operatori giudicati non idonei.

L'impresa dovrà assicurare la stabilità e la continuità degli operatori e dei coordinatori da impiegare nei servizi, salvo casi di forza maggiore.

I nominativi di coloro che rivestiranno, di volta in volta, il ruolo di coordinatore, dovranno essere resi noti alla stazione appaltante.

L'impresa è altresì tenuta a regolarizzare il rapporto di lavoro con tutti gli operatori nel rispetto della normativa vigente in materia.

L'impresa dovrà garantire la formazione professionale, l'addestramento operativo e l'aggiornamento degli operatori impiegati nell'espletamento dei servizi e dovrà inoltre provvedere, senza costi aggiuntivi per la stazione appaltante, a organizzare l'avvio della gestione dei servizi ed a fornire al proprio personale la massima informazione circa le modalità di svolgimento dei singoli servizi, le norme contenute nel presente capitolato tecnico, nonché tutte le necessarie informazioni tecniche, specialistiche e di sicurezza relative all'organizzazione del servizio per una corretta e qualificata gestione delle attività.

Gli operatori dovranno essere dotati di un cartellino di riconoscimento in cui dovranno essere indicate la ragione sociale dell'impresa e le generalità del dipendente, queste ultime nel rispetto delle norme a tutela della privacy.

#### **REFERENTE AZIENDALE PER LA COMMESSA**

L'impresa dovrà individuare un responsabile interno per la commessa, referente della regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, che rappresenti un riferimento stabile per la stazione appaltante per il raccordo tecnico-gestionale, per la corretta gestione del servizio e per la soluzione dei problemi emergenti.

È fatto obbligo all'impresa di comunicarne alla stazione appaltante il nominativo ed i contatti del referente aziendale per la commessa, prima dell'inizio delle attività.

Le funzioni di coordinamento svolte dal referente aziendale per la commessa sono comprese nel prezzo offerto per lo svolgimento del servizio.

Tra le funzioni del referente aziendale per la commessa rientrano:

- la selezione e programmazione delle diverse figure professionali da inserire nel servizio;
- il controllo del corretto e regolare funzionamento del servizio in tutte le sue parti intervenendo anche con specifiche disposizioni di servizio scritte nei confronti degli operatori;
- la tenuta dei rapporti con la stazione appaltante rispetto a tutti gli aspetti inerenti l'esecuzione del contratto;
- la predisposizione di documenti di programmazione e consuntivazione dei dati relativi al servizio;
- ogni altra informazione utile alla programmazione ed esecuzione del servizio.

Il referente aziendale dovrà:

- essere reperibile con ampie fasce orarie di disponibilità, anche in orari serali e festivi, per la soluzione di problemi urgenti;
- partecipare, su richiesta della stazione appaltante, ad incontri per le attività di programmazione, gestione e verifica inerenti i servizi di cui al presente capitolato, senza alcun onere aggiuntivo a carico della stazione appaltante.

#### **COORDINATORE IN LOCO**

L'impresa dovrà individuare tra il personale assegnato al servizio una figura con funzioni di coordinamento operativo in loco, con compiti di indicazione, supervisione e verifica del gruppo di lavoro.

Un coordinatore dovrà essere sempre presente durante gli orari di servizio.

Il coordinatore in loco dovrà garantire:

- il coordinamento generale degli operatori e lo svolgimento di funzioni di supervisione sull'operato dello stesso;
- il coordinamento delle funzioni di informazione al pubblico;
- la programmazione dei turni e la gestione delle sostituzioni degli operatori per assenze;
- lo svolgimento delle procedure per la limitazione degli ingressi quando ritenuta necessaria in esecuzione delle linee guida e del piano di sicurezza forniti dalla stazione appaltante.
- il controllo e la supervisione sulla formazione dei gruppi per la visita.

#### **DANNI E ASSICURAZIONI**

L'impresa risponde direttamente di tutti gli eventuali danni arrecati a persone, beni e cose, che risultassero causati dal personale da essa dipendente e dovrà provvedere a proprie spese alla riparazione e/o sostituzione.

L'accertamento dei danni sarà effettuato dalla stazione appaltante in contraddittorio con i rappresentanti dell'impresa e, nel caso di assenza di questi ultimi, si procederà agli accertamenti in presenza di due testimoni, anche dipendenti della stazione appaltante, senza che l'impresa possa sollevare eccezione alcuna.

L'impresa dovrà essere munita di apposita polizza assicurativa per i rischi di responsabilità civile derivanti dall'espletamento dei servizi oggetto dell'appalto, con la previsione di:

- massimali per danni a terzi non inferiori a euro 2.500.000,00 per sinistro, per persona danneggiata, per danni a cose e/o animali;
- massimali per danni a prestatori d'opera non inferiori a euro 2.500.000,00 per sinistro e ad euro 1.500.000,00 per persona danneggiata;
- estensione della garanzia alla responsabilità civile personale degli operatori che prestano la loro opera in nome e per conto dell'impresa.

#### **RESPONSABILITÀ E SANZIONI**

Per le penali, si applica l'art. 126 comma 1 del Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36.

L'ammontare della penale sarà detratto dal corrispettivo dovuto all'impresa, la quale è tenuta, in ogni caso, ad eliminare gli inconvenienti riscontrati.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di ordinare e di fare eseguire, a spese dell'impresa, le prestazioni necessarie per il regolare svolgimento del servizio.

Le infrazioni, che comportino o meno l'applicazione di penalità, saranno contestate per iscritto e notificate al responsabile referente dell'impresa che ha facoltà di presentare la sua controdeduzione entro e non oltre 10 giorni dalla notifica della contestazione. Dopo tre contestazioni che risultino fondate o a seguito di infrazione di particolare gravità è facoltà della stazione appaltante di risolvere il contratto prima della sua scadenza naturale, salvo il risarcimento del danno.

All'impresa sarà corrisposto il prezzo contrattuale del servizio effettuato sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità e le spese.

#### **INTERRUZIONE DEL SERVIZIO**

Le interruzioni del servizio per cause di forza maggiore e le variazioni ai calendari di apertura non danno luogo a responsabilità od onere alcuno per la stazione appaltante e saranno comunicate tempestivamente all'impresa appaltatrice.

In caso di azione collettiva di astensione dal lavoro dei propri dipendenti, l'impresa deve conformarsi a quanto disposto dalla

normativa vigente in materia, in particolare per quanto attiene i termini di preavviso e le modalità di informazione all'utenza.

Nel caso in cui la stazione appaltante richieda all'impresa di non svolgere il servizio, nulla è dovuto all'impresa a titolo di corrispettivo.

#### **CONTROLLO SULLA REGOLARE ESECUZIONE DEI SERVIZI**

La stazione appaltante, per il tramite del direttore dell'esecuzione del contratto, eserciterà una funzione di controllo e di supervisione generale e complessiva sui singoli servizi di apertura oggetto dell'appalto, per verificarne il regolare svolgimento e la corrispondenza degli stessi con quanto espressamente stabilito nel presente capitolato tecnico.

#### **NATURA GIURIDICA DELL'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI**

L'affidamento dei servizi museali di cui al presente capitolato tecnico si configura come appalto di servizi di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria di cui all'art. 14, comma 1, lettera b), del d.lgs. 36/2023.

L'affidamento è pertanto escluso dall'applicazione delle norme che riguardano l'istituto della "concessione di servizi", così come definito all'art. 177 del d.lgs. 36/2023.

Modena, 18 marzo 2024

IL DIRIGENTE  
Dott.ssa Alessandra Necci