



CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO RELATIVO ALL’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE DELL’UFFICIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA E DI QUELLI AFFERENTI IL MUSEO CIVICO “A. OLMO” E LA GIPSOTECA “D. CALANDRA”

Art. 1 – Oggetto

1. Il presente Capitolato speciale disciplina la gestione dei seguenti servizi:
 - Ufficio di Accoglienza Turistica; l’Ufficio Turistico dal 1998 è stato riconosciuto come I.A.T. (Informazione ed Accoglienza Turistica) dalla Regione Piemonte. In tale ambito la Civica Amministrazione di Savigliano intende proporre iniziative atte a valorizzare il turismo culturale, ravvisando la necessità di perseguire lo sviluppo di interventi mirati alla fruizione dei beni culturali, che permettano l’incentivazione di flussi turistici con le finalità di stimolo e beneficio all’economia locale, secondo gli intenti di massima già previsti e consolidati nei programmi della Civica Amministrazione.
 - Alcuni servizi afferenti il Museo Civico “A. Olmo” e l’annessa Gipsoteca “D. Calandra”.

UFFICIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA

Art. 2 – Servizi di base dell’Ufficio Turistico

1. I servizi base dovranno prevedere:
 - la presenza nelle giornate di: mercoledì (giorno variabile in base alle esigenze dell’Amministrazione previo accordo) (dalle 10.00 alle 13.00) sabato, domenica e giorni festivi concordati (dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30) di almeno una unità di personale qualificata per lo svolgimento di tutte le funzioni informative che competono a tale Ufficio. La presenza dovrà essere assicurata per tutte le 52 settimane dell’anno.
2. Per quanto riguarda le festività si concorderà con l’appaltatore il calendario delle aperture nei giorni festivi dell’Ufficio Turistico.
3. A cura dell’appaltatore dovrà essere redatto mensilmente un report dell’attività dell’ufficio IAT (presenze, visite guidate, ecc.).
4. Dovranno essere garantite le pulizie ordinarie all’interno della sede dell’ufficio turistico e all’interno della Torre Civica limitatamente alla sala in cui si terranno gli eventi e al bagno, verrà altresì richiesta una verifica che la Torre Civica versi sempre in condizioni adeguate per effettuare le visite e si richiede la collaborazione all’apertura della stessa nel momento in cui ciò venga richiesto durante l’orario di presenza del personale dell’Ufficio Turistico.

Tutti i prodotti utilizzati per le operazioni di pulizia dovranno essere direttamente forniti dall’appaltatore il quale dovrà prendersi cura di informare e formare il proprio personale sulla corretta modalità del loro utilizzo e fornendo agli stessi gli idonei dispositivi di protezione individuali (quali ad es. occhiali, guanti,).
5. Nell’Ufficio Turistico gli operatori dovranno fornire informazioni relative a:
 - ⇒ Servizi e prodotti turistici disponibili.
 - ⇒ Possibilità ricettive di ospitalità.
 - ⇒ Attrattive locali ed eventi.
 - ⇒ Sistemi di mobilità.

- ⇒ Ogni altra notizia utile alla visita e alla permanenza sul territorio, oltre che ad iniziative artistiche, musicali, culturali, sportive, enogastronomiche, rassegne fieristiche, del Museo Civico e del tempo libero che si svolgono sul territorio di competenza, garantendo gli specifici contatti con le relative associazioni e i soggetti organizzatori.

Art. 3 – Bookshop

1. Oggetto della presente prestazione è:
 - a) la creazione e la gestione di un punto vendita fisico;
 - b) l'ideazione, sviluppo, produzione e vendita, anche non in esclusiva, di prodotti editoriali e di prodotti di merchandising.
2. La scelta di tutti i prodotti e i materiali da porre in vendita a cura e spese dell'appaltatore, i campioni e/o render dei prodotti di merchandising devono essere sottoposti preventivamente al Comune di Savigliano per l'autorizzazione a procedere prima dell'immissione in commercio e della loro promozione e secondo un programma annuale da presentare a gennaio di ogni anno.
3. Per queste attività, l'appaltatore dovrà corrispondere al Comune di Savigliano una royalty del valore percentuale offerto in sede di gara, da calcolarsi sul fatturato al netto dell'IVA di legge in misura non inferiore al 10% con rendicontazione mensile da inviare alla Ragioneria del Comune e saldo entro il mese di novembre di ogni anno.
4. La presente attività dovrà essere orientata al rispetto del valore culturale artistico e paesaggistico del compendio, al soddisfacimento del desiderio di appropriazione dei visitatori e dovrà essere improntata all'espressione massima di un prodotto di qualità.
5. Il catalogo dei prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica varia deve avere un'estensione tale da consentire a tutte le fasce di pubblico di acquisire un ricordo della visita.
6. Il punto vendita è destinato alla vendita di:
 - prodotti editoriali, attraverso cui l'appaltatore deve garantire un'adeguata proposta al pubblico per la migliore conoscenza e fruizione del territorio. Tali prodotti dovranno riguardare quanto meno i seguenti argomenti:
 - guide e itinerari fotografici;
 - cataloghi museali;
 - fotografia;
 - cinema;
 - art book;
 - narrativa selezionata;
 - libri didattici.
 - prodotti di merchandising della Città di Savigliano;
7. L'appaltatore dovrà ideare, sviluppare, produrre, vendere e commercializzare, anche online, i prodotti dedicati alla Città di Savigliano che dovranno rispondere ai più alti livelli qualitativi e dovranno essere realizzati a regola d'arte.
8. Tutti i prodotti commercializzati con il presente servizio devono:
 - rispettare la normativa vigente in tema di qualità, conformità, specifiche tecniche, sicurezza attinente alla produzione e vendita di ogni tipologia di prodotto; l'appaltatore deve conservare la documentazione relativa alle specifiche tecniche, alle dichiarazioni di conformità e qualità dei materiali utilizzati per la produzione dei prodotti di merchandising.
 - rispettare la normativa vigente
 - rispettare la marcatura CE e la dichiarazione di conformità CE.

Art. 4 – Servizio Guida Turistica (non in forma esclusiva)

1. L'appaltatore dovrà organizzare, per conto degli utenti singoli o gruppi che lo richiedono, il servizio di guida turistica, non in esclusiva, in lingua italiana o straniera volto alla conoscenza della Città

di Savigliano e ai suoi monumenti.

2. Le guide turistiche devono essere abilitate ad esercitare la professione secondo la normativa nazionale ed europea.

L'appaltatore dovrà garantire che il personale incaricato alle attività in appalto sia stato adeguatamente formato in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro ai sensi del Decreto Legislativo 09.aprile.2008 n. 81 e s.m.i.. Tale formazione sarà a cura dell'appaltatore stesso.

3. I target di pubblico ai quali il servizio dovrà essere rivolto sono almeno:
 - scuole di ogni ordine e grado;
 - gruppi (adulti, famiglie, stranieri, ecc.);
 - singoli visitatori;
 - persone con disabilità fisico-sensoriali.
4. L'appaltatore dovrà offrire ai visitatori le visite guidate dietro prenotazione.
5. Le tariffe del servizio vengono autodeterminate dall'appaltatore e comunicate al Comune di Savigliano prima dell'avvio dell'esecuzione delle attività. Il servizio deve essere prenotabile attraverso mail o piattaforma digitale.
6. Resta ferma la facoltà per altre guide turistiche o associazioni turistiche di accedere con i propri gruppi ed effettuare la visita guidata in proprio.
7. L'appaltatore dovrà gestire a titolo gratuito le visite di rappresentanza di autorità italiane o estere o a Tema su richiesta del Comune di Savigliano in tutti i siti indicati dall'Amministrazione, mettendo a disposizione una guida turistica professionista ai fini dell'accompagnamento degli ospiti. Le visite di rappresentanza e a Tema saranno non più di 5 all'anno.

Art. 5 - Servizi Educativi e Didattica (non in forma esclusiva)

1. I presenti servizi hanno l'obiettivo di offrire un'esperienza all'interno della Città di Savigliano e ai suoi siti dove l'opera d'arte, il reperto archeologico, i beni culturali e tutto il patrimonio storico-artistico diventano un mezzo per stimolare le persone a fare emergere curiosità, attitudini e creatività.
2. Oggetto del presente servizio è la progettazione, lo sviluppo, la promozione, la gestione e l'erogazione di percorsi di visita, attività didattiche e servizi educativi (quali ad esempio laboratori, giochi, concorsi) destinate alle scuole di ogni ordine e grado, ai gruppi e alle famiglie, ponendo attenzione agli utenti con disabilità fisico-sensoriali o cognitiva. L'attività didattica destinata a scuole di ogni ordine e grado potrà essere realizzata anche al di fuori dell'orario scolastico (es. doposcuola, attività pomeridiane, campi estivi).
3. L'appaltatore dovrà presentare al Comune di Savigliano entro il 30 settembre di ogni anno una proposta culturale per realizzare percorsi educativi e altre attività culturali e didattiche, di concerto con il responsabile del Settore Cultura e, nel caso di coinvolgimento del Museo e della Gipsoteca, di concerto con la relativa Direzione, in grado di valorizzare e implementare la conoscenza della Città di Savigliano. La proposta dovrà essere approvata dal Comune di Savigliano.
4. L'offerta didattica dovrà essere capace di soddisfare la domanda di visita e di coinvolgere nel loro insieme le diverse fasce di visitatori.
5. Le proposte di servizi educativi devono osservare criteri progettuali all'avanguardia per il pubblico dei visitatori, in risposta ad esigenze sempre più orientate alla fruizione individualizzata del patrimonio culturale, e nel rispetto del principio educativo del learning by doing, dell'approccio esperienziale e della dimensione ludica come fonte di apprendimento, che sono state adottate nel corso degli anni. Le proposte educative devono essere progettate e dettagliate anche in previsione del coinvolgimento di nuovi pubblici, nonché orientate al progressivo superamento di barriere culturali, in linea con l'approccio inclusivo sinora osservato.
6. Le proposte dovranno includere le seguenti tipologie di attività, che potranno essere eseguite sia in date prefissate sia su richiesta da parte dei gruppi:
 - attività didattiche per le classi scolastiche della scuola primaria e secondaria e di altri istituti educativi di ogni ordine e grado, a seguito di prenotazione da parte delle scuole;

- percorsi tematici per il pubblico adulto con possibilità di adesione singola e indicazione del numero minimo di partecipanti;
 - attività didattiche ed educative per bambini in date prestabilite, con possibilità di adesione singola e indicazione del numero minimo di partecipanti (es. Caccia al tesoro botanico, Appuntamento in giardino etc.);
 - incontri, percorsi educativi o attività specifiche su richiesta per persone con disabilità svolte da personale specializzato.
7. La fornitura dei materiali di consumo e gli strumenti necessari allo svolgimento del servizio sono a cura e spese dell'appaltatore. L'appaltatore svolge le attività dietro prenotazione da parte degli utenti, provvedendo a predisporre con cadenza trimestrale un calendario dei servizi educativi e delle attività didattiche, che dovrà essere comunicato alla Responsabile del Settore Cultura del Comune di Savigliano e alla Direzione del Museo.
 8. Entro il 31 dicembre di ciascun anno, l'appaltatore trasmette al Comune di Savigliano una relazione contenente un resoconto dettagliato dei servizi di guida turistica, servizi educativi e didattica.
 9. Il servizio non è affidato all'appaltatore in via esclusiva. La realizzazione delle attività dovrà essere conciliata con il calendario dei servizi gestito dal Comune di Savigliano.
 10. I servizi educativi e le attività didattiche potranno essere erogati in modalità gratuita per le scuole saviglianesi (o con tariffa agevolata da concordare con il Comune) e con tariffe a carico dell'appaltatore per le scuole non saviglianesi, previa comunicazione ed approvazione da parte del Comune di Savigliano.
 11. E' inoltre prevista l'erogazione a titolo gratuito di n. 3 servizi educativi da realizzare in collaborazione con il Comune di Savigliano in occasione di attività legate al calendario culturale del Comune stesso (ad es. festa della Cultura, ecc.).

Art. 6 - Royalty

1. Per quanto attiene al servizio guida turistica, servizi educativi e didattici l'appaltatore dovrà corrispondere al Comune di Savigliano una royalty del valore percentuale offerto in sede di gara, da calcolarsi sul fatturato al netto dell'IVA di legge in misura non inferiore al 15% con rendicontazione mensile da inviare alla Ragioneria del Comune e saldo entro il mese di novembre di ogni anno.

Art. 7 - Altre prestazioni a carico dell'appaltatore

1. L'appaltatore è obbligato a fornire mediante i propri operatori le seguenti ulteriori prestazioni:
 - a) Attività tempestiva di informazione via contact center, e-mail o attraverso i social media, fornendo precise risposte agli utenti entro il primo giorno lavorativo utile dal ricevimento delle richieste, salvo motivato impedimento da attestare via PEC all'Ufficio Comunale competente.
 - b) La collaborazione con l'Amministrazione alla realizzazione di iniziative mirate alla valorizzazione delle risorse turistiche e alla promozione di eventi artistici, musicali, culturali, ricreativi, sportivi ed enogastronomici.
 - c) L'organizzazione di punti espositivi di commercializzazione dei prodotti tipici.
 - d) La distribuzione di materiale turistico promozionale, direttamente o attraverso la spedizione in Italia e all'estero.
 - e) L'assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva e nell'eventuale prenotazione di strutture ricettive.
 - f) L'assistenza al turista per l'inoltro all'autorità competente di reclami per disservizi, mettendo a disposizione specifici modelli e fornendo assistenza nella loro specifica compilazione.
 - g) La somministrazione di schede di valutazione per i visitatori utili all'acquisizione di

eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti.

- h) Erogazione e condivisione di un costante flusso di dati, informazioni e relazioni utili alla qualificazione e alla promozione turistica di Savigliano con la sede A.T.L. di riferimento e con gli altri uffici I.A.T. della rete.
- i) Raccolta dei dati sull'utilizzo dei servizi resi e sulla tipologia delle principali richieste avanzate dai turisti.
- j) Gestione, anche via mail, delle richieste di invio di materiale informativo promozionale.
- k) Mappatura e raccolta delle informazioni relative ad orari di apertura di musei, mostre, eventi e altre risorse turistiche del territorio tramite un apposito indirizzo mail.
- l) Supporto e collaborazione per la realizzazione di materiali di documentazione e produzione gadget quali monografie, guide, gestione di archivi fotografici, documentazione storica, tradizioni locali, merchandising.
- m) Realizzazione di indagini statistiche sulle caratteristiche degli utenti del servizio tramite un'analisi quantitativa e qualitativa dell'utenza.
- n) Gestione di un registro dei reclami e delle attività di informazione sui diritti a tutela del turista.
- o) Raccolta e inoltro agli uffici competenti di segnalazioni, disservizi, reclami, suggerimenti e proposte dei turisti e degli operatori locali per il miglioramento del servizio turistico e della qualità dell'ospitalità.

Art. 8 – Personale addetto all'Ufficio Turistico I.A.T.

1. Il personale addetto all'Ufficio I.A.T. dovrà ordinariamente essere previsto in almeno una unità.
2. Tale persona dovrà possedere i seguenti requisiti:
 - Ottima proprietà di linguaggio e capacità di comunicazione.
 - Conoscenza preferibilmente di una lingua straniera, parlata e scritta. Buone conoscenze informatiche.
 - Attitudine alle relazioni con il pubblico e spiccate capacità di risoluzione dei problemi unitamente ad ottime capacità di ascolto.
 - Cortesia, disponibilità e chiarezza nell'erogazione del servizio.
 - Diligenza nel seguire le disposizioni lavorative impartite dal Responsabile dei Servizi Culturali seguendo il principio della leale collaborazione con ogni altro operatore, ufficio o struttura con cui venga a contatto per ragioni di servizio, nel rispetto dei diritti alla riservatezza degli interessati.
 - Tenere una condotta irreprensibile nei confronti degli utenti.
 - Rispettare gli orari di lavoro.
3. L'Amministrazione Comunale si riserva il diritto di verificare, in qualsiasi momento, il possesso, da parte di tale personale di una conoscenza appropriata della realtà turistica ed artistica del territorio saviglianese.
4. In occasione di manifestazioni, eventi o particolari richieste l'Appaltatore dovrà garantire la disponibilità di ulteriore personale egualmente qualificato.
5. Fatto salvo l'ordinario avvicendamento per i turni contrattualmente necessari, in caso di temporaneo impedimento l'appaltatore si impegna a garantire la sostituzione puntuale del personale assente per malattia, ferie, permesso o altro in modo tale da garantire in ogni caso la continuità del servizio alle condizioni previste. La sostituzione con altro personale idoneo e in possesso dei requisiti richiesti deve essere garantita per la giornata stessa in cui si verifica l'assenza e comunicata via pec, entro il giorno successivo, all'Ufficio comunale.
6. L'appaltatore è tenuto all'osservanza di tutte le norme contenute nei contratti collettivi di lavoro nonché nelle leggi e nei regolamenti in materia di assicurazioni sociali e previdenziali, prevenzione infortuni, tutela dei lavoratori, igiene del lavoro e, in generale, di tutte le norme vigenti

in materia di personale, restando fin d'ora l'Amministrazione comunale esonerata da ogni responsabilità al riguardo.

7. In particolare, l'appaltatore dovrà provvedere alla formazione del personale relativamente agli adempimenti previsti dal D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e dalle restanti normative in vigore.

MUSEO CIVICO "A. OLMO" E GIPSOTECA "D. CALANDRA"

Art. 9 – Servizi afferenti il Museo Civico "A. Olmo" e l'annessa Gipsoteca "D. Calandra"

1. Con riferimento ai servizi afferenti al Museo Civico "A. Olmo" e all'annessa Gipsoteca "D. Calandra" l'appaltatore dovrà curare i seguenti servizi:
 - a) Apertura, chiusura, sorveglianza e custodia del Museo e dell'annessa Gipsoteca (si veda art. 10);
 - b) Gestione della biglietteria, della vendita di pubblicazioni e di materiale informativo (si veda art. 11);
 - c) Pulizia ordinaria dei locali del Museo e dell'annessa Gipsoteca (si veda art. 12);
 - d) Assistenza, accoglienza, sorveglianza e guida dei visitatori (si veda art. 13);
2. I servizi su indicati dovranno essere effettuati da personale idoneo e garantendo, comunque, la presenza continuativa di almeno 1 addetto in forma stabile e di almeno 1 altra unità la cui presenza viene richiesta limitatamente al periodo di apertura al pubblico.

Art. 10 - Apertura, chiusura, sorveglianza e custodia

1. I servizi e le prestazioni di cui al presente articolo sono i seguenti:
 - a) custodia e vigilanza continuativa, sia diurna che notturna, per l'intero anno, del Museo e dell'annessa Gipsoteca, con operazioni di apertura e di chiusura del Museo e della Gipsoteca e di inserimento e disinserimento dei sistemi di allarme e antintrusione e dell'impianto elettrico, con obbligo di segnalazione di eventuali anomalie riscontrate nei locali o negli impianti tecnologici (allarme, antintrusione, termico, elettrico, antincendio ecc.) alla Direzione del museo, alle ditte incaricate della manutenzione e agli uffici tecnici del Comune, a mezzo PEC entro 48 ore.
 - b) vigilanza e custodia dei beni esposti nelle sale e controllo del comportamento dei visitatori;
 - c) controllo, mediante giro di ricognizione a fine orario di apertura, che i musei siano effettivamente vuoti e che tutti i visitatori siano usciti;
 - d) controllo che tutti i serramenti (porte e finestre) siano serrati in particolare prima della chiusura e dell'attivazione dell'impianto antintrusione;
 - e) collaborazione su richiesta del personale del Comune durante i lavori di sistemazione e di allestimento delle raccolte museali e di allestimento temporaneo in caso di mostre ed eventi;
 - f) vigilanza sul comportamento delle maestranze esterne al Museo nei locali temporaneamente sottoposti ad interventi di riallestimento o di manutenzione;
 - g) in caso di assenza del personale comunale e in caso di urgenza, assunzione dei primi provvedimenti necessari per la salvaguardia e l'incolumità delle persone a qualsiasi titolo presenti nella struttura e delle raccolte museali.

Il corrispettivo dell'espletamento dei compiti di cui al presente articolo 10 è rappresentato dalla concessione in uso gratuito al custode dell'alloggio situato all'interno della struttura museale.

Art. 11 – Gestione della biglietteria

1. I servizi e le prestazioni di cui al presente articolo sono i seguenti:
 - a) vendita e verifica dei biglietti e degli abbonamenti d'ingresso, anche con le modalità previste dalla convenzione vigente "Abbonamento musei" stipulata con l'Associazione Abbonamento

- Musei;
- b) registrazione di tutti gli incassi del servizio biglietteria del Museo e dell'annessa Gipsoteca, anche di quelli effettuati settimanalmente, in caso di aperture straordinarie o di visite prenotate, compresa la registrazione e rendicontazione di eventuali incassi legati a singole manifestazioni a pagamento realizzate dalla Amministrazione all'interno del Museo;
 - c) presentazione di una copia completa dei registri mensili e delle quietanze dei versamenti effettuati sul conto della tesoreria dell'ente alla Direzione del Museo e alla Ragioneria del Comune, con contestuale versamento di tutti gli incassi;
 - d) registrazione e rendicontazione degli incassi derivanti dalla vendita di libri, manifesti, oggettistica effettuata nel locale della biglietteria del Museo.
2. La responsabilità della custodia degli incassi resta, comunque, in capo all'appaltatore. Qualora vengano riscontrate irregolarità o inesattezze relative alla rendicontazione, l'eventuale ammanco o sanzione sarà a carico all'appaltatore.
 3. Per quanto attiene alle visite di gruppi ed alle attività laboratoriali realizzate a cura dell'appaltatore e per i servizi educativi e didattici da programmare e realizzare secondo le specifiche e le modalità di cui al paragrafo "Servizi educativi e didattici" che precede, l'appaltatore dovrà corrispondere al Comune di Savigliano una royalty del valore percentuale offerto in sede di gara, da calcolarsi sul fatturato al netto dell'IVA di legge in misura non inferiore al 15% con rendicontazione mensile da inviare alla Ragioneria del Comune e saldo entro il mese di novembre di ogni anno.
 4. Per la vendita dei prodotti di cui alla lettera d) del punto 1, che non siano già presenti all'interno del Museo al momento della presa in carico da parte dell'appaltatore, fatte salve le indicazioni e le specifiche di cui al paragrafo "BOOKSHOP" che precede, l'appaltatore dovrà corrispondere al Comune di Savigliano una royalty del valore percentuale offerto in sede di gara, da calcolarsi sul fatturato al netto dell'IVA di legge in misura non inferiore al 10% con rendicontazione mensile da inviare alla Ragioneria del Comune e saldo entro il mese di novembre di ogni anno.
 5. Durante l'esecuzione dell'appalto potranno essere richieste al personale prestazioni aggiuntive, rese necessarie da nuove disposizioni normative o da nuove esigenze della stazione appaltante.
 6. Le attività di cui sopra dovranno essere assicurate senza soluzione di continuità per tutta la durata di apertura delle strutture, con personale costantemente presente in loco.

Art. 12 – Pulizia ordinaria dei locali

1. Il servizio e le prestazioni di cui al presente articolo sono le seguenti:
 - a) interventi necessari a garantire il corretto stato di ordine e pulizia e le condizioni igieniche per il buon funzionamento del complesso museale nella parte aperta al pubblico, in quella utilizzata dal personale e nelle aree non aperte al pubblico (locali di deposito e di servizio). In tale servizio è compresa anche l'eventuale cura di piante ornamentali e l'areazione dei locali.
 - b) interventi di pulizia immediata nei locali in cui siano in corso interventi manutentivi o di riallestimento, qualora possa in caso contrario derivarne un danno duraturo ai locali o alle opere.
2. Sono totalmente a carico dell'appaltatore la fornitura di prodotti e attrezzature necessari alle operazioni di pulitura. Tali prodotti e attrezzature dovranno essere idonei e tenere conto delle tipologie dei materiali e degli arredi presenti nella struttura.

Art. 13 – Accoglienza, sorveglianza e guida dei visitatori durante gli orari di apertura

1. I servizi e le prestazioni di cui al presente articolo sono i seguenti:
 - a) Servizi di accoglienza, sorveglianza e guida ai visitatori effettuati da personale adeguatamente formato e garantiti in modo continuativo per tutto l'anno solare il sabato pomeriggio, la domenica e in occasione delle aperture festive da concordare con l'Assessorato alla Cultura e la Direzione del Museo. Le visite guidate, della durata minima di un'ora, dovranno essere previste con cadenza oraria e flessibile, in modo tale da rispettare le esigenze dei visitatori che ne fanno richiesta.

- b) Trasmissione mensile alla Direzione del Museo dell'elenco nominativo delle persone addette ai servizi;
- c) Servizio di supporto al personale interno del Museo per la progettazione e realizzazione di visite particolari e attività didattiche di iniziativa della direzione del Museo. Il monte ore forfettario annuale per l'attività di collaborazione richiesta è di 50 ore.
- d) Garanzia della possibilità che vengano effettuate non in forma esclusiva visite guidate infrasettimanali su prenotazione per gruppi e scolaresche, di concerto con la Direzione del Museo e previa verifica del mantenimento di sufficienti livelli di sorveglianza del percorso espositivo. Per tali visite l'appaltatore dovrà corrispondere al Comune di Savigliano la royalty di cui all'art.6;
- e) Il personale addetto all'attività prevista dal presente capitolato potrà essere affiancato da stagisti e da volontari, la cui formazione è posta incarico alla Direzione del Museo;
- f) Sarà cura del personale addetto alla biglietteria, nonché dell'accoglienza-guida controllare che il comportamento dei visitatori si conformi a quanto descritto nel vigente regolamento del Museo Civico e a eventuali indicazioni fornite di volta in volta dalla Direzione del Museo per un miglior espletamento del servizio.

Art. 14 – Orario di apertura al pubblico

- 1. L'apertura al pubblico del Museo e dell'annessa Gipsoteca dovrà essere, in via ordinaria, prevista nelle giornate di sabato e domenica con il seguente orario:
 - Sabato 15.00 – 18.30
 - Domenica 10.00 – 13.00 / 15.00 – 18.30
- 2. Sia il Museo Civico che la Gipsoteca sono chiusi al pubblico il 1° gennaio e il 25 dicembre. A discrezione della Direzione del Museo, potranno essere disposte eventuali altre chiusure che saranno comunicate con adeguato anticipo.

Art. 15 – Personale impiegato nella gestione dei servizi

- 1. Il personale incaricato alla gestione dei servizi indicati ai precedenti articoli 10, 11, 12, 13 dovrà essere ordinariamente così previsto:
 - a) N.1 unità di personale stabile, incaricato dei servizi di apertura, chiusura, sorveglianza e custodia dei locali (art. 10), gestione della biglietteria e degli incassi (art. 11), pulizia ordinaria dei locali (art. 12). A tale unità per l'espletamento dei servizi di cui all'art. 10 comma 1, viene concesso l'uso gratuito dell'alloggio di servizio.
 - b) N.1 altra unità di personale con incarico di accoglienza-guida e sorveglianza dei visitatori (art. 13) limitatamente al periodo di apertura al pubblico della struttura museale. Tale unità o altra, a discrezione del soggetto appaltatore, dovrà essere incaricata anche delle attività di supporto al personale interno del Museo per la progettazione e realizzazione di visite particolari e attività didattiche di cui all'art. 13, comma 1, lett. c).

Art. 16 – Il custode

- 1. Il custode all'atto dell'affidamento dell'appalto risulta già presente in forma stabile presso la struttura in riferimento.
- 2. L'appaltatore dell'appalto ha l'obbligo di assorbire e utilizzare i lavoratori che già vi sono adibiti quali soci lavoratori o dipendenti del precedente appaltatore; in ogni caso il loro numero e la loro qualifica devono armonizzarsi con l'organizzazione d'impresa dell'operatore economico subentrante, secondo quanto previsto dai contratti nazionali di categoria con incarico a tempo pieno e un'articolazione oraria che risulti confacente al buon andamento ed all'espletamento dei servizi come previsti per tale struttura.
- 3. Tale personale con incarico di custodia ha l'obbligo di mantenere il proprio domicilio ed abitare con la propria famiglia (limitatamente al coniuge, ascendenti e discendenti di 1° grado) nell'alloggio di servizio di cui è dotato il complesso Museo e Gipsoteca;

4. L'uso gratuito ed obbligatorio dell'alloggio di servizio quale indicato è da intendersi quale corrispettivo dei servizi di cui all'art. 10 comma 1 che dovranno essere espletati in forma continuativa e opportunamente garantiti.
5. Relativamente alle forniture delle utenze (gas, energia elettrica e acqua) relative a tale unità immobiliare esse rimangono a carico dell'Amministrazione Comunale che tuttavia avrà diritto ad effettuare i necessari controlli ed accertamenti al fine di evitare abusi o sprechi, nel qual caso potranno essere applicate le misure previste dai successivi artt. 27, 28, 29, delle norme di interesse comune ai servizi erogati.
6. La sostituzione del custode nelle sue mansioni in caso di temporaneo impedimento per malattia, ferie, permesso, deve essere garantita dal soggetto appaltatore, in modo tale da consentire in ogni caso la continuità del servizio e dovrà essere espletata da personale sostitutivo sui cui nominativi l'Amministrazione Comunale abbia espresso preventivamente parere positivo, considerata la particolare delicatezza dell'incarico da svolgersi e le conseguenti responsabilità.
7. L'appaltatore ha l'obbligo di trasmettere alla Direzione del Museo, con adeguato anticipo, il piano ferie annuale del custode.
8. L'appaltatore è tenuto all'osservanza di tutte le norme contenute nei contratti collettivi di lavoro, nonché nelle leggi e nei regolamenti in materia di assicurazioni sociali e previdenziali, prevenzione infortuni, tutela dei lavoratori, igiene del lavoro e in generale di tutte le norme vigenti in materia di personale o che saranno successivamente emanate, restando fin d'ora l'Amministrazione Comunale esonerata da ogni responsabilità al riguardo.

Art. 17 – Personale addetto all'accoglienza, guida e sorveglianza dei visitatori

1. Il servizio di visita guidata dovrà essere effettuato da personale idoneo e garantendo, comunque, la presenza continuativa di almeno n. 1 addetto, oltre al custode addetto agli altri servizi sopra citati, la cui presenza viene richiesta limitatamente al periodo di apertura al pubblico.
2. I soggetti incaricati devono essere in possesso dell'abilitazione all'esercizio della professione di guida turistica o di un titolo di studio idoneo a garantire una professionalità nel settore culturale, turistico e ricettivo, con comprovate precedenti esperienze di lavoro in tale ambito professionale.
3. Il personale impiegato nel servizio dovrà essere in grado di espletare all'occorrenza e su richiesta visite guidate in lingua francese ed in lingua inglese; dovrà inoltre essere in grado di fornire precise e dettagliate informazioni sulle manifestazioni presenti in città e sul territorio e sulle opportunità di visita nella città;
4. L'Amministrazione Comunale si riserva il diritto di verificare, in qualsiasi momento e fin dall'inizio del servizio, il possesso, da parte di tale personale, di una conoscenza appropriata del complesso museale e delle sue raccolte, nonché della realtà storica e artistica del territorio saviglianese;
5. L'appaltatore si impegna a fornire a tale personale una idonea formazione per la gestione del servizio biglietteria nel caso ricorra la necessità di sostituire il custode in tale mansione;
6. In caso di temporaneo impedimento di tale personale, il soggetto appaltatore si impegna a garantire la sostituzione puntuale del personale assente per malattia, ferie, permesso o altro in modo tale da garantire in ogni caso la continuità del servizio alle condizioni previste entro la giornata stessa in cui si verifica l'assenza
7. L'appaltatore è tenuto all'osservanza di tutte le norme di legge e regolamenti in materia di assicurazioni sociali e previdenziali, prevenzione infortuni, tutela dei lavoratori, igiene del lavoro e in generale di tutte le norme vigenti in materia di personale o che saranno successivamente emanate, restando fin d'ora l'Amministrazione Comunale esonerata da ogni responsabilità al riguardo.

NORMATIVA DI INTERESSE COMUNE

Art. 18 – Durata

1. Il presente affidamento ha durata triennale con decorrenza dalla data indicata nel contratto.
2. Alla scadenza del periodo indicato nel comma 1, il rapporto contrattuale si intende risolto di diritto, senza obbligo di preventiva disdetta od altra forma di comunicazione da parte dell'Amministrazione; l'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere al rinnovo del contratto per uguale periodo ed alle medesime condizioni economiche e tecniche originarie.

Art. 19 – Ammontare del corrispettivo

1. Il valore complessivo dell'appalto è dettagliato nel seguente prospetto economico

UFFICIO TURISTICO+MUSEO						
Voci	2025	2026	2027	2028	proroga tecnica	TOTALE
A.1 Museo+UFFICIO TURISTICO	31.665,09 €	63.330,17 €	63.330,17 €	31.665,09 €		189.990,52 €
A.2 Oneri per la sicurezza	633,30 €	1.266,60 €	1.266,60 €	633,30 €	- €	3.799,81 €
A) TOTALE APPALTO	32.298,39 €	64.596,77 €	64.596,77 €	32.298,39 €	- €	193.790,33 €
RIBASSO D'ASTA						
A.1 Servizio turistico +museo	31.665,09 €	63.330,17 €	63.330,17 €	31.665,09 €	- €	189.990,52 €
A.2 Oneri per la sicurezza	633,30 €	1.266,60 €	1.266,60 €	633,30 €	- €	3.799,81 €
A) TOTALE APPALTO	32.298,39 €	64.596,77 €	64.596,77 €	32.298,39 €	- €	193.790,33 €
C) Somma a disposizione per I.V.A. 22%	7.105,65 €	14.211,29 €	14.211,29 €	7.105,65 €	- €	42.633,87 €
D) Somme a disposizione per incentivi per funzioni tecniche personale interno 2%	645,97 €	1.291,94 €	1.291,94 €	645,97 €	- €	
art.113 comma 3 (80%)	516,77 €	1.033,55 €	1.033,55 €	516,77 €		
art. 113 comma 4 (20%)	129,19 €	258,39 €	258,39 €	129,19 €		
E) TOTALE ALTRE VOCI (C + D)	7.751,61 €	15.503,23 €	15.503,23 €	7.751,61 €	- €	46.509,68 €
F) TOTALE COMPLESSIVO (A + E)	40.050,01 €	80.100,00 €	80.100,00 €	40.050,01 €	- €	240.300,01 €

COSTO MANODOPERA

IAT: 1 OPERATORE

Il mercoledì: dalle ore 10:00 alle ore 13:00 tot. 3h

Sabato e domenica: dalle ore 10:00 alle ore 13:00 e dalle 14.30 alle 17.30 tot 6h

12h+3h=15h a settimana *52 settimane garantite= 780h di minimo pari ad € 6.169,00 costo manodopera ordinario

giorni festivi: stimati 10 all'anno * 6 ore di presenza: € 474,60 costo manodopera extra presunto

manodopera totale € 6.643,60 non soggetta a ribasso

MUSEO CIVICO GIPSOTECA: 1 OPERATORE

Lunedì-venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00 tot. 6 h*5 giorni= 30 ore a settimana garantite

Sabato dalle ore 15:00 alle ore 18:30 e domenica dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle 15.00 alle 18.30 tot 10 ore a settimana garantite

30h+10h=40h a settimana*52 settimane garantite=2080h di minimo pari ad € 16.452,8

giorni chiusura: 2 all'anno * 6.30 di presenza: € 102,83 costo manodopera da sottrarre

giorni festivi: stimati 5 all'anno = 30 ore di presenza: € 237,3 costo manodopera extra presunto

manodopera totale € 16.587,27 non soggetta a ribasso

COSTO MANODOPERA TOTALE IAT+MUSEO

€ 23.230,87 non soggetta a ribasso

Art. 20. – Personale impiegato nell'appalto

1. Nessun rapporto di impiego verrà ad instaurarsi tra il Comune ed il personale dell'appaltatore addetto all'espletamento delle prestazioni inerenti ai servizi di cui trattasi; pertanto il Comune risulta estraneo a qualsiasi vertenza economica o giuridica tra l'appaltatore ed i propri dipendenti.

2. L'appaltatore dell'appalto ha l'obbligo di assorbire e utilizzare i lavoratori che già vi sono adibiti quali soci lavoratori o dipendenti del precedente appaltatore; in ogni caso il loro numero e la loro qualifica devono armonizzarsi con l'organizzazione d'impresa dell'operatore economico subentrante, secondo quanto previsto dai contratti nazionali di categoria con incarico a tempo pieno e un'articolazione oraria che risulti confacente al buon andamento ed all'espletamento dei servizi come previsti per tale struttura.
3. L'appaltatore si obbliga ad applicare nei confronti di tutti i propri lavoratori, impiegati nei servizi costituenti oggetto del presente Capitolato, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore, nonché agli accordi locali integrativi stipulati tra le parti sociali firmatarie di contratti collettivi nazionali comparativamente più rappresentative, in quanto applicabili, in vigore per il tempo e la località in cui il servizio viene espletato.
4. L'appaltatore si obbliga altresì a continuare ad applicare il sopraindicato CCNL anche dopo la scadenza e fino alla sua sostituzione.
5. I suddetti obblighi vincolano la Società appaltatrice anche nel caso in cui la stessa non sia aderente ad Associazioni stipulanti o receda da esse. La Società appaltatrice si obbliga quindi a presentare, su richiesta del Comune di Savigliano, copia di tutti i documenti atti a verificare la corretta corresponsione dei salari e dei relativi versamenti contributivi e ad esibire in qualsiasi momento tutta la documentazione ritenuta idonea a comprovare l'adempimento degli obblighi di cui al presente articolo.
6. Il Comune di Savigliano non è tenuto a corrispondere trattamenti retributivi ai dipendenti della Società appaltatrice.
7. Chiunque, tra il personale, risulti, per comprovati motivi, non idoneo al servizio, dovrà essere sostituito a richiesta del suddetto; in tal caso l'appaltatore compatibilmente con la vigente normativa, provvederà al riguardo senza che ciò possa costituire motivo di richiesta di ulteriori compensi oltre a quelli pattuiti.
8. L'appaltatore s'impegna a prestare i Servizi con la dovuta diligenza, a regola d'arte, in conformità ad ogni legge e/o regolamento applicabile in materia di sicurezza sul lavoro di cui al Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e s.m.i. ed ogni altra disposizione vigente in tema di sicurezza sul posto di lavoro.
9. Tutto il personale impiegato deve possedere adeguata formazione, professionalità e conoscere le norme di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro. In particolare, il personale addetto al Museo Civico e alla Gipsoteca dovrà essere in possesso di idoneo titolo di addetto al servizio di prevenzione antincendio per il rischio elevato - Livello 3 ai sensi del D.M. 2 settembre 2021 ed in possesso dell'attestato di Idoneità Tecnica conseguito presso i vigili del fuoco e della formazione di addetto al primo soccorso; inoltre, il sabato e la domenica e nei giorni festivi, quando è prevista la presenza di due operatori, almeno uno dei due dovrà essere anche in possesso di formazione inerente il primo soccorso. Il personale dovrà altresì essere formato dal proprio datore di lavoro in ordine ai rischi connessi all'esercizio delle mansioni.
10. Il Comune di Savigliano è esonerato da qualsiasi responsabilità in ordine alla mancata o carente formazione specifica.
11. Il personale assegnato ai servizi è tenuto ad osservare le norme del Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni approvato dal Ministero per la funzione pubblica in data 1° dicembre 2000, il D.P.R. 82/2013 e s.m.i.
12. Tutti gli operatori dovranno essere dotati, a cura e a spese dell'appaltatore, di badge identificativi conformi alla normativa vigente e che andranno sempre esibiti durante il servizio al pubblico.
13. Sarà cura dell'appaltatore presentare all'Amministrazione i soggetti che saranno concretamente adibiti allo svolgimento del servizio.

Art 21 - Responsabile Referente della Ditta Appaltatrice

1. All'atto dell'avvio del servizio, l'appaltatore è tenuto a comunicare alla stazione appaltante il nominativo del Responsabile dell'appalto, referente unico per tutta la durata del contratto della

totalità dei servizi da erogare. Assolverà a funzioni di interfaccia per tutti gli aspetti operativi dell'organizzazione del servizio e di partecipazione alle fasi di verifica del servizio.

2. Per poter garantire l'assolvimento del ruolo prescritto il Responsabile dell'appalto dovrà essere reperibile telefonicamente durante lo svolgimento del servizio e comunque in un arco orario dalle ore 07.00 alle ore 17.00; dovrà garantire di potersi presentare al Comune entro 24 ore quando richiesto ed entro la giornata stessa in casi di motivata urgenza. Il nominativo e il numero telefonico di reperibilità dovranno essere comunicati prima dell'inizio del servizio. Tutte le comunicazioni circa l'ordinaria gestione interverranno tra detto referente ed il Direttore dell'Esecuzione e/o Responsabile Unico del Procedimento.

Art. 22 – Direttore dell'esecuzione e avvio dell'esecuzione

1. L'Amministrazione prima dell'esecuzione del contratto provvederà a nominare un direttore dell'esecuzione del contratto, con il compito di monitorare il regolare andamento dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 114 del D.Lgs. 36/2023. Il nominativo del Direttore dell'Esecuzione dell'appalto verrà comunicato, prima dell'avvio dei servizi, all'appaltatore.
2. L'appaltatore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dalla stazione appaltante per l'avvio dell'esecuzione del contratto. Qualora l'appaltatore non adempia, la stazione appaltante ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.
3. L'esecuzione del contratto è regolamentata dal presente capitolato speciale.

Art. 23 - Controlli sul Servizio e Verifiche

1. La titolarità dei servizi oggetto dell'appalto compete all'Amministrazione che eserciterà funzioni di controllo e verifica circa il regolare svolgimento delle attività da parte dell'appaltatore.
2. Pertanto l'Amministrazione, tramite i competenti Responsabili o loro delegati, hanno accesso ai servizi in ogni momento al fine di verificare il rispetto delle norme di cui al presente appalto.
3. Il referente della ditta appaltatrice, Responsabile dell'esecuzione del contratto, si relazionerà con il Direttore dell'Esecuzione comunale per tutto quanto attiene ai servizi; nello specifico il Direttore potrà disporre, in qualsiasi momento, i controlli ritenuti necessari al fine di garantire:
 - l'osservanza degli adempimenti previsti dal presente capitolato;
 - la rispondenza e la permanenza dei requisiti e delle condizioni che hanno dato luogo all'aggiudicazione;
 - il rispetto dei diritti degli utenti;
 - il consolidamento dei livelli di qualità e di gradimento attualmente raggiunti in riferimento al rapporto cittadino utente/servizio.
4. L'appaltatore è unico responsabile del corretto svolgimento del servizio oggetto dell'appalto per il quale impegnerà i necessari operatori. All'appaltatore è riconosciuto il diritto di richiedere ulteriori specifici momenti di verifica su temi o problemi autonomamente individuati.

Art. 24 – Pagamenti

1. L'appaltatore dovrà redigere riguardo al servizio svolto, fatture elettroniche mensili, IVA inclusa, con l'indicazione dettagliata dei servizi erogati.
2. Le fatture devono necessariamente contenere, oltre agli elementi obbligatoriamente previsti per legge, tutti i riferimenti per il pagamento nel rispetto della normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari
3. In caso di presentazione di fattura elettronica irregolare da parte dell'appaltatore, il pagamento verrà sospeso dalla data di contestazione della stessa da parte dell'Amministrazione.
4. Il pagamento dei corrispettivi, fatta salva la verifica della correttezza contributiva (D.U.R.C. - Documento Unico di Regolarità Contabile) sarà effettuato a mezzo bonifico bancario entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle fatture.
5. In ottemperanza all'art. 3 della Legge 136/2010, l'appaltatore deve istituire ed utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane S.p.A., dedicati anche non in via esclusiva alle commesse pubbliche. Pertanto, tutti i movimenti

finanziari dovranno essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale. A tal fine, l'appaltatore si impegna a presentare all'Amministrazione appaltante, gli estremi di identificazione del conto/conti dedicati, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su tali conti.

6. In caso di inadempienze normative, retributive, assicurative accertate a carico dell'appaltatore, l'Amministrazione comunale si riserva di sospendere in tutto o in parte i pagamenti fino alla regolarizzazione della posizione senza che ciò attribuisca alcun diritto per il ritardato pagamento. In caso di mancata regolarizzazione l'Amministrazione Comunale potrà, nei casi più gravi, risolvere il contratto. Si stabilisce sin d'ora che l'Amministrazione Comunale potrà rivalersi per il rimborso delle spese e per il pagamento delle penalità al fine di ottenere la rifusione di eventuali danni già contestati all'appaltatore, mediante incameramento della cauzione ovvero a mezzo ritenuta da operarsi in sede di pagamento dei corrispettivi di cui sopra.
7. In particolare nel caso il DURC segnali un'inadempienza contributiva relativa a soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, la stazione appaltante procederà a trattenere dal pagamento l'importo corrispondente, sulla base di quanto segnalato dagli Enti previdenziali/assicurativi. La stazione appaltante procederà al pagamento delle inadempienze accertate mediante il DURC, agli Enti di cui sopra. Nel caso di ottenimento del DURC negativo per due volte consecutive, il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 122, del D.Lgs. n. 36/2023, propone la risoluzione del contratto, previa contestazione degli addebiti e assegnazione di un termine non inferiore a 15 giorni per la presentazione delle controdeduzioni.
8. La corresponsione della percentuale di competenza del Comune (art. 6 – Royalty) per quanto riguarda la gestione dei servizi affidati di cui all'art. 1 dovrà avvenire – previa verifica in contraddittorio - entro e non oltre il mese di novembre di ogni anno.

Art. 25 – Responsabilità dell'Appaltatore

1. L'appaltatore assume ogni e qualsiasi responsabilità civile verso terzi, per danni arrecati a persone e cose nello svolgimento del servizio, in conseguenza del medesimo, sollevando in tal senso il Comune da ogni responsabilità. Si obbliga ad intervenire direttamente nei relativi giudizi, estromettendone, di conseguenza, la stazione appaltante.
2. L'appaltatore si intende espressamente obbligato a tenere, comunque, sollevata ed indenne l'Amministrazione da qualsivoglia danno, diretto ed indiretto, causato ai propri dipendenti od a proprie attrezzature derivanti da comportamenti di terzi, nonché da danni di qualsiasi natura che possano derivare per fatto doloso o colposo a persone o a cose dall'attività del proprio personale, in relazione ai servizi oggetto dell'appalto.

Art. 26 – Coperture assicurative

1. L'appaltatore ha l'onere del risarcimento dei danni arrecati, senza diritto di rivalsa verso il Comune.
2. A copertura di eventuali danni causati nell'espletamento del servizio, l'appaltatore dovrà essere munito delle seguenti polizze assicurative in corso di validità:
 - a) responsabilità civile verso terzi (R.C.T.), comprendendo nei terzi anche gli utenti e gli utenti tra loro; il massimale dovrà essere di almeno € 1.000.000,00;
 - b) responsabilità civile verso i prestatori di lavoro (R.C.O.), con un massimale di almeno € 500.000,00.
3. Qualora venga meno, per qualsiasi causa, la copertura assicurativa prestata dalle prescritte polizze e la stessa non venga ripristinata su richiesta del Comune, quest'ultimo ha facoltà di dichiarare risolto il contratto d'appalto.

Art. 27 - Infrazioni, inadempienze e relative sanzioni

1. Tutte le infrazioni agli obblighi che derivano da disposizioni legislative e regolamentari, da ordinanze comunali e dal presente capitolato, e comunque tutti gli inadempimenti o negligenze

nell'esecuzione delle norme disciplinanti i servizi oggetto del presente capitolato, saranno accertate dal competente ufficio comunale nella persona del Direttore dell'Esecuzione del Contratto, che ne darà comunicazione all'appaltatore con Pec.

2. Avverso la contestazione l'appaltatore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 15gg dalla ricezione della comunicazione della contestazione.
3. Qualora non pervenisse riscontro o le controdeduzioni non fossero ritenute congrue, a giudizio insindacabile dell'Amministrazione, si procederà all'applicazione di penali da un minimo di € 300,00 ad un massimo di € 5.000,00 rapportate alla gravità dell'infrazione, dell'inadempienza e/o dalla negligenza nell'esecuzione.
4. Conformemente all'enunciato principio della progressione, la seconda penalità comminata all'appaltatore per una medesima inadempienza potrà essere di importo doppio, la terza triplo e così via.
5. Sono in ogni caso fatte salve le possibilità, per l'Amministrazione, di accertare e chiedere ristoro, anche in via giudiziale, all'appaltatore per i maggiori danni dallo stesso causati mediante inadempimenti, nonché di risolvere il contratto per accertata gravità degli inadempimenti, come previsto dal successivo art. 29.
6. Per il risarcimento dei danni ed il pagamento di penali, l'Amministrazione può rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti dell'appaltatore.

Art. 28 - Conseguenti provvedimenti all'applicazione delle sanzioni

1. Dopo quattro contestazioni scritte il Comune avrà altresì la piena facoltà di considerare risolto il contratto per colpa dell'appaltatore e conseguentemente procedere, senza bisogno di messa in mora e con semplice provvedimento amministrativo, all'incameramento della cauzione e alla risoluzione del contratto fatta salva ogni altra azione che il Comune ritenga opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

Art. 29 - Risoluzione del contratto

1. Oltre a quanto stabilito dall'art. 1453 del Codice Civile in tema di adempimenti delle obbligazioni contrattuali, il contratto verrà risolto per inadempimento ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile, escludendo qualsiasi pretesa di indennizzo sia da parte dell'appaltatore sia degli aventi diritto sui beni della stessa, nei seguenti casi:
 - a) interruzione del servizio senza giusta causa;
 - b) reiterati comportamenti che giustificano l'applicazione di una penale e che si verificano almeno 4 volte per la medesima ipotesi di inadempimento;
 - c) reiterati inadempimenti rispetto agli obblighi del contratto che si verificano almeno 4 volte e siano preceduti da contestazione scritta;
 - d) mancato inizio del servizio nel termine comunicato dall'amministrazione;
 - e) abbandono o sospensione ingiustificata del servizio;
 - f) qualora l'appaltatore non ottemperi agli obblighi stabiliti dal presente capitolato in tema di sicurezza, obblighi assicurativi, regolarità e qualità dell'esercizio;
 - g) impiego di personale non in possesso dei requisiti previsti;
 - h) inosservanza della normativa in materia di assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro ed in materia assistenziale e previdenziale;
 - i) fallimento o altra procedura concorsuale di liquidazione;
 - j) subappalto non autorizzato;
 - k) motivi di pubblico interesse;

l) negli altri casi previsti nel presente Capitolato e in tutti i casi in cui, la gravità dell'infrazione, dell'inadempimento e/o della negligenza, non consenta la prosecuzione del rapporto contrattuale con l'appaltatore.

2. A fronte degli inadempimenti dell'appaltatore, con riferimento principale a quanto previsto dal precedente comma 1, l'Amministrazione può procedere alla risoluzione del contratto, previo esperimento, quando possibile e quando le circostanze ancora lo permettano, di diffida ad adempiere.
3. La risoluzione del contratto è comunicata dall'Amministrazione all'appaltatore mediante Pec con tutte le conseguenze di legge e di contratto, ivi compresa la possibilità di affidare a terzi gli interventi in sostituzione dell'appaltatore stesso, dovendo comunque quest'ultimo concordare le modalità organizzative di subentro del nuovo soggetto gestore delle attività.
4. Resta salvo ed impregiudicato il diritto al risarcimento dei danni cagionati, e, conseguentemente, di procedere all'incameramento del deposito cauzionale ed all'esecuzione del servizio in danno alla Ditta, a carico della quale resterà l'onere del maggiore prezzo pagato rispetto a quanto convenuto in sede di aggiudicazione e di ogni maggiore spesa conseguente alla risoluzione del contratto.
5. Nei casi di risoluzione del contratto, il Comune sarà tenuto a corrispondere all'appaltatore unicamente il prezzo contrattuale delle giornate di servizio effettivo sino al giorno della risoluzione, dedotte le eventuali penalità e tutte le spese eventualmente sostenute.

Art. 30 - Arbitraria sospensione del servizio

1. In caso di arbitraria sospensione, parziale o totale del servizio oggetto del presente capitolato, il Comune avrà la piena facoltà di considerare risolto il contratto con tutte le conseguenze di ordine civile e penale.

Art. 31 - Recesso unilaterale dell'Amministrazione

1. Ai sensi dell'art. 21-sexies, L. n. 241/1990 e dell'art 1671 C.C., l'Amministrazione si riserva la facoltà di recedere dal contratto in qualunque tempo e fino al termine del servizio, per motivi di pubblico interesse.
2. Il recesso è esercitato per iscritto mediante invio di apposita comunicazione a mezzo di Pec.
3. Il recesso non può avere effetto prima che siano decorsi quindici giorni dal ricevimento della comunicazione di cui al precedente comma 2.
4. Qualora l'Amministrazione si avvalga della facoltà di recesso unilaterale, essa si obbliga a pagare all'appaltatore le prestazioni già eseguite al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica redatto dall'Amministrazione.

Art. 32 – divieto di subappalto

1. Non è consentito il subappalto, in tutto o in parte, dei servizi oggetto del presente capitolato, nè farli eseguire da terzi, dovendosi l'Ente garantire il diretto controllo dei requisiti prestazionali dell'impresa aggiudicataria.

Art. 33 – Divieto cessione del contratto

1. È vietata all'appaltatore la cessione anche parziale del contratto relativo al presente appalto, fatti salvi casi di cessione di azienda e atti di trasformazione, fusione e scissione di imprese, per i quali si applicano le disposizioni di cui all'art. 120 del D.Lgs. n. 36/2023.

Art. 34 - Cauzione definitiva

1. L'appaltatore, prima dell'inizio dell'esecuzione dell'appalto, è tenuto a costituire una garanzia,

denominata "garanzia definitiva", ai sensi e secondo le modalità indicate all'art. 117 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale.

2. In caso di aggiudicazione con ribassi superiori al 10 per cento la garanzia è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento. Se il ribasso è superiore al 20 per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 per cento.
3. La mancata costituzione di tale garanzia determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della garanzia provvisoria presentata in sede di offerta.
4. La garanzia deve essere immediatamente reintegrata qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte dell'aggiudicatario.

Art. 35 - Stipulazione del contratto

1. Il contratto relativo al presente appalto è stipulato entro 60 giorni dall'efficacia dell'aggiudicazione definitiva, fatta salva la facoltà dell'Amministrazione di concordare con l'aggiudicatario un termine diverso.
2. Il contratto, ai sensi dell'art. 18, comma 3, D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., non potrà essere stipulato prima di 32 giorni, decorrenti dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione. Sono fatti salvi i casi di esenzione riportati nello stesso comma.
3. La mancata stipula del contratto nel termine fissato per fatto dell'aggiudicatario può costituire motivo di revoca dell'aggiudicazione.

Art. 36

Esecuzione anticipata della prestazione in pendenza di stipulazione del contratto

1. Ai sensi dell'art. 50, comma 6, D. Lgs. 36/2023 e s.m.i., la Stazione Appaltante, dopo la verifica dei requisiti dell'aggiudicatario, può procedere all'esecuzione anticipata del contratto e, nel caso di mancata stipulazione, l'aggiudicatario ha diritto al rimborso delle spese sostenute per le prestazioni eseguite su ordine del direttore dell'esecuzione.

Art. 37 - Spese contrattuali

1. Il contratto verrà stipulato con la sottoscrizione di un Atto Pubblico e le relative spese (Imposta di Bollo, diritti di segreteria e imposta di Registro) saranno a totale carico dell'aggiudicatario.

Art. 38 - Controversie

1. Il Foro di Cuneo sarà competente per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza dell'appalto e del relativo contratto.
2. Il contratto di appalto non conterrà la clausola compromissoria. È pertanto escluso il ricorso all'arbitrato per la definizione delle controversie nascenti dal presente appalto.

Art. 39 - Trattamento dati

1. Ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. l'appaltatore è designato quale Responsabile del trattamento dei dati personali che saranno raccolti in relazione all'espletamento delle attività inerenti il presente appalto e si obbliga a trattare i dati esclusivamente al fine dell'esecuzione dello stesso.
2. L'appaltatore dichiara di conoscere gli obblighi previsti dal D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. e dai provvedimenti generali ad esso correlati a carico del responsabile del trattamento e si obbliga a rispettarli nonché a vigilare sull'operato degli incaricati del trattamento. L'Amministrazione e l'appaltatore prestano il proprio reciproco consenso al trattamento dei propri dati personali all'esclusivo fine della gestione amministrativa e contabile del contratto relativo al presente appalto con facoltà, solo ove necessario per tali adempimenti, di fornirli anche a terzi.

Art. 40 - Modifica delle condizioni

1. L'Amministrazione si riserva nel corso dell'appalto, di apportare, in accordo con l'appaltatore modifiche alle condizioni indicate nel presente capitolato relativamente alle modalità di svolgimento del servizio, in conseguenza ad intervenute ed imprevedibili modifiche organizzative.

. Art. 41 – Rinvio

1. Per tutto quanto non previsto dal presente capitolato, si rinvia alle disposizioni normative e legislative vigenti in materia.