



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
SISTEMA MUSEALE DI ATENEO

**SERVIZI DI SORVEGLIANZA E CUSTODIA MUSEALE, ACCOGLIENZA,
BIGLIETTERIA, GESTIONE DEL BOOKSHOP E MEDIAZIONE CULTURALE PER IL
SISTEMA MUSEALE DI ATENEO DELL'ALMA MATER STUDIORUM - UNIVERSITÀ
DI BOLOGNA**

CPV: 92521000 – SERVIZI AI MUSEI

CAPITOLATO TECNICO

Il Responsabile Unico del Procedimento
Dott.ssa Annalisa Managlia
(Firmato digitalmente)

Indice

1. OGGETTO DEL SERVIZIO	3
2. LUOGHI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	3
3. DURATA DEL SERVIZIO	8
4. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO	8
5. CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEL SERVIZIO	8
5.1 Servizi di sorveglianza e custodia museale	8
5.2 Servizi di accoglienza e di biglietteria	9
5.2.1 Piattaforma per l'acquisto di biglietti on-line	10
5.2.2 Servizio di gestione degli incassi	11
5.3 Servizio di gestione del bookshop	12
5.4 Servizi di mediazione culturale	13
5.4.1 Servizio di Operatore Locale di Progetto	13
5.4.2 Attività di gestione dei profili social	14
5.5 Servizi aggiuntivi	14
6. TABELLA DI SINTESI DEI SERVIZI RICHIESTI SU CIASCUNA SEDE	15
7. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	15
8. AVVIO DEL SERVIZIO E PROGRAMMAZIONE PERIODICA DELLE ATTIVITÀ	16
9. INTERRUZIONE DEL SERVIZIO	17
10. REFERENTE DEL SERVIZIO PER L'APPALTATORE	17
11. CLAUSOLA SOCIALE	18
12. PERSONALE DEL FORNITORE IMPIEGATO NELL'APPALTO	18
13. FORMAZIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO NELL'APPALTO	19
13.1 Formazione a carico dell'Appaltatore	19
13.2 Formazione a carico di SMA	20
14. REPORTISTICA DELLE ATTIVITÀ SVOLTE	20
15. CORRISPETTIVI	20
16. VERIFICHE E CONTROLLI SULLA CORRETTA ESECUZIONE DEL SERVIZIO	21
17. POLIZZE ASSICURATIVE	21
18. REFERENTI DELL'UNIVERSITÀ: RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO ...	22
E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO (DEC)	22

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio ha ad oggetto la gestione dei servizi di accoglienza e custodia museale, sorveglianza alle sale e ai visitatori, biglietteria, bookshop, servizi ausiliari e complementari, servizi di mediazione culturale per la progettazione e la realizzazione di percorsi didattici/educativi, visite guidate generiche e tematiche in italiano e in inglese, laboratori anche con utilizzo di strumenti multimediali e con mezzi che consentano la fruizione a distanza, per le esigenze del Sistema Museale di Ateneo. Sono incluse nel servizio di mediazione anche le attività relative all'Operatore Locale di Progetto di servizio civile, meglio dettagliate al par. 5.4.1, nonché i servizi di segreteria prenotazioni e gestione dei profili social media dei Musei.

2. LUOGHI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

I servizi oggetto del presente capitolato dovranno essere svolti presso le seguenti strutture museali:

- 1) Musei di Via Zamboni 33:
 - Museo di Palazzo Poggi
 - Museo della Specola
 - Museo Europeo degli Studenti – MEUS
- 2) Collezione di Anatomia Comparata, Via Selmi 3 – Bologna
- 3) Collezione di Antropologia, Via Selmi 3 – Bologna
- 4) Collezione di Zoologia, Via Selmi 3 – Bologna
- 5) Collezione di Geologia e Paleontologia “Museo Giovanni Capellini”, Via Zamboni 63 – Bologna
- 6) Collezione di Mineralogia “Museo Luigi Bombicci”, Piazza Porta San Donato, 1 – Bologna
- 7) Collezione delle Cere Anatomiche “Luigi Cattaneo” – Via Irnerio 48 – Bologna
- 8) Orto Botanico ed Erbario, via Irnerio 42 – Bologna.

Si riportano di seguito le ulteriori sedi di SMA nelle quali sarà richiesta l'erogazione del servizio di sola mediazione culturale:

- Collezione di Chimica “Giacomo Ciamician” - Via Selmi 2 - Bologna
- Collezione di Fisica - Via Irnerio 46 - Bologna
- Collezione di Anatomia degli Animali Domestici - Via Tolara di Sopra 50 – Ozzano dell'Emilia
- Collezione di Anatomia Patologica e Teratologia Veterinaria “Alessandrini-Ercolani” - Via Tolara di Sopra 50 - Ozzano dell'Emilia
- Museo Officina dell'Educazione (MOdE) - Museo digitale.

È in corso una riorganizzazione dei servizi delle sedi che a tendere vedrà le 14 sedi fisiche di SMA suddivise in poli tematici, ognuno dei quali avrà una sede museale aperta in modo continuativo sia nei giorni feriali sia nei giorni di sabato, domenica, festivi e periodi di chiusura estiva e natalizia dei dipartimenti universitari, con orario e servizi al pubblico garantiti. Saranno poi definite alcune sedi satellite aperte con orario non continuativo, in occasione di attività didattiche ed educative tendenzialmente nei giorni di sabato, domenica, festivi e periodi di chiusura estiva e natalizia dei dipartimenti universitari, con un calendario definito nella programmazione delle attività SMA (vedi par. 8). Nei giorni feriali queste sedi saranno aperte per lo svolgimento di attività didattiche/educative e con orario esteso solo in presenza dei Volontari del Servizio Civile Universale.

I poli saranno definiti in questo modo:

Musei di Storia della Scienza che comprendono:

- **Museo di Palazzo Poggi** – orario esteso e servizi garantiti con biglietteria fisica
- Museo della Specola – aperto solo con attività

- Museo Europeo degli Studenti – MEUS - aperto su richiesta negli orari di apertura del Museo di Palazzo Poggi e per attività dedicate
- Collezione delle Cere Anatomiche “Luigi Cattaneo” – aperto solo con attività, nei giorni feriali apertura garantita solo con Volontari Servizio Civile
- Collezione di Chimica – aperto solo con attività
- Collezione di Fisica – aperto solo con attività

Musei delle Scienze della Terra che comprendono:

- **Collezione di Geologia “Museo Giovanni Capellini”** - orario esteso e servizi garantiti con biglietteria fisica
- Collezione di Mineralogia “Museo Luigi Bombicci” – aperto solo con attività, nei giorni feriali apertura garantita solo con Volontari Servizio Civile

Musei delle Scienze della Vita che comprendono:

- **Orto Botanico ed Erbario** – orario esteso e servizi garantiti con biglietteria fisica
- Collezione di Zoologia – orario esteso nei fine settimana, nei giorni feriali apertura garantita con personale SMA fino a febbraio 2024 e con Volontari Servizio Civile
- Collezione di Anatomia Comparata – aperto solo con attività, nei giorni feriali apertura garantita solo con personale SMA e Volontari Servizio Civile
- Collezione di Antropologia- aperto solo con attività, nei giorni feriali apertura garantita solo con Volontari Servizio Civile

Collezioni di Veterinaria che comprendono:

- Collezione di Anatomia degli Animali Domestici – aperto solo con attività, nei giorni feriali apertura garantita solo con Volontari Servizio Civile
- Collezione di Anatomia Patologica e Teratologia Veterinaria “Alessandrini-Ercolani” – aperto solo con attività, nei giorni feriali apertura garantita solo con Volontari Servizio Civile

MOdE Museo Officina dell’Educazione - Museo virtuale online che raccoglie le esperienze educative di tutte le sedi secondo un modello hub & spoke.

Si chiarisce che, in fase di esecuzione, SMA potrà richiedere l’estensione di ulteriori servizi oggetto dell’appalto alle sedi sopra elencate e in ogni altro luogo in cui sia richiesto lo svolgimento di attività autorizzate da SMA; SMA potrà inoltre richiedere la sospensione o la riduzione dei servizi in una o più strutture, dandone preavviso all’Appaltatore con almeno 5 (cinque) giorni consecutivi di anticipo, nel caso di ridimensionamento delle attività istituzionali ovvero di razionalizzazione e/o riorganizzazione delle strutture.

Si riporta di seguito una breve presentazione delle strutture che saranno interessate dall’esecuzione del servizio, fermo restando che tutti gli orari di apertura e chiusura riportati possono subire modifiche per esigenze di SMA:

Museo	Breve descrizione	Ingresso	Principali servizi disponibili	Apertura e chiusura (indicative)
Musei di Storia della Scienza				
Museo di Palazzo Poggi (facente parte dei	Composto di 23 sale espositive collocate su un unico piano. Il museo ospita gli antichi corredi delle camere di geografia e	A pagamento	• Visite guidate e didattiche su richiesta per visitatori singoli, gruppi, scuole,	Orari di apertura: Da martedì a venerdì: 10.00 - 16.00 Sabato, domenica e festivi: 10.00 - 18.00

Museo	Breve descrizione	Ingresso	Principali servizi disponibili	Apertura e chiusura (indicative)
Musei di Via Zamboni 33)	nautica, architettura militare, fisica, storia naturale, chimica, anatomia umana ed ostetricia. Nei fine settimana, nei giorni festivi e in occasione della chiusura delle sedi universitarie, il servizio dovrà essere esteso anche alla apertura e chiusura e all'eventuale sorveglianza dell'ingresso del Palazzo negli orari di apertura al pubblico		gruppi studenti universitari, centri estivi • Gruppi in visita autonoma con prenotazione obbligatoria	Chiusure: Lunedì non festivi, 1 gennaio, 1 maggio, 15 agosto, 24 e 25 dicembre
Museo della Specola (facente parte dei Musei di Via Zamboni 33)	Il museo è situato all'interno della torre della Specola, costruita tra il 1712 e 1726 presso Palazzo Poggi, nelle cui stanze è oggi allestito il museo astronomico dell'Università di Bologna. Suddiviso in più ambienti, tra cui la Sala meridiana, la Sala dei globi e la Sala della torretta, offre un'ampia panoramica degli strumenti che in passato venivano utilizzati dagli astronomi (sfere armillari, telescopi lignei per osservare il cielo, orologi, strumenti nautici e topografici, ecc.). È composto da tre sale espositive e dalla biglietteria.	A pagamento	• Visite guidate e didattiche su richiesta per visitatori singoli, gruppi, scuole, gruppi studenti universitari, centri estivi	Orari di apertura: Visitabile dal martedì alla domenica, con visita guidata su prenotazione. Chiusure Lunedì non festivi, 1 gennaio, 1 maggio, 15 agosto, 24 e 25 dicembre
Museo Europeo degli Studenti – MEUS (facente parte dei Musei di Via Zamboni 33)	L'esposizione presenta circa 400 oggetti, dipinti, manoscritti, sculture, manifesti, ricostruzione d'ambienti, costumi di varie epoche, numerose installazioni video per approfondimenti tematici, film, documentari	A pagamento	• Visite guidate e didattiche su richiesta per visitatori singoli, gruppi, scuole, gruppi studenti universitari, centri estivi • Gruppi in visita autonoma con prenotazione obbligatoria	Orari di apertura: Da martedì a venerdì: 10.00 - 16.00 Sabato, domenica e festivi: 10.00 - 18.00 Chiusure Lunedì non festivi, 1 gennaio, 1 maggio, 15 agosto, 24 e 25 dicembre
Musei delle Scienze della Terra				
Collezione di Geologia "Museo Giovanni Capellini"	Nelle sale si possono ammirare gli scheletri spettacolari del Mastodonte proboscideato pliocenico, la ricca collezione di pesci eocenici di Monte Bolca, balene plioceniche e l'imponente modello di	A pagamento	• Visite guidate e didattiche su richiesta per visitatori singoli, gruppi, scuole, gruppi studenti universitari, centri estivi • Gruppi in visita autonoma con prenotazione obbligatoria	Orari di apertura: Da martedì a venerdì: 10.00 - 16.00 Sabato, domenica e festivi: 10.00 - 18.00 Chiusure: Lunedì non festivi, 1 gennaio, 1 maggio, 15 agosto, 24 e 25 dicembre

Museo	Breve descrizione	Ingresso	Principali servizi disponibili	Apertura e chiusura (indicative)
	dinosauro Giurassico Diplodocus, lungo ventisei metri e alto quattro. Il servizio prevede anche l'apertura e chiusura dell'edificio sede del museo nei giorni e negli orari di apertura della Collezione al pubblico.			
Collezione di Mineralogia "Museo Luigi Bombicci"	Composta da circa quarantottomila esemplari, l'attuale sede occupa il piano superiore dell'imponente nuovo edificio voluto da Bombicci per l'Istituto e Museo di Mineralogia e completato nel 1907. Nei fine settimana, nei giorni festivi e in occasione della chiusura delle sedi universitarie, il servizio dovrà essere esteso anche alla apertura e chiusura e alla sorveglianza dell'ingresso dell'edificio sede del Museo negli orari di apertura al pubblico	Gratuito	• Visite guidate e didattiche su richiesta per visitatori singoli, gruppi, scuole, gruppi studenti universitari, centri estivi • Gruppi in visita autonoma con prenotazione obbligatoria	Orari di apertura: Da martedì a venerdì: aperto per attività educative, apertura continuativa garantita solo con Volontari Servizio Civile. Sabato, domenica e festivi: aperto con attività educative Chiusure Mesi di gennaio, febbraio, agosto Lunedì non festivi, 1 gennaio, 1 maggio, 24 e 25 dicembre
Collezione delle Cere Anatomiche "Luigi Cattaneo"	La Collezione settecentesca è composta da preparazioni in cera, ossa naturali ed essiccati, importante materiale a scopo didattico. Nei fine settimana, nei giorni festivi e in occasione della chiusura delle sedi universitarie, il servizio dovrà essere esteso anche alla apertura e chiusura e alla sorveglianza dell'ingresso dell'edificio sede del Museo negli orari di apertura al pubblico	Gratuito	• Visite guidate e didattiche su richiesta per visitatori singoli, gruppi, scuole, gruppi studenti universitari, centri estivi • Gruppi in visita autonoma con prenotazione obbligatoria	Orari di apertura: Da martedì a venerdì: aperto per attività educative, apertura continuativa garantita solo con Volontari Servizio Civile. Sabato, domenica e festivi: aperto con attività educative Chiusure Mese di agosto Lunedì non festivi, 1 gennaio, 1 maggio, 24 e 25 dicembre
Musei di Scienze della Vita				
Orto Botanico ed Erbario	Nati entrambi nel XVI secolo, hanno avuto inizialmente una funzione eminentemente didattica, legata in particolare all'insegnamento della	Attualmente gratuito, con probabile introduzione di un biglietto di ingresso a	• Visite guidate e didattiche su richiesta per visitatori singoli, gruppi, scuole, gruppi studenti universitari, centri estivi	Orari di apertura: Orto Botanico Stagione invernale 1 ottobre - 31 marzo Da martedì a domenica e festivi: 9.00 - 15.00

Museo	Breve descrizione	Ingresso	Principali servizi disponibili	Apertura e chiusura (indicative)
	botanica medica, permettendo agli studenti di osservare e studiare le piante officinali; oggi a questo utilizzo se ne sono aggiunti molti altri. Nei fine settimana, nei giorni festivi e in occasione della chiusura delle sedi universitarie, il servizio dovrà essere esteso anche alla apertura e chiusura e alla sorveglianza dell'ingresso dell'edificio sede del Museo	pagamento nel periodo oggetto dell'appalto	• Gruppi in visita autonoma con prenotazione obbligatoria	Stagione estiva 1 aprile - 30 settembre Da martedì a domenica e festivi: 10.00 - 18.00 Chiusure Lunedì non festivi, 1 gennaio, 1 maggio, 15 agosto, 24 e 25 dicembre
Collezione di Zoologia	È costituita da materiali provenienti da raccolte del XIX-XX secolo, trofei di caccia prevalentemente africani e due grandi diorami di ambienti italiani: il Parco Nazionale d'Abruzzo e il Parco Nazionale del Gran Paradiso. Nei fine settimana, nei giorni festivi e in occasione della chiusura delle sedi universitarie, il servizio dovrà essere esteso anche alla apertura e chiusura e alla sorveglianza dell'ingresso dell'edificio sede della Collezione di Zoologia, Anatomia Comparata e Antropologia	Gratuito	• Visite guidate e didattiche su richiesta per visitatori singoli, gruppi, scuole, gruppi studenti universitari, centri estivi • Gruppi in visita autonoma con prenotazione obbligatoria	Orari indicativi di apertura: Orario invernale 1 settembre - 31 maggio Da martedì a venerdì: 9.00 - 13.00 Sabato o domenica e festivi: 10.00 - 18.00 Orario estivo 1 giugno - 31 agosto Da martedì a venerdì: 10.00 - 13.00 Sabato o domenica e festivi: 10.00 - 18.00 Chiusure Mese di agosto Lunedì non festivi, 1 gennaio, 1 maggio, 24 e 25 dicembre
Collezione di Anatomia comparata	Complessivamente è costituita da oltre 9.000 pezzi. Attualmente sono esposti circa 2.500 preparati suddivisi in tre percorsi.	Gratuito		Orari di apertura: Da martedì a venerdì: aperto per attività educative Sabato, domenica e festivi: aperto per attività educative Chiusure Mese di agosto, Lunedì non festivi, 1 gennaio, 1 maggio, 24 e 25 dicembre
Collezione di Antropologia	Attualmente è organizzata in diverse sezioni: Paleoantropologia e Preistoria; Strumenti	Gratuito		Orari di apertura: Da martedì a venerdì: aperto per attività educative

Museo	Breve descrizione	Ingresso	Principali servizi disponibili	Apertura e chiusura (indicative)
	antropometrici d'interesse storico-scientifico; Calchi facciali, busti in gesso e in cartapesta e tavole a colori; Biologia dello scheletro e Bioarcheologia.			Sabato, domenica e festivi: aperto per attività educative Chiusure Mese di agosto, lunedì non festivi, mese di agosto, 1 gennaio, 1 maggio, 24 e 25 dicembre

3. DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio avrà una durata di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla indicata nel verbale di avvio dell'esecuzione firmato dal DEC e notificato all'Appaltatore via pec

4. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere espletato nel rispetto delle prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico ed in osservanza:

- delle disposizioni comunitarie, nazionali, regionali e provinciali, dei regolamenti e delle circolari degli organi territorialmente competenti vigenti, nonché di tutte le relative integrazioni e modificazioni successive;
- delle disposizioni interne di SMA attualmente in vigore o emanate durante l'esecuzione dell'appalto;
- delle norme del Codice Civile;
- di ogni altra disposizione di legge in materia.

Nell'esecuzione di tutti i servizi oggetto del presente Capitolato tecnico l'Appaltatore dovrà inoltre assicurare:

- una costante collaborazione con i Volontari del Servizio Civile Nazionale, gli studenti part-time, gli studenti in PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento) e i tirocinanti assegnati alla sede museale;
- l'applicazione di tutte le norme legate all'emergenza sanitaria SARS COVID-19, in base alle indicazioni ricevute dal personale SMA sulla base delle circolari vigenti e che verranno successivamente emanate dal Ministero della Salute;
- l'utilizzo degli ausili esistenti per agevolare l'accesso ai diversamente abili e accompagnamento all'ascensore;

5. CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEL SERVIZIO

Si descrivono di seguito i servizi specifici oggetto dell'appalto.

5.1 Servizi di sorveglianza e custodia museale

I servizi di sorveglianza e custodia museale hanno l'obiettivo di garantire il presidio della struttura museale interessata, il controllo degli accessi, la tutela dei beni esposti, la fruizione del patrimonio da parte del pubblico.

Di seguito si illustrano le principali attività previste in questo ambito:

- apertura e chiusura delle sedi museali con relativa custodia e gestione delle chiavi, controllando che accedano ai locali solo le persone autorizzate, nel rispetto degli orari stabiliti da SMA;
- ispezione quotidiana dei locali all'inizio e al termine del servizio, prima e dopo ogni evento;
- sorveglianza degli spazi aperti al pubblico negli orari stabiliti nel presente capitolato con l'eventuale ausilio di telecamere a circuito chiuso ove presenti in loco, prevenendo per quanto possibile le azioni che possano causare danni di qualsiasi natura (alle opere, agli arredi, agli

impianti, alla struttura, ecc.) e segnalando situazioni problematiche al personale SMA;

- attività di controllo finalizzata a verificare che i visitatori che accedono al percorso museale siano in possesso, ove previsto, di un titolo di accesso valido e che l'accesso e l'uscita dei visitatori avvenga in maniera agevole e in condizioni di sicurezza;
- controllo elettronico della validità dei titoli di accesso e la verifica di anti-pass-back, per evitare ingressi ripetuti, utilizzando lettori/palmari per il controllo accesso quali a titolo esemplificativo QR-code, barcode e RFID;
- eventuali controlli aggiuntivi previsti dalla normativa vigente per fronteggiare la diffusione del COVID-19, secondo le indicazioni che saranno fornite da SMA;
- controllo sull'osservanza delle norme di visita e utilizzo degli spazi come disposto da SMA, regolando l'afflusso di visitatori alle sale espositive per garantire la migliore fruizione del patrimonio museale, e il rispetto delle norme legate all'emergenza sanitaria, sorvegliando che i visitatori osservino le norme comportamentali, di sicurezza e i divieti in vigore presso le diverse sedi museali, per non arrecare danno alle collezioni;
- controllo del rispetto delle norme previste dal regolamento vigente presso la sede museale da parte degli organizzatori e delle ditte di allestimento e di catering in occasione di eventi diurni, serali e festivi (allestimento nelle aree consentite senza occupare le vie di fuga, apposizione manifesti e locandine con mezzi ed in luoghi idonei, divieto di utilizzo di fiamme libere, ecc....);
- messa in funzione delle apparecchiature di registrazione, di microfoni, di videoproiettori ecc. e predisposizione e spostamenti di sedie in occasione di conferenze ed eventi;
- accensione e spegnimento degli impianti di illuminazione, audio-video e similari nelle sale espositive, comunicando immediatamente eventuali anomalie ai referenti SMA;
- gestione, in caso di emergenza, dei primi interventi in materia di sicurezza, applicando le disposizioni e le procedure prescritte nel Piano di Emergenza e in particolare le modalità di evacuazione del pubblico dai locali avvisando il personale di riferimento e le autorità competenti;
- gestione delle cassette di Pronto Soccorso (inventario e richiesta rifornimento materiali);
- gestione delle chiavi di locali chiusi al pubblico (depositi, ripostigli di materiale, locali tecnici ecc.) o di mobili contenitori di materiali affidati in gestione, consentendo il controllo da parte dei referenti SMA in qualsiasi momento;
- presidio dei "punti ristoro" (distributori automatici) sollecitando eventualmente le ditte concessionarie al fine di garantire il continuo rifornimento degli stessi da parte delle ditte concessionarie;
- segnalazione ai referenti SMA di eventuali danni arrecati da terzi, corredando la comunicazione con apposita documentazione fotografica;
- segnalazione ai referenti interni SMA dei problemi connessi alla manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura e degli impianti presenti presso le sedi interessate dall'esecuzione del servizio;
- segnalazione ai referenti SMA, della necessità di modificare gli orari di attivazione e disattivazione dei sistemi di allarme, in base alle esigenze legate all'espletamento del servizio.

La custodia nelle zone espositive dovrà consistere in un controllo assiduo e diretto dei beni esposti con una vigilanza attiva affinché i visitatori mantengano un comportamento corretto, onde prevenire e scoraggiare eventuali furti ed atti vandalici. Il servizio dovrà svolgersi in modo discreto e con attenzione alle esigenze dei visitatori e dovrà essere garantito anche in occasione di eventuali cerimonie, spettacoli e altre iniziative organizzate da SMA, al di fuori dei consueti orari di apertura.

Tali servizi saranno remunerati al costo orario offerto per i servizi di accoglienza e custodia museale

5.2 Servizi di accoglienza e di biglietteria

I servizi di accoglienza e di biglietteria devono garantire un'agevole fruibilità degli spazi espositivi. Il personale addetto a tali servizi dovrà accogliere i visitatori, mettendoli a proprio agio, presentando e fornendo tutte le informazioni sui servizi offerti dal museo, nonché emettere i biglietti per l'accesso alle sale. Il personale dovrà inoltre possedere un adeguato livello di conoscenza della lingua inglese. Di seguito si illustrano le principali attività previste in questo ambito:

- servizio di accoglienza al pubblico, informazioni relative ai percorsi espositivi, alle iniziative culturali della struttura e ai servizi offerti (in italiano e in inglese), fornendo ai visitatori anche ulteriori informazioni sulle app-guida scaricabili su smartphone del visitatore (ad es. Museum-mix) per una più agevole fruizione delle collezioni;
- gestione della biglietteria con apposito software dedicato (si veda il successivo paragrafo 5.2.1) e del centralino telefonico collegato e dei relativi incassi. Si fa presente che gli orari del centralino sono gli stessi di apertura dei musei;
- gestione del servizio delle prenotazioni per scolaresche e centri estivi, che include anche la gestione dei canali di comunicazioni telefonici e e-mail per la prenotazione del percorso e della visita, e i successivi step di registrazione e pagamento attraverso la piattaforma dedicata. Queste attività dovranno essere svolte da risorsa dedicata, il servizio sarà remunerato al costo orario offerto per i servizi di accoglienza e custodia museale.
- gestione delle prenotazioni delle visite alle collezioni e ad altre iniziative da parte del pubblico;
- gestione degli armadietti portaborse e del servizio guardaroba;
- elaborazione e stampa giornaliera della distinta di incasso di titoli di accesso e della situazione contabile giornaliera dettagliata per il controllo di cassa delle operazioni effettuate, con conseguente registrazione automatica di tutte le operazioni di contabilità;
- acquisizione, in fase di rilascio dei titoli di accesso di alcune informazioni per elaborazioni statistiche su richiesta di SMA, quali città di provenienza, sesso, età, e-mail nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy;
- redazione giornaliera dei dati di flusso del pubblico nonché elaborazioni statistiche.

Si fa presente che, al momento, non sono in distribuzione audio/video guide, ma non è escluso che nel corso del tempo alcune sedi museali si dotino di apparati multimediali a supporto della visita. In tal caso, il personale addetto al servizio di accoglienza e biglietteria dovrà provvedere alla distribuzione di tale materiale.

Per la gestione degli incassi derivanti dalla vendita dei biglietti, si veda quanto contenuto nel paragrafo 5.2.2.

Tali servizi saranno remunerati al costo orario offerto per i servizi di accoglienza e custodia museale.

5.2.1 Piattaforma per l'acquisto di biglietti on-line

Per la vendita dei biglietti on-line, lo SMA attualmente utilizza una piattaforma software di gestione della biglietteria che consente di effettuare acquisti per tutti i musei sopra indicati, generando direttamente all'utente un biglietto elettronico e inviando una e-mail di conferma dell'acquisto. La piattaforma è integrata con le pagine web dei musei del Sistema Museale e consente il pagamento con carta di credito e debito. La piattaforma consente anche l'estrazione di report sugli incassi e dati statistici. Ogni postazione di vendita costituisce un "Punto remoto" della piattaforma informatica on-line e consente anche la prenotazione ed emissione dei biglietti di ingresso sul posto.

All'Appaltatore sarà dunque richiesto di utilizzare la piattaforma per la gestione delle attività di biglietteria.

A partire dal mese di maggio 2024 lo SMA si riserva di richiedere all'Appaltatore, la fornitura di analoga piattaforma che abbia le seguenti caratteristiche minime:

- il sistema deve essere omologato secondo la vigente normativa dell'Agenzia delle Entrate come

- sistema di biglietteria automatizzata;
- il sistema deve comprendere la fornitura del software, il servizio di hosting su server e l'installazione automatica di tutti gli aggiornamenti relativo al periodo contrattuale, l'hardware in comodato d'uso consistente in almeno 3 postazioni di cassa complete, composte da pc e stampanti termiche per i biglietti e almeno 5 palmari per il controllo accessi;
 - il sistema deve poter essere accessibile in modalità webserver ed installato su pc di proprietà di SMA e deve garantire la consultazione della reportistica anche in modalità web server;
 - la piattaforma deve garantire i servizi di prevendita on-line 24 h su 24 ed essere integrata con il sistema di biglietteria;
 - deve gestire pagamenti tramite carta di credito e tutti gli importi dovranno essere accreditati su un conto corrente dedicato e riaccreditati a SMA con bonifico avente frequenza concordata con SMA stesso;
 - fornitura di supporti cartacei per la stampa dei biglietti;
 - deve fornire reportistica aggiornata in tempo reale sulle vendite e sul numero di visitatori per tipologia di biglietto
 - servizio di assistenza e supporto agli operatori di SMA;
 - servizio di assistenza ai visitatori che accedono alla piattaforma on-line;
 - formazione del personale utilizzatore della piattaforma (personale di SMA e altro personale addetto al servizio)
 - Manuale d'uso della piattaforma

All'atto della richiesta lo SMA potrà richiedere l'integrazione della copertura assicurativa necessaria per l'esecuzione del servizio con una copertura cyber che dovrà avere le caratteristiche indicate nello Schema di contratto.

Per questa tipologia di servizio, l'Appaltatore dovrà garantire il servizio di gestione degli incassi, come disciplinato nel successivo paragrafo 5.2.2, in qualità di Agente contabile per conto dell'Università.

5.2.2 Servizio di gestione degli incassi

L'Appaltatore sarà responsabile della gestione, incasso, custodia, rendicontazione e versamento periodico allo SMA degli incassi derivanti dal servizio di biglietteria dei musei, dei prodotti del bookshop e delle visite guidate.

L'Appaltatore agirà come agente contabile per conto dell'Università, con predisposizione del Conto Giudiziale ai sensi del D.L. 193/2016, "Interventi a tutela del pubblico denaro e generalizzazione dell'ingiunzione di pagamento ai fini dell'avvio della riscossione coattiva".

Ai fini della gestione delle transazioni di denaro e valori in qualità di agente contabile ed in generale in riferimento alle attività dell'appalto, l'Appaltatore è tenuto ad aprire un conto corrente dedicato, in via esclusiva, con facoltà per lo SMA di verifica e libero accesso, con qualsiasi modalità (on-line, ecc.).

L'Appaltatore ha in carico anche il servizio di prelievo, trasporto e consegna dei valori derivanti dagli incassi presso le postazioni di vendita.

L'Appaltatore dovrà sottoscrivere idonea copertura assicurativa per furto/rapina per il suddetto servizio, sia per la custodia che per il trasporto. Tale copertura dovrà includere la giacenza sia tecnica sia passiva ed estendersi anche all'infedeltà dei propri dipendenti, garantendo così all'Ateneo l'interezza delle somme e valori spettanti.

Gli incassi dei musei, delle collezioni, del bookshop obbligatoriamente affluiti nel suddetto conto giudiziale, dovranno essere successivamente trasferiti, mediante bonifico bancario sul c/c dell'Università indicato nel contratto. Mensilmente, non oltre il secondo giorno naturale del mese

successivo a quello in cui sono avvenute le registrazioni degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, l'Appaltatore versa allo SMA nel conto corrente che sarà indicato nel contratto, l'ammontare degli incassi relativi al mese precedente. Contestualmente al versamento l'Appaltatore dovrà presentare allo SMA una nota riassuntiva, con l'indicazione dell'importo versato relativamente al singolo museo e collezione in termini di titoli di accesso, visite guidate, prodotti del bookshop. La nota riassuntiva dovrà contenere il dettaglio dei titoli emessi nel periodo di riferimento (con evidenza di tipologia, numero e corrispondenti valori economici, comprese le gratuità), con l'indicazione degli importi versati allo SMA. In caso di ritardo nella retrocessione degli incassi dei titoli di accesso si applica la specifica penale prevista dal contratto.

Sarà responsabilità dell'Appaltatore la gestione del contante fino all'avvenuta retrocessione tramite bonifico andato a buon fine; l'Appaltatore è pertanto tenuto all'immediato risarcimento delle somme mancanti. Lo SMA si riserva la facoltà di eseguire sia verifiche periodiche sia verifiche puntuali legate all'insorgere di anomalie (ad esempio: numero anomalo di storni, poca chiarezza nelle scritture contabili), volte a controllare la veridicità e la correttezza dei conti giudiziali e delle scritture contabili legate alle attività di vendita. L'Università potrà effettuare in qualsiasi momento opportune verifiche sulla corretta esecuzione del servizio di biglietteria, tramite il proprio personale.

Il servizio di riscossione posto in essere dall'Appaltatore, in nome e per conto dello SMA, dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente, dovrà risultare coerente allo standard contabile e fiscale dello SMA e subordinato agli indirizzi che lo SMA darà in merito allo sviluppo degli adempimenti relativi.

5.3 Servizio di gestione del bookshop

Il servizio ha l'obiettivo di promuovere l'immagine dei musei e dell'Ateneo, attraverso la vendita di prodotti editoriali connessi al museo. Il servizio di bookshop deve essere considerato parte integrante del sistema che caratterizza l'operatività dei musei nonché un arricchimento dell'offerta dei servizi erogati e un prolungamento dell'esperienza vissuta durante la visita del museo stesso e delle sue collezioni.

Al fine di raggiungere tali obiettivi, l'Appaltatore aggiudicatario sarà tenuto a:

- curare l'esposizione e la gestione dei materiali promozionali e informativi in vendita nei bookshop (libri, guide, cataloghi, DVD e altro materiale grafico, editoriale, merchandising)
- occuparsi del riordino dei depositi del materiale espositivo in giacenza;
- consegnare ai visitatori cataloghi e/o altri gadget omaggio, su indicazione di SMA.

I prodotti disponibili per la vendita sono rappresentati da:

- a) Prodotti editoriali in conto vendita per i quali è necessario mantenere un registro di carico e scarico costantemente aggiornato. Il conto vendita avviene tramite accordi con librerie o editori sottoscritti da SMA. L'Appaltatore presenterà mensilmente il rendiconto dettagliato del materiale venduto, sulla base del quale SMA fatturerà alla libreria/editore il corrispondente valore con periodicità definite di volta in volta in fase di accordo.
- b) Prodotti editoriali di SMA, quali ad esempio cataloghi prodotti in occasione di mostre ed eventi;
- c) Ulteriori prodotti (ad es. gadgets, matite, spillette, ecc.) acquistati direttamente da SMA e rivenduti attraverso il canale del bookshop.

Per questa tipologia di servizio, l'Appaltatore dovrà garantire il servizio di gestione degli incassi,

come disciplinato nel paragrafo 5.2.2. in qualità di agente contabile nonché come consegnatario di beni mobili.

Si fa presente che attualmente non è presente un punto vendita on-line.

Tali servizi saranno remunerati al costo orario offerto per i servizi di accoglienza e custodia museale.

5.4 Servizi di mediazione culturale

Il servizio è finalizzato ad educare, diffondere, esplorare e approfondire la conoscenza sulle collezioni e la storia dei musei, attraverso pratiche partecipative e inclusive, anche mediante l'utilizzo di tecniche e strumenti educativi innovativi.

Rientrano tra i servizi di mediazione culturale le seguenti attività, da svolgersi a supporto ed in collaborazione con il personale di SMA:

- progettazione e realizzazione di percorsi didattici (a titolo esemplificativo si veda il Catalogo delle attività didattiche e formative 2022-2023 disponibile on-line sul sito di SMA: <https://sma.unibo.it/it/visita/scuole> cliccando nell'area di download);
- visite guidate generiche e tematiche in italiano e in inglese, rivolti sia a pubblico generico che a scolaresche;
- laboratori anche con utilizzo di strumenti multimediali, rivolti sia a pubblico generico che a scolaresche;
- progettazione e realizzazione di filmati per le attività di comunicazione e didattiche e a completamento dell'offerta formativa, compresa l'attività di montaggio dei filmati, anche con l'utilizzo di propria strumentazione;
- realizzazione di percorsi formativi a distanza e di laboratori rivolti a famiglie e pubblico generico, anche con l'utilizzo di propri computer;
- supporto alla progettazione, organizzazione, promozione e gestione di iniziative ed eventi culturali e di valorizzazione del patrimonio museale, attraverso:
 - aggiornamento dell'indirizzario degli utenti,
 - predisposizione e realizzazione di materiali informativi e comunicativi,
 - promozione dell'utilizzo di dispositivi tecnologici.

Tali servizi saranno remunerati al costo orario offerto per i servizi di mediazione culturale.

5.4.1 Servizio di Operatore Locale di Progetto

All'interno dei bandi di Servizio Civile Universale a cui SMA partecipa regolarmente, viene richiesto per ciascuna sede museale un Operatore Locale di Progetto (di seguito OLP) che coordini l'attività dei Volontari.

All'interno del presente contratto, potrebbe essere richiesto, per alcune sedi, una figura di mediatore culturale che possa svolgere per 10 ore a settimana il ruolo di OLP come attività aggiuntiva rispetto a quelle assegnate. Attualmente l'esigenza è rappresentata solo per la sede del Museo di Palazzo Poggi, sarà cura di SMA segnalare eventuali necessità di profili di questo tipo in altre sedi, qualora si verificasse l'esigenza.

Caratteristiche

- Operatore addetto alla mediazione culturale dotato di capacità e professionalità specifiche inerenti le attività e gli obiettivi previsti dal progetto, in grado di fungere da coordinatore e responsabile delle attività dei volontari, con caratteristiche tali cioè da poter essere "maestro" al volontario.

Requisiti

- Titolo di studio attinente alle attività specifiche previste dal progetto o titoli professionali evidenziati da un curriculum
- Almeno due anni di esperienza nelle attività specifiche
- Esperienza di servizio civile, anche ai sensi della L. 230/98, o preparazione specifica tramite un seminario di almeno un giorno organizzato dall'UNSC o dalle Regioni o Province autonome Incompatibilità con altri ruoli di SC

Tutor Compiti

- Coordinatore e responsabile dell'attività connesse al progetto dei volontari
- “Maestro” al volontario
- Referente per i partecipanti alla realizzazione del progetto relativamente a tutte le tematiche legate all'attuazione del progetto
- Presenza, in sede di attuazione del progetto, di almeno 10 ore settimanali

Tali servizi saranno remunerati al costo orario offerto per i servizi di mediazione culturale

5.4.2 Attività di gestione dei profili social

Rientra tra i servizi di mediazione culturale anche il supporto alla gestione dei profili social di SMA, che prevede in capo al Fornitore aggiudicatario lo svolgimento delle seguenti attività:

- supporto alla gestione quotidiana dei social media;
- supporto alla pubblicizzazione sui social della programmazione e delle attività;
- supporto alla creazione di contenuti multimediali attrattivi e aggiornati.

Nell'esecuzione di tale servizio, il Fornitore aggiudicatario si obbliga ad osservare le policy relative alla gestione dei profili social di SMA e a cedere a SMA tutti i diritti d'autore di foto, infografiche, video e testi, fatti salvi i diritti di paternità.

Ogni utilizzo dei canali social non autorizzato da SMA è espressamente vietato.

Tale servizio sarà remunerato al costo orario offerto per il servizio di gestione profili social media

5.5 Servizi aggiuntivi

Su richiesta di SMA e compatibilmente con il monte ore stimato in gara, l'Appaltatore dovrà inoltre rendersi disponibile a far fronte ad ulteriori esigenze che dovessero emergere in fase di esecuzione dell'appalto e che di seguito si riportano a titolo esemplificativo:

- Servizio aggiuntivo di custodia in occasione di aperture serali/notturne e straordinarie (ad es. nel caso di eventi);
- Potenziamento delle unità di personale dedicato ai servizi di mediazione culturale, nel caso di gruppi numerosi di utenti.

Il personale dell'Appaltatore dovrà inoltre rendersi disponibile ad erogare i servizi di seguito riportati, la cui remunerazione è già ricompresa nel costo orario offerto per i servizi di sorveglianza e custodia e/o mediazione culturale:

- Supporto all'allestimento e disallestimento, movimentazione e trasporto all'interno degli spazi museali di piccoli oggetti, opere, cataloghi, materiali e attrezzature, anche in occasione di conferenze, mostre ed eventi;
- Predisposizione, distribuzione ed elaborazione di questionari o di altri sistemi di raccolta dati finalizzati al monitoraggio e alla valutazione dell'utenza effettiva e potenziale, delle attività svolte

e dei servizi erogati, se richiesti da SMA.

6. TABELLA DI SINTESI DEI SERVIZI RICHIESTI SU CIASCUNA SEDE

Si riporta di seguito una tabella riepilogativa delle tipologie di servizio richieste per ciascuna sede, fermo restando che SMA potrà richiedere per ciascuna l'attivazione di altri servizi previsti nel presente Capitolato tecnico ovvero la loro sospensione, nonché l'attivazione dei servizi presso le ulteriori sedi riportate nel paragrafo 2 del presente Capitolato tecnico:

SEDE	Sorveglianza e custodia museale	Accoglienza e biglietteria on site	Solo biglietteria on line	Gestione bookshop	Mediazione culturale*
Museo di Palazzo ¹ Poggi, Via Zamboni 33	X	X		X	X
Museo della Specola ² , Via Zamboni 33	X				X
Museo Europeo degli Studenti – MEUS ³ , Via Zamboni 33	X				X
Collezione di Anatomia Comparata ⁴ , Via Selmi 3 – Bologna	X		X		X
Collezione di Antropologia ⁵ , Via Selmi 3 – Bologna	X		X		X
Collezione di Zoologia ⁶ , via Selmi 3 – Bologna	X		X	X	X
Collezione di Geologia ⁷ “Museo Giovanni Capellini”, via Zamboni 63	X	X		X	X
Collezione di Mineralogia “Museo Luigi Bombicci”, Piazza Porta San Donato, 1	X		X	X	X
Collezione delle Cere Anatomiche “Luigi Cattaneo” – via Irnerio 48	X		X	X	X
Orto Botanico ⁸ ed Erbario, via Irnerio 42	X	X		X	X

* (programmati e attivati su richiesta puntuale per la sede specificata)

SERVIZI TRASVERSALI	Segreteria prenotazioni	Gestione profili social	Si tratta di servizi comuni forniti indistintamente per tutte le sedi
---------------------	-------------------------	-------------------------	---

7. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

I giorni e gli orari di apertura al pubblico delle sedi museali sono reperibili sul sito

¹ Presso Palazzo Poggi è presente un'unica postazione per la biglietteria e il bookshop a servizio delle 3 sedi museali presenti: Museo di Palazzo Poggi, Museo della Specola, Museo Europeo degli Studenti - MEUS

² V. nota 1

³ V. nota 1

⁴ La Collezione di Anatomia Comparata, Antropologia, Zoologia, situate in Via Selmi 3 condividono un unico ingresso e collocazioni su piani diversi dello stesso edificio

⁵ V. nota 4

⁶ V. nota 4

⁷ Unica postazione per la biglietteria e il bookshop

⁸ Unica postazione per la biglietteria e il bookshop

<http://www.sma.unibo.it> sezione “I nostri musei - Informazioni e servizi”. Tali orari potrebbero subire variazioni in conseguenza alle disposizioni governative in materia di contenimento dell'emergenza sanitaria o per esigenze legate alla realizzazione di eventi. SMA si riserva la facoltà, alle stesse condizioni contrattuali, di variare nelle sedi interessate i giorni di apertura, gli orari di apertura e/o le tipologie delle attività da realizzarsi nell'ambito dei servizi previsti dal presente capitolato, concordandone le modalità con l'Appaltatore.

Per tutte le sedi museali il servizio dovrà iniziare almeno 15 minuti prima dell'orario di apertura al pubblico e/o delle attività previste e terminare almeno 15 minuti dopo l'orario di chiusura, comunque al termine delle attività in corso.

Nel corso del contratto il DEC potrà trasmettere in forma scritta al Referente del Servizio dell'Appaltatore eventuali variazioni (ad esempio orari) che si rendessero necessari per soddisfare le esigenze di SMA.

8. AVVIO DEL SERVIZIO E PROGRAMMAZIONE PERIODICA DELLE ATTIVITÀ

L'avvio del servizio avverrà in una data, successiva alla stipula del contratto, indicata nel verbale di avvio dell'esecuzione firmato dal DEC e notificato all'Appaltatore via pec.

Resta salva la facoltà da parte di SMA di ordinare l'avvio dell'esecuzione del contratto nelle more della stipula dello stesso ai sensi dell'art. 32, comma 8, del D.Lgs. 50/2016, mediante comunicazione del DEC. In caso di mancata successiva stipulazione del Contratto l'Appaltatore avrà diritto soltanto al pagamento delle spese sostenute.

SMA, in fase di avvio e nel corso dell'esecuzione del servizio, verificherà che l'Appaltatore abbia dato seguito a quanto indicato in sede di offerta tecnica, riservandosi di revocare l'aggiudicazione qualora vi siano incongruenze con quanto offerto.

Il verbale di avvio dell'esecuzione del servizio verrà predisposto al termine di uno o più incontri preliminari tra SMA e l'Appaltatore, propedeutici alla definizione delle modalità di avvio e gestione del servizio. Il verbale dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- il primo calendario periodico (trimestrale) indicante i periodi di svolgimento del servizio e di eventuale interruzione del medesimo per le festività pasquali, natalizie e le chiusure estive;
- i servizi specifici richiesti per il primo trimestre di attività con l'esatta identificazione delle sedi in cui dovranno essere attivati i servizi;
- gli orari in cui sarà richiesta la prestazione dei servizi;
- i prezzi da applicare così come risultanti dall'offerta di gara;
- in caso di RTI, indicazione dell'operatore economico che erogherà ciascun servizio richiesto e della quota di partecipazione nel raggruppamento stesso;
- il nominativo del Referente di SMA per l'Appaltatore, con il compito di gestire i rapporti con lo stesso e di monitorare e controllare la corretta esecuzione del servizio;
- le sessioni di formazione che SMA erogherà al personale dell'Appaltatore prima dell'avvio del servizio e a cui dovranno obbligatoriamente partecipare gli addetti ai servizi previsti dal presente appalto, come disciplinato al paragrafo 13 del presente Capitolato tecnico;
- il nominativo e i recapiti del Responsabile del servizio che sarà il referente dell'Appaltatore nei confronti di SMA: a tale figura saranno delegate in particolare le funzioni di coordinamento (ricevimento di segnalazioni e di chiamate da parte dei referenti di SMA) e di controllo delle attività effettivamente svolte (quali ad esempio la corretta fatturazione, la fornitura di informazioni e della reportistica richiesta, ecc.);
- l'elenco nominativo del personale dell'Appaltatore impiegato nell'appalto, compreso il Responsabile del servizio, con l'indicazione per ciascuna unità di personale di: dati anagrafici, numero di matricola, CCNL applicato, livello, qualifica, mansioni, ruoli, sede assegnata, ecc.), curriculum aderente ai requisiti minimi previsti in capitolato, elenco dei corsi di formazione espletati, fotocopia di un documento d'identità, eventuali copie conformi delle certificazioni di

conoscenza della lingua inglese (almeno B2) ed eventualmente di una seconda lingua straniera oltre all'inglese (francese/spagnolo/tedesco) presentate in sede di gara;

- il/i nominativo/i del/degli addetti che svolgeranno le funzioni di Agente contabile esterno per conto di SMA;
- tutto quanto ritenuto necessario indicare.

Si specifica che i servizi e le attività verranno programmate trimestralmente, fermo restando che le attività programmate nel trimestre di riferimento potranno subire variazioni per sopravvenute esigenze organizzative di SMA.

La programmazione dei servizi e delle attività sarà sottoposta ad eventuale aggiornamento mensile nel corso di una riunione che si svolgerà entro il 20 di ogni mese tra il Referente di SMA e il Referente del Servizio per conto dell'Appaltatore.

Il mancato rispetto delle tempistiche e dell'attivazione dei servizi previsti dal verbale di avvio e dagli ordini di servizio successivi comporterà l'applicazione delle penali previste dallo Schema di Contratto.

La fatturazione decorrerà a partire dalla data di avvio del servizio riportata nel verbale.

Al termine delle attività sarà redatto un verbale di cessazione delle attività.

Il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire la continuità dei servizi presi in carico, coordinandosi con il Referente di SMA e con il Fornitore a cui è subentrato.

9. INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

Previo preavviso di 30 giorni comunicato per iscritto all'Appaltatore, SMA si riserva di disporre la sospensione del servizio.

È fatta salva l'ipotesi di indifferibile urgenza, in cui il preavviso può essere ridotto in considerazione della necessità di garantire la pubblica incolumità.

L'Appaltatore, in caso di sciopero del personale o di altri eventi che per qualsiasi motivo possano influire sul normale espletamento del servizio, deve avvisare con la massima sollecitudine il DEC di SMA.

Nel caso in cui, per circostanze non imputabili all'Appaltatore, quest'ultimo si trovasse nell'assoluta impossibilità di erogare il servizio, dovrà comunicarlo nel più breve tempo possibile al Referente SMA affinché possano essere adottate le misure del caso.

Le interruzioni totali del servizio per causa di forza maggiore non danno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti.

Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile ed al di fuori del controllo delle parti, non evitabili con l'esercizio della diligenza richiesta dal presente Capitolato.

Resta fermo che, alla scadenza del contratto, l'Appaltatore dovrà rendersi disponibile a fornire tutte le informazioni e la collaborazione necessarie affinché la nuova gestione del servizio da erogare in favore di SMA sia avviata con soluzione di continuità, limitando al minimo le eventuali criticità.

10. REFERENTE DEL SERVIZIO PER L'APPALTATORE

Prima dell'avvio dell'esecuzione del servizio, l'Appaltatore dovrà nominare un Referente del servizio incaricato di dirigere, coordinare e controllare le attività connesse all'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato e a cui SMA si rivolgerà per ogni problematica che dovesse insorgere durante l'espletamento del servizio.

Il Referente del servizio:

- dovrà garantire la reperibilità (telefonicamente o tramite e-mail) tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00, fornendo risposta entro 48 ore, salvo casi di urgenza - debitamente segnalati nell'oggetto della comunicazione – a cui dovrà dare riscontro entro 24 ore;
- dovrà contattare il/i Referente/i di SMA per ogni comunicazione inerente al servizio nel suo complesso;
- dovrà assicurare l'efficiente e buon andamento del servizio, secondo quanto stabilito dal

presente Capitolato e indicato nell'offerta tecnica, verificando che il servizio reso sia conforme alle specifiche contrattuali;

- dovrà essere in possesso di adeguate competenze professionali e di un idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, per la gestione di tutti gli aspetti connessi all'esecuzione del servizio;
- sarà responsabile dell'invio al DEC, entro il 5 del mese successivo, di un report contenente le ore di servizio svolte presso ciascuna sede, tenuto conto delle postazioni di servizio previste per ciascuna sede museale, per ogni giornata, con indicazione degli orari di avvio e di fine servizio (v. dettaglio all'art. 15 del presente Capitolato). Tale documento servirà a SMA per la verifica di conformità dei servizi svolti e ai fini della successiva emissione della fattura da parte dell'Appaltatore.

Il DEC disporrà le proprie indicazioni mediante comunicazioni scritte all'Appaltatore, che si intenderanno così validamente effettuate ai sensi e per gli effetti di legge all'Appaltatore stesso.

L'Appaltatore dovrà garantire la sostituzione del Referente del Servizio in caso di ferie, malattia o assenze a vario titolo da parte del soggetto designato in modo da assicurarne la funzione senza soluzione di continuità. Nei suddetti casi, l'Appaltatore dovrà tempestivamente comunicare allo SMA il nominativo di un sostituto, che sia in possesso di qualificazione analoghe a quelle del Referente designato, cui verranno conferiti i poteri per tutti gli adempimenti inerenti all'esecuzione del servizio.

Qualora ricorrano gravi e giustificati motivi ed in caso di inadeguatezza alle esigenze dell'appalto, il RUP, su segnalazione del DEC, con comunicazione motivata all'Appaltatore, può chiedere la sostituzione del Referente, senza che per ciò spetti alcun indennizzo all'Appaltatore o al Referente.

L'Appaltatore è comunque responsabile dei danni causati dall'imperizia o negligenza del Referente e risponde nei confronti dello SMA per la malafede o la frode del medesimo nell'esecuzione del servizio.

11. CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo Contratto, l'aggiudicatario è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'Appaltatore uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81. A tal fine, si rende disponibile l'elenco del personale attualmente impiegato (v. Elenco personale del Fornitore uscente). Ai fini di consentire l'attuazione della clausola sociale anche alla scadenza del presente appalto, l'Appaltatore è tenuto a fornire tutte le informazioni relative al personale impiegato nell'esecuzione dell'appalto.

12. PERSONALE DEL FORNITORE IMPIEGATO NELL'APPALTO

L'Appaltatore provvederà all'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato garantendo per l'intera durata contrattuale la prestazione con proprie unità di personale, secondo le modalità organizzative di cui alla programmazione trimestrale e concordate con SMA.

Il servizio dovrà essere svolto da personale di assoluta fiducia, adeguata riservatezza e qualificazione professionale.

L'Appaltatore dovrà garantire la presenza costante del numero di unità previste per i singoli servizi, procedendo alla tempestiva sostituzione del personale che risultasse assente per qualsiasi motivo, con personale del medesimo livello di inquadramento, garantendo la continuità del servizio erogato.

L'Appaltatore concorderà con SMA il numero di persone necessarie in base alla programmazione periodica delle attività come prevista al par. 8 del presente Capitolato.

Si precisa che negli orari di apertura durante i giorni festivi, salvo diversa indicazione di SMA, per motivi di sicurezza, è necessario garantire il servizio con almeno due unità di personale adeguatamente formato sulle misure di emergenza e pronto soccorso (v. successivo par. 13).

Il personale dedicato ai servizi, anche quello dei servizi eventualmente subappaltati, dovrà essere dotato di tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia e contenente le generalità del lavoratore

e l'indicazione del datore di lavoro, da esporre durante lo svolgimento del proprio servizio. Il personale dovrà inoltre indossare un abbigliamento consono al servizio erogato.

Qualora parte delle disposizioni qui riportate non dovessero essere rispettate, o SMA giudicasse che il personale manchi in decoro e professionalità nell'esecuzione dei servizi, SMA si riserva la possibilità, a suo insindacabile giudizio, di formulare per iscritto una richiesta motivata di sostituzione delle risorse reputate non idonee allo svolgimento dei servizi.

In tal caso l'Appaltatore s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse oggetto della richiesta con figure professionali di pari inquadramento, in possesso delle caratteristiche minime previste dal capitolato in termini di esperienza, formazione e capacità e in possesso delle caratteristiche eventualmente indicate in sede di gara, entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata da SMA, ovvero da diverso termine eventualmente concordato, pena l'applicazione della penale di cui allo Schema di Contratto, garantendo comunque la continuità dell'erogazione delle prestazioni.

L'Appaltatore dovrà inoltre fornire a SMA, secondo le modalità da quest'ultimo ritenute più opportune, le informazioni sul personale impiegato nell'appalto anche al fine di garantire la pubblicazione di tali informazioni in occasione della successiva gara d'appalto.

Ad ogni variazione di personale detto elenco dovrà essere aggiornato.

Il personale impiegato dovrà essere sempre presente e puntuale nelle rispettive sedi, negli orari stabiliti, in base alla programmazione delle attività concordate tra SMA e Referente del Servizio.

Il personale impiegato dovrà essere dotato di cellulare dedicato ai servizi, garantendo la reperibilità.

Durante il servizio gli addetti dovranno adottare un comportamento consono per cortesia e decoro all'ambiente in cui operano e rispettoso dell'utenza. In particolare:

- l'uso del telefono deve essere limitato ai casi di comprovata necessità;
- non è consentito alzare la voce se non in caso di emergenza.

È invece vietato:

- usare impropriamente apparecchiature, attrezzature e oggetti di qualsiasi genere, di proprietà di SMA;
- utilizzare per scopo personale fotocopiatrici, telefoni, computer e qualsiasi altra apparecchiatura, carta e cancelleria, di proprietà di SMA;
- allontanarsi ingiustificatamente dalle postazioni di servizio, anche in caso di manifestazioni culturali, o altri eventi, che si tengano nelle sedi museali o nelle adiacenze;
- accettare o richiedere mance dai visitatori, fotografi, studiosi;
- effettuare visite guidate non autorizzate o accompagnare estranei nei locali interdetti.

Il dipendente dell'Appaltatore dovrà mantenere il segreto d'ufficio su fatti o circostanze concernenti l'organizzazione o la sicurezza degli spazi.

Qualunque problema si verificasse nel corso del servizio deve essere prontamente comunicato al Referente del servizio dell'Appaltatore e di SMA.

13. FORMAZIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO NELL'APPALTO

13.1 Formazione a carico dell'Appaltatore

L'Appaltatore dovrà garantire che tutto il personale addetto al servizio, compreso il Referente, abbia svolto i corsi di formazione sulla sicurezza, gestione delle emergenze e pronto soccorso sanitario previsti dalla normativa vigente e siano in grado di attivarsi immediatamente all'interno della struttura nelle situazioni di emergenza. Gli oneri conseguenti allo svolgimento dei suddetti corsi restano a carico dell'Appaltatore.

Il personale impiegato nell'appalto dovrà avere effettuato corsi antincendio per rischio medio per tutte le sedi, ad eccezione dei musei di Via Zamboni 33 per i quali è richiesto di aver effettuato corsi antincendio per rischio alto.

L'Appaltatore dovrà garantire altresì che tutto il personale addetto al servizio abbia svolto i corsi di formazione necessari all'espletamento delle attività previste nel presente Capitolato, oltre a quelli previsti nel Piano di formazione descritto nell'Offerta tecnica.

Tutti i corsi di formazione non dovranno avere luogo durante gli orari di erogazione del servizio in favore di SMA.

Per il personale addetto alle attività di mediazione culturale si richiede il possesso di Laurea triennale secondo l'ordinamento attuale o diploma di laurea secondo il vecchio ordinamento in discipline attinenti il museo – eventuali corsi di formazione e/o master relativi alla pedagogia del patrimonio culturale e/o esperienza professionale attinente documentata – e la conoscenza almeno della lingua inglese di livello almeno B2, secondo il Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue.

Per il personale addetto alle attività di custodia e accoglienza al pubblico si richiede il possesso di Diploma di scuola media superiore – eventuali corsi di formazione negli ambiti di cui sopra – e la conoscenza almeno della lingua inglese.

13.2 Formazione a carico di SMA

Sarà richiesta un'attività di formazione del personale della durata di almeno 3 (tre) giornate lavorative di 8 (otto) ore ciascuna, da svolgersi e concludersi almeno entro 10 (dieci) giorni solari antecedenti la data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 8) a cura e carico di SMA e finalizzata ad illustrare il contesto lavorativo in relazione ai servizi da svolgere e alle relative mansioni.

La formazione sarà erogata da SMA o suoi incaricati in orario d'ufficio e la frequenza per gli addetti ai servizi è obbligatoria per poter essere inseriti nel team dedicato allo svolgimento dei servizi previsti per questo appalto.

La formazione verrà erogata prima dell'avvio del contratto. In caso di turn-over del personale durante l'esecuzione del contratto, sarà cura del Referente del servizio dell'Appaltatore garantire che il nuovo personale sia in possesso di tutte le conoscenze necessarie.

Nel caso di attivazione di nuovi percorsi didattici (visite guidate/laboratori) o per attivazione di nuovi strumenti nei musei, sia per il pubblico che per la gestione delle biglietterie, SMA erogherà la formazione necessaria agli operatori dell'Appaltatore.

La frequenza è obbligatoria e avviene al di fuori degli orari di apertura dei servizi SMA (ad es. il lunedì) ed è carico dell'Appaltatore che non potrà fatturare la presenza dei propri addetti all'interno dei corrispettivi dovuti per i servizi previsti per il presente Appalto.

14. REPORTISTICA DELLE ATTIVITÀ SVOLTE

Per le attività oggetto dell'appalto l'Appaltatore dovrà redigere mensilmente dei documenti riassuntivi quali rapporti, report, etc., contenenti, oltre alle informazioni riportate in fattura, dati più specifici sulle attività svolte, le date di svolgimento, il numero di partecipanti, ecc. ai fini di un monitoraggio sull'andamento del servizio. Tali documenti potranno essere visionati da SMA su richiesta o attraverso gli strumenti offerti dall'Appaltatore in sede di gara.

L'Appaltatore dovrà inoltre provvedere alla tenuta e compilazione presso ogni sede di un Registro nel quale annotare gli eventi anomali rilevati nel corso delle attività svolte. Il Registro dovrà essere trasmesso al DEC con cadenza definita da SMA e comunque non inferiore al mese, salvo casi di urgenza.

SMA potrà richiedere reportistiche ulteriori ed effettuare, in qualsiasi momento, riscontri sulla veridicità di quanto riportato sui documenti redatti dall'Appaltatore.

Con cadenza annuale, il Fornitore sarà tenuto a fornire a SMA il resoconto delle attività di formazione erogate al personale addetto alla commessa, conformemente a quanto dichiarato nell'Offerta tecnica. Per la mancata erogazione della formazione SMA potrà applicare le penali di cui allo Schema di Contratto.

15. CORRISPETTIVI

Il Servizio è remunerato in funzione del numero di ore erogate per il prezzo offerto per tale servizio in sede di gara per tutte le risorse messe a disposizione.

Le fatture dovranno indicare:

- Il numero di ore di servizio effettivamente svolte per ogni singolo museo, suddivise tra ore dedicate ai servizi di accoglienza e sorveglianza (distinti in sorveglianza/custodia museale, gestione biglietteria e bookshop e segreteria), ore dedicate ai servizi di mediazione culturale (distinte tra visite guidate generiche o a scolaresche, progettazione di laboratori didattici, realizzazione di laboratori didattici generici e/o per scolaresche), ore dedicate al servizio di gestione dei profili social media dei musei, anche in considerazione del diverso regime IVA applicabile ai servizi;
- Il prezzo orario aggiudicato per ciascun servizio; ad eventuali ore di servizio serale/notturno in occasioni di eventi particolari (Notte dei Ricercatori, Notte Europea dei Musei, Art City, Notte al Museo, ecc.) sarà applicata una maggiorazione del 20%;
- Il totale complessivo relativo ai servizi erogati nel periodo di riferimento della fattura.

16. VERIFICHE E CONTROLLI SULLA CORRETTA ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Per tutta la durata del contratto, SMA ha facoltà di effettuare controlli, finalizzati a verificare la conformità delle prestazioni rispetto a quanto prescritto nel presente Capitolato tecnico, nell'ulteriore documentazione e nell'offerta presentata in sede di gara, al fine di accertare l'adempimento degli impegni assunti dall'Appaltatore.

Il controllo sulla qualità del servizio svolto e sulle ore effettivamente prestate sarà costantemente effettuato dal RUP e dal DEC nell'ambito delle rispettive competenze ed attribuzioni, anche sulla base di segnalazione di disservizi da parte degli utenti dei servizi interessati o del personale dell'Università. Ogni osservazione in merito sarà tempestivamente comunicata all'Appaltatore tramite il Referente del servizio.

SMA verificherà inoltre il rispetto delle norme relative al trattamento economico, normativo, previdenziale e assistenziale del personale impiegato nell'esecuzione del servizio, compreso il mantenimento delle condizioni conseguenti all'attuazione della clausola sociale e a quanto previsto in sede di offerta tecnica.

Sarà onere dell'Appaltatore fornire tempestivamente tutte le informazioni richieste da SMA, affinché le citate verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi. La mancata conformità delle prestazioni contrattuali impegna l'Appaltatore al ripristino immediato delle suddette prestazioni, pena l'applicazione delle penali stabilite nello Schema di contratto, fermo il risarcimento del maggior danno.

L'Appaltatore dovrà impegnarsi a ripristinare le condizioni contrattuali entro 30 giorni. Qualora tale termine non fosse rispettato, SMA potrà valutare questo comportamento come grave inadempimento tale da determinare la risoluzione del contratto nei termini di cui all'art. 108, comma 3, del D.Lgs. 50/2016 s.m.i..

17. POLIZZE ASSICURATIVE

L'Appaltatore, con effetti dalla data di decorrenza del contratto, si obbliga a stipulare con primario assicuratore (e a mantenere in vigore per tutta la durata del presente contratto, suoi rinnovi e proroghe) un'adeguata copertura assicurativa, contro i rischi di:

- Responsabilità Civile verso Terzi (RCT), per danni arrecati a terzi (tra cui SMA) e al patrimonio culturale dei musei, in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a Euro 3.000.000 per sinistro e per persona, e prevedere tra le altre condizioni anche l'estensione a:

- conduzione dei locali, strutture e beni loro consegnati;
- danni a cose di terzi da incendio;
- danni arrecati a terzi (inclusi i beneficiari) da dipendenti, da soci, da volontari e/o da altri collaboratori non dipendenti, di cui l'Appaltatore si avvalga, inclusa la loro responsabilità personale;
- danni subiti da persone non in rapporto di dipendenza con l'Appaltatore, che partecipino all'attività oggetto del servizio a qualsiasi titolo;
- danni a cose in consegna e/o custodia;

- interruzioni o sospensioni di attività industriali, commerciali, artigianali o di servizio o da mancato uso a seguito di sinistro garantito in polizza;
- colpa grave dell'assicurato e colpa grave e dolo delle persone delle quali deve rispondere.
- Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro (RCO), per infortuni sofferti da prestatori di lavoro addetti all'attività svolta (prestatori d'opera subordinati e parasubordinati, e comunque tutte le persone per le quali sussista l'obbligo di assicurazione obbligatoria INAIL, dipendenti e non, delle quali l'Appaltatore si avvalga), in relazione a tutte le operazioni ed attività connesse al presente appalto, comprese quelle accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà avere un massimale di garanzia non inferiore a Euro 3.000.000 per sinistro e Euro 1.500.000 per persona e prevedere, tra le altre condizioni, anche l'estensione al cosiddetto "Danno Biologico", l'estensione ai danni non rientranti nella disciplina INAIL, le malattie professionali e la "Clausola di Buona Fede INAIL".

- (solo per servizi di mediazione culturale) Infortuni che possano colpire gli utenti minorenni del servizio (beneficiari), purché regolarmente iscritti a laboratori e percorsi didattici e purché non in orario scolastico, con capitali non inferiori ad euro 60.000,00 in caso di morte e di euro 60.000,00 in caso di invalidità permanente ed euro 1.000,00 per rimborso spese mediche.

L'operatività o meno delle coperture assicurative predette, non esonerano l'Appaltatore stesso dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte - dalle suddette coperture assicurative.

Per il servizio di gestione degli incassi, in qualità di agente contabile esterno, l'Appaltatore dovrà sottoscrivere idonea copertura assicurativa per incendio/furto/rapina per il suddetto servizio, per una somma di € 20.000,00 a P.R.A., sia per la custodia che per il trasporto. Tale copertura dovrà includere la giacenza sia tecnica sia passiva, prevedere l'estensione al dolo e colpa grave dei soggetti dei quali l'Appaltatore deve rispondere ed estendersi anche all'infedeltà dei propri dipendenti, garantendo così all'Ateneo l'interezza delle somme e valori spettanti.

Nel caso in cui lo SMA si riservi di chiedere all'Appaltatore l'attivazione della piattaforma per la biglietteria on-line di cui all'art. 5.2.1 del Capitolato all'Appaltatore potrà essere richiesto di fornire idonea garanzia di Responsabilità Civile Cyber avente le seguenti caratteristiche:

- massimale di € 1.000.000 ed operare per:
- violazione della sicurezza e violazione dei dati personali
- responsabilità derivante dai media (diffamazione, calunnia, diritto di immagine, furto di identità)
- compromissione o perdita di dati

Tali polizze non dovranno necessariamente essere stipulate *ex novo*, essendo sufficiente che ciascuna parte detenga una propria polizza a copertura dei rischi di danni a terzi (RCT) che dovrà contenere, oltre a quanto stabilito dalla normativa corrente in materia e a quant'altro previsto nel presente contratto, chiare e specifiche clausole con le quali siano previsti i massimali e le clausole richieste nel presente articolo.

L'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale per l'esecuzione del Contratto, pertanto, qualora l'Appaltatore non sia in grado di provare la copertura assicurativa di cui trattasi, il Contratto si risolverà di diritto con conseguente ritenzione della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

18. REFERENTI DELL'UNIVERSITÀ: RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO (DEC)

Il Responsabile Unico del Procedimento è individuato nella persona della dott.ssa Annalisa Managlia.

Per il presente appalto verrà inoltre nominato il Direttore dell'esecuzione (DEC) ed un Direttore Operativo (DO) a supporto.