



Città di Ivrea

Città metropolitana di Torino

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA CULTURALE E DI OSPITALITÀ
PER IL PUBBLICO DEL VISITOR CENTRE DEL SITO
“IVREA, CITTÀ INDUSTRIALE DEL XX SECOLO”
ISCRITTO NELLA LISTA DEL PATRIMONIO MONDIALE UNESCO**

CAPITOLATO PRESTAZIONALE

Ivrea Città Industriale del XX Secolo



Piazza Vittorio Emanuele, 1 - 10015 IVREA
Tel. 0125 4101 - Fax. 0125 48883



ART. 1 - OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

Il presente Capitolato ha come oggetto l’affidamento del servizio di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico del Visitor Centre del Sito “Ivrea, Città Industriale del XX secolo”.

Tale attività si pone nel quadro delle azioni volte a consentire la fruizione del Sito Patrimonio Mondiale e, in specifico, dei valori e dei temi stabiliti nella Dichiarazione di Eccezionale Valore Universale del Sito emessa dal Comitato per il Patrimonio Mondiale, in occasione dell’iscrizione nella Lista del Patrimonio Mondiale.

Il Comune di Ivrea, quale Soggetto Referente del Ministero della Cultura del Sito Patrimonio Mondiale di “Ivrea, Città Industriale del XX secolo”, intende perseguire i seguenti obiettivi:

- la gestione e la presentazione dei valori e dei temi stabiliti nella Dichiarazione di Eccezionale Valore Universale del Sito emessa dal Comitato per il Patrimonio Mondiale;
- l’incentivo alla fruizione del Sito e del Visitor Centre da parte di pubblici diversi, comunità eporediese, studenti di ogni ordine e grado, studiosi, specialisti;
- la gestione delle attività di “Presentazione” (come previsto dal Piano d’Azione e del Piano di Gestione) che si svolgeranno nel Visitor Centre così come di quelle che saranno realizzate in modalità digitale;
- la promozione turistica del sito “Ivrea, Città Industriale del XX secolo”, in collaborazione con gli enti operanti sul territorio;
- l’incoraggiamento di attività di ricerca e di studio sui temi e valori fondanti l’Eccezionale Valore Universale del Sito Patrimonio Mondiale.

Il Visitor Centre con il relativo allestimento, i mobili e le attrezzature tecnologiche, è sito nei locali dell’edificio del II Ampliamento delle Officine ICO di Corso Guglielmo Jervis, n. 11, in Ivrea, concessi in comodato d’uso al Comune di Ivrea, come individuati nell’allegata planimetria, e rappresenta, dunque, contemporaneamente lo strumento di accoglienza del pubblico e di presentazione dei valori del Sito Patrimonio Mondiale.

Al momento della consegna dei locali sarà verificata, in contraddittorio tra le parti, la consistenza di tale patrimonio.

ART. 2 – DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DI GESTIONE

L’attività di gestione del Visitor Centre oggetto del presente capitolato dovrà garantire i seguenti servizi minimi:

A) ORARI E PERIODI DI APERTURA

- tutti i sabati e le domeniche dell'anno, dal 1° gennaio al 31 dicembre dalle ore 10,00 alle ore 18,00;
- i festivi dalle ore 10,00 alle ore 18,00;
- garantire almeno un giorno di apertura infrasettimanale per eventuali visite organizzate in autonomia o richieste dal Comune di Ivrea (almeno 50 giornate);
- l'Amministrazione comunale potrà richiedere aperture anche al di fuori dei periodi e degli orari indicati e previa prenotazione, nel limite delle giornate a suo favore riservate;
- la chiusura del Visitor Centre nei periodi sopra indicati potrà essere effettuata esclusivamente per cause di forza maggiore previa tempestiva segnalazione al Comune;
- deve essere data garanzia della presenza del personale un quarto d'ora prima l'orario di apertura e dopo l'orario di chiusura per espletare le attività necessarie alla miglior fruizione del servizio.

B) SORVEGLIANZA E ASSISTENZA

- controllo degli accessi, vigilanza e custodia dei beni esposti nelle sale;
- supervisione sul comportamento dei visitatori;
- supporto e assistenza ai visitatori diversamente abili ed ai loro accompagnatori per l'accesso ai locali;
- igienizzazione degli ambienti a seguito di visita.

C) ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE

- accoglienza dei visitatori;
- esposizione qualificata di quanto esposto nel Visitor Centre in lingua italiana e, almeno, in lingua inglese;
- descrizione qualificata del sito "Ivrea, Città Industriale del XX secolo" e dei valori e temi stabiliti nella Dichiarazione di Eccezionale Valore Universale, almeno in lingua inglese;
- servizio di informazione telefonica;
- distribuzione di materiali informativi e didattici del sito "Ivrea, Città Industriale del XX secolo" e del territorio forniti dall'Ente;
- raccolta, per fini statistici, dei dati dei visitatori nel rispetto del GDPR – Regolamento 2016/679.

D) ATTIVITÀ DI BACK OFFICE

- coordinamento continuo con il Comune di Ivrea, Soggetto Referente, in occasione di iniziative finalizzate a presentare i temi e i valori del Sito UNESCO;
- collaborazione con la proprietà dello stabile nel quale è ospitato il Visitor Centre, finalizzata alla risoluzione di eventuali problematiche logistiche e/o gestionali che dovessero presentarsi;

- collaborazione con il Gruppo di Lavoro comunale e con gli Enti incaricati di realizzare attività culturali dedicate alla presentazione dei valori del Sito per favorire l'allestimento e la realizzazione di iniziative ed eventi culturali nell'area del Visitor Centre;
- prenotazione e tenuta del calendario delle attività didattiche, delle visite e delle iniziative organizzate anche dall'Amministrazione Comunale e collaborazione operativa per il loro svolgimento;
- elaborazione dei dati relativi alle affluenze e invio di un report mensile e semestrale al Comune di Ivrea relativo ad affluenze e attività svolte;
- collaborazione con il Comune per l'implementazione e l'aggiornamento del sito web del Sito Patrimonio Mondiale in accordo e secondo le indicazioni del Soggetto Referente.

E) ATTIVITÀ AGGIUNTIVE

Come determinato in sede di Avviso Indagine Informale ed Esplorativa.

ART. 3 – MODALITÀ DI ESECUZIONE

I servizi di cui in oggetto dovranno essere svolti in linea con le esigenze dell'Amministrazione ed in conformità a quanto previsto nel presente Capitolato.

L'Amministrazione Comunale, Soggetto Referente del Sito "Ivrea, Città Industriale del XX secolo" mantiene, attraverso il Coordinatore, il Gruppo di lavoro e il Gruppo di Coordinamento del Sito come da Protocollo d'intesa del 26 aprile 2016, la direzione scientifica e culturale e assicura il controllo su tutte le attività di valorizzazione e di promozione intraprese.

Il servizio di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico dovrà essere prestato costantemente, con precisione, impegno e professionalità tali da garantire l'ottemperanza delle procedure di sicurezza, la valorizzazione e la massima fruibilità del Visitor Centre nei confronti di terzi.

Ogni azione dell'Affidatario sarà volta a proteggere, valorizzare e garantire l'immagine del Visitor Centre, del Sito riconosciuto Patrimonio Mondiale dall'UNESCO e del Comune di Ivrea in quanto Soggetto Referente.

I servizi resi dovranno mantenere uno standard qualitativo in linea con il valore che il Sito Patrimonio Mondiale e il suo strumento principale di presentazione, il Visitor Centre, riveste per la Città e il territorio.

ART. 4 – DURATA E VALORE DELL'AFFIDAMENTO

Il servizio in oggetto avrà decorrenza dal **01.01.2023** al **31.12.2024**.

È esclusa ogni possibilità di rinnovo tacito e decadrà di diritto alla sua scadenza naturale senza necessità di alcuna comunicazione o preavviso.

In caso di necessità il servizio potrà essere prorogato nelle more dell'indizione di un nuovo affidamento. Per l'affidamento del servizio si prevede un importo stimato nel limite massimo di **€ 19.500,00/anno**, oltre IVA se dovuta, ed eventuali altri oneri fiscali ai sensi di legge, comprensivi di eventuali oneri per la sicurezza.

Il corrispettivo del servizio è determinato dall'offerta presentata dalla ditta affidataria.

Non è prevista la revisione del prezzo che si intende fisso e invariabile per tutta la durata del contratto anche se dovessero verificarsi variazioni nel costo della manodopera, della misura degli oneri previdenziali, assistenziali, assicurativi e fiscali.

Il pagamento di tale corrispettivo verrà erogato dal Comune previa emissione, da parte dell'affidatario, di regolare fattura elettronica corredata dal rendiconto dettagliato degli ingressi mensili, al termine di ogni bimestre in rate posticipate di pari importo, previa verifica del corretto adempimento di quanto previsto nell'apposito contratto sottoscritto dalle parti e della regolarità fiscale e contributiva prevista dalle vigenti disposizioni di legge.

La liquidazione sarà effettuata entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura.

L'Affidatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i.

ART. 5 - OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIO

L'Affidatario si obbliga a garantire all'Amministrazione Comunale lo svolgimento di tutti i servizi indicati nel presente Capitolato ed in sede di offerta, e nello specifico:

- a nominare un responsabile del servizio che si rappresenterà con il Comune per tutti gli aspetti gestionali;
- a comunicare al Comune, prima dell'attivazione del servizio, l'elenco nominativo degli addetti impiegati, tra cui il nominativo del Responsabile di cui al D.Lgs. 81/08 sulla sicurezza sui luoghi di lavoro, specificando i relativi titoli e qualifiche professionali; tale elenco dovrà essere aggiornato in caso di avvicendamenti del personale, anche per sostituzioni temporanee;
- a fornire al personale addetto ai rapporti col pubblico di cartellino nominativo di riconoscimento;
- a garantire che il personale indossi un abbigliamento adeguato;
- a garantire il rispetto della puntualità degli orari dei servizi;
- a garantire che, durante il periodo di apertura al pubblico ed in presenza di visitatori, il Visitor Centre sia presidiato dagli addetti per evitare che vi siano aree prive di assistenza al pubblico, nello

specifico in occasione dello svolgimento di eventuali laboratori/visite didattiche o di altre e varie attività ivi organizzate;

- a garantire che il personale, nell'erogazione del duplice servizio di sorveglianza e assistenza al pubblico, svolga un attivo controllo sui visitatori per prevenire e scoraggiare eventuali atti vandalici e/o fraudolenti;
- a garantire un servizio di sorveglianza e assistenza al pubblico in occasione di iniziative organizzate dall'Amministrazione Comunale o da altri soggetti autorizzati dall'Amministrazione;
- a garantire il servizio di accoglienza e raccolta dati negli orari di apertura con la presenza costante di un operatore;
- a raccogliere richieste e osservazioni dei visitatori e segnalarle al Coordinatore del Sito;
- ad individuare, per lo svolgimento dei servizi in oggetto, personale adeguatamente qualificato, con una buona conoscenza del territorio, di almeno una lingua straniera (prioritariamente inglese, francese e spagnolo) ed una buona capacità di operare con il Personal Computer. La sostituzione eventuale del personale dovrà essere comunicata tempestivamente all'Ente;
- a provvedere al riordino dei locali e degli arredi;
- a garantire il corretto e regolare uso delle attrezzature elettroniche e informatiche e a segnalare tempestivamente all'ufficio comunale competente eventuali malfunzionamenti o guasti presso la struttura, ovvero degli impianti e/o apparecchiature messe a disposizione dall'Amministrazione per lo svolgimento dei presenti servizi;
- ad osservare gli accorgimenti atti a garantire l'economicità e l'uso corretto delle strutture, delle attrezzature e degli impianti;
- per quanto attiene all'uso delle risorse e alla gestione dei rifiuti solidi urbani inerenti alla conduzione dei locali nell'esercizio dell'attività gestionale, la ditta affidataria dovrà adottare criteri ispirati al rigore e al risparmio energetico nell'uso delle utenze, nonché attivare la raccolta differenziata dei rifiuti.

ART. 6 – OSSERVANZA DELLE NORME IN MATERIA DI LAVORO

L'Affidatario è tenuto, e ne è il solo responsabile, con l'esclusione di ogni diritto di rivalsa nei confronti dell'Amministrazione comunale e di indennizzo, all'esatta osservanza di tutte le norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione, assistenza, contribuzione e retribuzione dei lavoratori, vigenti al momento della stipulazione del contratto, nonché eventualmente entrate in vigore nel corso del rapporto contrattuale.

L'Affidatario deve certificare, prima dell'inizio del rapporto e, periodicamente, a richiesta del Comune, l'organico addetto al servizio, distinto per qualifica, corredando la comunicazione degli estremi delle

denunce dei lavoratori effettuate agli enti previdenziali ed assicurativi, deve produrre una dichiarazione relativa al contratto collettivo stipulato dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative, applicato ai lavoratori dipendenti, e trasmettere copia dei versamenti contributivi, previdenziali e assicurativi.

L’Affidatario s’impegna ad osservare tutta la normativa vigente in materia di sicurezza con particolare riferimento al D.Lgs 81/2008 e ss.mm.ii.

ART. 7 – OBBLIGHI A CARICO DEL COMUNE DI IVREA

L’Amministrazione Comunale si impegna a:

- comunicare il nominativo del referente del Comune di Ivrea;
- predisporre la manutenzione ordinaria del Visitor Centre;
- sostenere le spese di manutenzione delle attrezzature elettroniche;
- liquidare gli oneri e le spese per la fornitura di energia elettrica, dell'acqua, del riscaldamento e le spese telefoniche;
- Sostenere le spese di pulizia ordinaria dei locali

ART. 8 – SICUREZZA

L’Affidatario è tenuto all’aggiornamento del documento di valutazione del rischio (DVR) ai sensi degli artt. 28 e 29 del D.Lgs 81/2008 con la specifica redazione della valutazione del rischio per mansione, in riferimento ai servizi descritti all’art. 1.

L’Affidatario si impegna a garantire che il personale chiamato all’erogazione del servizio sia:

- formato, informato ed addestrato sulle modalità di esecuzione dell’attività ai sensi degli artt. 36 e 37 del D.Lgs. 81/2008;
- formato all’uso dei mezzi di spegnimento, mediante partecipazione a corso di formazione condotto ai sensi del DM 10/03/1998, allegato IX, della durata di 8 (otto) ore.

L’Affidatario è tenuto a partecipare all’aggiornamento e/o integrazione del documento di valutazione rischio interferenze (DUVRI) ai sensi dell’art. 26 D.Lgs. 81/2008 in collaborazione con tutte le altre aziende, cooperative o enti operanti nella gestione delle attività presenti all’interno del sito di cui all’art. 1 e oggetto del presente appalto.

ART. 9 – LOCALI E STRUTTURE

L'Amministrazione Comunale consegna all'affidatario i locali adibiti a Visitor Centre. Successivamente all'affidamento e prima dell'inizio del servizio, sarà redatto apposito verbale di consegna da sottoscrivere in contraddittorio fra le parti.

Il Comune si riserva in ogni momento, dietro preventiva comunicazione, la facoltà di utilizzare i locali del Visitor Centre per proprie finalità.

ART. 10 – RESPONSABILITÀ

L'Affidatario è responsabile:

- della corretta esecuzione delle disposizioni e prescrizioni contenute nel presente capitolato;
- di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi modo arrecati che a giudizio dell'Amministrazione risultassero dal medesimo causati, anche nel caso di danni prodotti per negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi oggetto del presente affidamento.

L'Affidatario provvede ad accendere una polizza di responsabilità civile (massimale di almeno 1.500.000,00 euro) per danni a terzi e a cose che tenga indenne l'Amministrazione Comunale da tutti i rischi e danni materiali che possano verificarsi nell'espletamento dei servizi oggetto dell'affidamento. Copia della polizza sottoscritta dovrà essere consegnata al Comune al momento della sottoscrizione del contratto.

ART. 11 – ATTIVITÀ DI CONTROLLO

Il Comune allo scopo di accertarsi del diligente e puntuale svolgimento della gestione del servizio in oggetto, si riserva il diritto di compiere attraverso propri incaricati, ogni controllo che ritenga, a suo insindacabile giudizio, opportuno.

L'Affidatario è vincolato a:

- consentire il regolare svolgimento delle attività di controllo, poste in essere attraverso proprio personale e/o avvalendosi della collaborazione di soggetti accreditati, pubblici o privati, secondo propria insindacabile scelta;
- attuare tutte le prescrizioni correttive conseguenti a detto controllo;
- porre in essere le indicazioni dell'Amministrazione Comunale, formulate per far fronte a situazioni di emergenza o a segnalazioni d'allarme.

ART. 12 – INADEMPIMENTO - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA - RECESSO

Nel caso di inosservanza da parte dell’Affidatario di obblighi o condizioni contrattuali, il Comune inoltrerà allo stesso, mediante posta elettronica certificata o raccomandata a. r., apposita diffida ad adempiere, in forma scritta, assegnando un termine non inferiore a 10 giorni, a decorrere dal ricevimento della diffida.

Fatta salva la risoluzione per inadempimento ai sensi dell’art. art. 1453 del c.c., il Comune di Ivrea si riserva, in ogni caso la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi e per gli effetti dell’art. 1456 del c.c., a tutto danno e rischio dell'affidatario, nei seguenti casi:

- sospensione o interruzione del servizio da parte dell’affidatario per motivi non dipendenti da cause di forza maggiore per oltre 2 giorni consecutivi;
- gravi violazioni degli obblighi contrattuali, non eliminate a seguito di ripetuta diffida formale inviata dal Comune di Ivrea a mezzo posta elettronica certificata, ovvero a mezzo raccomandata (3 volte).
- mancato inizio del servizio appaltato alla data stabilita, senza giustificato motivo;
- impiego di personale non sufficiente o non idoneo a garantire un adeguato livello di efficacia ed efficienza della gestione.

Resta impregiudicata la facoltà dell’amministrazione di agire in giudizio per il risarcimento dei danni subiti in conseguenza dell’avvenuta risoluzione contrattuale.

Indipendentemente dalla facoltà di risolvere il contratto, l’amministrazione comunale si riserva di **recedere** dal contratto nei seguenti casi:

1. per motivi di pubblico interesse, necessità o in caso di forza maggiore;
2. quando il comportamento dell’Affidatario sia gravemente pregiudizievole per l’immagine ed il decoro dell’amministrazione comunale e dell’interesse del pubblico.

Nel caso di recesso per pubblico interesse e senza colpa dell’imprenditore, è dovuto allo stesso apposito indennizzo, calcolato tenendo conto del periodo residuo del contratto e della percentuale stimata di utile di esercizio.

ART. 13 – DISPOSIZIONI VARIE

L’Affidatario dovrà rispondere dei danni arrecati a beni e/o persone nel corso dello svolgimento del servizio, qualunque ne sia la natura e la causa, precisando che resterà a suo esclusivo carico il risarcimento di tutti i danni arrecati e ciò senza diritto a compensi.

Per quanto non espressamente disciplinato dal presente capitolato, si rinvia, in quanto con esso compatibile, alla legislazione vigente in materia di appalti di servizio e agli artt. 1655 e seguenti del Codice Civile ed alle altre disposizioni in materia di contratti.

ART. 14 – INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Ai sensi del Regolamento Europeo Protezione Dati personali del 27 aprile 2016 n. 679 così come recepito Regolamento comunale per l'attuazione del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, i dati personali raccolti saranno trattati, con e senza l'ausilio di strumenti elettronici, per l'espletamento delle attività istituzionali relative al presente procedimento e agli eventuali procedimenti amministrativi e giurisdizionali conseguenti (compresi quelli previsti dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241 sul diritto di accesso alla documentazione amministrativa) in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e, comunque, nel rispetto della normativa vigente.

Titolare del trattamento dei dati: Comune di Ivrea, P.zza Vittorio Emanuele, 1.