



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione dei servizi relativi alle attività servizi museali

COMUNE DI GENOVA

Istituzione Musei del Mare e delle Migrazioni

Procedura Aperta per l'affidamento in concessione dei servizi relativi alla gestione del Galata Museo del Mare

CAPITOLATO SPECIALE N. 2 – SERVIZI MUSEALI



Istituzione Musei del Mare e delle Migrazioni



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione dei servizi relativi alle attività servizi museali

Sommario

| | | |
|----------|--|----|
| ART. 1 | Definizioni | 3 |
| ART. 2 | Oggetto..... | 4 |
| ART. 3 | Descrizione del servizio | 4 |
| ART. 3.1 | Orari del Servizio | 4 |
| ART. 3.2 | Bigliettazione..... | 6 |
| ART. 3.3 | Controllo e sorveglianza del Museo | 7 |
| ART. 3.4 | Assistenza e Accoglienza ai Visitatori e Biglietteria..... | 9 |
| ART. 3.5 | Servizi per Visitatori con disabilità | 10 |
| ART. 3.6 | Disponibilità utilizzo locali | 10 |
| ART. 4 | PERSONALE..... | 11 |
| ART. 4.1 | Caratteristiche del Personale | 11 |
| ART. 4.2 | Coordinatore dei Servizi Museali | 12 |
| ART. 4.3 | Capo Operatore..... | 13 |
| ART. 4.4 | Gestione delle chiavi del Museo e del tesserino magnetico dell'allarme | 13 |
| ART. 4.5 | Organico Minimo del Personale | 14 |
| ART. 5 | SLA (Service Level Agreement o livelli di servizio) E PENALI | 14 |

ART. 1 Definizioni

- **Alta stagione:** periodo dell'anno in cui il **Museo** e l'area circostante affrontano il maggior numero di visite (dal 1° marzo al 31 ottobre);
- **Bassa stagione:** periodo dell'anno in cui il **Museo** e l'area circostante affrontano l'ordinario numero di visite (dal 1° novembre al 28/29 febbraio);
- **Capitolato Speciale:** il presente documento, il quale descrive il **Servizio** di gestione dei **Servizi Museali** per il **Museo**;
- **Codice:** D.Lgs. n. 50/2016 **Codice** dei Contratti Pubblici;
- **Concedente:** Comune di Genova firmatario del **Contratto** con il **Concessionario**;
- **Concessionario:** l'impresa (RTI o Consorzio) risultata aggiudicataria che conseguentemente sottoscrive il **Contratto di Concessione**, obbligandosi a quanto nello stesso previsto e prescritto;
- **Contratto:** Il contratto di concessione sottoscritto tra la **Concedente** ed il **Concessionario**, conforme allo schema di contratto allegato al Disciplinare di gara;
- **Gestore del Contratto:** il referente del **Concessionario** cui spetta il compito di supervisionare la corretta esecuzione di tutte le prestazioni previste nei **Capitolati speciali n. 1, 2, 3 e 4**, in conformità alle clausole del **Contratto** e dell'**Offerta Tecnica** ed economica presentate. Le attività specifiche del **Gestore del Contratto** sono riportate nel **Contratto**;
- **Gruppo/i:** i gruppi che accedono ai **Servizi Educativi** e/o agli eventi organizzati dal **Mu.MA** o dal **Concessionario**, composti da: studenti, famiglie, gruppi di **Visitatori** adulti e/o extrascolastici ovvero singoli **Visitatori** che sono uniti in gruppi per accedere ai servizi;
- **Mu.MA:** Istituzione Musei del Mare e delle Migrazioni di Genova, come descritti nell'allegato 10 al disciplinare di gara – Contesto di riferimento e relative appendici il quale gestisce operativamente il **Contratto**;
- **Museo:** la sede a) del Galata Museo del Mare, sito in Calata De Mari 1, b) del battello sommergibile S518 "Nazario Sauro" e c) dell'Open Air Museum, che trovano spazio nell'area denominata Darsena dell'Istituzione Musei del Mare e delle Migrazioni di Genova;
- **Offerta Tecnica:** Offerta Tecnica presentata dal **Concessionario** in sede di gara, la quale forma parte integrante e sostanziale del **Contratto**;
- **Offerta Economica:** Offerta economica presentata dal **Concessionario** in sede di gara, la quale forma parte integrante e sostanziale del **Contratto**;
- **Personale:** personale messo a disposizione dal **Concessionario** per l'erogazione del presente **Servizio**;
- **Servizi di Marketing, promozione e comunicazione:** Servizio di Marketing di cui al **Capitolato Speciale n. 1**
- **Servizio /i Museale/i:** gestione dei servizi museali per il **Museo** di cui al presente **Capitolato Speciale**;
- **Servizi Educativi:** Servizi educativi museali per la valorizzazione del **Museo** di cui al **Capitolato Speciale n. 3**;
- **Servizio di Pulizia:** servizio di pulizia, disinfezione e di sanificazione, di cui al relativo al **Capitolato Speciale n. 4**



Istituzione Musei del Mare e delle Missioni



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione dei servizi relativi alle attività servizi museali

- **Visitatore/i:** visitatori individuali che accedono al **Museo** tramite semplice acquisto di biglietto ovvero che usufruiscono dei **Servizi Educativi** o degli eventi organizzati dal **Concessionario** o dal **Mu.MA**.
- **SLA (Service Level Agreement o livelli di servizio) e penali:** Penali applicate al **Concessionario** in caso di inottemperanza alle disposizioni contenute nei documenti di gara e dei conseguenti obblighi contrattuali, nonché in caso di mancata corrispondenza con quanto offerto sotto i diversi profili.



ART. 2 Oggetto

1. Oggetto del presente **Capitolato speciale** è lo svolgimento, presso la sede del **Museo** della gestione dei **Servizi museali**, e in particolare consistente in:
 - a) Controllo e sorveglianza degli spazi museali e degli eventi, di cui al successivo ART. Controllo e sorveglianza del MuseoControllo e sorveglianza del Museo;
 - b) Assistenza e accoglienza ai Visitatori e biglietteria, di cui al successivo ART. 3.4;
 - c) Servizi per **Visitatori** con disabilità, di cui al successivo ART. 3.5.
2. L'**Offerta Tecnica** dovrà essere redatta tenendo presenti le indicazioni, i vincoli e le prescrizioni del presente **Capitolato speciale**, dei relativi allegati nonché della restante documentazione di gara. Allegata al Disciplinare di gara, viene fornita altresì una relazione illustrativa sul **Mu.MA** e delle strutture ad essa afferenti. Tale relazione è da considerarsi parte integrante del presente **Capitolato speciale**.
3. Le modalità di gestione dei **Servizi Museali** dovranno essere conformi a quanto riportato nel corpo del presente **Capitolato Speciale** e dell'**Offerta Tecnica** e dovranno essere concordate con **Mu.MA**, anche in funzione di nuove esigenze o criticità che dovessero presentarsi nel corso di validità del **Contratto**. A tal fine, verranno indette riunioni mensili tra **Mu.MA** e **Concessionario** per mezzo del **Gestore del Contratto**, al fine di monitorare la qualità del **Servizio** erogato e l'evoluzione delle problematiche, connesse all'erogazione del presente **Capitolato Speciale**.
4. È escluso dal perimetro del seguente servizio l'attività di sorveglianza e telesorveglianza al di fuori degli orari di apertura. Al **Concessionario** è richiesta esclusivamente l'erogazione del **Servizio** nei limiti del presente **Capitolato Speciale**, come di seguito descritto.
5. Il mancato rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio prescritti nel presente **Capitolato speciale** e/o nel **Contratto** comporta l'applicazione delle specifiche penali richiamate nella successiva sezione "SLA (Service Level Agreement o livelli di servizio) e Penali".

ART. 3 Descrizione del servizio

ART. 3.1 Orari del Servizio

1. Vengono identificate due differenti situazioni operative in funzione del periodo dell'anno e dell'afflusso dei **Visitatori** nel **Museo**, definiti come **Bassa Stagione** e **Alta Stagione**.
2. In funzione del relativo periodo, il **Museo** osserverà pertanto i seguenti orari di apertura. Resta inteso che il **Mu.MA** si riserva la facoltà di modificare sia i giorni sia gli orari di apertura, nonché gli spazi di esposizione aperti ai **Visitatori**, e comunque entro il limite massimo del 10% in aumento dell'ammontare delle ore annue complessive derivanti dall'applicazione della successiva tabella.

| | |
|--|--|
|  |  COMUNE DI GENOVA |
| <i>Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione dei servizi relativi alle attività servizi museali</i> | |

3. In caso di modifiche ai giorni e/o agli orari e/o agli spazi, verrà comunque data, con preavviso di almeno 10 giorni lavorativi, preventiva comunicazione scritta al **Concessionario**.

Tabella 1 - Calendario

| GIORNI DELLA SETTIMANA | ORARIO DI APERTURA AL <i>PUBBLICO</i> | ULTIMA ENTRATA |
|---|---|---------------------------|
| Dal martedì al venerdì <i>(bassa stagione)</i> | dalle ore 10.00 alle ore 18.00 | ore 17.00 |
| Dal lunedì al venerdì <i>(alta stagione)</i> | dalle ore 10.00 alle ore 19.30 | ore 18.30 |
| sabato, domenica e giornate festive nazionali, regionali o locali <i>(bassa e alta stagione)</i> | dalle ore 10.00 alle ore 19.30 | ore 18.30 |
| Ogni altra festività | Secondo programmazione | Secondo programmazione |

4. Gli orari di apertura degli uffici del **Mu.MA** sono i seguenti:
- lunedì/giovedì 8.00/18.00
 - venerdì: 8.00/14.00
 - sabato /domenica e festivi: chiuso
5. L'apertura del **Museo** dovrà avvenire sempre entro le ore 8.00 al fine di permettere la ricognizione degli spazi e l'apertura degli uffici di cui al precedente paragrafo, nonché l'attuazione del programma giornaliero delle pulizie previsto nel **Capitolato Speciale n. 4 – Servizi di pulizia**.
6. Nei lunedì della **Bassa stagione**, nonostante la chiusura del **Museo**, dovrà comunque essere garantita l'apertura con disattivazione dell'allarme alle ore 8.00 e la chiusura con riattivazione dell'allarme alle ore 18.00, garantendo un massimo di 6 ore di portineria nell'arco della giornata; Dovranno in ogni caso essere rispettate anche negli orari di chiusura al pubblico tutte le misure di sicurezza.
7. L'orario di **Servizio** del **Personale** deve essere pertanto proporzionato all'orario di apertura del **Museo**, ai flussi di **Visitatori e Gruppi** previsti nonché agli orari degli Uffici del **Mu.MA**.
8. Il **Personale** dovrà, inoltre, su richiesta del **Mu.MA**, prestare il **Servizio** in occasione delle aperture straordinarie del **Museo**, sia che si tratti di turni serali, sia che si tratti di turni giornalieri, anche al di fuori degli orari previsti al precedente comma 1. In caso le prestazioni orarie dovessero eccedere quelle di normale apertura, le stesse saranno oggetto di separata trattativa, con riferimento alle tariffe orarie previste dal contratto collettivo di riferimento.



Istituzione Musei del Mare e delle Migrazioni



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione dei servizi relativi alle attività servizi museali

9. In caso di rilevazione oggettiva di mancata osservanza del rispetto dei giorni e degli orari di apertura del **Museo**, sarà applicata una penale di cui all'articolo "SLA (Service Level Agreement o livelli di servizio) E PENALI".

ART. 3.2 Bigliettazione

1. Il **Concessionario** provvederà ad applicare le specifiche tariffe dei biglietti deliberate dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituzione, secondo quanto indicato nel **Capitolato Speciale n. 1**.
2. Il **Concessionario** dovrà impiegare strumenti informatici e procedure di contabilizzazione idonee a consentire il controllo sistematico degli scontrini e dei titoli d'accesso.
3. In caso di organizzazione di mostre temporanee i biglietti non saranno separati rispetto agli ingressi ordinari.
4. Il **Concessionario** dovrà garantire idonea pubblicità ai prezzi dei **Servizi** oggetto del presente **Contratto**, esponendo permanentemente e in modo visibile ai **Visitatori**, i prezzi e le tariffe applicate.
5. Per l'emissione delle varie tipologie di biglietti, il **Concessionario** dovrà utilizzare il sistema informatico in uso presso la **Concedente** ovvero dotarsi di idoneo sistema informatico - compatibile con il sistema in dotazione agli altri Musei Civici - che dovrà comunque essere approvato dal **Mu.MA**. I titoli emessi dovranno recare un numero di serie progressivo e l'importo della tariffa pagata dal **Visitatore**.
6. Il **Concessionario** avrà cura di predisporre una seconda cassa (impianto *hardware*) che potrà essere usata sia nelle giornate di alta affluenza, sia per differenziare i pagamenti, come nel caso dei **Gruppi**.
7. Il **Concessionario** dovrà istituire un proprio conto corrente dedicato alla movimentazione delle somme derivate dagli incassi dei **Servizi** assegnati.
8. Il **Concessionario** deve consentire e garantire il pagamento dei **Servizi**, da parte dei **Visitatori**, anche attraverso carte di credito, bancomat, POS e altri sistemi simili di pagamento elettronico da svolgersi anche in modalità on-line.
9. Sono ad esclusivo onere e carico del **Concessionario** i costi connessi al corretto funzionamento della biglietteria, quali il collegamento alla rete internet e le linee telefoniche.
10. Il **Concessionario** sarà tenuto a fornire al **Mu.MA**, con modalità da concordarsi circa il tipo di rilevazione, le statistiche sull'affluenza dei **Visitatori**, suddivisi per categorie e tipologie di titoli di accesso, nonché i dati specifici sull'affluenza dei **Visitatori** in occasione delle singole iniziative. In particolare, sarà cura del **Concessionario** fornire mensilmente al **Mu.MA** e alla **Concedente**, entro il quinto giorno non festivo del mese successivo al mese di riferimento, le rilevazioni statistiche sui **Visitatori**, evidenziando percentualmente le variazioni rispetto al mese precedente e allo stesso mese dell'anno precedente, con un riscontro sui biglietti venduti sia on line sia in presenza, anche ai fini del monitoraggio dei KPI di cui all'Art. 6.1 del **Capitolato Speciale n. 1 Servizi di Marketing e comunicazione**.
11. Il **Concessionario** deve comunque rendere accessibili quotidianamente e per via informatica i dati del giorno, del mese e dell'anno in corso, al fine di permettere al **Mu.MA** di monitorare costantemente l'evoluzione del flusso dei **Visitatori**. Tale report dovrà essere emesso dal medesimo strumento abilitato all'emissione dei biglietti.
12. Nel caso in cui il **Concessionario** modifichi o aumenti i prezzi dei biglietti senza preventiva comunicazione al **Mu.MA** e/o alla **Concedente**, la **Concedente** si riserva di risolvere il **Contratto** per grave inadempimento

fatta salva l'applicazione delle penali di cui all'articolo "SLA (Service Level Agreement o livelli di servizio) e penali".

ART. 3.3 Controllo e sorveglianza del Museo

1. L'attività di controllo e sorveglianza del **Museo** e degli eventi consiste nell'erogazione delle seguenti prestazioni minime:
 - a. apertura e chiusura del **Museo** con custodia e gestione delle chiavi;
 - b. attivazione e disattivazione dei sistemi di allarme;
 - c. in preparazione dell'apertura e della chiusura quotidiana del museo, accensione e spegnimento degli impianti di illuminazione, audio-video e similari nelle sale espositive, comunicando immediatamente eventuali anomalie al responsabile di riferimento;
 - d. ispezione dei locali del **Museo** all'inizio e al termine del **Servizio**, prima e dopo ogni evento;
 - e. verifica del funzionamento degli impianti di videosorveglianza e di diffusione sonora ed evacuazione vocale e segnalazione, in caso di malfunzionamento, al fornitore esterno gestore del servizio di sorveglianza e al **Mu.MA**;
 - f. sorveglianza degli spazi espositivi durante l'orario di apertura ai **Visitatori** anche con l'ausilio delle videocamere a circuito chiuso presenti, prevenendo e riducendo per quanto possibile, le azioni che possano causare danni di qualsiasi natura (alle opere, agli arredi, agli impianti, alla struttura, ecc.) e segnalando tempestivamente situazioni problematiche al **Mu.MA**;
 - g. presidio minimo garantito ai seguenti tre punti del **Museo**:
 - a. presso la biglietteria, con fornitura ai **Visitatori** di casco e sottocasco e successivo recupero nel medesimo luogo;
 - b. accesso al percorso Memorie e Migrazioni, con distribuzione ai **Visitatori** dei cosiddetti "passaporti" e carta d'imbarco;
 - c. accesso al pre-show del sommergibile, con distribuzione di un codice per permettere ai **Visitatori** di usufruire delle postazioni interattive e ottenere un attestato, che viene successivamente stampato dall'addetto stesso.
 - h. conduzione e ordinaria manutenzione degli impianti allestitivi, anche multimediali;
 - i. segnalazione al Coordinatore dei **Servizi Museali**, di cui all'ART. 4.2, e al **Mu.MA**, di eventuali malfunzionamenti degli impianti presenti nel **Museo** (a titolo indicativo e non esaustivo: luci, video, allarmi, servizi igienici, apparecchiature multimediali, ecc.), nonché di situazioni di emergenza o di sospetta anomalia relative sia alle strutture che alle opere esposte;
 - j. ricognizione continuativa sugli allestimenti, sugli impianti e sulle strutture;
 - k. assistenza alla fruizione di alcuni spazi del **Museo** per attività promozionali e di carattere culturale e sociale;



Istituzione Musei del Mare e delle Missioni



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione dei servizi relativi alle attività servizi museali

- l. supervisione e controllo sulle pulizie ordinarie previste in **Museo** e verifica della qualità delle stesse, in conformità alle prescrizioni del **Capitolato Speciale n. 4**. In situazioni particolari, quali la comparsa di rifiuti nelle sale o altro, il **Concessionario**, per tramite del proprio **Personale** dovrà attivarsi, tramite il **Personale** addetto ai servizi di pulizie di cui al **Capitolato speciale n. 4**, per la loro immediata rimozione;
- m. controllo dell'osservanza delle norme di visita e di utilizzo degli spazi museali, regolazione dell'afflusso dei **Visitatori** alle sale espositive per garantire la migliore fruizione del patrimonio museale, vigilanza sul rispetto dei divieti relativi alla sicurezza, del divieto di fumare e di bere e mangiare durante la visita;
- n. attivazione delle apparecchiature di registrazione, di microfonaggio, di videoproiezione, posizionamento di elementi di allestimento (es. tavoli, sedie, ...) in occasione di conferenze ed eventi organizzati dal **Mu.MA**;
- o. ricevimento degli esecutori, corrieri, organizzatori, allestitori in occasione di lavori di manutenzione e/o allestimenti di mostre e eventi organizzati dal **Mu.MA**, fornendo loro tutte le informazioni necessarie, anche sulla base delle indicazioni ricevute dal **Mu.MA** stesso;
- p. controllo del rispetto da parte degli organizzatori e delle ditte esterne di allestimento e di catering delle norme previste presso la sede interessata in occasione di mostre, eventi diurni, serali e festivi e relativo controllo e sorveglianza dei locali e degli accessi esterni;
- q. presidio delle aree espositive nell'ambito delle postazioni individuate dal **Mu.MA** e/o dalla **Concedente**, garantendo sorveglianza sul rispetto delle prescrizioni e dei divieti esposti, assicurando che venga mantenuto un comportamento consono e non venga arrecato danno alle opere d'arte; le aree espositive dovranno essere costantemente controllate dal **Personale** che, salvo disposizioni differenti, non avrà una postazione fissa ma dovrà sorvegliare le diverse sale muovendosi all'interno dei percorsi;
- r. previa comunicazione al **Mu.MA**, effettuazione delle chiamate alle ditte assegnatarie di contratti di manutenzione, ricevimento degli addetti e assistenza alle operazioni di riparazione;
- s. supporto organizzativo alla gestione degli spazi esterni alle sedi museali, laddove presenti, in particolare in occasione di operazioni di carico e scarico e di sosta dei mezzi coinvolti in allestimenti e eventi;
- t. gestione della sicurezza, prevenzione incendi, primo soccorso, emergenza e evacuazione, in ogni momento di apertura del **Museo**, ai sensi del Testo Unico emanato con D.Lgs. 09.04.2008 n. 81 e successive modificazioni e integrazioni, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. E' prevista la nomina del RSPP, la dotazione di dispositivi di protezione individuale (DPI) e di attrezzature idonee al pronto intervento quali, a titolo esemplificativo, maschera monofacciale con filtro, guanti, cassetta di pronto soccorso, torce elettriche ricaricabili, nastro di segnalazione e ogni altro dispositivo previsto dal Testo Unico e l'aver conseguito da parte del **Personale** del **Concessionario** i patentini obbligatori previsti del corso antincendio, pronto soccorso ed emergenza con l'obbligo di partecipazione ai corsi di formazione e addestramento annuali;



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione dei servizi relativi alle attività museali

- u. in caso di emergenza, prestare i primi interventi in materia di sicurezza, applicando le disposizioni e le procedure prescritte nel Piano di Emergenza dal **Mu.MA** e in particolare le modalità di evacuazione dei **Visitatori** dai locali, avvisando il **Personale** di riferimento e le autorità competenti, con l'utilizzo delle apposite strumentazioni;
 - v. gestione delle chiavi del Museo e, in particolare dei locali chiusi ai **Visitatori** (depositi, ripostigli di materiale, locali tecnici, ecc.) consentendo il controllo da parte del Responsabile di riferimento del **Museo**;
 - w. gestione del centralino telefonico. A cura e spese del **Concessionario**, dovrà essere attiva una segreteria telefonica che, in italiano e in inglese, fornirà informazioni su orari di apertura, tariffe, e indicherà l'indirizzo di posta elettronica e, ove non diversamente possibile, le comunicazioni;
 - x. accettazione di raccomandate, corrispondenza e pacchi in generale e distribuzione all'interno della struttura;
 - y. gestione e controllo delle scorte di materiali di consumo e stampati vari con tempestiva comunicazione al referente del **Capitolato Speciale n. 1**, della necessità di rifornimento;
2. In caso di rilevazione oggettiva di mancata osservanza del rispetto dei livelli di servizio previsti nel presente articolo a seguito di sopralluogo, sarà applicata una penale di cui all'articolo "SLA (Service Level Agreement o livelli di servizio) E PENALI".

ART. 3.4 Assistenza e Accoglienza ai Visitatori e Biglietteria

1. L'attività di assistenza e accoglienza al **Visitatori** e biglietteria consiste nell'erogazione delle seguenti prestazioni minime:
- a. gestione del servizio di biglietteria, compreso quello relativo ai **Servizi Educativi** di cui al **Capitolato Speciale n. 3**;
 - b. gestione informatica delle prenotazioni delle visite al **Museo** e delle presenze dei **Visitatori**, inclusi gli ingressi ai **Servizi Educativi** (**Capitolato Speciale n. 3**) fermo restando che le prenotazioni devono essere visibili al **Mu.MA**;
 - c. accoglienza ai **Gruppi** con controllo delle prenotazioni e emissione dei titoli di accesso;
 - d. accoglienza ai **Visitatori** e informazioni relative ai percorsi espositivi, alle iniziative culturali e ai **Servizi Educativi** del **Museo** nonché alle altre iniziative, eventi e manifestazioni che si svolgono nel complesso dei **Musei** dell'Istituzione **Mu.MA** (almeno in italiano e in inglese), sulla base delle informazioni periodicamente fornite dal **Mu.MA** stesso;
 - e. gestione del flusso ingresso **Visitatori** e **Gruppi** secondo le eventuali disposizioni regionali e nazionali vigenti in situazioni non programmabili e di emergenza, emanate durante il periodo di validità della **Concessione**.
 - f. utilizzo degli ausili e del **Personale** per agevolare l'accesso, la fruizione e la mobilità ai **Visitatori** con disabilità nel **Museo**;



Istituzione Musei del Mare e delle Migrazioni



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione dei servizi relativi alle attività servizi museali

- g. gestione dell'information desk almeno per le strutture con cui sono state attivate delle convenzioni, presso il quale verranno fornite informazioni sugli altri musei cittadini, indicazioni su tariffe e facilitazioni previste nonché la fornitura di depliant e pubblicazioni a uso informativo e turistico;
- h. custodia, tenuta in efficienza e distribuzione degli ausili per la visita del sottomarino, gestione delle chiavi degli armadietti portaborse e del servizio guardaroba;
- i. cura della corretta esposizione dei materiali promozionali e informativi su musei e altri contenitori culturali cittadini, ivi inclusa la Carta dei Servizi di cui al **Capitolato Speciale n. 1**.

2. Il **Concessionario** dovrà provvedere a:

- a. distribuire e raccogliere tramite questionari o altri sistemi di raccolta dati finalizzati al monitoraggio e alla valutazione, dell'utenza effettiva e potenziale, delle attività svolte e dei servizi erogati, alla raccolta dei reclami anche ai fini del monitoraggio dei KPI, in accordo con il **Capitolato Speciale n. 1**;
- b. provvedere alla raccolta e controllo dei moduli di iscrizione e delle liberatorie destinate ai responsabili dei minori partecipanti ad iniziative del **Museo**.

- 3. Raccogliere i moduli informativi per la distribuzione della newsletter periodica del **Museo** e del **Mu.MA**, in raccordo con il **Capitolato Speciale n. 1**.
- 4. In caso di ricezione di un numero minimo di n. 5 reclami da parte di singoli **Visitatori** e/o da **Gruppi** ricevuti, ogni anno decorrente dalla sottoscrizione del **Contratto** per il mancato o inadeguato rispetto dei punti previsti al precedente comma 1 è prevista l'applicazione delle penali di cui all'articolo "SLA (Service Level Agreement o livelli di servizio) E PENALI".

ART. 3.5 Servizi per Visitatori con disabilità

- 1. Il **Concessionario** dovrà garantire la possibilità della visita anche a persone con disabilità sia come **Visitatori** singoli, sia ai **Gruppi**, secondo quanto previsto al **Capitolato Speciale n. 3**. I supporti che permettono la fruizione del **Museo** a **Visitatori** con disabilità, sono messi a disposizione del **Mu.MA** e potranno essere ampliati in corso di esecuzione del **Contratto**.

ART. 3.6 Disponibilità utilizzo locali

- 1. Il **Mu.MA** metterà a disposizione del **Personale** del **Concessionario**:
 - a. spogliatoi comprensivi di bagni e docce;
 - b. uffici per il Coordinatore dei Servizi Museali e per i Capi Operatore;
 - c. locali adibiti allo stoccaggio di materiali e/o strumentazioni e ad uso esclusivo del **Concessionario**;
 - d. ulteriori spazi, presso l'immobile ad uso promiscuo con altri prestatori di servizi.

2. Il **Concessionario**, nell'utilizzo dei predetti spazi, dovrà garantire gli standard di sicurezza e tutela richiesti dalla normativa per la tutela della salute dei lavoratori. Nel corso del sopralluogo potrà essere presa visione dei predetti spazi.
3. La gestione di questi locali è ad esclusivo onere e responsabilità del **Concessionario** che deve mantenere gli standard di sicurezza richiesti dalla normativa per la tutela della salute dei lavoratori.
4. Il **Concessionario** deve garantire che nei locali siano sempre rispettati i limiti di carico d'incendio previsti negli edifici, secondo quanto previsto nel DM 569/92. Nessuna modifica può essere apportata alle strutture e agli impianti.
5. L'uso dei locali dovrà avvenire in modo compatibile con le norme igienico-sanitarie e gli stessi dovranno essere tenuti in perfetto stato di conservazione, pulizia ed ordine.
6. L'installazione di eventuali attrezzature o il deposito di materiali all'interno dei locali dati in consegna deve sempre essere concordato con il **Mu.MA**.
7. Eventuali nuovi elementi di arredo dovranno essere forniti nel rispetto della vigente normativa in materia relativa alla commercializzazione degli stessi.
8. Il **Concessionario** si assume la completa responsabilità dell'utilizzo degli spazi ad esso destinati, della custodia delle attrezzature, dei materiali e di quant'altro ivi depositato e del loro uso, il **Mu.MA** non sarà in alcun modo responsabile di eventuali danni o furti degli stessi.
9. L'arredamento, la manutenzione e la pulizia, compresa la sanificazione, limitatamente agli spazi concessi a uso esclusivo, sono ad esclusivo onere del **Concessionario**.

ART. 4 PERSONALE

ART. 4.1 Caratteristiche del Personale

1. Il **Concessionario** dovrà mettere a disposizione un numero adeguato di **Personale** nel rispetto dei requisiti minimi previsti all'art. 3, tale da garantire l'esecuzione a regola d'arte del presente servizio. Il Personale messo a disposizione dovrà comprendere un efficiente livello di figure professionali, coordinamento, turni di lavoro e organizzazione delle attività. In sede di **Offerta Tecnica**, andranno illustrati numero, ruolo, responsabilità, profilo degli operatori impiegati, turnazione, organigramma proposti (**Offerta Tecnica** Sez. B3.a);
2. In sede di esecuzione del servizio, il **Concessionario** potrà definire un'efficiente organizzazione del lavoro, purché la stessa rispetti standard di efficienza ed elevata qualità, conforme al contenuto di quanto esposto nell'**Offerta Tecnica** e sia concordata con il **Mu.MA**.
3. Per quanto non esplicitamente richiamato nel presente Capitolato, si fa riferimento al Codice Etico, approvato da ICOM, di autoregolamentazione professionale e agli standard minimi in esso illustrati in merito a condotta e performance professionale e di prestazioni per i Musei e il loro personale.
4. Nel corso del Kick-off previsto nel Contratto, il Concessionario dovrà fornire ~~il~~ i curricula del **Personale** messo a disposizione ~~verranno valutate~~ indicato in sede di **Offerta Tecnica**. Il **Personale** indicato dovrà essere impiegato per tutto il periodo di vigenza e validità del **Contratto**.
5. In caso di sostituzione nel corso di validità del **Contratto** del **Personale**, il **Concessionario** dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta al **Mu.MA**, inviando congiuntamente i riferimenti del **Personale** proposto in sostituzione, il quale dovrà avere un CV per esperienze e competenze almeno

equivalente a quello offerto in gara. Il **Mu.MA**, si riserva di accettare il CV offerto in sostituzione ovvero, qualora non consideri equivalente il CV offerto di chiedere al **Concessionario** di mettere a disposizione un diverso profilo equivalente a quello offerto in gara.

6. Il **Concessionario** dovrà sostituire il **Personale** inadeguato o colpevole di non avere ottemperato ai doveri di **Servizio** e si impegnerà ad effettuare forme di richiamo e se nel caso sostituire i dipendenti che non dovessero osservare le disposizioni impartite e la condotta irreprensibile richiesta dalla **Concedente**.
7. Il **Concessionario** si obbliga a comunicare qualsiasi modifica che possa intervenire nel sistema organizzativo di gestione del **Servizio**.
8. In caso di rilevazione oggettiva di mancata osservanza del rispetto dei livelli di servizio previsti nel presente articolo a seguito di sopralluogo, sarà applicata una penale di cui all'articolo "SLA (Service Level Agreement o livelli di servizio) E PENALI".

ART. 4.2 Coordinatore dei Servizi Museali

1. Al fine di garantire il buon andamento dei diversi servizi, il **Concessionario** si impegna ad individuare un Coordinatore dei **Servizi Museali**. Detta figura dovrà occuparsi del coordinamento delle attività concernenti il **Servizio** e sovrintendere alla gestione della sicurezza, coordinandosi con le figure professionali preposte, e in particolare:
 - a. garantire il costante monitoraggio dei Servizi al pubblico e assicurare una customer care di livello elevato, per ogni tipologia di **Visitatore**;
 - b. garantire i turni di presenza del **Personale**;
 - c. garantire grazie a una costante reperibilità e in coordinamento con il **Mu.MA**, l'intervento in situazioni emergenziali che possano rilevarsi, anche fuori dall'orario di servizio;
 - d. coordinare ed elaborare le misure cautelari, in accordo con **Mu.MA**, affinché cantieri (per la manutenzione dell'edificio o per il rinnovo degli allestimenti) e **Visitatori** non entrino in contatto e non vengano a determinarsi possibili situazioni di rischio per i **Visitatori** stessi e per gli operatori;
 - e. coordinamento con gli altri soggetti coinvolti nella gestione del Museo: staff del **Mu.MA**, gestori del Ristorante, della Caffetteria e del Book Shop, gestori degli impianti speciali, dei **Servizi di Pulizia**, dei **Servizi Educativi**, dei **Servizi di Marketing e Comunicazione**. Allo stesso spetterà il coordinamento e il raccordo con i fornitori esterni (allestitori, impiantisti, manutentori, restauratori etc.) che possano essere presenti nel **Museo** per ragioni di servizio;
 - f. prestare la propria attività in presenza presso il **Museo** nelle giornate lavorative dal lunedì al venerdì, qualora richiesto dal **Mu.MA**;
2. Il Coordinatore dei **Servizi Museali** deve avere come requisiti per l'accesso all'incarico:
 - a. possesso del diploma di scuola media superiore;
 - b. conoscenza almeno della lingua inglese scritta e parlata;
 - c. almeno 5 anni di esperienza nell'ambito delle competenze richieste e per strutture analoghe.



Istituzione Musei del Mare e delle Migrazioni



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione dei servizi relativi alle attività servizi museali

ART. 4.3 Capo Operatore

1. Durante l'apertura del **Museo**, dovrà essere garantita la presenza della figura di un capo operatore di turno, con compiti di coordinamento di natura tecnica:
 - a. monitoraggio e controllo dei parametri microclimatici degli impianti allocati sia nelle sale espositive, sia nella control room, sia nei punti previsti dell'edificio. Il **Mu.MA** metterà a disposizione una scheda dei parametri termoigrometrici relativamente alle diverse sale del Museo, rispetto alle quali il Capo Operatore segnalerà gli scostamenti al fine di far assumere al **Mu.MA** gli interventi più adeguati.
 - b. supervisione e primo intervento sugli impianti di allarme antifurto, antintrusione e videosorveglianza di tutto il **Museo**. Il Capo Operatore avrà cura di provvedere al controllo della registrazione da parte delle telecamere;
 - c. segnalazione tempestiva al **Mu.MA** di eventuali malfunzionamenti di strutture espositive (comprese quelle illuminotecniche e multimediali) nonché di impianti e attrezzature, nonché al pronto intervento per garantire il ripristino alle condizioni di corretto funzionamento;
 - d. ricorso alle autorità competenti per dissuadere i **Visitatori** che potessero recare danno alle opere o alle persone all'interno dello spazio museale;
 - e. ricorso, negli orari di apertura del **Museo**, alle autorità competenti nel caso di utilizzo abusivo dei parcheggi di pertinenza.
2. Il Capo Operatore deve avere come requisiti per l'accesso all'incarico:
 - a. diploma di scuola media superiore;
 - b. almeno 4 anni di esperienza nell'ambito di competenza e struttura analoga.

ART. 4.4 Gestione delle chiavi del Museo e del tesserino magnetico dell'allarme

1. Il Personale della Concedente e del **Mu.MA** avrà proprie chiavi per l'accesso all'edificio e agli uffici (terzo Piano). Solo il Direttore del **Mu.MA** avrà una personale tessera per l'allarme e copia delle chiavi più importanti dell'edificio al fine di gestire le occasioni straordinarie e le emergenze.
2. Copia di tutte le chiavi del **Museo** saranno consegnate in copia unica alle figure di Coordinatore e Capo Operatore, che sono tenuti a una responsabile custodia. Copia d'emergenza delle stesse chiavi sarà consegnata al centro di vigilanza con il quale è stato sottoscritto dalla **Concedente** apposito contratto. Il centro di vigilanza consegnerà le chiavi ad addetti appositamente autorizzati e le metterà a disposizione della Polizia Municipale, Polizia, CC.CC. e VV.FF. nei casi di emergenza.
3. Al Coordinatore e ai Capi Operatori verrà altresì consegnata una unica copia della tessera per il funzionamento dell'impianto d'allarme del **Museo** e sarà loro preciso compito la gestione della stessa in modo da garantire l'apertura e la chiusura dell'edificio nonché la disattivazione e l'attivazione

dell'allarme. L'operazione di chiusura dell'edificio e di inserimento dell'allarme a fine servizio dovrà essere preceduta dall'accertamento dell'uscita di tutto il **Personale**.

4. È fatto assoluto divieto di fare copie delle chiavi, sia interne, sia esterne del Museo, al di fuori dell'autorizzazione del **Mu.MA**. Nel caso di perdita, furto o smarrimento delle chiavi da parte del Coordinatore o dei Capi Operatori, sarà cura del Concessionario informare il Centro di Vigilanza, il **Mu.MA** e, a sue spese, cambiare immediatamente le serrature, nonché provvedere alla fornitura delle copie.

ART. 4.5 Organico Minimo del Personale

1. Il **Servizio** dovrà prevedere almeno i seguenti ruoli, sia nei giorni di **Bassa Stagione** sia nei giorni di **Alta Stagione**:
 - a. n. 1 Capo Operatore, responsabile del **Servizio**;
 - b. presso il Galata Museo del Mare:
 - i. almeno n. 1 addetto in grado di supervisionare, nel corso degli orari di apertura, i vari piani espositivi presenti nel Galata;
 - ii. almeno n. 1 addetto alle funzioni di cassa, biglietteria, informazioni, accoglienza, guardaroba, prenotazioni, distribuzione accessori per visita del sommergibile e centralino;
 - iii. in caso di emergenza Covid: n. 1 addetto al controllo degli accessi e della temperatura;
 - c. presso il sommergibile "S518 Nazario Sauro", almeno n. 1 addetto, dotato di patentino di idoneità sanitaria per lavoro in spazi ristretti;
 - d. n. 1 addetto, presso Open Air e piccola manutenzione.

In funzione dell'organizzazione ottimale proposta dal Concessionario in sede di Offerta tecnica, le stesse risorse proposte potranno ricoprire anche più ruoli, purché sia garantita una prestazione di alto livello qualitativo e non siano causati disagi ai Visitatori per assenza di Personale o di eccessive code di attesa alle casse.

2. Il **Concessionario** dovrà fornire al **Personale** addetto ai rapporti con i **Visitatori** divisa e cartellino di riconoscimento identificativo, da concordarsi con il **Mu.MA**.
3. In caso di rilevazione oggettiva di mancata osservanza del rispetto dei livelli di servizio previsti nel presente articolo a seguito di sopralluogo, sarà applicata una penale di cui all'articolo "SLA (Service Level Agreement o livelli di servizio) E PENALI".

ART. 5 SLA (Service Level Agreement o livelli di servizio) E PENALI

1. In caso di inottemperanza alle disposizioni contenute nei documenti sopra richiamati e dei conseguenti obblighi contrattuali, nonché in caso di mancata corrispondenza con quanto offerto sotto i diversi profili, Il **Concessionario** potrà incorrere nel pagamento di una penale graduata in rapporto alla gravità della mancata prestazione.



| | |
|--|--|
|  |  COMUNE DI GENOVA |
| <i>Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione dei servizi relativi alle attività servizi museali</i> | |

Tabella 2 – SLA (Service Level Agreement o livelli di servizio) e PENALI

| n° | SLA - Riferimento in Capitolato | Inadempimento sanzionato con penale | Valore della penale [€] | Modalità di riscontro |
|----|---------------------------------------|--|----------------------------|---|
| 1 | ART. 3.1 | Mancato rispetto degli orari e/o dei giorni di apertura del Museo . | € 1.000,00 | Almeno n. 1 evento verificato tramite verbale sottoscritto a seguito di sopralluogo dalla Concedente e/o dal Mu.MA e/o da soggetti terzi delegati ad effettuare il sopralluogo. |
| 2 | ART. 3.2 | Modifiche o aumenti dei prezzi dei biglietti senza preventiva comunicazione al Mu.MA e/o alla Concedente . | € 1.000,00 | Almeno n. 1 evento verificato tramite verbale sottoscritto a seguito di sopralluogo dalla Concedente e/o dal Mu.MA e/o da soggetti terzi delegati ad effettuare il sopralluogo. |
| 3 | ART. 3.3 | Mancato Controllo e sorveglianza del Museo | € 1.000,00 | Per ogni evento verificato tramite verbale sottoscritto a seguito di sopralluogo dalla Concedente e/o dal Mu.MA e/o da soggetti terzi delegati ad effettuare il sopralluogo dal quale si evinca il mancato rispetto dei livelli di servizio |
| 3 | ART. 3.4 | Assenza presso i punti di informazione della Carta dei Servizi | € 1.000,00 | Ogni evento verificato tramite verbale sottoscritto a seguito di sopralluogo dalla Concedente e/o dal Mu.MA e/o da soggetti terzi delegati ad effettuare il sopralluogo dal quale si evinca il mancato rispetto dei livelli di servizio |



Istituzione Musei del Mare e delle Migrazioni



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione dei servizi relativi alle attività servizi museali

| | | | | |
|---|---------------------|--|------------|---|
| 4 | Art. 4.1 c.7 | Per ogni mancata o ritardata comunicazione nella variazione del Personale impiegato, anche se relativa ad una sola persona. | € 1.000,00 | Per ogni evento verificato tramite verbale sottoscritto a seguito di sopralluogo dalla Concedente e/o dal Mu.MA e/o da soggetti terzi delegati ad effettuare il sopralluogo dal quale si evinca il mancato rispetto dei livelli di servizio |
|---|---------------------|--|------------|---|

2. Le penalità sono notificate all'impresa a mezzo di PEC, restando escluso qualsiasi avviso di costituzione in mora ed ogni atto o procedimento giudiziale.
3. La contestazione dell'addebito, la valutazione delle eventuali deduzioni addotte dal Concessionario e l'irrogazione delle penali verranno effettuate dalla Concedente sulla base delle segnalazioni del DEC (Direttore dell'esecuzione del Contratto).
4. Le penali verranno applicate previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dal Concessionario e da questo comunicate alla Concedente nel termine massimo di giorni 10 (dieci) solari dalla stessa contestazione. In assenza di deduzioni del Concessionario nei termini, ovvero nel caso in cui la Concedente ritenga di non accoglierle, quest'ultima ha facoltà di applicare le relative penali.
5. La Concedente, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali, si avvale della garanzia definitiva, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario ovvero può compensare il predetto credito con quanto eventualmente dovuto al Concessionario a qualsiasi titolo.
6. Qualora l'importo complessivo delle penali inflitte al Concessionario raggiunga la somma complessiva pari al 10% del valore della concessione, la Concedente ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il presente Contratto, oltre il risarcimento di tutti i danni.
7. Resta ferma la facoltà di risoluzione del contratto per grave inadempimento da parte del Concessionario.