

## **CAPITOLATO TECNICO**

**Affidamento del Servizio di Biglietteria, Assistenza Informativa e Servizi Connessi per il Complesso Monumentale di Villa Rufolo ai sensi del D. Lgs. 50/2016**

**CIG: 9204032F78**

### **ART. 1 - Oggetto dell'Affidamento**

Fondazione Ravello, con sede presso il complesso monumentale di Villa Rufolo in Piazza Duomo snc – 84010 Ravello (SA) – C.F. P.IVA 03918610654, intende affidare il servizio di biglietteria, assistenza informativa, nonché i servizi connessi, per il Complesso Monumentale di Villa Rufolo, per la durata di 12 (dodici) mesi, intesi quali 365 giorni continui inclusi i festivi di qualsiasi genere.

### **SUDDIVISIONE DEI SERVIZI**

#### **A. Servizi Principali (da considerarsi in via unitaria)**

Vendita biglietti d'ingresso - Accoglienza dei visitatori - Supporto Informativo alla visita e fruizione del complesso monumentale – Guardiania - Monitoraggio dei flussi - Gestione delle presenze.

#### **B. Servizi Accessori ed Eventuali**

Assistenza culturale e Ospitalità mediante visite guidate al complesso monumentale.

### **Dettagli dei Servizi Principali**

Il personale dell'Operatore Economico addetto alla esecuzione del servizio

- Dovrà fornire ai visitatori del complesso monumentale di Villa Rufolo tutte le informazioni circa le modalità di visita e i servizi attivati e disponibili per il pubblico (visite guidate, audio guide, etc.), illustrando le caratteristiche del materiale informativo che viene distribuito in uno al biglietto d'ingresso;
- Provvederà alla cura ed alla relativa gestione ed esposizione del materiale predetto;
- Segnalerà ai visitatori il percorso di visita da seguire e fornirà la dovuta informazione ed assistenza ai visitatori con disabilità;
- Accoglierà i visitatori del complesso monumentale presso il box di biglietteria, (sito lungo il viale d'ingresso), opportunamente attrezzato all'erogazione del servizio e potrà allontanarsi da esso solo ed esclusivamente per svolgere ulteriori funzioni connesse ai propri compiti. La Fondazione Ravello si riserva, in ogni caso, la possibilità di richiedere che il servizio venga erogato in aree diverse, in funzione di specifiche esigenze legate alle attività della Villa;
- È tenuto a raccomandare l'osservanza di tutti i regolamenti per la fruizione del complesso monumentale, nonché a promuovere tutti i servizi offerti e le attività culturali in corso o in programmazione;
- Dovrà controllare i varchi di ingresso/uscita, anche attraverso il sistema di videosorveglianza installato presso il box di biglietteria;

In ulteriore dettaglio il servizio dovrà comprendere, a titolo esemplificativo-descrittivo ma non esaustivo, le seguenti attività:

- Provvedere all'apertura e alla chiusura del cancello d'ingresso e di tutti gli altri ambienti della Villa in funzione delle possibilità di visita offerte al pubblico, nonché degli eventi organizzati e gestiti dalla Fondazione Ravello, tutti i giorni dell'anno, senza eccezioni e secondo gli orari stabiliti dalla Fondazione (in base all'orario del tramonto Villa Rufolo resta aperta al pubblico, durante l'anno, da un minimo di 8 fino ad un massimo di 12 ore al giorno), garantendo altresì

l'accensione e lo spegnimento degli impianti (audiovisivi, multimediali etc.) a supporto della visita;

- Verificare la perfetta efficienza ed integrità dei varchi d'accesso e le condizioni generali di tutte le aree visitabili, sia al mattino (prima dell'apertura) sia la sera (dopo la chiusura al pubblico), al fine di poter escludere presenze in orario di chiusura al pubblico, ed eventuali danni evidenti al patrimonio del complesso monumentale;
- Accogliere, con gentilezza e cortesia, i visitatori e fornire loro assistenza e informazioni circa la visita ed i servizi presenti nel complesso;
- Consegnare ai visitatori i titoli d'ingresso e segnalare agli stessi il percorso di visita da seguire, distribuendo loro i materiali informativi dedicati;
- Evitare l'accesso a chiunque senza il rilascio di idoneo titolo di ingresso. La scelta della tipologia del titolo d'ingresso deve avvenire senza alcuna discrezionalità da parte del personale in servizio ma nel rispetto rigoroso e assoluto delle tariffe, dei regolamenti e delle disposizioni stabiliti dalla Fondazione Ravello. Le violazioni alla presente regola saranno considerate quali gravi inadempienze contrattuali;
- Avere cura della gestione, esposizione e distribuzione al pubblico dei materiali informativi, promozionali e dei vari regolamenti e disciplinari d'uso;
- Curare e aggiornare la cartellonistica e gli avvisi informativi rivolti ai visitatori (ivi inclusa la loro stampa e plastificazione), in almeno due lingue: italiano e inglese, secondo le indicazioni che saranno fornite, di volta in volta e a seconda delle esigenze, dalla Fondazione Ravello.
- Fornire supporto informativo ai visitatori diversamente abili ed ai loro accompagnatori, nel rispetto del regolamento di Villa Rufolo, al fine di agevolare la visita al complesso monumentale, anche attraverso il supporto del personale della Fondazione Ravello addetto alla custodia e l'ausilio degli impianti tecnici in dotazione al complesso monumentale per il superamento delle barriere architettoniche;
- Incassare (in contanti e/o a mezzo pos) le somme derivanti dagli introiti di biglietteria e dei servizi connessi e/o accessori;
- Custodire temporaneamente le somme incassate in contanti e riversarle sul conto dedicato della Fondazione Ravello secondo le indicazioni e le tempistiche che saranno successivamente comunicate dalla stessa Fondazione. Indipendentemente dalle tempistiche innanzi citate, gli incassi di biglietteria dovranno essere riversati al raggiungimento del limite massimo di euro 25.000,00;
- Predisporre il necessario fondo cassa sufficiente a garantire, sin dall'apertura della biglietteria, l'erogazione del resto in quantità congrua per le prime ore di attività;
- Compilare quotidianamente il registro dei corrispettivi e tutti i libri previsti dalla vigente normativa in materia contabile e fiscale;
- Gestire la rendicontazione amministrativa degli incassi;
- Produrre e trasmettere alla Direzione Generale opportuna reportistica mensile e finale (annuale) con monitoraggi e report, anche statistici dei flussi di visitatori, in base alle indicazioni che saranno impartite dalla Fondazione;
- Custodire le chiavi di Villa Rufolo;
- Assicurare il controllo dei monitor del sistema di videosorveglianza e di allarme in dotazione alla

Villa per garantire la tutela del complesso monumentale e degli annessi giardini;

- Gestire gli anzidetti sistemi di allarme, i sistemi antifurto e di illuminazione, in base alle specifiche esigenze della Villa e alle disposizioni della Direzione Generale, segnalandone eventuali disservizi e/o malfunzionamenti;
- Controllare, in fase di entrata e uscita, che il flusso ed i comportamenti dei visitatori e dei fruitori a qualsiasi titolo del complesso monumentale, avvengano in modo corretto e conforme alle regole ed ai regolamenti del sito, alle disposizioni della Direzione Generale e a tutte le prescrizioni previste in materia di sicurezza, richiamando con garbo gli eventuali trasgressori;
- Garantire il servizio di primo soccorso sanitario e primo intervento antincendio; a tal fine, tutti i dipendenti dell'Appaltatore dovranno essere in possesso delle abilitazioni e/o certificazioni previste dal D.lgs. 81/2008;
- Segnalare immediatamente alla Direzione Generale l'arrivo e/o la presenza nel complesso monumentale di autorità e personalità, al fine di consentire alla Direzione Generale della Fondazione Ravello ogni opportuna iniziativa atta ad assicurare le migliori condizioni di visita;
- Segnalare alla Direzione Generale ogni e qualsiasi evento e/o circostanza di rilievo e di competenza al fine di garantire la massima efficienza gestionale ed organizzativa;
- Segnalare tempestivamente, dapprima per le vie brevi e successivamente con comunicazione scritta alla Direzione Generale, ogni e qualsiasi situazione anomala (malfunzionamento di apparati, danni, alterazione dello stato dei luoghi etc.);
- Segnalare mensilmente alla Direzione Generale la disponibilità in giacenza di titoli d'ingresso, materiale informativo e consumabili di ogni genere;
- Garantire supporto e partecipazione alle attività di rilevazione della customer satisfaction, monitoraggio, censimento e statistica, organizzate dalla Fondazione Ravello relative alle presenze e ai servizi che si svolgono in Villa Rufolo;
- Sostenere le eventuali spese di adeguamento del Box di biglietteria e dei suoi arredi, previa autorizzazione da parte della Fondazione Ravello;
- Garantire la pulizia giornaliera dei locali adibiti a biglietteria con proprie attrezzature e materiali;
- Garantire il servizio di gestione e controllo, durante l'orario di apertura al pubblico, della corrispondenza e-mail, avvalendosi di propri computer e/o di strumentazione alternativa adeguata e delle chiamate telefoniche da parte dei potenziali avventori, al fine di fornire le seguenti informazioni:
  - orari di apertura;
  - costo dei biglietti di ingresso;
  - modalità di prenotazione e pagamento delle visite ordinarie e dei servizi accessori;
  - eventuali mostre o eventi in corso;
  - ogni ulteriore attività direttamente ed indirettamente riconducibile ai servizi che precedono;

Si chiarisce che gli esiti del monitoraggio dei visitatori dovranno essere oggetto di report mensili e annuali, mediante prospetto Excel e rappresentazioni grafiche da trasmettere al RUP o al DEC.

### **Dettagli Servizi Accessori ed Eventuali**

I servizi accessori ed eventuali ricomprendono l'attività di prenotazione, gestione e organizzazione

di servizi di assistenza culturale ed ospitalità tramite visite guidate al complesso monumentale per gruppi e/o visitatori individuali.

**Stima presunta su base annua del numero di servizi di assistenza culturale ed ospitalità tramite visite guidate:** n. 300. N.B. tale stima deriva dalla valutazione di pregresse esperienze per servizi similari, quale rapporto fra il numero di visitatori ordinari complessivi e le richieste di visita guidata con riferimento ai dati sulle presenze del periodo di attività pre-emergenza sanitaria da Covid-19. La predetta stima, pertanto, è direttamente dipendente dal numero complessivo di visitatori ordinari del complesso monumentale,

**Personale impiegato:** Il personale impiegato per i servizi accessori in parola dovrà essere qualificato ed in numero adeguato alle esigenze stesse del servizio. Per personale qualificato si intende: guide turistiche in possesso di regolare abilitazione o, in alternativa:

- laureati in archeologia, storia dell'arte, conservazione dei beni culturali;
- esperti in possesso di titoli equivalenti e/o formazione e/o esperienza ai fini dei servizi richiesti che saranno valutati, a insindacabile giudizio della Fondazione Ravello, in fase di esecuzione del servizio.

Il personale di cui sopra dovrà possedere adeguate conoscenze linguistiche: minimo lingua italiana, inglese e francese, almeno a livello C1 – avanzato secondo la classificazione europea.

L'attività di assistenza culturale ed ospitalità mediante visite guidate prevede l'accompagnamento di gruppi o di visitatori "individuali" (coppie, famiglie, comitive inferiori a 15 persone) nella visita al complesso monumentale, della durata di circa 60 min., nonché la ricezione e la gestione delle prenotazioni per tale servizio. Si precisa che i tempi per la ricezione delle prenotazioni sono stabiliti come segue: almeno 48 ore prima della data prevista per il servizio.

Il personale dell'impresa aggiudicataria addetto al servizio di assistenza culturale e ospitalità dovrà trovarsi all'ingresso della Villa, per accogliere gli ospiti/gruppo, almeno 10 minuti prima dell'orario stabilito per la visita.

L'impresa aggiudicataria del servizio principale si impegna ad effettuare il servizio accessorio ed eventuale in parola, applicando inderogabilmente le tariffe di seguito indicate e ad osservare i regolamenti interni, nonché le eventuali occorrenze di contingentamento delle visite.

L'organizzazione e la gestione del servizio di assistenza culturale e ospitalità tramite visite guidate, inclusa l'attività di prenotazione dei servizi, dovrà essere garantita tutti i giorni dell'anno, dal lunedì alla domenica, anche festivi, nella fascia oraria di apertura al pubblico, con la possibilità per l'Affidatario di aggregare singole richieste, costituendo gruppi omogenei di visitatori (stessa lingua, stesse esigenze di orario, etc.), in un unico servizio.

I richiedenti il servizio di assistenza culturale tramite visita guidata corrisponderanno il regolare biglietto di ingresso alla Villa, in base alle tariffe vigenti ed alle eventuali riduzioni previste per gruppi, età, etc.

L'importo massimo che sarà riconosciuto all'Affidatario per i servizi accessori ed eventuali di assistenza culturale e ospitalità tramite visite guidate, della durata di circa 60 min., per gruppi costituiti da un minimo di 2 ad un massimo di 25 persone, è pari ad € 65,00 oltre IVA se dovuta. Per ogni unità aggiuntiva oltre le 25 persone e fino ad un massimo di 35 persone per singolo gruppo, l'importo supplementare che sarà riconosciuto all'Affidatario è pari a € 2,00 a persona oltre IVA se dovuta. L'affidatario del servizio si obbliga altresì a garantire la gratuità ai visitatori diversamente

abili non autosufficienti ed ai loro accompagnatori, così come stabilito dal regolamento di Villa Rufolo relativamente al biglietto di ingresso ordinario.

I ricavi dei servizi accessori di assistenza culturale e ospitalità tramite visite guidate saranno riscossi direttamente dalla Fondazione Ravello attraverso il servizio di biglietteria, con successivo ribaltamento dei relativi importi in favore dell’Affidatario del servizio, con cadenza mensile, ed in ragione delle tariffe di cui innanzi e del numero effettivo delle visite guidate effettuate.

L’appaltatore ha l’obbligo di presentare al RUP e al DEC, entro il 10 del mese successivo al periodo di riferimento, un rendiconto mensile delle visite guidate effettuate, accompagnato da reportistica dettagliata e rappresentazioni grafiche, sia mensili che annuali, da cui si evinca almeno: il numero totale dei richiedenti e dei gruppi costituiti, la provenienza geografica, l’età media, i giorni e le fasce orarie di maggiore richiesta, nonché il rapporto tra il numero di visitatori ordinari ed il numero di richiedenti il servizio - base e per fascia oraria. La consegna di detto rendiconto mensile è condizione per l’effettuazione del predetto ribaltamento costi.

I servizi accessori ed eventuali di assistenza culturale e ospitalità tramite visita guidata saranno liquidati, in uno al canone per i servizi principali, previa autorizzazione del RUP e del DEC, e previa consegna del report sopra citato.

## **ART. 2 - Stima dell’impegno complessivo di Spesa/Stima del Prezzo posto a base di comparazione/Scelta del Contraente/Importo contrattuale/Durata dell’Appalto e Opzione di rinnovo**

Il prezzo complessivo massimo dei servizi innanzi descritti, comprensivi del costo del personale per l’espletamento di tutte le attività, ivi comprese quelle riferibili ai servizi accessori ed eventuali (visite guidate), delle spese generali e del margine d’utile, viene stimato in euro **135.987,50 oltre IVA**, di cui:

- **€ 91.550,00 oltre IVA di legge** quale importo a base di comparazione dei preventivi per i servizi principali, sul quale gli OO.EE. formuleranno preventivo di spesa a ribasso;
- **€ 19.500,00 oltre IVA di legge** per i servizi accessori ed eventuali di assistenza culturale e ospitalità tramite visita guidata, corrispondenti a stimati 300 servizi per i 12 mesi (alla tariffa predefinita di 65,00 euro oltre IVA se dovuta cada gruppo). Su tale importo gli OO.EE. non sono chiamati a formulare alcun preventivo a ribasso, posto che il corrispettivo a riconoscersi è fisso e predeterminato, in ragione della predetta tariffa predefinita;
- **€ 22.887,50** per la eventuale proroga tecnica di 3 (tre) mesi;
- **€ 2.050,00** quali oneri per la sicurezza, di cui € 1.400,00 relativi all’importo a base della comparazione (€ 91.550,00), € 300,00 relativi all’importo per servizi accessori ed eventuali (€ 19.500,00), € 350,00 relativi all’importo della eventuale proroga tecnica di 3 (tre) mesi (€22.887,50).

Gli OO.EE formuleranno pertanto unico preventivo di spesa a ribasso rispetto al prezzo stimato a base di comparazione innanzi indicato, con indicazione del prezzo complessivo richiesto e del corrispondente canone mensile per l’espletamento dei servizi principali (canone ottenuto dalla divisione dell’importo complessivo offerto per le 12 mensilità dell’affidamento).

Si precisa che, trattandosi di affidamento diretto previa comparazione preventivi, il contraente sarà scelto in ragione del prezzo più basso, da definirsi in ragione di quanto precede, ancorché trattasi di servizio ad alta intensità di manodopera.

Il prezzo contrattuale sarà formato dal preventivo di spesa, a ribasso, formulato dall'Affidatario, maggiorato: a) degli oneri della sicurezza di cui innanzi; b) del corrispettivo, eventualmente maturato per effetto dell'espletamento dei servizi accessori ed eventuali di assistenza culturale e ospitalità tramite visita guidata, in ragione delle tariffe predeterminate e non ribassabili sopra dettagliate.

Il contratto d'appalto avrà durata di 12 (dodici) mesi, con opzione di rinnovo e/o di proroga tecnica per un massimo di ulteriori 3 (tre) mesi, nelle more della conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.

### **ART. 3 - Modalità di espletamento dell'incarico e Personale impiegato nell'Appalto**

L'Appaltatore si obbliga ad espletare i servizi oggetto del presente appalto alle condizioni tutte previste nel presente capitolato, in tutti gli altri atti della procedura, nonché nel rispetto, per quanto applicabili e di interesse, di tutte le disposizioni normative vigenti in materia e, in particolare, del:

- Decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50 e ss.mm.ii.;
- Decreto legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e successive modificazioni;
- Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio Decreto Legislativo 22 gennaio 2004 n. 42 e ss.mm.ii.;
- Norme di legge, di regolamento ecc. vigenti per le specifiche categorie di opere oggetto del servizio;

ed in ogni caso secondo correttezza e buona fede ai sensi degli artt. 1175 e 1375 Cod. Civ.

Il servizio di cui al presente capitolato, reso con personale specializzato, dovrà essere fornito in conformità ai principi generali di professionalità e deontologia, nonché nel rispetto di tutte le norme antinfortunistiche previste dalla vigente normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro ex D.lgs. 81/08. L'Appaltatore dovrà rendere, in sede di contrattualizzazione, tutte le dichiarazioni afferenti ai piani di rischio e alla sicurezza dei lavoratori conformemente a quanto previsto dalle norme vigenti. In particolare, l'Appaltatore dovrà consegnare alla Stazione Appaltante, entro 10 giorni dalla stipulazione del contratto, ovvero dall'avvio del servizio (in caso di esecuzione anticipata rispetto alla stipulazione del contratto), copia della seguente documentazione:

- Dichiarazione dell'organico medio;
- Libro unico lavoro;
- Registro infortuni;
- Dichiarazione da parte di ciascun lavoratore di presa in consegna dei relativi DPI e di essere stati informati e formati sui rischi e sull'uso dei DPI;
- Nomina del medico competente, del RSPP e del RLS;
- Registro delle visite mediche periodiche e idoneità alle mansioni;
- Attestati di formazione art 36 e 37 Dlgs 81/08;
- Attestati di formazione antincendio e primo soccorso sanitario;
- Piano operativo di sicurezza, (art. 101, Dlgs 81/08);
- Elenco dei lavoratori che potrebbero essere impiegati anche in turnazione;
- Copia dei badge in dotazione ai lavoratori.

Sarà inoltre cura dell'Appaltatore installare, presso il box di biglietteria una cassetta di primo soccorso.

Il servizio principale dovrà essere espletato in modo continuativo da minimo 3 (tre) unità lavorative base, per assicurare i turni ordinari e le necessarie compresenze nei periodi e nelle fasce orarie di maggiore affluenza di visitatori, nel rispetto del C.C.N.L. di riferimento. Dette unità dovranno essere integrate proporzionalmente alle esigenze di servizio, dipendenti dalla variabilità dei flussi di visitatori su base giornaliera, e/o settimanale e/o mensile.

La stima del monte ore annuo, scaturente dalla pregressa e consolidata esperienza, è da considerarsi, per i **servizi principali**: non inferiore a **4.700 ore distribuite su 12 mesi**, per i **servizi accessori ed**

**eventuali** da offrire tutti i giorni dell'anno dal lunedì alla domenica in funzione delle prenotazioni ricevute, pari a **300 servizi annui da circa 60 min. ciascuno.**

Il servizio principale di biglietteria ed assistenza informativa dovrà essere svolto da personale idoneo all'attività di front-office e in possesso di adeguata competenza e capacità tecnico professionale, in grado di svolgere il servizio in condizioni di autonomia operativa.

Tutti gli addetti ai servizi principali dovranno conoscere la lingua italiana, nonché la lingua inglese almeno a livello intermedio superiore - B2 della classificazione europea - ed una ulteriore lingua straniera almeno a livello base - A1 secondo la classificazione europea.

Il personale impiegato dall'Appaltatore per i servizi principali dovrà, inoltre, avere buona conoscenza della storia del complesso monumentale e dei luoghi d'arte e di cultura di Ravello, con sufficiente conoscenza del territorio costiero.

Il servizio accessorio ed eventuale di assistenza culturale e ospitalità tramite visita guidata dovrà essere svolto da personale con conoscenza linguistica, almeno a livello avanzato - C1 della classificazione europea - della lingua: italiana, inglese e francese minimo.

L'Appaltatore dovrà dichiarare, in sede di partecipazione alla gara, che il personale impiegato è in possesso dei requisiti minimi richiesti.

L'Appaltatore dovrà comunicare, salvo emergenze, il nominativo e la documentazione di assunzione del personale aggiuntivo che si rendesse necessario, almeno 3 giorni prima dell'inizio della prestazione lavorativa presso Villa Rufolo.

Per ciascun addetto, sia personale di base sia aggiuntivo, l'Appaltatore dovrà trasmettere alla Direzione Generale della Fondazione Ravello copia del contratto di assunzione, nonché copia di un C.V. dal quale si evinca il possesso dei titoli e dei requisiti richiesti dal presente capitolato per l'espletamento del servizio.

La Fondazione Ravello si riserva di accertare la veridicità di quanto comunicato con ogni mezzo disponibile, compreso la facoltà di sottoporre il dipendente a colloquio di verifica dei requisiti dichiarati.

Tutto il personale impiegato dall'Appaltatore dovrà essere sempre ben identificabile a mezzo badge che riporti il logo dell'Appaltatore e quello della Fondazione Ravello (fornito dalla Stazione Appaltante), nonché essere abbigliato in modo confacente ai luoghi ed alle circostanze, indossando tutti lo stesso tipo di capi, distinto per uomo e donna, in base alla stagione: a) invernale, b) estiva, c) primavera-autunno.

Ogni addetto in servizio dovrà essere in possesso di formazione nel settore della prevenzione degli incendi e della sicurezza nei luoghi di lavoro ex D.lgs. 81/08 oltre ad aver conseguito l'attestato di primo soccorso e l'abilitazione all'utilizzo del defibrillatore semi-automatico in dotazione presso il box di biglietteria.

Il comportamento del personale impiegato dall'appaltatore nell'esecuzione del servizio dovrà essere improntato alla puntualità, alla precisione, all'efficienza, alla diligenza, alla correttezza ed alla massima cortesia, garbo e gentilezza.

Il personale impiegato, durante la prestazione di lavoro:

- a) non potrà intrattenersi con persone estranee;
- b) per nessun motivo potrà consentire che non addetti ai lavori abbiano accesso agli spazi destinati allo svolgimento del servizio, o che vi stazionino a ridosso interferendo con lo svolgimento del lavoro;
- c) potrà utilizzare tutti gli apparati elettronici, informatici, telefonici, audiovisivi e telematici, in dotazione e personali, solo ed esclusivamente per esigenze di lavoro e per eventuali emergenze;
- d) non dovrà mai, anche se richiesto espressamente dai visitatori, esprimere valutazioni preferenziali e/o giudizi, sulle attività commerciali esterne a Villa Rufolo, sui servizi e sulle persone riconducibili alla Fondazione Ravello;

e) non dovrà mai fornire ad alcun esterno alla Fondazione Ravello indicazioni, notizie, dati, circostanze, su tutto quanto afferisce al servizio prestato, in specie informazioni sui dati statistici ed economici legate alle presenze, e sui visitatori in genere.

**Reiterati comportamenti in violazione ai suddetti divieti da parte del personale dipendente e/o comunque riconducibile all'appaltatore, e comunque anche una sola violazione di quanto previsto al suddetto punto e), sarà motivo di risoluzione immediata del contratto, salva ed impregiudicata ogni eventuale azione di rivalsa per il maggior danno da parte di Fondazione Ravello.**

Il potere organizzativo e direttivo nei confronti dei lavoratori utilizzati nell'appalto, qualunque sia la forma giuridica prescelta, sarà esercitato esclusivamente dall'appaltatore.

L'Appaltatore si impegna ad utilizzare il potere disciplinare nei confronti del proprio personale che non mantenga un comportamento corretto nell'esecuzione dell'appalto e/o violi le norme contrattuali. La Fondazione potrà richiedere all'Appaltatore l'allontanamento del personale che abbia dato causa alla inadempienza oggetto di contestazione.

Nello svolgimento dell'incarico, l'Appaltatore dovrà rapportarsi esclusivamente con il DEC, quale tramite con il RUP e Direttore Generale, tenendo conto del presente capitolato prestazionale e delle ulteriori indicazioni integrativo/operative impartite dagli stessi. Dovrà, su richiesta del DEC o della Direzione Generale/RUP, relazionare in ordine alle operazioni svolte ed alle metodologie seguite.

Gli obblighi e gli oneri assicurativi, antinfortunistici, assistenziali e previdenziali per tutto il personale impiegato saranno interamente a carico dell'Appaltatore.

Ogni responsabilità civile, penale, amministrativa, diretta od indiretta, derivante da colpa o dolo dei propri dipendenti è ad esclusivo carico dell'appaltatore così come ogni responsabilità che dovesse derivare dall'impiego errato e/o inidoneo delle procedure, delle macchine, degli strumenti e delle attrezzature di lavoro.

L'appaltatore si obbliga a comunicare tempestivamente alla Fondazione Ravello l'insorgere di eventuali contenziosi con il personale dipendente che riguardano il servizio di cui al presente capitolato.

L'omessa comunicazione è da ritenersi come dichiarazione di insussistenza di contenziosi.

L'appaltatore rimetterà alla Fondazione Ravello dichiarazione trimestrale dalla quale risulti che esso ha provveduto a corrispondere la retribuzione al personale utilizzato nell'appalto e ad effettuare i versamenti contributivi obbligatori per legge e per contrattazione collettiva.

L'appaltatore rimetterà alla Fondazione Ravello, ogni 120 giorni, copia del documento unico di regolarità contributiva. L'inesatto o irregolare adempimento, da parte dell'appaltatore, degli obblighi retributivi e contributivi nei confronti del personale utilizzato nell'appalto costituisce causa di **risoluzione del contratto d'appalto**, essendo, per patto, inadempimento importante e grave.

L'appaltatore manterrà tutti gli spazi occupati dal proprio personale in condizione di perfetta pulizia ed igiene, utilizzando macchinari e prodotti specifici idonei a propria cura e spese.

L'appaltatore dichiara di essere adeguatamente fornito di tutta l'attrezzatura occorrente per l'esecuzione dei servizi affidati, la cui manutenzione è a completo carico dello stesso.

L'appaltatore si obbliga a mantenere in buono stato di efficienza i macchinari, gli utensili, gli attrezzi e quanto altro necessario per l'esecuzione dei servizi, provvedendo a che tali beni e strumenti, nonché il materiale di consumo, non costituiscano fonte di pericolo per l'ambiente e per la sicurezza e la salute di chi tale ambiente frequenta.

L'appaltatore si obbliga, anche per tutto il personale impiegato nello svolgimento del servizio, a custodire tutti i dati e le informazioni di cui viene a conoscenza durante lo svolgimento del servizio e per motivi ad esso collegati, evitando di diffonderli e divulgarli senza autorizzazione scritta della Fondazione Ravello. A tal fine l'appaltatore dovrà adottare ogni accorgimento per evitare che terzi estranei vengano a contatto e a conoscenza di dati e luoghi sensibili, curando scrupolosamente la custodia presso di sé di tutta la documentazione relativa a tutto quanto disciplinato dal presente



capitolato. Ogni inadempienza al presente punto comporterà la immediata risoluzione del contratto d'appalto, salva ogni ulteriore azione di rivalsa che la Fondazione riterrà di intraprendere a tutela della propria immagine e dei propri interessi.

L'appaltatore si impegna sin d'ora ad approvare, rispettare ed osservare il codice di comportamento della Fondazione, scaricabile al link <http://fondazioneravello.com/downloads/Codice-di-comportamento-Fondazione-Ravello.pdf> garantendone il rispetto e l'attuazione da parte di tutto il personale impiegato.

Ai fini del puntuale rispetto delle disposizioni di cui al presente capitolato, il Direttore Generale potrà richiedere, anche attraverso il DEC, all'Appaltatore aperture e orari straordinari in funzione di specifiche esigenze della Villa.

#### **ART. 4 - Ritardi nell'espletamento del servizio/Inadempimenti/Penali**

Fatti salvi i casi di forza maggiore o di imprevedibilità: eventuali ritardi, interruzioni e anomalie nell'attivazione ed erogazione quotidiana dei servizi come disciplinato dal presente capitolato e dalle disposizioni della Fondazione Ravello; eventuali disservizi dovuti a colpa o negligenza dei lavoratori e/o dell'appaltatore; mancata osservanza delle clausole che disciplinano il servizio, nonché delle direttive della Fondazione Ravello, potranno essere sanzionate con l'applicazione di penali nella misura pari all'1x1000 dell'importo dell'appalto per ciascuna inadempienza rilevata e contestata.

Per inadempienza si intende qualsiasi violazione delle modalità operative innanzi indicate all'articolo 3 e/o delle disposizioni integrative applicative formulato dal RUP o dal DEC.

Alla stregua della natura del servizio, e della rilevanza esterna dello stesso, in caso di reiterazioni delle inadempienze, oppure di inadempienza ritenuta di significativa gravità, previa relativa motivazione nella formulazione di contestazione, sarà applicata una penale pari al 2% del valore del contratto.

I relativi importi saranno trattenuti in occasione della liquidazione della quota di corrispettivo successiva all'applicazione della penale contestata.

L'applicazione complessiva delle penali non potrà superare il 10% del corrispettivo dell'importo contrattuale. Oltre tale soglia, la Fondazione Ravello potrà procedere alla risoluzione del contratto in danno.

Nel caso venissero riscontrate inadempienze rispetto alle clausole sottoscritte e alle disposizioni impartite dalla Direzione Generale/RUP o dal DEC soggette alla penale del 2% e dunque di significativa gravità, queste verranno contestate verbalmente e per iscritto all'appaltatore, assegnando a quest'ultimo un termine di 7 giorni per presentare giustificazioni e controdeduzioni. Alla scadenza del termine fissato, la Fondazione Ravello, nel caso in cui le giustificazioni e controdeduzioni presentate dall'appaltatore non dimostrino l'insussistenza di quanto contestato, e/o la causa di forza maggiore che ha determinato il fatto contestato, e/o la incolpevolezza del personale coinvolto, ha facoltà di applicare una penale economica come meglio esplicitato sopra; è comunque fatta salva l'azione di recupero di maggiori somme in funzione del danno materiale e/o di immagine che l'azione contestata potrà aver determinato per la Fondazione Ravello e per la Villa Rufolo.

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

Il termine di 7 giorni è ridotto a 3 nei casi che prevedono la risoluzione del contratto, come meglio esplicitato in seguito; in tale evenienza, acclarata l'inadempienza, si procederà alla risoluzione del contratto, salve le azioni di rivalsa successive come possibili per legge.

Quanto alle penali dell'1 per mille del valore del contratto, si procederà al contraddittorio solo all'eventuale raggiungimento del valore del 2% delle stesse.

#### **ART. 5 - Corrispettivo e modalità di pagamento**

Il servizio sarà remunerato con cadenza mensile, entro 10 (dieci) giorni dalla presentazione di regolare fattura, sulla base del prezzo offerto in sede di partecipazione.

Gli eventuali servizi accessori di assistenza culturale tramite visita guidata saranno liquidati con le modalità meglio dettagliate al precedente Art. 1.

Resta inteso che i crediti dell'Appaltatore diverranno esigibili con la comprova della regolarità della propria posizione fiscale e contributiva.

#### **ART. 6 - Tracciabilità dei pagamenti**

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

Fatte salve le sanzioni amministrative pecuniarie di cui all'articolo 6 della legge n. 136 del 2010 e s.m.i., il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti previsti dalla legge purché idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie costituisce causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 3, comma 9-bis, della citata legge n. 136 del 2010 e s.m.i..

#### **ART. 7 - Contratto**

Il contratto sarà sottoscritto all'esito dei controlli ex art. 86 ed allegato VVII del Codice Appalti, previa produzione della cauzione definitiva e delle polizze assicurative di cui all'art.9 che segue.

È tuttavia prevista l'esecuzione anticipata del contratto ex art. 8 D.L. 76/2020 convertito in legge 120/2020, mediante emissione di ODA specifico in uno alla comunicazione di aggiudica, con riferimento all'art. 32 comma 14 del Codice Appalti.

#### **ART. 8 - Inadempienze e Risoluzione del Contratto**

La risoluzione del contratto da parte della Stazione appaltante è regolamentata dall'art. 108 del d.lgs. 50/2016 e dalle norme sostanziali e procedurali ivi articolate.

In particolare, quanto alle ipotesi di grave inadempimento e di ritardo nelle prestazioni, in disparte l'applicazione delle precitate clausole risolutive espresse, si applicano i commi 3 e 4 del predetto articolo 108 d.lgs. 50/2016.

In considerazione della natura del contratto, l'appaltatore dovrà riscontrare le contestazioni e eliminare gli inadempimenti rilevati (di cui ai commi sopra citati) entro il termine di 3 giorni dall'avvenuta ricezione della nota di contestazione.

In disparte le previsioni dell'art. 108 d.lgs. 50/2016, la Fondazione Ravello, ferme restanti le procedure e le tempistiche ivi articolate, come integrate nel presente documento, si riserva di risolvere il contratto nei seguenti casi:

- sopravvenute ipotesi di cui all'art. 80 d.lgs. 50/2016;
- perdita dei requisiti richiesti per la prestazione del servizio;
- negligenza, dolo e/o inadempimento da parte dell'appaltatore che renda impossibile la prestazione del servizio;
- ingiustificata sospensione e/o interruzione del servizio da parte dell'Appaltatore per motivi non dipendenti da causa di forza maggiore;

- reiterato mancato espletamento dell'intero servizio per fatti ascrivibili all'Appaltatore per più di tre volte;
- inosservanza, per due volte, anche non consecutive, come accertata e contestata dalla Fondazione Ravello, degli obblighi e delle tempistiche di versamento degli incassi di biglietteria, nonché dei servizi accessori ed eventuali, come definito dalla Fondazione Ravello, sia nel presente capitolato, sia in fase di esecuzione del servizio;
- inosservanza degli obblighi di riservatezza;
- mancata presentazione della polizza fidejussoria definitiva - nel caso fosse consentita la consegna differita della stessa - in caso di esecuzione anticipata del contratto, posto che la consegna della precitata garanzia definitiva è presupposto per la sottoscrizione del contratto;
- venir meno dell'affidamento della gestione di Villa Rufolo alla Fondazione Ravello da parte degli Enti proprietari e/o in caso di affidamento con condizioni diverse da quelle attuali, che presuppongono modalità diverse, qualitative o quantitative, di funzionamento dei servizi oggetto del presente capitolato.

Ai sensi del comma 5 dell'art. 108 d.lgs. 50/2016, in caso di risoluzione del contratto, il Fornitore avrà diritto al corrispettivo per le sole prestazioni fornite fino al momento della risoluzione, fatte salve le eventuali decurtazioni da parte della Stazione Appaltante a titolo di oneri aggiuntivi e/o in applicazione delle penali. È fatta salva la facoltà di risoluzione differita al fine di consentire l'ultimazione dell'attività relativa all'ultima mensilità in corso.

Il contratto potrà essere espressamente risolto, dunque in ragione delle gravi inadempienze, innanzi dettagliate, clausole, tutte, coerenti con la natura dei servizi e conformi alla normativa di riferimento, che l'Appaltatore dichiara espressamente di accettare fin dalla presentazione della domanda di partecipazione alla presente procedura.

In tutti i casi di risoluzione anticipata del contratto, le spettanze maturate al momento della risoluzione saranno computate in modo proporzionale al periodo effettivo di erogazione del servizio.

#### **ART. 9 - Polizze assicurative**

L'appaltatore, all'atto della sottoscrizione del contratto, deve presentare, pena la mancata sottoscrizione dello stesso, la revoca dell'aggiudica e la cessazione dell'esecuzione anticipata del contratto, le seguenti polizze:

- a) Cauzione definitiva a garanzia dell'esecuzione dei servizi sotto forma di fideiussione, pari al 10 per cento dell'importo contrattuale, giusta art. 103 Codice Appalti;
- b) Polizza assicurativa per responsabilità civile in caso di danni causati a terzi, di importo pari a € 500.000,00;
- c) Polizza fidejussoria per un valore di € 50.000,00 a garanzia delle operazioni di incasso e di contabilità.

Le spese relative alle già menzionate polizze assicurative sono a carico del soggetto contraente.

#### **ART. 10 - Riservatezza**

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

#### **ART. 11 - Trattamento Dati Personali**

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel

seguito anche “Regolamento UE” o “GDPR”), si forniscono le seguenti informazioni sul trattamento dei dati personali.

### **Finalità del trattamento**

I dati forniti dai concorrenti vengono raccolti e trattati dall’Amministrazione per verificare la sussistenza dei requisiti richiesti dalla legge ai fini della partecipazione alla gara e, in particolare, ai fini della verifica delle capacità amministrative e tecnico/economiche di tali soggetti, nonché ai fini dell’aggiudicazione, in adempimento di precisi obblighi di legge derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica.

I dati forniti dal concorrente aggiudicatario vengono acquisiti dall’Amministrazione ai fini della stipula del Contratto e per l’adempimento degli obblighi legali ad esso connessi.

Tutti i dati acquisiti dall’Amministrazione potranno essere trattati anche per fini di studio e statistici nel rispetto e delle norme previste dal Regolamento UE.

### **Base giuridica e natura del conferimento**

Il Concorrente è tenuto a fornire i dati all’Amministrazione, in ragione degli obblighi legali derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica. Il rifiuto di fornire i dati richiesti dall’Amministrazione potrebbe determinare, a seconda dei casi, l’impossibilità di ammettere il concorrente alla partecipazione alla gara o la sua esclusione da questa o la decadenza dall’aggiudicazione, nonché l’impossibilità di stipulare il contratto.

### **Natura dei dati trattati**

I dati oggetto di trattamento per le finalità sopra specificate, sono della seguente natura:

- dati personali comuni (per esempio anagrafici e di contatto);
- dati relativi a condanne penali e a reati (“giudiziari”) di cui all’articolo 10 Regolamento UE, al solo scopo di valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla normativa vigente ai fini della partecipazione alla gara e dell’aggiudicazione. Non vengono, invece, richiesti i dati rientranti nelle “categorie particolari di dati personali” (“sensibili”) di cui all’articolo Regolamento UE.

### **Modalità del trattamento dei dati**

Il trattamento dei dati verrà effettuato dall’Amministrazione in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza necessarie e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, cartacei, informatici e telematici idonei a trattare i dati nel rispetto delle misure di sicurezza previste dal Regolamento UE.

### **Ambito di comunicazione e di diffusione dei dati**

I dati potranno essere:

- trattati dal personale dell’Amministrazione che cura il procedimento di gara e l’esecuzione del Contratto, dal personale di altri uffici della medesima che svolgono attività inerenti, nonché dagli uffici che si occupano di attività per fini di studio e statistici;
- comunicati a collaboratori autonomi, professionisti, consulenti, che prestino attività di consulenza o assistenza all’Amministrazione in ordine al procedimento di gara ed all’esecuzione del Contratto, anche per l’eventuale tutela in giudizio, o per studi di settore o fini statistici;
- comunicati ad eventuali soggetti esterni, facenti parte delle Commissioni di aggiudicazione e/o di collaudo che verranno di volta in volta costituite;
- comunicati ad altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241.

Il nominativo del concorrente aggiudicatario della gara ed il prezzo di aggiudicazione dell’appalto saranno pubblicati secondo le forme di pubblicità previste dalle norme in vigore.

Oltre a quanto sopra, in adempimento agli obblighi di legge che impongono la trasparenza

amministrativa, ovvero in particolare: articolo 1, comma 16, lettera b, e comma 32 legge n. 190/12; articolo 35 decreto legislativo n. 33/12; nonché articolo 29, decreto legislativo n. 50/16; il concorrente/contraente prende atto ed acconsente a che i dati e la documentazione che la legge impone di pubblicare, siano pubblicati e diffusi, ricorrendone le condizioni.

I dati potrebbero essere trasferiti ad un'organizzazione internazionale, in adempimento di obblighi di legge; in tal caso il trasferimento avverrà nel rispetto delle prescrizioni del Regolamento UE.

#### **Periodo di conservazione dei dati**

Il periodo di conservazione dei dati è di 10 anni dalla conclusione dell'esecuzione del Contratto, in ragione delle potenziali azioni legali esercitabili. Inoltre, i dati potranno essere conservati, anche in forma aggregata, per fini di studio o statistici nel rispetto degli articoli 89 del Regolamento UE.

#### **Diritti del concorrente/interessato**

Per "interessato" si intende qualsiasi persona fisica i cui dati sono trasferiti dal concorrente all'Amministrazione.

All'interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli articoli da 15 a 23 del Regolamento UE.

In particolare, l'interessato ha:

- il diritto di ottenere, in qualunque momento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano;
- il diritto di accesso ai propri dati personali per conoscere: la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- il diritto di chiedere - e nel caso ottenere - la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o la limitazione del trattamento, nonché di opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento;
- il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all'articolo 20 del Regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi, la risposta all'istanza non perverrà nei termini di legge e/o non sarà ritenuta soddisfacente dall'interessato, quest'ultimo potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito reclamo, ricorso o segnalazione.

#### **Titolare del trattamento**

Qualsiasi richiesta in merito al trattamento dei dati personali conferiti dovrà essere indirizzata al Responsabile del trattamento dei dati che potrà essere contattato al seguente indirizzo e-mail: [m.pietrantonio@fondazioneravello.it](mailto:m.pietrantonio@fondazioneravello.it).

#### **Consenso al trattamento dei dati personali**

Acquisite le sopra riportate informazioni, con la presentazione dell'offerta e/o la sottoscrizione del Contratto, il legale rappresentante pro tempore del Concorrente/aggiudicatario prende atto ed acconsente espressamente al trattamento come sopra definito dei dati personali, anche giudiziari, che lo riguardano.

Il concorrente si impegna ad adempiere agli obblighi di informativa e di consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche (Interessati) di cui sono forniti dati personali nell'ambito della procedura di affidamento, per quanto concerne il trattamento dei loro dati personali, anche giudiziari, da parte dell'Amministrazione per le finalità sopra descritte.

#### **Obblighi Relativi alla Responsabilità Esterno dei Dati**

L'affidatario è consapevole ed accetta fin d'ora che per lo svolgimento delle attività deve assumere il ruolo di "Responsabile Esterno" dei dati, con sottoscrizione di specifico atto redatto dal Titolare del Trattamento ed agire secondo quanto in esso riportato, ed in ogni caso, conformemente a quanto previsto dal Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE" o "GDPR").

**ART. 12 - Definizione delle controversie**

Tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto saranno devolute al giudice ordinario, con esclusione di qualsivoglia competenza arbitrale. Il Foro competente è quello di Salerno. Le eventuali controversie relative alla fase dell'aggiudica dell'affidamento sono devolute alla competenza del Tar Campania – Sez. di Salerno.

**ART. 13 - Disposizioni finali**

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

Il Direttore Generale RUP  
(Dott. Maurizio Pietrantonio)

**Per Accettazione integrale**

*In caso di impresa singola: Timbro e firma per esteso del Legale Rappresentante dell'impresa partecipante*

*In caso di raggruppamenti o consorzi: Timbro e firma per esteso del Legale Rappresentante di ciascuna delle imprese costituenti il raggruppamento temporaneo (R.T.I.) o il consorzio partecipante.*

---