

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Affidamento del servizio di visite guidate all'interno dei locali della Fondazione Teatro San Carlo.

PREMESSA

La Fondazione Teatro di San Carlo, intende affidare il servizio di "visite guidate all'interno del Teatro e del Memus – Museo e Archivio Storico del San Carlo".

La Fondazione nell'ambito della propria attività istituzionale promuove le proprie visite guidate presso tutte le scuole del territorio, anche attraverso attività coordinate con i principali tour operator italiani ed internazionali per l'inserimento della visita guidata al teatro al memus negli itinerari di viaggio che prevedono il passaggio nel territorio campano.

ART. 1 OGGETTO

Il presente capitolato ha come oggetto l'organizzazione e la gestione del servizio di visite guidate presso il Teatro San Carlo e il "Memus" a condizioni predefinite per garantire un elevato livello qualitativo. L'impresa che svolgerà questa attività dovrà impegnarsi ad applicare le tariffe che saranno fissate nell'offerta economica, a rispettare le indicazioni fornite dalla Direzione del Teatro e a ottemperare a tutti gli altri impegni che sono di specificati nel presente capitolato.

L'attività di visita guidata comprende l'accompagnamento di gruppi di visitatori, accompagnatori inclusi e **l'itinerario di visita della durata di circa 60 minuti.**

ART. 2 GIORNI, ORARI E BIGLIETTI D'INGRESSO

L'organizzazione e la gestione del servizio di visite guidate deve essere garantita tutti i giorni, dal lunedì alla domenica (esclusi i giorni coincidenti con festività religiose e nazionali in concomitanza con la chiusura del Teatro).

Le visite devono essere organizzate secondo **sei turni giornalieri** (come da schema riportato) e devono prevedere un percorso guidato all'interno della Sala storica, degli ordini di palco e del MeMUS - Archivio Storico del Teatro San Carlo. L'organizzazione del numero dei turni può subire variazioni in aumento o in diminuzione a seconda delle esigenze della programmazione artistica e del flusso di visitatori. **Le visite devono essere garantite per circa 300 giorni all'anno.**

Turni dal lunedì al sabato	Mattina: 10:30; 11:30; 12:30	Pomeriggio: 14,30; 15:30; 16:30
Turni Domenica	Mattina: 10:30, 11:30, 12:30	-

Il Servizio deve essere garantito anche durante le festività di Capodanno, Pasqua, 1 maggio, Ferragosto e Natale nel caso in cui il Teatro fosse aperto al pubblico.

Prezzo dei biglietti:

INTERO	EURO 6,00 a persona	-
--------	---------------------	---

RIDOTTO	EURO 5,00 a persona	gruppi oltre 25 persone, under 30 e over 60
RIDOTTO	EURO 3,00 a persona	studenti
GRATUITO	-	diversamente abili ed un accompagnatore, docenti accompagnatori (max 2 per classe) e tour leader (uno per ogni gruppo di 15 persone)

I proventi dei biglietti saranno incassati direttamente dalla Fondazione attraverso il proprio sistema di biglietteria front line ed on line.

Le tariffe possono subire variazioni deliberate dall'organo competente.

Per i Gruppi Turistici la visita prevede il "percorso storico" standard della durata di 30 minuti.

Ogni altro itinerario potrà essere ideato ad hoc previo accordo con la Direzione Marketing del Teatro.

ART. 3 MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE VISITE E SERVIZI COLLATERALI

Il servizio comprende l'organizzazione e la gestione del servizio di visite guidate le cui modalità e prestazioni sono qui di seguito elencate a titolo indicativo e non esaustivo.

A) SERVIZIO VISITE GUIDATE

- Il personale dell'impresa dovrà trovarsi all'ingresso del Teatro almeno 15 minuti prima dell'orario di visita prenotato per accogliere il gruppo. In particolare, il personale dovrà verificare che sia attivato l'impianto di illuminazione e di funzionamento delle macchine per quanto riguarda il "Memus".
Alla Fondazione spetterà il controllo del pubblico in merito alle regole da rispettare all'intero degli spazi
- Potranno essere utilizzate soltanto guide in possesso della prescritta abilitazione.
- Il personale impiegato dovrà avere conoscenza approfondita della storia del Teatro San Carlo e di almeno due lingue straniere.
- Il personale dovrà essere dotato, da parte dell'impresa, di cartellino di riconoscimento, reso ben visibile agli utenti e al personale di controllo della Fondazione, e dovrà indossare divise concordate con la Direzione del Teatro.
- Il personale addetto al servizio dovrà essere a conoscenza delle modalità di espletamento dello stesso e dovrà essere consapevole dell'ambiente in cui è tenuto ad operare.
- Il personale dovrà controllare che tutti i visitatori siano in possesso del biglietto di ingresso per la visita e vigilare affinché sia rispettato il divieto di fumo nelle zone del teatro, nonché nei corridoi, sale e servizi igienici nonché affinché i visitatori non arrechino danni alle strutture ed agli arredi del Teatro.
- L'impresa deve avvalersi di personale in grado di mantenere un contegno decoroso ed irreprensibile, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione. L'impresa è responsabile verso la Fondazione del comportamento del proprio personale, che deve conformarsi alle prescrizioni che saranno fornite dalla Direzione del Teatro.
- E' facoltà della Fondazione chiedere all'impresa di allontanare dal servizio i dipendenti dell'impresa che durante lo svolgimento dello stesso abbiano tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro.

- Prima dell'inizio del servizio, l'impresa dovrà trasmettere l'elenco nominativo degli operatori impiegati. Tale elenco dovrà essere tenuto costantemente aggiornato.
- L'impresa si avvale del personale necessario per l'erogazione del servizio, garantendo l'esclusione di qualsiasi rapporto diretto di quest'ultimo con la Fondazione, nel rispetto di tutte le prescrizioni della normativa vigente in materia, ivi compreso il C.C.N.L di settore.

B) CUSTODIA

L'impresa deve garantire la presenza, in occasione delle visite guidate, di minimo 1 persona per lo svolgimento di servizi richiesti ed eventuale personale per turni di vendita book-shop qualora non coperti da personale della Fondazione.

C) SERVIZIO DEDICATO DI PRENOTAZIONE

La Fondazione Teatro di San Carlo deve disporre di un adeguato servizio di prenotazione dedicato, con recapito telefono, fax, e-mail al quale i gruppi o i singoli visitatori che intendono effettuare la visita guidata devono poter fare riferimento in orari d'ufficio.

L'impresa deve mettere a disposizione con un impegno di 24 ore settimanali una unità dedicata alle prenotazioni la quale si occuperà del coordinamento e organizzazione delle prenotazioni redigendo settimanalmente un report (nome gruppo e numero partecipanti) da consegnare al responsabile delle visite guidate. Tale unità dovrà necessariamente coordinarsi, oltre che con il referente dell'impresa, anche con il Direttore Affari Istituzionali e Marketing della Fondazione.

Tali indicazioni hanno valore meramente esemplificativo e non tassativo in quanto l'impresa si obbliga ad effettuare tutte le prestazioni necessarie ed accessorie al servizio di visite guidate.

ART. 4 DURATA

1. L'appalto dei servizi in oggetto avrà la durata di **1 anno** incluso il periodo di prova di due mesi durante il quale il Teatro valuterà l'esito dei servizi prestati e comunicherà all'Impresa aggiudicataria la disdetta o la conferma per il restante periodo contrattuale. In caso di disdetta durante il periodo di prova, nulla sarà dovuto all'Impresa per la risoluzione anticipata del contratto la quale dovrà comunque assicurare il servizio fino all'esito della nuova procedura di affidamento del servizio, alle stesse condizioni economiche proposte.

2. E' esclusa la possibilità di rinnovo tacito.

3. L'Impresa è tenuta ad assicurare la continuità del servizio oltre i termini sopra indicati, qualora non sia ancora conclusa la nuova procedura per l'affidamento del servizio, alle stesse condizioni, su espressa richiesta del Teatro.

ART. 5 CORRISPETTIVO

Importo massimo presunto: Euro **60.000,00 oltre IVA** (omnicomprensivo di oneri previdenziali e contributivi, come da CCNL di settore, spese amministrative ed utili di impresa) – art. 3 dell'invito.

Gli oneri per la sicurezza di cui all'art. 26 comma 5 del D. Lgs 81/2008 e s.m.i. sono stati stimati pari a zero.

Totale monte ore annuale presunto (compreso il servizio dedicato di prenotazione): 3.100

Nel caso in cui la Fondazione fosse costretta, per argomentazioni legate alla gestione interna del Teatro, a ridurre il numero di visite guidate nell'anno, l'impresa aggiudicataria non potrà pretendere

alcun compenso a causa del mancato svolgimento del servizio, trattandosi di servizio da effettuarsi a chiamata.

ART. 6 GESTIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere caratterizzato dalla massima serietà e cortesia, svolto da personale di età e presenza adeguate alla mansione e, salvo imprevisti, dovrà essere svolto preferibilmente dalle medesime persone allo scopo di assicurare continuità e professionalità al servizio stesso.

In caso di assenza o di impedimento di una delle guide, l'impresa dovrà prontamente procedere alla sostituzione, dandone la dovuta comunicazione alla Fondazione.

A tal fine l'Impresa, prima di iniziare il servizio, dovrà trasmettere alla Fondazione l'elenco nominativo di tutto il personale che verrà impiegato nello svolgimento del servizio con indicazione di un Responsabile il quale, a sua volta, dovrà fare riferimento al Direttore Affari Istituzionali e Marketing.

L'impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, a munire il personale utilizzato di appositi tesserini di riconoscimento con indicato nome e cognome e di apposite divise le cui caratteristiche inerenti il modello, la qualità e il tessuto formeranno oggetto di preventivo accordo con la Sovrintendenza della Fondazione.

Il personale impiegato dovrà essere formato sui percorsi di sicurezza al fine di assicurare l'esodo del pubblico in caso di emergenza.

ART. 7 VIGILANZA E CONTROLLO

La Fondazione verifica in ogni tempo la regolare esecuzione del servizio mediante controlli che saranno effettuati a mezzo di proprio personale.

Ogni eventuale inadempienza, inerente la qualità del servizio, l'inosservanza delle regole comportamentali prescritte, i comportamenti scorretti da parte del personale impiegato o comunque qualsiasi altra causa verrà comunicata alla società dalla Fondazione.

Nel caso di recidive o di riscontrate deficienze esecutive, configurandosi la specifica inidoneità dell'impresa ad assolvere gli obblighi contrattuali, la Fondazione potrà recedere dal contratto di appalto, anche senza preavviso, con semplice avviso da darsi a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno incamerando la cauzione e mantenendo salvo il diritto a conseguire il risarcimento dell'eventuale maggiore danno.

ART. 8 MODALITA' DI PAGAMENTO

1. Le fatture dovranno essere accompagnate dalla seguente documentazione:

- moduli attestanti la regolarità dell'esecuzione del numero di visite effettuate, controfirmati dal responsabile della Fondazione. Tali moduli dovranno riportare l'indicazione dei nominativi del personale impiegato, la data del servizio e dovranno essere corredate da documentazione attestante l'effettivo versamento della retribuzione e delle ritenute fiscali e previdenziali nei confronti del personale impiegato.

2. La **liquidazione delle fatture**, che sarà subordinata alla regolarità della documentazione suddetta, avverrà **solo e soltanto sulla base delle prestazioni effettivamente rese**, tramite bonifico bancario a 120 giorni fine mese data fattura, previo controllo da parte dei servizi preposti della Fondazione e dietro presentazione del DURC e di dichiarazione di regolarità fiscale.

3. La Fondazione non risponde per eventuali ritardi nei pagamenti imputabili al mancato rispetto da parte dell'Impresa aggiudicataria dei requisiti sopra indicati e si riserva di sospendere il pagamento fino alla presentazione della predetta documentazione da parte dell'impresa.

4. L'impresa aggiudicataria ha l'obbligo di aprire un conto corrente unico sul quale fare confluire tutte le somme relative all'appalto. L'impresa aggiudicataria si avvale di tale conto corrente per tutte le

operazioni relative all'appalto, compresi i pagamenti delle retribuzioni al personale da effettuarsi esclusivamente a mezzo di bonifico bancario. Il mancato rispetto di tale obbligo comporta la risoluzione del contratto per inadempimento contrattuale.

ART. 9 TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

L'impresa aggiudicataria si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n. 136 del 13/08/2010 e s.m.i. restando inteso che il contratto con l'Impresa aggiudicatrice si intenderà risolto di diritto qualora tutte le transizioni inerenti e pertinenti l'attività data in appalto venissero eseguite senza avvalersi di banche o della Società Poste Italiane S.p.A.

ART. 10 INFORTUNI

L'Impresa si impegna ad assicurare presso l'INAIL il personale impiegato contro gli infortuni nonché per la responsabilità civile secondo le modalità di cui al successivo art. 11 lett.B).

Resta ferma la responsabilità dell'impresa per danni non coperti o per gli eventuali maggiori danni eccedenti i massimali previsti.

La Fondazione non assume nessuna responsabilità per danni, infortuni ed altri sinistri che dovessero derivare all'impresa ed ai suoi dipendenti dall'esecuzione del servizio.

ART. 11 RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA

A) Sicurezza e igiene sul lavoro - piani e emergenza

L'impresa si obbliga all'osservanza delle norme in materia di sicurezza e tutela dei lavoratori e, nello specifico, si impegna ad assolvere a tutti gli adempimenti previsti dal D.Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni.

B) Responsabilità civile per danni verso terzi e verso i prestatori di lavoro

L'impresa risponde direttamente verso la Fondazione, i terzi ed i prestatori di lavoro, dei danni alle persone o alle cose comunque provocati nell'ambito dell'esecuzione del servizio, derivanti da cause ad essa imputabili di qualunque natura o che risultino arrecati dal proprio personale, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di compensi da parte della Fondazione.

La Fondazione è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovessero accadere al personale dell'Impresa per qualsiasi causa nell'esecuzione del servizio.

L'Impresa si impegna a stipulare con primaria Compagnia:

- assicurazione per danni;
- polizza di responsabilità civile verso terzi e prestatori di lavoro conseguente all'attività prestata, compresa la responsabilità personale di tutti gli addetti, quali che siano le rispettive mansioni e specializzazioni. Nel novero dei terzi debbono essere compresi i dipendenti della Fondazione e la Fondazione stessa nella sua qualità di committente.

Il massimale per sinistro non dovrà essere inferiore a € 500.000,00= per ogni sinistro.

L'Impresa dovrà presentare alla Fondazione, alla firma del contratto, copia conforme delle polizze assicurative sottoscritte, impegnandosi a mantenere in vigore e non modificare il contenuto di tali polizze per tutta la durata del contratto.

In alternativa alla stipulazione della polizza di cui sopra, il prestatore di servizi potrà produrre una polizza RC, già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate in quella specifica. In tal caso, si dovrà produrre un'appendice della stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio svolto per conto della Fondazione, precisando che non vi sono limiti al numero dei sinistri e che il massimale non è inferiore a € 500.000,00 (cinquecentomila/00).

L'Impresa, in ogni caso, dovrà provvedere senza indugio, a proprie spese, alla riparazione e/o sostituzione delle parti o degli oggetti danneggiati per omissione o negligenza dei propri dipendenti nell'esecuzione del servizio.

In caso di danni a cose della Fondazione, l'accertamento del danno sarà effettuato in contraddittorio tra l'incaricato dell'amministrazione della Fondazione e il responsabile dell'Impresa; in assenza di questi si procederà all'accertamento in presenza di due testimoni individuati discrezionalmente dall'incaricato della Fondazione.

C) Obblighi contributivi ed assicurativi

Tutti gli obblighi e gli oneri contributivi, assicurativi, antinfortunistici, assistenziali e previdenziali relativi al personale dipendente dall'Impresa sono a carico della stessa che ne è la sola responsabile.

D) Manleva

L'impresa si impegna a manlevare e tenere indenne la Fondazione da qualsiasi richiesta risarcitoria intrapresa dal personale dell'impresa stessa.

E) Obblighi di segretezza

E' fatto divieto all'Impresa aggiudicataria e al personale dalla stessa impiegato nel servizio di utilizzare le informazioni assunte nell'espletamento dell'attività per fini diversi da quelli inerenti l'attività stessa.

ART. 12 DIREZIONE DEL SERVIZIO

L'impresa deve nominare, dandone comunicazione alla Fondazione, un proprio responsabile del servizio, nonché un suo sostituto che, durante le assenze del primo, sia autorizzato, a tutti gli effetti, a farne le veci.

ART. 13 INADEMPIMENTI CONTRATTUALI

L'inosservanza da parte dell'Impresa anche di una sola delle condizioni di cui al presente capitolato potrà comportare la risoluzione "*ipso facto et de jure*" del contratto, a norma dell'art. 1456 C.C., mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo raccomandata A.R., con l'incameramento della eventuale cauzione a titolo di penale e di indennizzo, fatto salvo l'accertamento dei maggiori danni. A tale fine tutte le clausole del presente capitolato sono da intendersi come essenziali.

Nel caso in cui la guida si presenti in ritardo o non si presenti affatto all'inizio del turno programmato, tale comportamento sarà considerato inadempimento di particolare gravità della ditta, il cui ripetersi, anche solo in un'altra occasione, potrà essere causa di risoluzione del rapporto.

ART. 14 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA E RISOLUZIONE PER CAUSE DI FORZA MAGGIORE

La Fondazione si riserva la facoltà di poter risolvere unilateralmente il contratto qualora le inadempienze da parte dell'Impresa si ripetessero nel tempo e/o fossero tali da rendere insoddisfacente il servizio, ovvero al verificarsi di una delle seguenti circostanze:

- messa in fallimento, stato di liquidazione o altre procedure concorsuali a carico dell'Impresa aggiudicataria;
- cessione totale o parziale del contratto o subappalto;

- frode a danno della Fondazione;
- danni ai beni di proprietà della Fondazione, derivanti da colpa grave o da incuria e negligenza;
- accertata mancanza anche di un solo requisito tra quelli richiesti tassativamente per il personale impiegato dall'Impresa nel servizio;
- nel caso in cui siano state rilevate inadempienze, compreso il ritardo del personale nell'inizio dei turni di visita;
- sospensione arbitraria del servizio, qualunque ne sia la causa e la durata.

La risoluzione potrà avvenire senza l'obbligo per la Fondazione di una preventiva diffida a ripristinare il servizio.

Qualora, per cause di forza maggiore, per impossibilità sopravvenute, per gravi e giustificati motivi o per ordini delle competenti autorità pubbliche, i teatri venissero a trovarsi in condizioni di inagibilità continuata, l'impresa non procederà ad alcuna richiesta economica a titolo di risarcimento.

ART. 15 DIVIETO DI CESSIONE DELL'APPALTO E DI SUBAPPALTO

1. Nello svolgimento del servizio non è ammessa alcuna forma di cessione del contratto né di subappalto anche parziale del servizio; in caso di tali evenienze il contratto verrà risolto senza pregiudizio per i danni che possano derivare alla Fondazione.
2. In caso di cessione dell'Impresa nel suo complesso o di un suo ramo aziendale, il presente contratto non potrà essere ceduto senza l'espressa approvazione della Fondazione.

ART. 16 REVOCA E VARIAZIONE DEL SERVIZIO

1. L'appalto potrà essere revocato dalla Fondazione in qualsiasi momento prima della scadenza, con decisione motivata per comprovati e gravi motivi.
2. Qualora, durante il periodo di validità del contratto, la Fondazione dovesse, per qualsiasi titolo o ragione, trasferire le proprie sedi e/o sospendere, per periodi determinati, le attività previste contrattualmente, nulla sarà dovuto alla ditta aggiudicataria per le mancate richieste di prestazione.

ART. 17 SCIOPERO DEL PERSONALE

1. Qualora si verificassero scioperi del personale per i servizi oggetto del presente capitolato, ovvero lo stesso non possa operare per cause di forza maggiore, l'appaltatore è tenuto a darne preventiva e tempestiva comunicazione alla FONDAZIONE e garantire, se oggettivamente possibile, un servizio di emergenza.
2. Lo sciopero aziendale imputabile al datore di lavoro è valutato quale inadempimento contrattuale, con le conseguenze di cui al presente capitolato

ART. 18 TUTELA DEI LAVORATORI

Il Contraente dovrà osservare nei confronti del personale impiegato tutte le norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti, nella tutela, protezione, assicurazione, sicurezza e assistenza. Il Contraente, altresì, dovrà rispettare l'osservanza, sotto la propria esclusiva responsabilità, di tutte le norme antinfortunistiche stabilite dalla legge nonché delle norme interne di sicurezza del lavoro ed in genere di tutti i provvedimenti e le cautele atte a garantire in ogni caso

l'incolumità del proprio personale e di qualsiasi terzo e ad evitare danni d'ogni specie sia alle persone che alle cose. Inoltre, il Contraente, sempre sotto la propria responsabilità, dovrà attenersi alle norme vigenti in materia retributiva, contributiva e previdenziale vigenti.

Il mancato versamento dei contributi assicurativi e previdenziali nei confronti del personale impiegato, oltre alla sospensione dei pagamenti potrà comportare, a giudizio insindacabile della Fondazione, la risoluzione del contratto e l'esecuzione in danno della ditta inadempiente.

ART. 19 FORO COMPETENTE

Per la definizione di eventuali controversie è competente il foro di Napoli.

ART. 20 NORME DI RINVIO

1. Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato si rinvia a quanto disposto dalle norme vigenti in materia.
2. A norma del D. lgs 196/2003, i dati raccolti nell'ambito della presente procedura d'appalto sono esclusivamente finalizzati allo svolgimento della stessa; i partecipanti alla gara, conferendo i dati richiesti, ne autorizzano espressamente l'utilizzazione limitatamente agli adempimenti della procedura d'appalto. Il rifiuto a fornire i dati richiesti nel bando determina l'esclusione dalla gara. I dati saranno comunicati agli organi e uffici della Fondazione investiti del procedimento e si ribadisce che la loro utilizzazione e diffusione è limitata agli adempimenti procedurali sopra descritti.