



**CITTA' DI TERRACINA**  
**Provincia di Latina**

**OGGETTO: Bando per la gestione integrata dei servizi al pubblico del tempio di Giove Anxur**

**CAPITOLATO D'APPALTO**

**Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 152 del 03/04/2012**

## **PARTE A. -PRESCRIZIONI CONTRATTUALI RELATIVE ALL'APPALTO**

### **ART. A. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO**

L'appalto ha per oggetto la gestione integrata dei servizi al pubblico del tempio di Giove Anxur:

- (1) Accoglienza, informazione e biglietteria;
- (2) Visite guidate, laboratori didattici, accompagnamento per lo spettacolo di suoni e luci, noleggio audioguide e whisper,
- (3) Gestione sito internet, vendita on line prodotti editoriali e merchandising, prenotazione e vendita on line servizi turistici e biglietti;
- (4) Gestione del punto vendita prodotti editoriali e merchandising;
- (5) Manutenzione del sito archeologico;
- (6) Organizzazione di eventi;
- (7) Gestione area parcheggio e servizio navetta.

Predetta area archeologica si trova a ridosso dell'abitato di Terracina sulle pendici del Monte Sant'Angelo.

Tale sito ricade nella zona SIC (Sito d'Importanza Comunitaria), fa parte del parco naturale regionale Monti Musoni e lago di Fondi ed è interessata da vincoli archeologici e paesaggistici.

I predetti servizi devono essere svolti nell'osservanza del presente capitolato e delle norme in materia di sicurezza di cui al D.Lgs. n. 81/08 e s.m.i.

### **ART. A. 2 - AMMONTARE DELL'APPALTO**

L'importo presunto per i servizi sopra indicati, posto a base di gara, è di € 1.200.000,00 oltre IVA (21%) di cui oneri per la sicurezza derivanti da interferenze pari a euro 25.000,00.

### **ART. A. 3 - ONERI A CARICO**

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti alla Ditta aggiudicataria dall'esecuzione del contratto e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni vigenti o che venissero in futuro emanate dalle competenti autorità, sono compresi nei prezzi contrattuali.

Tutte le spese inerenti al contratto saranno a carico della Ditta aggiudicataria senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi dell'Amministrazione Comunale.

Tali oneri sono: marche da bollo per la stesura del contratto, diritti di segreteria e spese di registrazione a norma di legge e qualsiasi altra imposta e tassa secondo le leggi vigenti.

Saranno inoltre a carico della Ditta aggiudicataria le spese derivanti da specifiche richieste relative a particolari modalità di pagamento, come accrediti in c/c bancari e postali.

### **ART. A. 4 - DURATA DELL'APPALTO**

La durata dell'appalto sarà di 4 (quattro) anni con decorrenza dalla firma del contratto.

L'Amministrazione si riserva comunque la facoltà di prorogare il contratto, per un periodo non superiore a mesi sei, previo avviso da comunicarsi per iscritto alla Ditta aggiudicataria almeno quindici giorni prima della scadenza del termine, nelle more delle procedure per addvenire ad una nuova aggiudicazione del servizio. La Ditta è impegnata ad accettare tale eventuale proroga alle condizioni del contratto, nessuna esclusa. Alla data di scadenza del contratto, lo stesso si intenderà cessato senza disdetta da parte dell'Amministrazione.

### **ART. A. 5 - REVISIONE PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Le revisioni dei prezzi, nei termini di cui all'art. 115 del D.Lgs. n. 163/2006, saranno operate sulla base di un'istruttoria condotta dal responsabile dell'Amministrazione comunale e del Concessionario. In caso di mancanza della pubblicazione dei dati di cui all'articolo 7 del D.Lgs. n. 163/2006, il parametro di riferimento sarà la variazione media annuale dell'indice ISTAT generale dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati in Italia, al netto dei tabacchi (indice F.O.I.).

Il Concessionario dovrà corrispondere ogni tre mesi all'amministrazione la quota parte della somma incassata così come calcolata in base all'offerta economica presentata dallo stesso. In caso di mancato pagamento dei corrispettivi entro i termini previsti dal presente capitolato, l'Amministrazione avrà il diritto al pagamento degli interessi di mora, da parte del Concessionario, senza la necessità di alcuna preventiva messa in mora o preavviso. Tali interessi saranno calcolati a partire dalla data di scadenza a quella di effettivo pagamento, in ragione del saggio d'interesse per ritardati pagamenti nelle transazioni commerciali vigente come comunicato dal Ministero dell'Economie e delle Finanze.

#### **ART. A. 6 - CESSIONE DI CONTRATTO E DI CREDITO, SUBAPPALTO**

È vietato alla Ditta aggiudicataria cedere il contratto di cui al presente appalto salvo quanto previsto dall'art. 51 per le vicende soggettive del candidato, dell'offerente e dell'aggiudicatario e dall'art. 116 del D.Lgs. 163/2006 per le vicende soggettive dell'esecutore. La cessione dei crediti è regolata dall'art. 117 del D.Lgs. n. 163/2006.

#### **ART. A. 7 - GARANZIE DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

L'impresa aggiudicataria dovrà presentare, a garanzia delle obbligazioni assunte con il contratto, al momento della stipula del contratto idonea cauzione definitiva nei termini e secondo le modalità indicate dall'art. 113 del D.Lgs. 163/2006, per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale e salvo quanto previsto dal comma 1 del medesimo articolo. In caso di garanzia sotto forma di cauzione o fideiussione assicurativa, la Ditta di assicurazione dovrà essere tra quelle autorizzate all'esercizio del ramo cauzioni. La garanzia dovrà prevedere espressamente le seguenti condizioni:

- a) pagamento a semplice richiesta e senza che il garante possa sollevare eccezione alcuna e con l'obbligo di versare la somma richiesta, entro il limite dell'importo garantito, entro un termine massimo di 15 giorni consecutivi dalla richiesta scritta dell'Amministrazione, senza che sia necessaria la costituzione in mora da parte di quest'ultima;
- b) rinuncia del fideiussore al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 del c.c.;
- c) che l'eventuale mancato pagamento dei premi non sia opponibile all'Amministrazione garantita; d) rinuncia ad eccepire il decorso dei termini di cui all'art. 1957 c.c..

La garanzia fideiussoria garantirà per il mancato od inesatto adempimento di tutti gli obblighi assunti dalla Ditta aggiudicataria, anche per quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali: l'Amministrazione avrà diritto pertanto di rivalersi direttamente sulla garanzia fideiussoria per l'applicazione delle stesse. Fermo quanto previsto dal comma 3 dell'art. 113 del D.Lgs. n. 163/2006, qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione delle penali, o per qualsiasi altra causa, la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere al reintegro entro il termine di dieci giorni dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dall'Amministrazione.

La mancata costituzione della garanzia definitiva comporta la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte della stazione appaltante, che aggiudica l'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

Non saranno accettate polizze fideiussorie o fideiussioni bancarie che contengano clausole attraverso le quali vengano posti oneri di qualsiasi tipo a carico dell'Amministrazione.

Le fideiussioni bancarie e le polizze fideiussorie non conformi a quanto prescritto nelle presenti norme dovranno essere adeguate alle prescrizioni stesse. Nel caso in cui l'impresa non si adegui alle prescrizioni formulate, si riterrà che alla mancata stipula del contratto si sia pervenuti per fatto addebitabile all'impresa.

La garanzia fideiussoria sarà progressivamente svincolata secondo il disposto del comma 3 dell'art. 113 del D.Lgs. n. 163/2006.

#### **ART. A. 8 – RISERVATEZZA DATI**

I dati acquisiti dall'Aggiudicataria non potranno essere riprodotti ad uso dell'Aggiudicataria stessa né resi noti in alcuna forma o modalità. Tali dati quindi potranno essere utilizzati esclusivamente per le finalità strettamente connesse all'esecuzione del presente appalto. In relazione al trattamento dei dati personali dei soggetti utenti del servizio, l'Aggiudicataria adotta le misure

organizzative e procedurali, sia a rilevanza interna che esterna, necessarie a garantire la sicurezza delle transazioni e delle archiviazioni dei dati stessi.

L'Aggiudicataria si impegna a fornire all'Amministrazione copia del documento programmatico sulle misure di sicurezza da essa eventualmente adottato, in relazione alla gestione dei dati personali per le proprie attività.

È fatto assoluto divieto all'Aggiudicataria di comunicare i dati personali e sensibili gestiti in relazione al servizio ad altri soggetti pubblici e/o privati, fatto salvo quando tale comunicazione sia prevista sulla base di norme di legge o di regolamento per adempimenti obbligatori (es. comunicazioni di dati a strutture sanitarie in caso di incidenti o infortuni, ecc.). Qualora i dati personali, anche sensibili, inerenti i soggetti utenti del servizio, siano conferiti direttamente dagli stessi all'Aggiudicataria, questa si impegna a soddisfare gli adempimenti previsti dagli artt. 13, 23, 24, 17 e 20 del D.Lgs. n. 196/2003; L'Aggiudicataria si impegna a rendere noto, entro 15 giorni dalla stipulazione del contratto, il Titolare ed il Responsabile dei trattamenti dei dati in relazione alla propria attività ed alla propria struttura organizzativa e l'eventuale Responsabile per il trattamento dei dati inerenti l'esecuzione del contratto.

#### **ART. A. 9 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELLA DITTA AGGIUDICATARIA**

Sono a carico della Ditta aggiudicataria, intendendosi remunerati con i corrispettivi contrattuali, tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi al servizio oggetto del contratto. La Ditta aggiudicataria garantisce l'esecuzione delle prestazioni contrattuali nel rispetto di ogni normativa vigente in materia e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato speciale d'appalto, pena la risoluzione di diritto del contratto. La Ditta aggiudicataria si obbliga a consentire all'Amministrazione di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche. La Ditta aggiudicataria è l'esclusiva responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale degli addetti al servizio di cui al presente capitolato. La Ditta dovrà osservare nei riguardi dei propri dipendenti: le leggi, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e negli accordi sindacali integrativi vigenti, nonché rispettare le norme in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D.Lgs. n. 81/2008 (Testo unico sulla sicurezza) e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci. La Ditta dovrà rispettare inoltre, se tenuta, le norme di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, "Norme per il diritto al lavoro dei disabili". È fatto carico alla stessa di dare piena attuazione nei riguardi del personale comunque da lei dipendente e, se costituita in forma di società cooperativa, anche nei confronti dei soci-lavoratori impiegati, agli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie ed a ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale stesso, sollevando l'Amministrazione da qualsiasi responsabilità nei confronti dei lavoratori, dipendenti e soci, ed assumendosi integralmente l'onere del corretto trattamento retributivo, contributivo e assistenziale, anche in sede di contenzioso del lavoro.

La Ditta aggiudicataria è direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e/o a materiali che risultassero causati dal personale dipendente dell'Aggiudicataria stessa, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi assegnati. In ogni caso, la Ditta stessa dovrà provvedere tempestivamente e a proprie spese al risarcimento dei danni causati a documenti o attrezzature.

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

1. Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): per danni arrecati a terzi in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, in dipendenza del presente appalto, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura (RCT) dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a Euro 1.000.000,00 per sinistro e prevedere tra le altre condizioni anche l'estensione a:

- committenza di lavori e servizi conduzione dei locali, strutture e beni loro consegnati danni a cose in consegna e/o custodia;
- danni a cose di terzi da incendio;

- danni e/o perdita da furto, atti vandalici, danneggiamenti e perdite in genere la cui responsabilità sia attribuibile all'aggiudicatario e/o a sui incaricati;
  - danni subiti da persone non in rapporto di dipendenza con l'aggiudicatario, che partecipino all'attività oggetto dell'appalto a qualsiasi titolo;
  - danni arrecati a terzi (inclusi i beneficiari) da dipendenti, da soci, da volontari, collaboratori e/o da altre persone – anche non in rapporto di dipendenza con l'aggiudicatario - che partecipino all'attività oggetto dell'appalto a qualsiasi titolo, inclusa la loro responsabilità personale;
  - interruzioni o sospensioni di attività industriali, commerciali, agricole, artigianali o di servizio o da mancato uso a seguito di sinistro garantito in polizza;
2. Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro (RCO): per infortuni sofferti da Prestatori di lavoro addetti all'attività svolta (inclusi soci, volontari e altri collaboratori o prestatori di lavoro, dipendenti e non, di cui l'aggiudicatario si avvalga), comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

L'aggiudicatario ha la facoltà di stipulare un'unica polizza comprendente RCT (responsabilità civile terzi) RCO (responsabilità civile operatori).

L'operatività o meno delle coperture assicurative tutte, e/o l'eventuale approvazione espressa dall'Amministrazione sull'assicuratore prescelto dall'aggiudicatario - che invierà copia delle polizze all'U.I. Amministrazione dell'Amministrazione - non esonerano l'aggiudicatario 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.

I beni di proprietà del Comune o dell'Amministrazione o da essi comunque messi a disposizione per il contratto dovranno essere assicurati a carico della ditta Aggiudicataria contro i rischi di incendio, fulmine, esplosione, scoppio, e altri rischi accessori.

L'aggiudicatario rinuncia a qualsiasi azione di rivalsa nei confronti del Comune per danni a beni di proprietà dell'aggiudicatario stesso o da esso tenuti in uso, consegna o simili e si impegna nell'ambito delle polizze da esso eventualmente stipulate ad attivare una clausola di rinuncia al diritto di surroga dell'Assicuratore (di cui all'art. 1916 CC) nei confronti del Comune per quanto risarcito ai sensi delle polizze stesse.

#### **ART. A. 10 - CONTROLLO DEI SERVIZI**

L'Aggiudicatario svolgerà i servizi con la propria organizzazione e a proprio rischio, assumendosi tutte le responsabilità derivanti e conseguenti, con l'obbligo di uniformarsi alle prescrizioni del presente capitolato ed a quelle successivamente impartite dall'Amministrazione garantendo tutte le prestazioni accessorie che si rendessero necessarie per lo svolgimento dei servizi appaltati.

L'Amministrazione comunale, nel fornire prescrizioni accessorie che si rendessero necessarie per lo svolgimento dei servizi appaltati, si avvarrà anche della collaborazione degli Enti Sovracomunali quali, tra gli altri, *l'Ente Regionale Parco Naturale dei Monti Ausoni e Lago di Fondi*, la *Soprintendenza per i Beni Archeologici del Lazio* e la *Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici*.

L'Amministrazione verificherà che i servizi siano prestati con la massima cura e diligenza. A tal fine potrà procedere in qualsiasi momento per tutta la durata del contratto direttamente o tramite soggetti terzi da essa individuati alla verifica della regolare esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto. Sulla base di tale verifica verranno avviate le eventuali contestazioni di cui al successivo articolo A. **11**.

#### **ART. A. 11 - PENALI**

In ogni caso in cui fosse rilevata una qualunque inadempienza rispetto a quanto previsto dal presente capitolato e dal contratto, l'Amministrazione invierà comunicazione scritta delle contestazioni addotte, con richiesta di giustificazioni e con invito a conformarsi alle condizioni contrattuali.

L'Aggiudicatario dovrà comunicare le proprie deduzioni via fax all'Amministrazione nel termine massimo di dieci giorni dal ricevimento della stessa e conformarsi alle condizioni contrattuali entro il termine indicato dall'Amministrazione.

Per ogni violazione contestata al Concessionario relativamente all'erogazione di Servizi aventi un livello qualitativo non conforme rispetto a quanto previsto nel presente capitolato e nell'offerta presentata in sede di gara, si applicherà una penale pari a quella di seguito stabilita:

1. Per ogni violazione contestata dall'Amministrazione al Concessionario relativamente all'impiego di impianti, attrezzature, arredi, materiali e prodotti forniti ritenuti non idonei o diversi da quelli dichiarati nell'offerta vincolante, si applicherà una penale pari ad €1.000,00 (mille/00) fatto salvo il diritto di chiedere il rispetto di quanto garantito nell'offerta vincolante;
2. Per condizioni igieniche inadeguate si applicherà una penale pari ad € 500,00 (cinquecento/00)
3. Per ogni giorno di ritardo nel versamento degli introiti sui servizi una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) del valore dell'importo da versare;
4. Per ogni giorno di ritardo nell'invio dei tabulati giornalieri delle emissioni quotidiane dei biglietti o nell'invio dei rendiconti verrà applicata una penale di € 100,00 (cento);
5. Qualora in corso di esecuzione del contratto l'Aggiudicatario utilizzi personale assunto non regolarmente, l'Amministrazione applicherà, per una prima infrazione, euro 5.000,00 (cinquemila) per ogni persona non in regola; le infrazioni successive comporteranno l'applicazione di una penale di importo doppio per ogni persona non in regola.
6. Per ogni altro tipo di inadempienza riscontrata, si applicherà una penale da € 100,00 (cento) ad € 500,00 (cinquecento).

L'Amministrazione procederà a trattenere l'importo del valore corrispondente alle penali applicate dal pagamento delle fatture ovvero tramite escussione della cauzione prestata; in tale ultimo caso l'Aggiudicatario dovrà obbligatoriamente reintegrare detta garanzia nei dieci giorni successivi alla ricezione della comunicazione.

#### **ART. A. 13 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

In caso di gravi o ripetute inadempienze l'Amministrazione avrà la facoltà di risolvere il contratto previa notificazione scritta all'Aggiudicatario.

Ai sensi dell'art. 1456 C.C. il contratto sarà risolto di diritto, su dichiarazione del Comune, ferma ed impregiudicata l'eventuale richiesta di risarcimento per il danno subito, nei seguenti casi:

- interruzione parziale o totale del servizio senza giustificati motivi accertati dal Comune e per tre giorni anche non consecutivi.
- Applicazione di penalità in un anno fino al raggiungimento del 10% dell'importo annuale della concessione;
- Applicazione di n. 3 penalità in un anno derivanti da mancato rispetto degli obblighi contrattuali di utilizzazione di personale assunto regolarmente.
- Grave inadempimento alle disposizioni sul rapporto di lavoro del personale operante nell'appalto.
- Mancata regolarizzazione da parte dell'Aggiudicatario degli obblighi previdenziali e contributivi del personale .
- Inottemperanza alle norme per la sicurezza dell'ambiente di lavoro .
- Frode o grave negligenza nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali.

Ove si verificano deficienze e inadempienze tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio, l'Amministrazione potrà provvedere d'ufficio ad assicurare direttamente, a spese dell'Aggiudicatario, il regolare funzionamento del servizio.

Qualora si avvenga alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate, l'Aggiudicatario, oltre alla immediata perdita della cauzione a titolo di penale, sarà tenuto al rigoroso risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese che l'Amministrazione dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

In ogni caso di risoluzione del contratto, l'Amministrazione potrà rivolgersi al concorrente che segue in graduatoria.

#### **ART. A. 14 - SCIOPERI / EVENTI STRAORDINARI**

In caso di sciopero dei propri dipendenti la Ditta aggiudicataria sarà tenuta a darne comunicazione scritta in via preventiva e tempestiva alla Direzione dell'Amministrazione. L'Amministrazione si riserva la facoltà di adottare ogni opportuno provvedimento al fine di garantire l'essenziale servizio

al pubblico. Anche in occasione di eventi eccezionali che possano interrompere o influire in modo sostanziale sul normale espletamento del servizio, la Ditta aggiudicataria sarà tenuta ad informare tempestivamente l'Amministrazione.

#### **ART. A. 15 - FALLIMENTO**

Il contratto si intende risolto nel caso di fallimento della Ditta aggiudicataria.

#### **ART. A. 16 - FORO COMPETENTE**

Per tutte le controversie, che dovessero insorgere tra le parti contraenti per l'interpretazione e l'esecuzione del presente contratto, è stabilita la competenza esclusiva del Foro di Latina.

#### **ART. A. 17 - OSSERVANZA DELLE DISPOSIZIONI DI LEGGE**

Per tutto ciò che non è espressamente previsto nel disciplinare di gara, nel presente capitolato speciale d'appalto, nel bando di cui alla presente gara, si applicano le norme del Codice Civile e le altre normative vigenti che regolano la materia, in quanto applicabili e compatibili con la natura dell'atto.

### **PARTE B. - PRESCRIZIONI TECNICHE**

#### **ART. B. 1 – ORARI E PREZZI**

L'attuale fascia oraria di apertura al pubblico dell'area risulta essere la seguente:

- periodo 01 Aprile – 30 Settembre dalle ore 09:00 alle ore 21:00;
- periodo 01 Ottobre – 31 Marzo dalle ore 09:00 alle ore 15:00, tutti i giorni inclusi domeniche e festivi con esclusione del 25 Dicembre e 01 Gennaio

Attualmente le tariffe applicate per entrare nel sito sono le seguenti:

- € 4,00 non residenti;
- € 2,00 residenti per i giorni festivi;
- € 0,00 residenti per i giorni feriali;

Esenzioni per le seguenti categorie:

- Visitatori di età inferiore ai 14 anni;
- Guide turistiche e didattiche nell'esercizio della propria attività professionale;
- Sconto del 50% per gruppi turistici accompagnati, composti da non meno di 10 adulti paganti;
- € 1,00 per visitatori di età superiore ai 65 anni ;

Costo orario del parcheggio:

- € 1,00 per la prima ora (autovetture);
- € 2,00 fino a 4 ore (autovetture);
- € 5,00 per pullman.

Viene fatta salva la possibilità di variazioni degli orari e delle tariffe anche per eventuali aperture straordinarie e prolungamenti serali secondo il calendario delle iniziative, previo nulla osta dell'Amministrazione.

Dovrà essere comunque garantito un biglietto di ingresso per i residenti scontato del 50%.

Tale riduzione non dovrà essere applicata per lo spettacolo luci e suoni.

Lo spettacolo luci e suoni potrà essere effettuato, come prescritto dalla Regione Lazio – Area Conservazione Natura e Osservatorio Regionale per l'Ambiente, nel periodo compreso tra il 15 Giugno ed il mese di Settembre , nella fascia oraria che va dal tramonto alle ore 1:00 di notte e dovranno svolgersi per gruppi di massimo 30 persone.

Attualmente sul Sito è collocato un'attività commerciale (Bar) gestita da privati. Tale attività non è compresa nella gestione dei servizi di cui al presente capitolato.

## **ART. B. 2 - RAPPRESENTANZA DELL'AMMINISTRAZIONE**

L'Amministrazione nominerà il Responsabile del contratto nei confronti dell'Impresa per ogni questione concernente la gestione del servizio.

Il Responsabile vigila sull'osservanza contrattuale anche al fine dell'adozione delle misure coercitive e penali eventualmente necessarie; cura l'esecuzione del servizio, dà comunicazione delle eventuali modifiche del servizio.

## **ART. B. 3 - COMPITI DEL REFERENTE**

All'inizio dell'appalto la ditta appaltatrice dovrà nominare un Referente per la gestione e l'organizzazione del servizio.

Il Comune si rivolgerà direttamente al Referente per ogni problema che dovesse sorgere durante l'espletamento del servizio.

Tutte le comunicazioni formali saranno trasmesse al Referente e si intenderanno come validamente effettuate ai sensi e per gli effetti di legge all'Impresa.

L'Appaltatore dovrà altresì nominare dei vice referenti o sostituti per garantirne la presenza per tutto l'orario di apertura del sito e durante i turni di riposo del Referente.

Dovrà coordinare l'operatività del servizio e assolvere i compiti seguenti:

- a) organizzare, condurre, coordinare e effettuare la supervisione del lavoro del personale della ditta appaltatrice addetto al servizio;
- b) assicurare l'apertura e la chiusura del sito nel rispetto delle norme e attivando l'eventuale impianto d'allarme;
- c) conoscere e utilizzare gli impianti esistenti quali quello di illuminazione, di allarme, di gestione climatizzazione/riscaldamento, di videosorveglianza e segnalando tempestivamente alla Committente i guasti, le avarie, i danneggiamenti e ogni necessità di intervento manutentivo agli impianti, rilevate direttamente o dagli addetti alla sorveglianza o alla biglietteria così da garantire il costante controllo delle funzionalità;
- d) garantire la reperibilità giornaliera nella fascia oraria del servizio;
- e) sostituire temporaneamente i colleghi in caso di loro allontanamento concordato;
- f) attuare le procedure di emergenza in caso di necessità;

Il Referente deve essere altamente qualificato, di comprovata professionalità nell'ambito della gestione articolata del personale e di impianti, di assoluta affidabilità, buona presenza ed educazione.

## **ART. B. 4 - PERSONALE IMPIEGATO**

Ove possibile l'Aggiudicatario si avvarrà di un gruppo costante di persone di comprovata moralità e adeguata professionalità. L'Aggiudicatario dovrà garantire da parte degli addetti la massima riservatezza, nonché l'obbligo di indossare una tessera identificativa con foto e una divisa da concordare con il Comune. All'inizio della gestione l'Aggiudicatario dovrà comunicare all'Amministrazione l'elenco nominativo del personale che sarà adibito al servizio, compresi i soci-lavoratori se trattasi di società cooperativa, con l'indicazione per ciascuna unità di personale dei dati anagrafici, il numero di matricola, la qualifica, le mansioni, gli estremi delle posizioni assicurative e previdenziali e consegnare fotocopia di un documento d'identità. Ad ogni variazione di personale e comunque con cadenza non superiore ai tre mesi detto elenco dovrà essere aggiornato indicando anche l'inizio e la fine dei periodi di tirocinio. E' fatto obbligo all'Aggiudicatario di esibire, a semplice richiesta dell'Amministrazione, il registro delle presenze (o equivalente), il mod. DM 10, le ricevute dei versamenti INAIL, il libro matricola e ogni altro documento comprovante la regolarità contributiva.

L'omissione di tale adempimento comporterà, oltre all'interruzione dei pagamenti, la segnalazione alle autorità competenti.

L'Aggiudicatario dovrà garantire la presenza costante del numero di unità previste per il servizio procedendo alla sostituzione del personale che risultasse assente per qualsiasi motivo entro i tempi indicati nell'offerta, dal momento in cui detta assenza venga rilevata.

L'Aggiudicatario dovrà rifondere l'Amministrazione di eventuali ammanchi di cassa, asportazioni, furti.



## **ART. B. 5 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

Si descrivono di seguito i servizi che devono essere forniti sulla base del presente appalto con la stima di massima del personale addetto necessario.

### **(1) Servizi di Accoglienza, informazione e biglietteria:**

Il Servizio di biglietteria deve essere conforme a quanto disposto dall'art.103 del D.Lgs.42/2004 e s.m.i. e relativi decreti ministeriali di attuazione; le modalità di attuazione del Servizio devono essere rese compatibili con quelle adottate dall'Amministrazione a livello nazionale, ai sensi del D.M 11 dicembre 1997, n.507 e s.m.i.

Il Servizio deve prevedere la gestione (vendita, distribuzione, accettazione e annullamento, anche parziale per i biglietti cumulati e/o integrati) dei biglietti d'ingresso, sia a pagamento che gratuiti, di tipo intero, ridotto, unico, cumulativo e integrato (per l'ingresso a strutture esterne all'Amministrazione o a manifestazioni ed eventi particolari), nonché la gestione di carte museo e altre forme similari, presenti al momento dell'attivazione del Servizio e/o durante la durata della Concessione.

I biglietti devono essere emessi su supporti dotati di soluzioni tecnologie informatiche adeguatamente sicure, conformi ai corrispondenti standard ISO, e devono indicare un numero di serie continuo, pur al variare della tipologia/ tariffa di volta in volta richiesta dal visitatore, tra quelle previste dall'Amministrazione.

Sui biglietti devono comparire, oltre al logo dell'Amministrazione, i seguenti elementi:

- Sede del Servizio;
- numero progressivo;
- tipologia (intero, ridotto, unico, cumulativo, etc);
- prezzo integrale applicato al visitatore (es. maggiorazioni da prenotazione / prevendita, sovrapprezzo mostre, etc);
- data/ora di emissione;
- per quelli prevenduti con prenotazione, data/ora di ingresso.

E' facoltà del Concorrente proporre tipologie di biglietti di ingresso diverse da quelle normalmente in uso, che potranno essere attivate solo a completamento dell'iter procedurale previsto al D.M. 507/97.

Il Concorrente, essendo il concessionario responsabile del funzionamento del sistema, deve descrivere in caso di disfunzioni le modalità attraverso le quali provvederà comunque ad assicurare il servizio con propri mezzi. Eventuali anomalie di funzionamento, rilevate e registrate automaticamente, devono attivare immediatamente le previste procedure di ripristino.

Il Concorrente deve descrivere le modalità di collegamento telematico tra il sistema di emissione, quello di annullamento dei biglietti di ingresso (a pagamento e non), il sistema di Prevendita/Prenotazione così da consentire il controllo diretto sul numero dei titoli emessi e sulla loro vendita e prevendita.

A fine giornata deve essere stampato e inviato telematicamente all'Amministrazione un tabulato che attesti la quantità ed il tipo di emissioni quotidiane. Le spese di collegamento e delle attrezzature relative sono a carico del Concorrente.

### **Servizi ausiliari complementari**

- accensione e spegnimento degli impianti di illuminazione, audio-video e similari comunicando immediatamente eventuali anomalie al responsabile di riferimento; messa in funzione delle apparecchiature di registrazione, di microfoni, ecc. in occasione di eventi;
- segnalazione al responsabile di riferimento dei problemi connessi alla manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura e degli impianti;
- effettuazione delle chiamate alle ditte di manutenzione, ricevendo gli addetti e assistendo alle operazioni di riparazione;
- verifica e compilazione dei registri della sicurezza;
- gestione e controllo delle scorte di materiali di consumo e stampati vari; tempestiva comunicazione ai Responsabili di riferimento della necessità di rifornimento;
- ricevimento dei fornitori, controllo dei colli e firma delle bolle di consegna;

## Norme generali

Gli orari di servizio si intendono effettivi; gli operatori quindi dovranno presentarsi sul posto di lavoro per tempo.

I servizi sono stabiliti senza interruzioni, pertanto le eventuali pause pranzo vanno gestite a livello di organizzazione del lavoro.

I servizi sono quantificati in via indicativa ai fini della predisposizione dell'offerta economica come segue:

L'aggiudicatario dovrà garantire, durante lo svolgimento della propria attività, che almeno il 50% dei propri addetti abbia svolto formazione ai sensi del D.M. 10/3/1998 per la gestione delle emergenze (livello alto rischio) o prevederne la frequenza entro due mesi dall'inizio dell'esecuzione del servizio.

### **(2) Visite guidate, laboratori didattici, accompagnamento per lo spettacolo di suoni e luci, noleggio audioguide e whisper**

Il Concorrente deve descrivere l'attività di progettazione e realizzazione di contenuti culturali, da sottoporre in relazione ai contenuti all'approvazione dell'Amministrazione, inerenti le Sedi dei Servizi e le opere ivi conservate, tenendo conto anche della necessaria interazione con programmi e attività dell'Ente Parco.

Il personale dedicato alle visite guidate offerte deve essere adeguatamente preparato sia nei contenuti artistico-culturali relativi alla sede dei servizi che nella capacità e tecniche di presentazione e comunicazione, con una conoscenza di lingue straniere coerente con i visitatori della sede. Lo stesso dovrà altresì essere adeguatamente preparato sui valori storici, culturali e naturalistici del Parco, partecipando, tra l'altro, ad eventuali seminari informativi e formativi organizzati dall'Ente Parco.

Il parco di dispositivi di audio guide e whisper deve essere adeguato al fabbisogno totale e alle caratteristiche dei richiedenti (es. lingue straniere).

Il Servizio deve essere prenotabile e acquistabile tramite i canali di prenotazione dove il flusso è tale da giustificarlo.

All'interno della Sede deve essere definito un punto di consegna e uno di rilascio dei dispositivi, coerente con il percorso intrapreso dal visitatore o con l'uscita del Sito.

L'Affidatario deve provvedere alla manutenzione e pulizia dei dispositivi, agendo con particolare solerzia in caso di guasti ai dispositivi.

Il Servizio deve essere prenotabile e acquistabile tramite i canali di prenotazione e prevendita dove il flusso è tale da giustificarlo.

La durata ed il prezzo della visita guidata deve essere variabile in base alle esigenze espresse dai visitatori e alle tipologie di percorsi.

Il Servizio è finalizzato a diffondere la conoscenza, educare e stimolare l'interesse dei bambini/ragazzi, ma anche degli adulti e di particolari categorie di visitatori, nel rispetto dei programmi educativi, delle raccomandazioni degli insegnanti, della diversità culturale ed etnica dei fruitori e nella massima sicurezza dei partecipanti.

Il Servizio deve essere elaborato e definito nei contenuti insieme all'Amministrazione, e adeguatamente coadiuvato da supporti di vario genere, facendo particolare attenzione alle fasce di utenti; tale strumentazione e/o supporti possono essere realizzati in collaborazione con altri Concessionari presenti nel Sito/i, ed in particolare con i gestori dei servizi di progettazione, realizzazione e vendita di prodotti editoriali ed oggettistica.

Il personale dedicato all'assistenza didattica e laboratori didattici deve essere adeguatamente preparato sia nei contenuti artistico-culturali relativi alle Sedi dei Servizi che nella capacità e tecniche di presentazione e comunicazione, con una conoscenza specifica nelle tecniche didattiche e pedagogiche relative al mondo dei bambini e ragazzi.

### **(3) Gestione sito internet, vendita on line prodotti editoriali e merchandising, prenotazione e vendita on line servizi turistici e biglietti**

Il Concessionario del Servizio deve gestire il sito internet messo a disposizione dell'amministrazione apportandone eventuali migliorie che dovranno essere comunque approvate dall'Amministrazione, in conformità alla normativa vigente e secondo le migliori prassi di mercato, che:

- sia coerente con gli obiettivi di valorizzazione;
- informi e promuova le Sedi del Servizio e dell'Amministrazione;
- preveda anche la prevendita e prenotazione online dei biglietti di accesso alla sede dei Servizi, la prenotazione delle audio guide e/o whisper, delle visite guidate;
- contenga una sezione relativa all'e-commerce. (libreria, oggettistica, ecc.)
- Consentisca una adeguata tutela del consumatore;
- Consentisca una adeguata protezione della riservatezza dei dati.

L'offerta dovrà quindi articolarsi nei seguenti paragrafi:

- La prenotazione e prevendita deve essere effettuata per la Sede del Servizio, mediante internet ed eventuali reti di distribuzione indicate dal Concorrente.
- Al visitatore che prenota o acquista un biglietto in prevendita può essere rilasciato un titolo provvisorio consistente in un codice identificativo della prenotazione o in un voucher che consentano al sistema di bigliettazione di riconoscere la transazione e di emettere il biglietto compatibile con il sistema di accesso.
- L'acquisto dei biglietti in prenotazione e prevendita da parte di tour operator / grandi clienti deve essere obbligatoriamente regolato da contratti, resi disponibili integralmente all'Amministrazione entro 5 giorni dalla loro stipula. I biglietti prevenduti e prenotati da tali soggetti dovranno riportare apposito codice identificativo univoco che permetta di associare il biglietto al soggetto acquirente;
- emissione dei biglietti d'ingresso con utilizzo di sistema di biglietteria automatizzato;
- cura della vendita di materiale didattico, editoriale e di documentazione con l'utilizzo del medesimo sistema;
- responsabilità di cassa, con versamento periodico degli introiti al Comune di Terracina e rendicontazione del venduto e degli introiti; di eventuali discordanze risponderà la ditta aggiudicataria;
- redazione giornaliera dei dati di flusso del pubblico sulla base dei dati di biglietteria;

#### **(4) Gestione del punto vendita prodotti editoriali e merchandising;**

Il Concessionario è autorizzato ad utilizzare, a titolo gratuito conformemente all'art. 108 del D.lgs. 42/2004 del D.M. 20 aprile 2005, le immagini e riproduzioni delle Sedi dei Servizi e dei relativi beni ai fini della produzione editoriale ed oggettistica.

Il Concessionario deve produrre, realizzare e vendere, i titoli editoriali ed il merchandising, di diversi formati, in base al proprio progetto, che devono riportare le seguenti indicazioni:

- "Comune di Terracina"
- "Una realizzazione editoriale della \_\_\_\_\_ (Denominazione Concessionario)", nel caso di editoria;
- Sul frontespizio di ogni pubblicazione dovrà comparire in basso il nome e il logo dell'editore, nel caso di editoria.

Tali titoli editoriali ed il merchandising dovranno tener conto dell'Ente Parco.

L'Amministrazione mette a disposizione del Concessionario i testi delle opere richieste finalizzate esclusivamente allo svolgimento delle attività relative al Servizio.

La qualità della produzione editoriale deve essere garantita: nei contenuti culturali, nelle traduzioni in diverse lingue straniere, nelle illustrazioni e qualità delle fotografie, nelle materie prime e materiali utilizzati anche per eventuali allegati e/o supporti, nelle eventuali rilegature e packaging e nelle altre caratteristiche che eventualmente verranno indicate di volta in volta dall'Amministrazione per lo specifico titolo.

Sarà cura del Concessionario, prima della pubblicazione del titolo, assicurarsi che le esigenze dell'Amministrazione siano soddisfatte, sottoponendo bozza e/o semilavorato del titolo all'Amministrazione, per recepire eventuali osservazioni e/o commenti e il definitivo "si stampi".

Tutte le realizzazioni di oggettistica congiunte con l'Amministrazione, in qualsiasi formato, ove ciò sia reso possibile dalle dimensioni, dovranno essere accompagnate da:

- logo dell'Amministrazione,
- indicazioni delle specifiche dell'opera originale (es. titolo e autore), Sede del Servizio, tecnica e del materiale usato per la riproduzione,
- espressa avvertenza del divieto di duplicazione con qualsiasi mezzo.

La qualità della produzione oggettistica deve essere garantita: nel concept e design dei prodotti, negli standard e certificazioni di produzione conformi alle norme, nelle materie prime e materiali utilizzati anche per eventuali allegati e/o supporti, nell'eventuale packaging e nelle altre caratteristiche che eventualmente verranno indicate di volta in volta dall'Amministrazione per lo specifica categoria merceologica.

Sarà cura del Concessionario, prima del lancio della categoria merceologica, assicurarsi che le esigenze dell'Amministrazione siano soddisfatte, sottoponendo eventuale esemplare prototipo all'Amministrazione, per recepire eventuali osservazioni e/o commenti.

E' in ogni caso fatto divieto agli eventuali fornitori del Concessionario di commercializzare in proprio, anche parzialmente, i prodotti in oggetto.

Il Concessionario dovrà provvedere alla vendita di prodotti editoriali e oggettistica riguardanti il patrimonio culturale locale e coerenti rispetto alle categoria di visitatori target del sito.

### **(5) Manutenzione del sito archeologico**

Sarà a totale carico del concessionario le opere e le spese relative alla manutenzione ordinaria del sito.

Tra la manutenzione ordinaria rientrano le seguenti lavorazioni:

- sostituzione elementi di arredo deteriorati o rotti;
- riparazione staccionate;
- manutenzione del verde pubblico;
- manutenzione degli impianti elettrici e delle attrezzature dello spettacolo luci e suoni;
- eventuali sostituzioni delle attrezzature.

All'inizio dell'appalto verrà redatto apposito verbale di consistenza degli impianti e delle attrezzature che saranno dati in gestione al concessionario.

Il concessionario sarà ritenuto responsabile degli impianti e delle attrezzature e della loro custodia. Dovrà pertanto provvedere a sostituirli a proprie spese senza nulla a pretendere dall'Amministrazione in caso di furto o danneggiamento per atti vandalici.

Al termine della concessione detti impianti saranno riconsegnati all'amministrazione che dovranno essere comunque perfettamente funzionanti.

Saranno a carico del concessionario le spese elettriche per il corretto funzionamento degli impianti.

### **(6) Servizio di Organizzazione di eventi**

Per questo Servizio le attività e iniziative non sono svolte in esclusiva dal Concessionario ma devono coordinarsi con eventuali analoghe attività prodotte dall'Amministrazione di riferimento o che la stessa intenda ospitare nei propri luoghi della cultura ove si svolgono i Servizi.

Il Concessionario dovrà, pertanto, garantire all'Amministrazione comunale n. 14 (quattordici) giorni per le suddette attività. L'Amministrazione dovrà, comunque, comunicare al concessionario la necessità di una giornata almeno 30 (trenta) giorni prima dell'evento.

Tra dette attività rientrano anche quelle organizzate dall'Ente Parco, d'intesa con l'Amministrazione Comunale.

In particolare il servizio si articola nelle seguenti attività:

- a) Realizzazione di eventi su proposta del concessionario.  
In sede di gara il Concorrente deve presentare un modello di organizzazione di eventi sulla base delle linee culturali, tematiche e scientifiche compatibili con la "mission" del sito ed un programma di massima (indicazioni per ogni sito di tipologia, numero, periodo/stagione) per il periodo della concessione. Il Concorrente deve precisare le modalità che intende attivare per il reperimento delle risorse economiche necessarie (investimenti propri; mediante sponsor). Per ogni mostra/evento, eventuali utili saranno del Concessionario.
- b) Realizzazione di mostre/eventi istituzionali

### **(7) Gestione area parcheggio e servizio navetta.**

Il concorrente deve progettare la gestione dell'area riservata a parcheggio antistante l'ingresso dell'area archeologica del Tempio di Giove Anxur.

La proposta deve considerare: la pulizia del parcheggio e della fascia di rispetto fino al piano stradale, la manutenzione straordinaria del parcheggio comprendente mantenimento dell'area dedicata alla sosta (auto e pulmann, ecc.), delle aiuole e del verde all'interno dell'area parcheggio e sorveglianza, con eventuale installazione di barriere di accesso e di uscita e di casse automatiche.

Inoltre il concorrente dovrà proporre un'articolazione delle fasce di prezzo per la sosta (giornaliera), diversificata in costo per autovetture, pullman, camper, ecc. I prezzi proposti dovranno tenere conto della necessità di offrire un servizio necessario ai visitatori e di assicurare economicità allo stesso.

Il concorrente dovrà prevedere l'organizzazione di un servizio navetta a pagamento da piazza della Repubblica al parcheggio antistante l'ingresso dell'area archeologica del Tempio di Giove Anxur che dovrà essere in particolare usufruito per coloro che intendessero assistere allo spettacolo luci e suoni.

### **ART. B. 6 - DOVERI DEL PERSONALE**

Il personale impiegato dovrà essere sempre presente nelle rispettive sedi, negli orari stabiliti, e attestare quotidianamente gli orari di inizio e di termine del servizio e delle eventuali pause intermedie.

Durante il servizio gli addetti dovranno adottare una condotta consona al decoro del servizio pubblico e rispettosa dell'utenza; in particolare dovranno tenere, durante il servizio, un comportamento consono per cortesia e decoro all'ambiente in cui operano, dimostrarsi di assoluta fiducia e provata riservatezza.

E' vietato:

- 1) manomettere apparecchiature, attrezzature e oggetti di qualsiasi genere, di proprietà dell'Amministrazione;
- 2) usare per scopo personale fotocopiatrici, telefoni, computer e qualsiasi altra apparecchiatura, carta e cancelleria;
- 3) invitare espressamente conoscenti, intrattenersi con essi;
- 4) allontanarsi ingiustificatamente dalle postazioni di servizio, anche in caso di manifestazioni culturali, o altri eventi;
- 5) effettuare assenze ingiustificate; le assenze devono essere comunicate alla ditta in tempo utile per attivare la sostituzione.

Il dipendente della ditta 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 della ditta appaltatrice.

Tutto il personale impiegato deve risultare ben edotto in relazione alle particolari esigenze di sicurezza relative all'ambiente in cui opera.