

DISCIPLINARE TECNICO

**Gara con procedura aperta per il Servizio di
Biglietteria ed Accoglienza del Museo Madre ai sensi
dell'art. 35 c. C D. Lgs. 50/2016**

CIG 7976912406 – CUP C69D16002570002

ART. 1

Oggetto dell'incarico

Scabec Spa a Socio Unico con sede legale in Via Santa Lucia 81 Napoli e sede operativa in Via G. Orsini n. 30 - Napoli – Tel. 0815624561 – Sito internet www.scabec.it – Email segreteria@scabec.it, deve provvedere all'affidamento del servizio di biglietteria ed accoglienza del Museo Madre – Fondazione Donnaregina per l'Arte Contemporanea.

Il servizio di **Biglietteria** si dovrà occupare prevalentemente della vendita dei biglietti d'ingresso e degli eventuali servizi di supporto alla visita ed alla fruizione del Museo e delle sue opere (visite guidate, laboratori, eventi didattici, ecc...). Nel dettaglio il servizio dovrà garantire la funzione di:

- presidio della biglietteria con il definito corrispondente numero e tipologia di personale di seguito specificato;
- predisposizione di un fondo cassa ed acquisizione dei blocchetti di biglietti destinati alla vendita opportunamente stampati secondo le direttive e layout grafico disposto;
- produzione e vendita dei titoli d'ingresso e dei servizi di supporto ai visitatori, quali audioguide in lingua italiano e inglese, visite didattiche, prevendite etc...(anche attraverso i siti web eventualmente attivi e con la possibilità, all'ingresso, di pagamento tramite bancomat e carta di credito)
- predisposizione, configurazione e garanzia di funzionamento di ogni apparecchio o strumento atto ad assicurare l'emissione dei biglietti, anche attraverso il sistema Siae, (quando previsto e richiesto);
- adempimenti di tutte le procedure previste dalla corrispondente normativa vigente;
- garanzia del servizio di biglietteria per eventi straordinari, ospitati dal museo (festival, eventi culturali, party, ecc...);
- presa in consegna dei relativi corrispettivi e custodia temporanea dell'incasso;
- acquisizione e manutenzione delle tecnologie (hardware e software) necessarie alla bigliettazione elettronica come del controllo accessi;
- stipula idonea polizza assicurativa commisurata al valore degli incassi giornalieri presunti;

- gestione e rendicontazione amministrativa degli incassi, con report statistico dei visitatori settimanale e conseguente versamento mensile.

Il servizio dovrà essere svolto da personale plurilingue che indosserà la divisa e il badge identificativo. Gli addetti di biglietteria dovranno essere dotati di un'adeguata capacità professionale ed una comprovata capacità tecnica che, in condizioni di autonomia operativa, svolgono le previste specifiche mansioni di servizio. In servizio dovranno mostrare di avere caratteristiche di gentilezza e disponibilità, dovranno mostrarsi attenti a tutte le richieste della clientela e coadiuvarsi ed integrarsi con il gruppo di lavoro del Museo. Il personale di biglietteria, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in fase d'erogazione, dovrà comunicare ai visitatori tutte le informazioni sulle modalità di acquisto dei biglietti d'ingresso, informare il pubblico sui servizi acquistabili, attivi e fruibili, come le visite guidate, audio guide, il servizio bookshop, ecc... Gli operatori in servizio dovranno risultare idonei alle attività di front-office e parlare correntemente almeno due lingue straniere, tra cui l'inglese. Il personale dovrà essere in possesso di formazione specifica nel settore dell'arte contemporanea come del sistema regionale di fruizione integrata *campania>artecard*, dovrà conoscere i luoghi di interesse artistico culturale di Napoli con particolare riferimento alla zona in cui ricade il museo Madre ed in genere di tutta la Regione Campania. Ogni addetto in servizio sarà in possesso di formazione nel settore prevenzione degli incendi e della sicurezza nei luoghi di lavoro oltre ad aver conseguito l'attestato di primo soccorso. Per l'espletamento del servizio dovranno essere utilizzate le più idonee ed aggiornate tecnologie informatiche. Inoltre, è richiesta la dotazione al personale di biglietteria ed accoglienza, di radio trasmettitori da utilizzare esclusivamente per le comunicazioni interne tra il personale in servizio nel museo.

La Scabec prevede che il servizio di **Accoglienza** dovrà essere erogato prevalentemente presso il sito Museo Madre ed, in corrispondenza di progetti speciali della Regione Campania, il medesimo, dovrà essere erogato anche in aree o siti, ricompresi all'interno del territorio regionale. L'accoglienza è prevista in prossimità dell'ingresso del Museo e dell'area adiacente al varco di biglietteria e bar bookshop, in modo che possa accogliere i visitatori informandoli del programma espositivo culturale, delle attività didattiche ed eventi speciali programmati, oltre che, con discrezione promuovere ogni servizio attivo all'interno del museo (audioguide,

wi-fi, ecc...). In ogni caso sarà possibile, in funzione degli eventi in programma, delle esigenze espositive o per la presenza di opere nell'area suddetta, che la Scabec richieda di erogare il servizio in punti specifici e di integrare il personale in servizio al fine di garantire la giusta assistenza ai visitatori.

Il servizio di accoglienza dovrà essere svolto da personale con la conoscenza di almeno una lingua straniera e dovrà indossare la divisa e il badge identificativo. Gli addetti al servizio di accoglienza dovranno fornire, con cortesia, informazioni circa le modalità di acquisto dei biglietti e circa la visita, l'orientamento negli spazi museali ed ogni supporto informativo sulla città e sistemi di fruizione integrata (campania>artecard, ecc...). Il personale addetto al servizio di accoglienza è tenuto a far osservare le regole per una fruizione in sicurezza del museo e dei siti interessati.

Il personale del servizio di accoglienza dovrà avere cura della gestione, esposizione e distribuzione dei materiali informativi in esposizione nell'area d'ingresso e controllare i varchi di ingresso/uscita del Museo ed eventualmente, in corrispondenza di progetti di valorizzazione, dei siti ed aree interessate. Gli addetti si occuperanno del supporto per le procedure di compilazione e registro pass ingressi.

Infine, dovrà essere prevista l'erogazione attraverso il personale d'accoglienza del controllo accessi, l'assistenza e funzione di gestione e controllo del guardaroba oltre a svolgere la funzione di accompagnamento ai gruppi di visitatori, assistenza a visitatori con disabilità ed infine è richiesta la disponibilità a gestire indagini rivolte ai visitatori del museo. Nel dettaglio il servizio d'Accoglienza dovrà comprendere, in fase d'erogazione, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività:

- occuparsi della compilazione redazione di eventuali questionari d'intervista (cartacei o digitali);
- rispettare le disposizioni di servizio sottoponendo ai visitatori la compilazione di schede sulla profilazione del pubblico, oltre che ogni strumento di gradimento della visita;
- conoscere i luoghi di interesse artistico culturale di Napoli con particolare riferimento alla zona in cui ricade il museo Madre ed in genere di tutta la Regione Campania;

- svolgere servizio di guardaroba e custodire gli oggetti eventualmente lasciati in deposito dal visitatore; controllare, prima della chiusura del sito, che nessun oggetto sia rimasto in deposito;
- segnalare eventuali cambiamenti o malfunzionamenti di strumenti e arredi riguardanti i propri luoghi di servizio e/o presidiati.
- accogliere, con gentilezza e cortesia i visitatori, e fornire loro assistenza e informazioni circa la visita ed i servizi presenti nel Museo, nonché promuovere a ciascun visitatore le future iniziative in programma;
- assistere i visitatori disabili per il percorso d'accesso alle sale espositive, utilizzando gli ausili tecnici in dotazione;
- controllare il corretto deflusso e i comportamenti dei visitatori, nel rispetto del regolamento del sito, per la visita al museo e di tutte le prescrizioni previste in materia di sicurezza, segnalando l'uscita quindici minuti prima della chiusura del sito e richiamando con garbo gli eventuali trasgressori;
- segnalare eventuali cambiamenti o malfunzionamenti di strumenti e arredi riguardanti i propri luoghi di servizio e/o presidiati.

ART. 2

Modalità di espletamento dell'incarico

Il servizio di **biglietteria** dovrà essere espletato con una unità lavorativa nei giorni lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì, sabato dalle 9:45 alle 19.00 - domenica dalle 9:45 alle 19.30 per un totale di circa 56 ore settimanali (di cui ore 54,30 per le sole attività di front-office).

Fermo restando il numero delle ore settimanali si potrebbe verificare un cambiamento del giorno di chiusura settimanale del museo (attualmente il martedì) e di conseguenza la diversa distribuzione settimanale del servizio. La Scabec si riserva di affidare il servizio in aggiunta al calendario di apertura in occasione di eventuali aperture straordinarie del Museo.

Il servizio di **accoglienza** presso il Museo Madre dovrà essere espletato con una unità lavorativa nei giorni lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì, sabato dalle 10:00 alle 19.30 - domenica dalle 10:00 alle 20.00 per un totale di circa 57,30 ore settimanali.

Il servizio di accoglienza presso gli altri siti del territorio campano dovrà essere espletato secondo le richieste formulate dalla stazione appaltante e di volta in volta definite in relazione alle specifiche esigenze del progetto da realizzare.

Fermo restando il numero delle ore settimanali si potrebbe verificare un cambiamento del giorno di chiusura settimanale del Museo Madre (attualmente il martedì) e di conseguenza la diversa distribuzione settimanale del servizio. La Scabec si riserva di affidare il servizio in aggiunta al calendario di apertura in occasione di eventuali aperture straordinarie del Museo.

Il soggetto contraente espletterà l'incarico in questione alle condizioni tutte previste nel presente disciplinare, in tutti gli altri atti della procedura, (bando, disciplinare di gara, etc..), nonché nel rispetto di tutte le disposizioni normative vigenti in materia e, in particolare, del:

- decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50 e successive modificazioni;
- linee guida n. 1 di attuazione del Codice, approvate dal Consiglio dell'ANAC con delibera n. 973 del 14/9/2016;
- linee guida n. 2 di attuazione del Codice, approvate dal Consiglio dell'ANAC con delibera n. 1005 del 21/9/2016
- decreto legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e successive modificazioni;
- norme di legge, di regolamento ecc. vigenti per le specifiche categorie di opere oggetto del servizio.

Nello svolgimento dell'incarico, il soggetto contraente dovrà rapportarsi esclusivamente con il Responsabile del Procedimento, nonché con i suoi collaboratori allo scopo delegati, tenendo conto delle indicazioni impartite dagli stessi. Dovrà relazionare al Responsabile del procedimento, su richiesta dello stesso, in ordine alle operazioni svolte ed alle metodologie seguite; dovrà, altresì, segnalare per iscritto, con la massima tempestività, situazioni particolari, e richieste pervenute da altri soggetti diversi dal Responsabile del procedimento.

Scabec fornirà al soggetto contraente tutta la documentazione in suo possesso attinente all'espletamento del servizio stesso.

ART. 3

Termini di espletamento dell'incarico

Il contratto ha durata iniziale dalla sua stipula, ovvero dal verbale di anticipata esecuzione per motivi d'urgenza e fino al 31/10/2020. Resta, tuttavia, inteso che, qualora il plafond di euro 150.000,00 oltre IVA dovesse esaurirsi in data antecedente, il contratto cesserà in detta data. Resta, altresì, inteso che, nel caso contrario, nel quale cioè alla data del 31/10/2020 il plafond non dovesse essere ancora esaurito sarà facoltà di Scabec prolungare, per una volta, la durata del contratto per un massimo di 12 mesi.

ART 4

Ordini di servizio

Ai fini del puntuale rispetto delle disposizioni di cui al precedente articolo 3, il RUP, emetterà ordini di servizio, con l'indicazione dell'impegno orario per unità di personale, delle iniziative, mostre alle quali attendere e di ogni altro elemento utile.

L'ordine di servizio recherà anche l'indicazione del corrispettivo presunto e dell'importo residuo rispetto al plafond complessivo di euro 150.000,00 più IVA.

ART. 5

Ritardi nell'espletamento del servizio e penali

Fatto salvo il caso di forza maggiore o di proroga del termine ai sensi del predetto articolo 3, per ogni giorno di ritardo nell'espletamento del servizio verrà applicata una penale nella misura pari all'uno per mille del corrispettivo, che verrà trattenuta in occasione della liquidazione della quota di corrispettivo successiva all'applicazione della penale. Nel caso di ritardata attivazione del servizio oltre un'ora dall'orario stabilito, verrà applicata una penale nella misura pari all'uno per mille del corrispettivo, che verrà trattenuta in occasione della liquidazione della quota di corrispettivo successiva all'applicazione della penale. Nel caso di assenza di personale nelle postazioni previste dal servizio, la Scabec provvederà a segnalare al fornitore, con comunicazione scritta, l'anomalia riscontrata. Alla terza segnalazione verrà applicata una penale nella misura pari all'uno per mille del corrispettivo, che verrà trattenuta in occasione della liquidazione della quota di corrispettivo successiva all'applicazione della penale. In caso di mancata presentazione della relazione di rendicontazione di cui al successivo art. 6 nei tempi dovuti, verrà applicata una penale

nella misura pari all'uno per mille del corrispettivo.

La penale non potrà superare – in conformità a quanto già previsto dall'art. 257, comma 3, del D.P.R. 5 ottobre n. 207 e successive modificazioni – il 10% del corrispettivo. Oltre tale soglia, Scabec potrà procedere alla risoluzione del contratto in danno.

L'applicazione della penale non esclude la responsabilità del soggetto contraente per eventuali maggiori danni subiti da Scabec.

ART. 6

Corrispettivo e modalità di pagamento

L'importo massimo riconoscibile all'appaltatore ammonta ad euro 150.000,00 annuo oltre IVA.

Il compenso sarà corrisposto con cadenza trimestrale posticipata, a seguito di ricevimento di regolare fattura che dovrà essere obbligatoriamente accompagnata dalla relazione di rendicontazione delle attività svolte, corredata di dati statistici e qualitativi.

Resta inteso che i crediti dell'appaltatore diverranno esigibili con la comprova della regolarità della posizione fiscale e contributiva, nonchè a condizione che la Regione Campania abbia rimesso a Scabec i corrispondenti fondi.

ART. 7

Tracciabilità dei pagamenti

Il soggetto contraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui l'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modificazioni e si impegna a comunicare alla Scabec gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati, anche se non in via esclusiva accessi presso banche o presso Poste Italiane SpA, entro 7 (sette) giorni dalla stipula del contratto oppure entro 7 (sette) giorni dalla loro accensione se successiva, indicando altresì le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sui predetti conti. L'obbligo in comunicazione è esteso anche alle modificazioni delle indicazioni fornite in precedenza. In assenza delle predette comunicazioni la Scabec sospende i pagamenti e non decorrono i termini legali per l'applicazione degli interessi legali e degli interessi di mora.

Fatte salve le sanzioni amministrative pecunarie di cui all'articolo 6 della legge n. 136 del 2010 e

s.m.i., il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti previsti dalla legge purchè idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie costituisce causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 3, comma 9-bis, della citata legge n. 136 del 2010 e s.m.i..

ART. 8

Riservatezza

La proposta progettuale del servizio, incluse le eventuali proposte migliorative, restano di esclusiva proprietà di Scabec.

Il soggetto contraente non può utilizzare per sé, né fornire a terzi, informazioni e dati relativi alle attività oggetto dell'incarico, se non previa autorizzazione di Scabec e si impegna mantenere la massima riservatezza sulle informazioni, sui documenti e su altro materiale di cui sia venuto a conoscenza nel corso dell'incarico.

ART. 9

Inadempienze e risoluzione del contratto

In caso di inadempimento alle obbligazioni assunte con il presente disciplinare, il Responsabile del procedimento intimerà al soggetto contraente, con comunicazione scritta, di provvedere entro e non oltre il termine perentorio ivi indicato. In difetto, Scabec potrà procedere alla risoluzione del contratto, fatta salva l'azione per il risarcimento del danno.

ART. 10

Polizza assicurativa

Il Soggetto contraente, contestualmente alla sottoscrizione del contratto, deve presentare le polizze:

- a) Cauzione definitiva a garanzia dell'esecuzione dei servizi
- b) Polizza assicurativa ex articolo 103, comma 7 del Codice

Le spese relative alla predetta polizza assicurativa sono a carico del soggetto contraente.

ART. 11

Definizione delle controversie

Tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto saranno devolute al giudice ordinario,

con esclusione di qualsivoglia competenza arbitrale. Il Foro competente è quello di Napoli.

ART. 12

Disposizioni finali

Tutte le spese inerenti e conseguenti (imposte, tasse, diritti di segreteria ecc..) alla stipula del contratto, sono a totale carico del soggetto contraente.

IL CONTRAENTE

IL DIRIGENTE
