

FONDAZIONE RAVELLO
COMPLESSO MONUMENTALE DI VILLA RUFOLLO

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

PROCEDURA NEGOZIATA EX ART. 50 COMMA 1 LETTERA "E" D.LGS. 36/2023 SENZA BANDO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI BIGLIETTERIA, ASSISTENZA INFORMATIVA E CONNESSI (VISITA GUIDATA) DA SVOLGERSI PRESSO IL COMPLESSO MONUMENTALE E LA TORRE MUSEO DI VILLA RUFOLLO - RAVELLO (SA)

CIG B0AA9FBB88

ART. 1 OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

Fondazione Ravello, con sede legale 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 e Connessi (visita guidata) da espletarsi presso il Complesso Monumentale di Villa Rufolo in Ravello**, per la durata di 12 (dodici) mesi, intesi quali 365 giorni continui inclusi i festivi di qualsiasi genere.

SUDDIVISIONE DEI SERVIZI

- **Servizi Principali (da considerarsi in via unitaria)**
Vendita biglietti d'ingresso, Accoglienza dei visitatori e Supporto Informativo alla visita ed alla fruizione del complesso monumentale - Guardiania
- **Servizio Accessorio ed Eventuale**
Visita GUIDATA al complesso monumentale.

DETTAGLI DEI SERVIZI PRINCIPALI

Il personale dell'Operatore Economico addetto al 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, percorsi per visitatori diversamente abili etc.), illustrando le caratteristiche del materiale informativo (ivi incluso quello dedicato a visitatori non vedenti e/o ipovedenti) che viene somministrato in uno al biglietto d'ingresso;
- Provvederà alla cura ed alla relativa gestione ed esposizione del materiale predetto;
- 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, (purché il box resti presidiato da personale sostitutivo). 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;
- Segnerà ai visitatori il percorso di visita da seguire e fornirà la dovuta informazione ed assistenza ai visitatori con disabilità;
- Garantirà la guardiania e l'assistenza informativa e l'attivazione di ogni utile strumentazione (apparecchiature informatiche per la visita multimediale, filodiffusione etc.) presso la Torre Museo e presso ogni altro ambiente della Villa oggetto di visita e/o di fruizione da parte del pubblico/avventori a vario titolo, secondo le richieste, le modalità ed il piano orario che sarà fornito dalla Stazione Appaltante in fase di esecuzione del contratto;
- È tenuto a raccomandare l'osservanza di tutte le regole per la fruizione del complesso monumentale e della Torre Museo, 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 e 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 eccezione alcuna e secondo gli orari stabiliti dalla Fondazione (durante l'anno, Villa Rufolo resta aperta al pubblico da un minimo di 8 fino ad un massimo

di 12 ore al giorno, in funzione dell'orario del tramonto);

- 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 e/o 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 del regolamento e delle disposizioni della 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 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 dalla Stazione Appaltante;
- Segnalare mensilmente alla Direzione Generale la disponibilità in giacenza di titoli d'ingresso, materiale informativo e consumabili di ogni genere;
- Fornire supporto informativo ai visitatori diversamente abili ed ai loro accompagnatori, nel rispetto del regolamento d'uso di Villa Rufolo, al fine di agevolare la visita al complesso monumentale, anche mediante il supporto del/i custodi di Villa Rufolo e l'ausilio degli impianti tecnici in dotazione al complesso monumentale per il superamento delle barriere architettoniche e/o sensoriali;
- Incassare (in contanti e/o a mezzo pos) le somme derivanti dagli introiti di biglietteria;
- 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, nonché elaborazioni grafiche in base alle indicazioni che saranno impartite dalla Fondazione;
- Custodire le chiavi di Villa Rufolo nel rispetto dei regolamenti vigenti e delle disposizioni della Direzione Generale;
- 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, nonché l'impianto di illuminazione, in base alle specifiche esigenze della Villa e alle disposizioni della Direzione Generale;
- 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, garantendo, in caso di aggiudica, che il personale in servizio comprenda almeno 1 unità in possesso delle abilitazioni e 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 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, anche degli imprevisti;
- 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.);
- 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 (da intendersi come piccola manutenzione ordinaria) e dei suoi arredi, previa autorizzazione da parte della Fondazione Ravello e nel rispetto del decoro e dei vincoli gravanti sul monumento;
- Garantire la pulizia giornaliera dei locali adibiti a biglietteria con proprio personale, attrezzature e materiali;
- Garantire il servizio di gestione e controllo della corrispondenza e-mail, utilizzando gli indirizzi forniti dalla Fondazione Ravello e avvalendosi di proprio computer e/o strumentazione alternativa adeguata, nonché, durante l'orario di apertura al pubblico, delle chiamate telefoniche da parte dei potenziali avventori al fine di fornire le seguenti informazioni:
 - orari di apertura;
 - costo dei biglietti di ingresso;
 - eventuali modalità di prenotazione e pagamento delle visite;
 - eventuali mostre o eventi in corso;
 - prenotazione dei servizi accessori di visita guidata
 - 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 mensile, da redigere, almeno, mediante prospetti excel e rappresentazioni grafiche e da trasmettere al RUP o al DEC.

Il personale impiegato nei servizi principali dovrà conoscere la lingua italiana, la lingua inglese almeno a livello intermedio superiore - B2 della classificazione europea, nonché una ulteriore lingua straniera almeno a livello base - A1 secondo la classificazione europea.

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.

La stima presunta su base annua dei servizi di assistenza culturale, stabilita in ragione delle prestazioni effettivamente richieste ed eseguite nell'annualità 2022-2023, è pari a: 10 servizi della durata di 60 minuti ca.

Il personale impiegato per i servizi di assistenza culturale e visita guidata di cui sopra dovrà essere qualificato ed in numero di almeno 1 (uno).

Per personale qualificato si intende: guide turistiche in possesso di regolare abilitazione.

Si precisa che, alla luce dell'eventualità del servizio accessorio in parola ed in forza della necessità di preventiva prenotazione dello stesso da parte dell'utenza, il personale da impegnare potrà anche non essere alle dipendenze dell'affidatario, ma in regime di para subordinazione e/o di convenzione e/o con fornitura in somministrazione.

L'attività di visita guidata prevede l'accompagnamento di gruppi o di visitatori "individuali" (coppie, famiglie, comitive inferiori a 15 persone) nella visita al monumento ed alla torre museo, della durata di 60 min. circa., nonché la ricezione e la gestione delle prenotazioni per tale servizio. I tempi per la ricezione delle prenotazioni sono stabiliti in almeno 48 ore della data prevista per il servizio.

Il personale dell'impresa aggiudicataria dovrà trovarsi all'ingresso della Villa per accogliere i visitatori/gruppo 15 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 e quelli vigenti a livello regionale e nazionale (anche in tema 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 visita guidata corrisponderanno il regolare biglietto di ingresso alla Villa, in base alle tariffe vigenti e alle eventuali scontistiche previste per gruppi e/o per età.

L'importo massimo che sarà riconosciuto all'Affidatario per servizi accessori ed eventuali di assistenza culturale e ospitalità tramite visita guidata, della durata di 60 min. ca., per gruppi costituiti da un minimo di 2 ad un massimo di 25 persone, è pari ad € 65,00 oltre IVA. 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 oltre IVA a persona.

I ricavi delle 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 stabilite dalla Fondazione Ravello tenuto conto dell'importo da riconoscere all'Affidatario - come innanzi stabilito - e del numero effettivo delle visite guidate effettuate.

L'Affidatario ha l'obbligo di presentare al RUP e al DEC, entro il 10 del mese successivo al periodo di riferimento, un rendiconto trimestrale delle visite guidate effettuate, accompagnato da reportistica dettagliata e rappresentazioni grafiche da cui si evinca: il numero dei richiedenti totali di tour guidati, il numero effettivo di visite effettuate con indicazione dei partecipanti suddivisi per gruppo, 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 visita guidata base e per fascia oraria.

I servizi accessori ed eventuali di assistenza culturale e ospitalità mediante visita guidata saranno liquidati, in uno al canone per i servizi principali, previa autorizzazione del DEC e regolare fattura.

ART. 2 STIMA DEL PREZZO POSTO A BASE DI GARA - IMPORTO RIBASSABILE - 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, e dell'opzione di rinnovo per mesi 5 (cinque), viene stimato in euro **210.569,00 oltre IVA**.

La somma che precede è così ripartita

- € **145.800,00** oltre oneri per la sicurezza e Iva quale importo **stimato per i servizi principali** di cui:
€ 133.000,00 quale costo stimato del personale, non ribassabile (cfr. art. 41 comma 14 del D.lgs. 36/2023)
€ 12.800,00 quale prezzo stimato soggetto a ribasso;
- € **650,00** oltre oneri per la sicurezza e Iva **per i servizi accessori ed eventuali di visita guidata**, corrispondenti a stimati 10 servizi per gruppi da 2 a 25 persone, per i 12 mesi (alla tariffa predefinita di 65,00 euro oltre IVA cada gruppo);
- € **60.750,00** oltre IVA di legge per la prevista opzione di rinnovo per mesi 5 (cinque);
- **euro 256,00** oltre IVA di legge per il servizio accessorio ed eventuale di visita guidata in ragione della proroga di 5 mesi;
- € **3.113,00** oltre IVA quali oneri per la sicurezza da interferenza non sottoposti a ribasso, di cui: euro € 2.187,00 oltre IVA su importo a base di gara, € 10,00 su servizi accessori ed eventuali di visita guidata; € 911,00 oltre IVA relativi all'importo della proroga tecnica di 5 (cinque) mesi; € 5,00 oltre Iva di legge relativi all'importo dei servizi accessori ed eventuali di visita guidata in ragione della proroga di cinque mesi.

Si precisa che, trattandosi di servizi ad alta intensità di manodopera, il criterio di aggiudicazione è quello dell'**offerta economicamente più vantaggiosa**, basata sul miglior rapporto qualità prezzo delle offerte ricevute, si precisa pertanto che il riparto del punteggio sarà il seguente:

- 70% del punteggio massimo all'offerta tecnica, in ragione della **Tabella dei criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell'Offerta Tecnica** contenuta nella Lettera di Invito-Disciplinare;
- 30% del punteggio massimo all'offerta economica.

Il prezzo contrattuale sarà formato dall'offerta economica formulata dall'affidatario, maggiorata del costo del personale e degli oneri per la sicurezza.

Il contratto d'appalto avrà durata di 12 (dodici) mesi, con opzione di rinnovo e/o di proroga tecnica per un massimo di ulteriori 5 (cinque) 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 e 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 31 marzo 2023 n. 36;
- Decreto legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e ss.mm.ii.;
- 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), e conformemente all'offerta tecnica prodotta in sede di gara, copia della seguente documentazione:

- Unilav di tutti i lavoratori che verranno coinvolti nell'appalto;
- Estratto denunce infortuni come da sezione sistema INAIL;
- Scheda consegna DPI di ciascun lavoratore coinvolto nell'appalto;

- Scheda informativa sui rischi e sull'uso dei DPI per ogni lavoratore coinvolto nell'appalto;
- Nomina del medico competente, del RSPP e del RLS;
- Giudizio di idoneità alla mansione per ogni lavoratore coinvolto nell'appalto;
- Attestati di formazione ex art 36 e 37 D.lgs. 81/08 di ogni lavoratore;
- Attestati di formazione antincendio e primo soccorso sanitario per i lavoratori incaricati (**almeno 2 unità**);
- Piano operativo di sicurezza, (art. 101, Dlgs 81/08);
- Elenco dei lavoratori che potrebbero essere impiegati anche in turnazione;
- Fotocopia dei badges in dotazione ai lavoratori.

Per il personale impiegato nel servizio accessorio di visita guidata, sarà sufficiente l'esibizione del contratto di para subordinazione, ovvero la convenzione d'incarico, ovvero il contratto di fornitura in somministrazione da parte di agenzie interinali abilitate.

Sarà inoltre cura dell'Appaltatore installare presso il box di biglietteria una cassetta di primo soccorso, secondo le previsioni di legge, che dovrà essere rifornita all'occorrenza.

Il servizio principale dovrà essere espletato in modo continuativo **da minimo 5 (cinque) unità lavorative base**, per assicurare i turni ordinari e le necessarie compresenze nei periodi e nelle fasce orarie di maggiore afflusso 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 anche su base giornaliera, e/o settimanale e/o mensile.

La stima del monte ore annuo complessivo per i servizi principali è da considerarsi non inferiore a **7.500 ore per i 365 giorni di affidamento** (da intendersi continuativi festivi inclusi); per il servizio accessorio ed eventuale (visita guidata), da offrire tutti i giorni dell'anno dal lunedì alla domenica inclusi i festivi, in funzione delle prenotazioni ricevute, almeno pari a 10 servizi annui da circa 60 min.

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

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

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

Il personale impiegato dall'Appaltatore dovrà avere buona conoscenza della storia del monumento e dei luoghi d'arte e di cultura di Ravello, e sufficiente conoscenza del territorio costiero.

L'Appaltatore dovrà dichiarare, in sede di partecipazione alla procedura, 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 Stazione Appaltante copia del contratto di assunzione, nonché copia del C.V. dal quale si evinca il possesso dei titoli e dei requisiti richiesti dal presente capitolato e riportati nell'offerta tecnica per l'espletamento del servizio, oltre alla documentazione di cui sopra ai sensi del Dlgs. 81/2008.

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,

anch'essi personalizzati con logo aziendale e logo della Fondazione Ravello, distinto per uomo e donna, in base alla stagione: a) invernale, b) estiva, c) primavera-autunno.

Almeno due degli addetti dell'impresa affidataria del servizio dovranno essere formati nel settore della sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.lgs. 81/08 e abilitati all'utilizzo del defibrillatore semi-automatico in dotazione presso il box di biglietteria e presso le sale superiori di Villa Rufolo.

L'Appaltatore garantirà turni di lavoro del personale che assicurino una tale esigenza.

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 da parte di Fondazione Ravello per il maggior danno.

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 Direttore Esecutivo del Contratto (DEC) Dr.ssa Monia Belloro e con il RUP, anche nella sua qualità di Direttore Generale, tenendo conto del presente capitolato prestazionale e delle ulteriori indicazioni integrativo/operative impartite dagli stessi. Dovrà, su richiesta del DEC e/o del Direttore Generale e 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 o 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, ogni 120 giorni, copia del documento unico di regolarità contributiva.

L'Appaltatore manterrà tutti gli spazi occupati dal proprio personale in condizione di perfetta pulizia ed igiene, utilizzando macchinari e prodotti 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 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.

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 sanzionati 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 formulate dal RUP o dal DEC.

Alla stregua della natura del servizio, e della rilevanza esterna dello stesso, in caso di reiterazioni delle medesime inadempienze (recidiva specifica) 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 massimo 7 (sette) 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, maggiorato dell'IVA e degli oneri per la sicurezza.

Resta inteso che i crediti dell'Appaltatore diverranno esigibili con la comprova della regolarità della 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.

ART. 7 CONTRATTO/REGISTRAZIONE

Il contratto sarà sottoscritto all'esito dei controlli FVOE in capo all'aggiudicatario, nonché successivamente all'acquisizione della documentazione comprovante i requisiti speciali auto dichiarati dall'aggiudicatario medesimo con il DGUE, previa adozione di determina di aggiudica dotata di piena efficacia ex art. 17 commi 5 e 6 del D.lgs. 36/2023 e previa successiva acquisizione della garanzia definitiva ex art. 117 del D.lgs. 36/2023, nonché delle ulteriori polizze di cui all'art. 9 che segue.

Il contratto sarà registrato a cura dell'Appaltatore ai sensi dell'art. 18, comma 10 del D.lgs. 36/2023, ed in conformità alle modalità previste dall'allegato 1.4 al ridetto D.lgs. 36/2023.

ART. 8 INADEMPIENZE E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La risoluzione del contratto da parte della Stazione Appaltante è regolamentata dall'art. 122 del D.lgs.36/2023 e dalle norme sostanziali e procedurali ivi articolate.

In particolare, quanto alle ipotesi di grave inadempimento e di ritardo nelle prestazioni, si applicano i commi 3 e 4 del predetto articolo 122 D.lgs. 36/2023.

In considerazione della natura del contratto, l'Appaltatore dovrà riscontrare le contestazioni ed 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 che precedono, 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 agli artt. 94,95 e 98 del D.lgs. 36/2023;
- 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 degli obblighi di riservatezza;
- mancata presentazione della polizza fidejussoria definitiva, nel caso fosse consentita la consegna differita della stessa;
- 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. 122 D.lgs.36/2023, in caso di risoluzione del contratto, l'Appaltatore 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.

ART. 9 POLIZZE ASSICURATIVE

L'Appaltatore, all'atto della sottoscrizione del contratto, deve presentare le seguenti polizze:

- a) Cauzione definitiva a garanzia dell'esecuzione dei servizi in conformità all'art. 117 del D.lgs. 36/2023;
- b) Polizza assicurativa per responsabilità civile in caso di danni causati a terzi, di importo pari a € 500.000,00;
- c) Polizza fideiussoria per un valore di € 50.000,00 a garanzia delle operazioni di incasso e di contabilità.

Le spese relative alle predette 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 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dalla presente procedura di gara è competente il Tribunale Amministrativo della Campania – Sez. di Salerno.

ART. 12 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali forniti è disciplinato dal D.lgs. n. 196/2003 (Codice Privacy) e ss.mm.ii. e dal Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (di seguito GDPR).

Ai sensi dell'art. 13 del GDPR, la Fondazione Ravello, quale Titolare di tale trattamento informa, pertanto, di quanto segue:

- il trattamento dei dati personali ha l'esclusiva finalità di dare puntuale esecuzione a tutti gli obblighi contrattuali e in particolare di adempiere a quelli legali, amministrativi, fiscali, contabili derivanti dal rapporto contrattuale. Tali obblighi costituiscono la base giuridica del trattamento;
- i dati personali sono e saranno trattati, nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e tutela della riservatezza, sia con sistemi automatizzati sia manualmente e, in ogni caso, da soggetti autorizzati ed istruiti in tal senso e sono conservati per il periodo necessario ad adempiere alle finalità sopraindicate, in conformità alla normativa vigente. Oltre tale periodo saranno conservati per esclusivi scopi di archivio storico aziendale, per un periodo di tempo illimitato. I dati trattati in forma elettronica sono gestiti su server ubicati nella sede, la quale adotta tutte quelle misure tecniche ed organizzative adeguate a tutelare i diritti, le libertà e i legittimi interessi che sono riconosciuti per legge all'interessato;
- il conferimento dei dati è obbligatorio in relazione alle finalità sopraindicate; ne consegue che l'eventuale rifiuto a fornire i dati per tali finalità potrà determinare l'impossibilità del Titolare del trattamento a stipulare il contratto;
- i dati personali non saranno in alcun modo oggetto di trasferimento in un Paese terzo extra europeo né di comunicazione e diffusione fuori dai casi sopraindicati, né di processi decisionali automatizzati compresa la profilazione;
- il Titolare del trattamento è la stessa Fondazione Ravello;
- il Responsabile della Protezione dei Dati è il Presidente pro tempore della Fondazione Ravello, i suoi dati di contatto sono: villarufolo@pec.villarufolo.net;
- l'interessato per tale trattamento potrà esercitare i diritti previsti dagli artt. da 15 a 22 del GDPR (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, ecc.) rivolgendosi al Responsabile della Protezione dei Dati. Potrà inoltre proporre reclamo all'Autorità di Controllo italiana nelle modalità indicate sul sito internet del Garante.

ART. 13 RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO /RESPONSABILE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Il Responsabile Unico del Progetto ex art. 15 del D.lgs. 36/2023 è il Direttore Generale della Fondazione Ravello, dott. Maurizio Pietrantonio.

Il Responsabile dell'esecuzione del contratto è la dott.ssa Monia Belloro, funzionario dipendente della Fondazione Ravello.

Ravello, 5 marzo 2024

Il Responsabile Unico di Progetto
(Dott. Maurizio Pietrantonio)