

CONCESSIONE DEI SERVIZI LOGISTICI E SUSSIDIARI ALLA GESTIONE DELLE SALE E MONUMENTI CIVICI.

CAPITOLATO PRESTAZIONALE

ART. 1 OGGETTO E VALORE DELLA CONCESSIONE

ART. 2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

ART. 3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI CON RIFERIMENTO AI MONUMENTI

ART. 4 UTILIZZI DEI MONUMENTI E DELLE SALE

ART. 5 OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

ART. 6 OBBLIGHI DEL COMUNE DI MANTOVA

ART. 7 APERTURA DEI MONUMENTI E PREZZO DEI BIGLIETTI D'INGRESSO PER LE VISITE TURISTICHE

ART. 8 SERVIZIO DI BIGLIETTERIA

ART. 9 TIPOLOGIE DI TARIFFE PER UTILIZZO DELLE SALE E SPAZI PER MANIFESTAZIONI ED EVENTI

ART. 10 RIPARTIZIONE DEGLI INTROITI – CANONE DI CONCESSIONE

ART. 11 VARIAZIONI DEL CONTRATTO

ART. 12 STATO DEGLI IMMOBILI

ART. 13 CONSEGNA E RICONSEGNA DEGLI IMMOBILI

ART. 14 CAUZIONE

ART. 15 QUALITA' DEI SERVIZI E RELATIVO CONTROLLO

ART. 16 ESECUZIONE DEI SERVIZI – PENALITA'

ART. 17 CAUSE DI DECADENZA DELL'ACCORDO

ART. 18 RESPONSABILITÀ'

ART. 19 DURATA DELLA CONCESSIONE

ART. 20 CONTROVERSIE

ART. 21 SPESE DI STIPULAZIONE e PUBBLICAZIONE

ALLEGATI

A. Scheda riguardante le tariffe d'uso degli spazi e dei monumenti.

B. Scheda relativa alla strumentazione di videoproiezione.

C. Scheda riguardante le tariffe d'uso del pianoforte Steinway & Sons Gran Coda in dotazione presso il Teatro Bibiena.

ART. 1 OGGETTO E VALORE DELLA CONCESSIONE

La presente concessione ha per oggetto i servizi logistici e sussidiari alla gestione delle seguenti sale e monumenti civici, sia per visite turistiche che per iniziative culturali, manifestazioni, spettacoli, convegni, mostre ecc., per la durata di quattro anni: Teatro Bibiena, Sala Piermarini e il Cortile dell'Accademia, Palazzo della Ragione e annessa Torre dell'Orologio, Torre della Gabbia, Sala degli Stemmi presso Palazzo Soardi, Aula Magna Isabella d'Este presso l'omonimo Istituto Scolastico, e eventuali ulteriori siti come previsto dal successivo art. 11. Con riferimento alla Torre della Gabbia, si precisa che l'avvio dei servizi potrebbe non coincidere con l'inizio della presente concessione a causa di lavori in corso presso la medesima, ma avvenire successivamente e comunque entro il 2019.

Ai sensi dell'art. 167 del D. Lgs. n. 50/2016, il valore stimato della concessione è di € 1.060.000,00 (unmilionesessantamila/00).

ART. 2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

La ditta concessionaria deve assicurare i servizi di **custodia, pulizia, biglietteria, bookshop, servizi aggiuntivi** quali la **riproduzione audio-video** e il servizio **guardaroba**, la **collaborazione nella valorizzazione e promozione dei beni**, e **guardiania notturna** nonché **responsabile tecnico addetto alla sicurezza**.

Per quanto concerne le modalità di esecuzione dei servizi di **pulizia** e di **biglietteria**, oltre a quanto di seguito indicato, si rimanda altresì rispettivamente a quanto specificato nei successivi art. 3 ("Descrizione dei servizi con riferimento ai singoli monumenti") e art. 8 ("Servizio di biglietteria"), e per quanto concerne il servizio di **responsabile tecnico addetto alla sicurezza** si rinvia a quanto indicato nei successivi art. 3 e art. 5 ("Obblighi del concessionario"). Relativamente agli altri servizi si specifica quanto segue:

A) Per quanto concerne i servizi logistici e sussidiari alla gestione dei **monumenti (Palazzo della Ragione, Teatro Bibiena e Torre della Gabbia)** per le **visite turistiche** la ditta concessionaria deve assicurare, oltre al servizio di **biglietteria** disciplinato nel successivo art. 8, i servizi di seguito descritti:

1. Il servizio di **custodia** riguarda la vigilanza, la tutela e la sicurezza delle persone, dei beni immobili e mobili, dei locali espositivi e di deposito, l'accoglienza e la prima informazione al pubblico, la verifica del corretto comportamento degli utenti. Pertanto comprende:
 - l'apertura e chiusura al pubblico dei monumenti al fine di consentire il rispetto degli orari di visita dei medesimi; la sorveglianza degli spazi visitati dal pubblico, il controllo assiduo e diretto sulle opere, sui reperti e su altro materiale eventualmente esposto e la vigilanza sul comportamento dei visitatori affinché sia corretto e tale da evitare danneggiamenti.
 - l'uso e il controllo degli impianti d'allarme, antifurto e antintrusione con l'attivazione dei primi interventi d'emergenza in risposta a segnali d'allarme e la verifica delle cause.
 - il controllo tecnico ordinario degli impianti elettrico, di riscaldamento e antincendio, assicurandone la cura ordinaria. Il personale è tenuto a segnalare prontamente agli uffici del Settore Cultura Turismo e Promozione della Città del Comune eventuali malfunzionamenti di strutture, impianti e attrezzature. In caso di pericolo deve avvisare subito le autorità competenti, fornire gli interventi di prima emergenza per la tutela di persone e cose e avvisare il dirigente competente del Comune.
 - la verifica e il controllo affinché le operazioni di pulizia degli ambienti e gli interventi di manutenzione siano condotti in modo compatibile con la buona conservazione dei beni.
 - il coordinamento del servizio di custodia in accordo con il dirigente del competente settore o suo delegato.
2. Riguardo a Teatro Bibiena e Palazzo della Ragione con annessa Torre dell'Orologio il servizio comprende altresì la **guardiania notturna** mediante affidamento della sorveglianza e della messa in sicurezza degli edifici a un'agenzia di vigilanza specializzata, cui saranno collegati i sistemi d'allarme, che provvederà alla relativa attivazione e disattivazione e agli altri interventi di sorveglianza e verifica necessari.
3. Il servizio di **bookshop** deve essere fornito presso il Teatro Bibiena, il Palazzo della Ragione. Il Comune si riserva il diritto di indicare o fornire al gestore del bookshop proprio materiale da destinare alla vendita. Il materiale in esposizione e in vendita presso i

bookshop deve essere preventivamente approvato dal dirigente del Settore Cultura Turismo e Promozione della Città del Comune.

B) Per quanto concerne i servizi logistici e sussidiari alla gestione dei **monumenti (Palazzo della Ragione e Teatro Bibiena) e delle sale civiche** per **iniziative culturali, manifestazioni, spettacoli, convegni, mostre ecc.**, programmate secondo un calendario predisposto dal Comune, la ditta concessionaria deve garantire i servizi di seguito descritti:

1. Il servizio di **custodia**, che comprende:

- le operazioni di apertura, chiusura, vigilanza e controllo prima, durante e dopo ogni manifestazione. In ogni caso il concessionario s'impegna a rispondere con immediatezza alle esigenze imprevedute dell'Amministrazione Comunale.
- i servizi di sorveglianza e assistenza al pubblico. Il servizio di assistenza al pubblico deve essere garantito col numero minimo di maschere indicato nelle schede allegate al presente atto (All. "A"), per consentire un buon scorrimento del pubblico verso l'interno, assicurandosi ogni volta che non venga superato il numero massimo di presenze consentito in ogni struttura ai sensi delle norme di sicurezza. Deve inoltre garantire il rispetto degli spazi assegnati e delle elementari norme di comportamento. Personale aggiuntivo è fornito dal concessionario in base alle esigenze degli utenti o alle caratteristiche della manifestazione e stabilito in accordo con l'Amministrazione. In caso di emergenza, il servizio dovrà comprendere lo sfollamento verso le uscite di sicurezza.
- l'assoluto rispetto e attuazione delle prescrizioni che verranno di volta in volta fornite dal Dirigente del Settore Cultura Turismo e Promozione della Città, inerenti la sicurezza delle strutture e la corretta conservazione delle sale caratterizzate da un particolare valore storico-artistico.
- Il rispetto delle disposizioni del d. lgs.n.81/2008 e s.m.i., ponendo particolare attenzione all'art. 26 in merito alle interferenze (DUVRI) nei casi in cui il concessionario debba operare insieme ad altri fornitori di servizi necessari per la realizzazione dell'evento.
- i servizi di controllo tecnico ordinario degli impianti elettrico, di riscaldamento, antincendio ecc. e la cura ordinaria dei materiali, degli arredamenti e della strumentazione in dotazione, con verifica periodica e controllo di tutte le possibili usure al fine di garantirne il costante funzionamento.
- i servizi di allestimento del tavolo dei relatori (compresi acqua, bicchieri ecc.), di assistenza tecnica, sia nelle fasi preparatorie che durante l'evento, di registrazione e proiezione ecc.

2. Il servizio di **pulizia** e riordino degli ambienti e delle strutture prima e dopo l'utilizzo, assicurando il ripristino delle normali condizioni della struttura per un eventuale immediato uso successivo. Il materiale di pulizia e il materiale di consumo delle toilette è a carico del concessionario. Per lo svolgimento delle attività di pulizia l'esecutore deve comunque avere ottemperato alle disposizioni della L. 82/94 e del Decreto Ministeriale n. 274/97 e successive modifiche e/o integrazioni. Il concessionario deve fornire tutte le dotazioni necessarie ai lavori da eseguire (divise, strofinacci, detersivi, macchinari, ecc.) ed è responsabile della custodia delle attrezzature tecniche proprie e del Comune e dei prodotti utilizzati, sollevando il Comune da responsabilità connesse a danni o furti.

3. Su richiesta, i **servizi aggiuntivi** di registrazione audio e video, utilizzo proiettore e schermo e, presso il Teatro Bibiena, il servizio di guardaroba, quest'ultimo coperto da assicurazione contro eventuali rischi (incendio, danneggiamento, furto, ecc.), riconoscendo, al concessionario, oltre a quanto previsto dal tariffario a copertura delle relative spese, la facoltà di chiedere un corrispettivo per ogni capo depositato, così come determinato in sede di gara. Nelle sedi sprovviste di videoproiettore, il servizio di proiezione deve essere fornito con strumentazione idonea, fornita dal concessionario, come descritta nella scheda allegata (All. "B").

4. L'invio, ogniqualvolta l'Ufficio Gestione Sale del Comune lo richieda, di documentazione comprovante i servizi forniti e relative modalità di svolgimento concernenti singoli eventi/manifestazioni.

C) La gestione dei servizi, sia per **visite turistiche** sia in occasione di **eventi**, comprende il servizio di **collaborazione alle attività di valorizzazione e promozione dei beni**, che comporta:

- Rispondere adeguatamente alle richieste dei visitatori fornendo notizie generali sul monumento visitato o sull'esposizione temporanea o altra manifestazione in esso ospitata; trasmettere le informazioni principali sulle manifestazioni ed iniziative realizzate presso le sedi

di cui al presente capitolato; offrire informazioni generali sulle offerte culturali e le attrazioni turistiche della città e del territorio.

- Su richiesta, collaborare alle attività di distribuzione in città di materiale informativo relativo alle iniziative dell'Ente. In tale caso verrà concordato il corrispettivo sulla base delle tariffe orarie definite in sede di gara.
- L'espletamento della customer satisfaction in collaborazione e con il coordinamento del Settore Cultura Turismo e Promozione della Città. L'attività consiste essenzialmente nella distribuzione e nella raccolta dei relativi questionari.

ART. 3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI CON RIFERIMENTO AI MONUMENTI

Oltre ad adempiere a quanto già previsto in linea generale dai precedenti articoli, la ditta concessionaria, con riferimento alle seguenti strutture, deve:

Teatro Bibiena (Sala Piermarini e Cortile dell'Accademia)

- a. Provvedere alla gestione della sicurezza ai sensi e nel rispetto del D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e della D.G.C. n. 100 del 13/3/1998 "Disciplina per l'utilizzo del Teatro Bibiena".
- b. Provvedere alla nomina di un "direttore di sala" per il Teatro Bibiena e di un suo sostituto, nonché di un responsabile tecnico addetto alla sicurezza e di un suo sostituto, come meglio specificato nel successivo art. 5 p.ti 5 e 6.
- c. Assicurare, presso il teatro, i servizi di biglietteria e sorveglianza in ottemperanza alla normativa vigente e a quanto stabilito nel presente capitolato in modo da garantire la fruizione del monumento per le visite turistiche secondo le modalità e i tempi di cui al successivo art. 7. Relativamente a detti servizi, si specifica che è necessaria la presenza di due addetti, uno al servizio biglietteria e uno per la sorveglianza della sala. Il concessionario dovrà dotarsi di una biglietteria elettronica che consenta di registrare in tempo reale la situazione delle visite al teatro e della relativa bigliettazione.
- d. Garantire, in occasione di iniziative culturali e altre manifestazioni, il numero di maschere minimo per ogni servizio, così come previsto nella scheda allegata al presente capitolato (All. "A") e, quando richiesti, attivare il servizio di guardaroba e/o di utilizzo proiettore e schermo. Personale aggiuntivo sarà fornito dal concessionario in base alle esigenze del soggetto organizzatore o alle caratteristiche della manifestazione e stabilito sulla scorta delle valutazioni del responsabile tecnico addetto alla sicurezza (di cui al successivo art. 5) e del personale comunale a ciò delegato e contenute nell'atto di concessione d'uso del Dirigente del Settore Cultura Turismo e Promozione della Città. Le relative spese, calcolate in base alla tariffa oraria determinata in sede di gara, saranno a carico del soggetto organizzatore e si aggiungeranno a quanto già dovuto per l'utilizzo dell'immobile come previsto nella scheda allegata (all. "A").
- e. Provvedere, prima di ogni evento, alla verifica del buon funzionamento degli impianti fonici, audio, video, antincendio, elettrici, di emergenza, della percorribilità delle vie di fuga e dell'accessibilità alle uscite di sicurezza.
- f. Assicurare i servizi di custodia, di controllo tecnico ordinario degli impianti tecnologici (impianto elettrico, di riscaldamento, antincendio ecc.), nonché dei materiali, degli arredi e della strumentazione in dotazione, con verifica e controllo di tutte le possibili usure, segnalando il prima possibile all'Amministrazione Comunale eventuali anomalie. Si precisa che il servizio di custodia comprende le operazioni di apertura, chiusura, vigilanza quotidiana, di controllo prima, durante e dopo ogni manifestazione in modo da poter disporre immediatamente della struttura in caso di bisogno.
- g. Provvedere, in orario d'apertura al pubblico del teatro per visite turistiche, a diffondere in filodiffusione musica classica, da camera e jazz.
- h. Assicurare i servizi di **pulizia ordinaria e straordinaria** del Teatro e della Sala Piermarini, compresa la scala di accesso a quest'ultima e all'Accademia. Mantenere il cortile dell'Accademia in ordine e pulito. Si precisa che per quanto concerne il teatro, prima di ogni manifestazione deve effettuarsi la pulizia di tutti i luoghi d'accesso (ingresso, corridoi, scale), dei palchi, della galleria, della platea ecc., la pulizia e la disinfezione ordinaria delle toilette per il pubblico e per gli artisti, dei camerini e del palcoscenico. Al termine dello spettacolo si deve eseguire nuovamente la spazzatura e il lavaggio dei pavimenti e del palco. Si devono tenere in particolare considerazione i vetri della bussola e delle finestre sia d'ingresso sia dei piani, lo spolvero dei tendaggi e la spazzolatura delle parti in velluto

(sedie, poltrone, sgabelli e rifiniture dei palchi), da eseguirsi con corretti strumenti e prodotti. Devono essere pulite almeno due volte nel corso dell'anno le zone sotto il palcoscenico e il sottotetto.

- i. Per quanto concerne la Sala Piermarini, si precisa che il servizio di custodia e pulizia comprende le operazioni di apertura, chiusura, vigilanza e pulizia quotidiana, di controllo prima, durante e dopo ogni manifestazione in modo da poter disporre immediatamente della sala in caso di bisogno. Comprende altresì le operazioni di spazzatura e di lavaggio dei pavimenti e della scala d'accesso con frequenza settimanale, la pulizia di vetrate e finestre con frequenza mensile.
- j. Provvedere alla gestione del bookshop in ottemperanza a quanto previsto dal presente capitolato. A tale riguardo si specifica che la biglietteria e il bookshop si trovano nel medesimo locale e, pertanto, per entrambi i servizi è sufficiente un solo addetto.
- k. Provvedere agli oneri concernenti le spese telefoniche e connessioni internet del Teatro Bibiena.

Palazzo della Ragione

- a) Provvedere alla gestione della sicurezza ai sensi e nel rispetto del D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i..
- b) Assicurare i servizi di custodia, maschere e apertura al pubblico.
- c) Provvedere alla nomina di un "responsabile di servizio" e di un suo sostituto nonché di un responsabile tecnico addetto alla sicurezza e di un suo sostituto, come meglio specificato nel successivo art. 5 p.ti 5 e 6.
- d) Nei periodi di apertura al pubblico per visite turistiche, assicurare i servizi di sorveglianza e biglietteria in ottemperanza alla normativa vigente e a quanto stabilito nel presente capitolato. A tale riguardo si specifica sono necessarie due persone, una per la biglietteria e bookshop e l'altra per la sorveglianza e per accompagnare il pubblico nella visita alla Torre dell'Orologio. In occasione di attività espositive è sempre richiesta, durante le fasi di allestimento e smontaggio, la presenza di un assistente tecnico che conosca gli impianti della struttura e, durante l'apertura al pubblico una ulteriore maschera (terza) rispetto alle due ordinarie. Qualora - sulla scorta delle valutazioni del responsabile tecnico addetto alla sicurezza (di cui al successivo art. 5), del personale comunale a ciò delegato e contenute nell'atto di concessione d'uso del Dirigente del Settore Cultura Turismo e Promozione della Città - si rendesse necessario ulteriore personale aggiuntivo - oltre alla terza persona già contemplata in caso di mostre - le relative spese saranno a carico del soggetto organizzatore e saranno calcolate in base alla tariffa oraria determinata in sede di gara e si aggiungeranno a quanto già dovuto per l'utilizzo dell'immobile per mostre (tariffa comprendente la presenza dell'assistente tecnico durante le fasi di allestimento e smontaggio e della terza maschera), come indicato nella scheda allegata.
- e) Per manifestazioni, concerti, spettacoli, convegni, ecc., garantire il numero minimo di maschere per ogni servizio, così come previsto nella scheda allegata al presente capitolato (All. "A"). Personale aggiuntivo sarà fornito dal concessionario in base alle esigenze del soggetto organizzatore o alle caratteristiche della manifestazione e stabilito sulla scorta delle valutazioni del responsabile tecnico addetto alla sicurezza (di cui al successivo art. 5) e del personale comunale a ciò delegato e contenute nell'atto di concessione d'uso del Dirigente del Settore Cultura Turismo e Promozione della Città. Le relative spese, calcolate in base alla tariffa oraria determinata in sede di gara, saranno a carico del soggetto organizzatore e si aggiungeranno a quanto già dovuto per l'utilizzo dell'immobile come previsto nella scheda allegata (all. "A").
- f) Assicurare i servizi di custodia, di controllo tecnico ordinario degli impianti tecnologici (impianto elettrico, di riscaldamento, servoscala per portatori di handicap, antincendio ecc.), nonché dei materiali, degli arredi e della strumentazione in dotazione, con verifica e controllo di tutte le possibili usure, segnalando all'Amministrazione Comunale eventuali anomalie. Si precisa che il servizio di custodia dei monumenti comprende le operazioni di apertura, chiusura, vigilanza quotidiana dello stabile, di controllo prima, durante e dopo ogni manifestazione in modo da poter disporre immediatamente della struttura in caso di bisogno.
- g) Assicurare i servizi di pulizia ordinaria e straordinaria dei monumenti, comprese le scale di accesso, la Torre dell'Orologio e il locale che funge da magazzino. Si precisa che prima di

ogni manifestazione deve eseguirsi la pulizia di tutti i luoghi d'accesso, ingresso, corridoi, scale, ecc. e la pulizia e la disinfezione delle toilettes. Al termine dell'iniziativa si deve eseguire nuovamente la spazzatura e il lavaggio della pavimentazione. Durante i periodi di apertura al pubblico si dovrà provvedere alla pulizia quotidiana degli stabili, della scala d'accesso e delle toilettes. La pulizia delle vetrate e delle finestre deve avvenire con frequenza trimestrale, mentre annualmente (indicativamente nel mese di agosto e comunque compatibilmente con il programma delle iniziative) deve essere compiuta una pulizia approfondita dei pavimenti.

h) Provvedere agli oneri concernenti le spese telefoniche e connessioni internet del Palazzo.

Si rileva che il palazzo, nel corso della concessione, sarà oggetto di interventi di manutenzione straordinaria e riqualificazione impianti che comporteranno la chiusura al pubblico del monumento per un periodo che si valuta di circa un anno.

Torre della Gabbia

- a) Provvedere alla gestione della sicurezza ai sensi e nel rispetto del D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i..
- b) Assicurare i servizi di custodia, biglietteria e apertura al pubblico.
- c) Provvedere alla nomina di un "responsabile di servizio" e di un suo sostituto, come meglio specificato nel successivo art. 5 p.ti 5 e 6.
- d) Assicurare i servizi di biglietteria e sorveglianza in ottemperanza alla normativa vigente e a quanto stabilito nel presente capitolato in modo da garantire la fruizione del monumento per le visite turistiche secondo le modalità e i tempi di cui al successivo art. 7. Relativamente a detti servizi, si specifica che è necessaria la presenza di due addetti, uno al servizio biglietteria e uno per l'accompagnamento alla visita. A tale riguardo si specifica che quest'ultimo dovrà avere idoneità sanitaria alla mansione e aver fatto corso di formazione specifico a carico del concessionario. Il concessionario dovrà dotarsi di una biglietteria elettronica che consenta di registrare in tempo reale la situazione delle visite alla torre e della relativa bigliettazione.
- e) Assicurare i servizi di custodia, di controllo tecnico ordinario degli impianti tecnologici (impianto elettrico, di riscaldamento, antincendio ecc.), nonché dei materiali, degli arredamenti e della strumentazione in dotazione, con verifica e controllo di tutte le possibili usure, segnalando il prima possibile all'Amministrazione Comunale eventuali anomalie. Si precisa che il servizio di custodia comprende le operazioni di apertura, chiusura, vigilanza quotidiana, di controllo.
- f) Assicurare i servizi di pulizia ordinaria e straordinaria da eseguirsi con corretti strumenti e prodotti. Durante i periodi di apertura al pubblico si dovrà provvedere alla pulizia quotidiana dello stabile e delle toilettes.
- g) Provvedere agli oneri concernenti le spese telefoniche e connessioni internet della torre.

ART. 4 UTILIZZI DEI MONUMENTI E DELLE SALE

L'utilizzo dei locali di cui alla presente concessione è così determinato:

- a) Il Teatro Bibiena viene utilizzato per visite turistiche, nonché come teatro, luogo di spettacoli e sala convegni, oltre che per l'attività didattica del Conservatorio di Musica. E' pertanto da intendersi come locale multiuso di cui al D. Min. Int. del 19.08.1996 e s.m.i.. In considerazione del particolare pregio storico artistico della struttura, possono essere previste prescrizioni particolarmente stringenti relativamente all'uso o alle eventuali realizzazioni di allestimenti temporanei.
- b) La Sala Piermarini annessa al Teatro Bibiena può essere utilizzata come sede di convegni, incontri, rinfreschi e attività promozionali anche di eventuali sponsor, nel rispetto del regolamento che ne disciplina l'utilizzo. I rinfreschi possono farsi esclusivamente con cibi freddi o precotti. La sala può essere utilizzata anche per piccole mostre che, di norma, non richiedono la presenza di personale di sorveglianza; qualora si renda necessario sarà fornito dalla ditta concessionaria a fronte del pagamento dei relativi costi in base alla tariffa oraria stabilita in sede di gara. In considerazione del particolare pregio storico artistico della struttura, possono essere previste prescrizioni particolarmente stringenti relativamente all'uso o alle eventuali realizzazioni di allestimenti temporanei.

- c) Il Cortile dell'Accademia può essere utilizzato per incontri, rinfreschi, e attività promozionali anche di eventuali sponsor alle stesse condizioni della Sala Piermarini. I rinfreschi possono farsi esclusivamente con cibi freddi o precotti.
- d) Il Palazzo della Ragione viene utilizzato per visite turistiche, nonché per l'allestimento di mostre, manifestazioni varie, convegni e altre iniziative promosse o decise dal Comune. Deve essere consentito l'esercizio delle servitù esistenti (es. controllo periodico dei quadri elettrici e allacciamenti elettrici di Piazza Erbe, manutenzione orologio antico sito nella torre ecc.). In considerazione del particolare pregio storico artistico della struttura, possono essere previste prescrizioni particolarmente stringenti relativamente all'uso o alle eventuali realizzazioni di allestimenti temporanei.
La visita alla Torre dell'Orologio annessa al Palazzo è consentita per gruppi limitati di utenti (quindici contemporaneamente), accompagnati da un'unità di personale della ditta concessionaria.
- e) La Torre della Gabbia viene utilizzata per visite turistiche. Tali visite sono consentite per gruppi limitati di utenti (quattro contemporaneamente) e possono avvenire esclusivamente attraverso apposito ascensore condotto da personale specializzato per ragioni tecniche e di sicurezza.
- f) L'Aula Magna Isabella d'Este presso l'omonimo istituto scolastico può essere utilizzata come sede di convegni, conferenze e incontri che possono prevedere anche piccoli interventi musicali. Deve esserne consentito l'uso alla scuola per incontri riservati agli alunni e che abbiano carattere didattico o istituzionale. In tali casi la sala è gestita dal personale della scuola e pertanto nessun servizio è richiesto al concessionario.
- g) La Sala degli Stemmi può essere utilizzata come sede di convegni, conferenze e incontri.

L'utilizzo per visite turistiche dei monumenti riguarda esclusivamente il Teatro Bibiena, il Palazzo della Ragione con la Torre dell'Orologio e la Torre della Gabbia. Deve essere garantito, previo pagamento del relativo biglietto d'ingresso, nei giorni e orari indicati nel successivo art. 7, con esclusione dei giorni di chiusura, che sono: tutti i lunedì (salvo festivi e ponti di festività), 1 gennaio, e 25 dicembre.

L'utilizzo da parte di soggetti terzi dei monumenti e delle sale per spettacoli, convegni, manifestazioni culturali ecc., e comunque, con riferimento ai monumenti (Teatro Bibiena e Palazzo della Ragione), per attività che comportino la temporanea chiusura al pubblico per le visite turistiche o la sola sospensione della bigliettazione per visita al monumento (orari e tariffe vd. successivo art. 7), avviene sulla base dei seguenti moduli temporali: 08.00-14.00; 14.00-20.00; 20.00-24.00. La concessione d'uso a **soggetti terzi** avviene in applicazione delle tariffe di cui all'allegata scheda (all. "A"), secondo quanto previsto dall'art. 9 del presente atto. Il soggetto richiedente deve inoltrare domanda e progetto di allestimento al Comune di Mantova - Settore Cultura Turismo e Promozione della Città – Ufficio Gestione Sale, che predispone la concessione d'uso - contenente le prescrizioni per l'utilizzo e quelle inerenti alla sicurezza e alla corretta conservazione delle sale e monumenti anche sotto l'aspetto storico-artistico - che viene inviata al soggetto richiedente e al concessionario per conoscenza. Il citato ufficio provvede a trasmettere mensilmente – o in tempi più brevi se necessario – al concessionario il calendario degli eventi prenotati, unitamente alle prescrizioni suddette. Il concessionario dovrà fornire i servizi necessari così come descritti nel presente capitolato, adempiere alle attività amministrativo-contabili con rendicontazione trimestrale come indicato nel successivo art. 5 comma 1 n. 13.

Il **Comune** ha ampia facoltà di utilizzare i monumenti per manifestazioni culturali, dandone preventiva e tempestiva comunicazione al concessionario. Si precisa che qualora l'Amministrazione Comunale organizzi o promuova eventi negli immobili e spazi oggetto della presente concessione, detti eventi avranno priorità rispetto alle richieste dei soggetti terzi. Per tali manifestazioni il Comune si avvarrà dei servizi della ditta concessionaria, alla quale devono essere corrisposte le sole spese vive dovute per l'utilizzo, e, per quanto concerne i monumenti solo nel caso in cui la manifestazione ne imponga la chiusura al pubblico impedendo le normali visite turistiche con relativa bigliettazione. Qualora invece si rendesse necessario personale aggiuntivo, il Comune corrisponderà quanto dovuto in base alla tariffa oraria. Inoltre, si precisa che:

- Il Comune può utilizzare il **Teatro Bibiena**, l'annessa **Sala Piermarini** e il **Cortile dell'Accademia**, senza alcun onere per le spese vive dovute al concessionario per un massimo rispettivamente di n. 320 (trecentoventi), 200 (duecento) e 40 (quaranta) moduli temporali, come indicati nella scheda allegata, per l'intera durata del contratto (quattro anni dalla sottoscrizione del contratto), dandone preventiva e tempestiva comunicazione al concessionario, al quale dovranno essere rimborsate solo le maggiori spese - rispetto a quanto previsto come servizio "base" per ogni modulo e indicato nella scheda allegata - eventualmente sostenute in conseguenza delle attività svolte (personale aggiuntivo, pulizie straordinarie, etc.).
- nel caso di mostre e eventi organizzati o sostenuti dal Comune presso **Palazzo della Ragione**, per i quali si mantiene la bigliettazione come indicato nel successivo art. 7, nulla è dovuto dall'Ente al concessionario per la presenza dell'assistente tecnico durante le fasi di allestimento e disallestimento e per la terza unità di personale che, come previsto nel precedente art. 3, devono aggiungersi in caso di esposizioni; saranno a carico del Comune solo le spese necessarie per eventuale ulteriore personale aggiuntivo oltre a detta terza unità (dalla quarta unità in poi), qualora necessario in base alla natura e alle caratteristiche dell'allestimento; dette spese saranno calcolate in base alla tariffa oraria determinata in sede di gara.
- Il Comune può avvalersi di personale comunale presso la **Sala degli Stemma** in orari d'ufficio per iniziative organizzate o sostenute dal medesimo.

Le autorizzazioni e gli eventuali diritti per riproduzioni fotografiche e riprese video dei monumenti e la pubblicazione delle immagini e dei filmati così acquisiti sono di esclusiva pertinenza dell'Amministrazione Comunale.

ART. 5 OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

Oltre a quanto sopra indicato la ditta concessionaria deve:

1. Eseguire i servizi in ottemperanza alle norme e condizioni fissate dalla normativa in vigore e dal presente capitolato con tutta la diligenza dovuta. Rispettare le modalità e le mansioni attinenti al servizio di sorveglianza, biglietteria, guardaroba, informazione, accoglienza, ecc. specificate nel presente atto. Tutte le prestazioni devono essere compiute in modo corretto, puntuale e soddisfacente per l'Amministrazione, fermo restando il principio che a certe occorrenze immediate e impreviste si dovrà rispondere, ragionevolmente, con altrettanta immediatezza.
2. Assicurare, con personale in possesso dei requisiti per la prevenzione incendi, i servizi di custodia, maschere e di apertura al pubblico.
3. Segnalare prontamente all'Amministrazione Comunale la necessità di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria presso le strutture, i monumenti e le sale oggetto del presente capitolato.
4. Nominare un responsabile dei servizi, referente per tutte le sedi oggetto del presente capitolato, di comprovata esperienza e di gradimento all'Amministrazione, che operi in accordo con il Settore Cultura Turismo e Promozione della Città, sempre reperibile, che abbia in dotazione un telefono mobile e sia munito di indirizzo di posta elettronica.
5. Provvedere alla nomina di un "direttore di sala" e di un suo sostituto per il Teatro Bibiena, nonché di un "responsabile di servizio" e di un suo sostituto per il Palazzo della Ragione, segnalandone i nomi all'Amministrazione Comunale. Tali figure, responsabili della gestione dei servizi presso le citate sedi, dovranno essere di gradimento all'Amministrazione Comunale e operare in base a una programmazione prestabilita approvata dal Comune e nel rispetto del Decreto del Ministero per i Beni Culturali e Ambientali del 20 maggio 1992 n. 569, al D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81. Devono essere in possesso dei requisiti per la prevenzione incendi; sono responsabili del servizio al pubblico e devono essere in grado di far fronte a ogni imprevisto o esigenza particolare che si dovesse manifestare. Devono sempre essere presenti durante le manifestazioni in occasione delle quali sono tenuti a effettuare i necessari controlli per evitare pericoli a persone o cose nel rispetto delle prescrizioni vigenti in materia di sicurezza. Devono provvedere a verifiche periodiche del corretto funzionamento degli impianti segnalando prontamente eventuali guasti al Dirigente del Settore Cultura Turismo e Promozione della Città.

Inoltre, ogniqualvolta l'Ufficio Gestione Sale del Comune lo richieda, devono provvedere all'invio di documentazione comprovante i servizi forniti e relative modalità di svolgimento concernenti le medesime. In caso di impedimento o assenza deve essere presente il sostituto.

6. Provvedere, per il Teatro Bibiena e Palazzo della Ragione, alla nomina di un responsabile tecnico addetto alla sicurezza e di un suo sostituto, in possesso dei requisiti per l'accesso all'incarico previsti dalla normativa vigente in materia di sicurezza, segnalandone i nomi e qualifiche all'Amministrazione Comunale. Tale figura è responsabile della gestione ordinaria degli impianti con verifica periodica del relativo funzionamento, segnalando prontamente per iscritto eventuali guasti, carenze e necessità di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria al Dirigente del Settore Cultura Turismo e Promozione della Città. In occasione di utilizzo delle strutture per eventi che non comportano allestimenti è tenuto a verificare che vengano rispettate le prescrizioni vigenti e a segnalare prontamente al Dirigente del Settore Promozione Culturale e Turistica della Città eventuali violazioni. In occasione di utilizzi che invece comportano allestimenti temporanei, deve verificare che detti allestimenti siano conformi alla normativa vigente e che non determinino alterazioni degli impianti esistenti compromettendone l'efficienza. In tali casi deve prontamente comunicarlo al Dirigente del Settore Cultura Turismo e Promozione della Città e al Dirigente del Settore Lavori Pubblici. Deve garantire la reperibilità, anche nei giorni festivi se in occasione di manifestazioni o eventi. In caso di suo impedimento o assenza deve essere reperibile il suo sostituto.
7. Assicurare il rispetto delle prescrizioni di volta in volta fornite dal proprio responsabile tecnico addetto alla sicurezza e dal Dirigente del Settore Cultura Turismo e Promozione della Città per quanto di competenza, segnalando prontamente agli uffici del Settore ogni infrazione.
8. Impiegare il personale, idoneo, capace e che conosca almeno la lingua inglese, necessario per la buona riuscita delle varie iniziative e in numero sufficiente, provvedendo alle eventuali sostituzioni in caso di assenza, senza detrimento della qualità del servizio stesso. Il concessionario deve fornire all'Amministrazione Comunale l'elenco dei nomi del personale impiegato, provvedendo al suo costante aggiornamento con opportune azioni formative. Il personale in servizio deve indossare un'uniforme e deve essere munito di tesserino di riconoscimento. E' tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti. E' facoltà del Comune esigere dalla ditta concessionaria la sostituzione del personale che mancasse di cortesia e di urbanità o che per qualsiasi altro giustificato motivo non fosse idoneo al servizio, rimanendo la ditta concessionaria responsabile della condotta di tutto il proprio personale, senza alcun aggravio e responsabilità a carico del Comune. Con il personale impiegato il Comune non instaura alcun rapporto.
9. Rispettare, per il personale utilizzato le normative contrattuali, previdenziali e fiscali previste per la categoria di appartenenza. In particolare, il personale non potrà essere inquadrato con profili e professionalità inferiori a quelli previsti dai CCNL in vigore.
10. Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di concessione è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D. Lgs. 2015, n. 81.
11. Rispettare le norme di legge in merito alla sicurezza e alla salute dei lavoratori sul luogo di lavoro di cui al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 ed eventuali e successive modifiche, nonché disporre adeguati controlli sanitari sul personale. L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di disporre controlli in tal senso. A tale scopo si precisa che, in caso di violazione di quanto precede, il Comune informerà l'Ispettorato del lavoro competente per territorio.
12. Astenersi dal compiere opere di qualunque tipo nei monumenti e nelle sale senza la preventiva autorizzazione del Comune.
13. Rispondere nei confronti dell'Amministrazione di tutti i danni derivanti alla stessa a causa di furti o atti vandalici che avvengano presso le strutture, se conseguenti a incuria, negligenza o comunque a una non idonea esecuzione dei servizi da parte del concessionario, anche relativamente al mancato rispetto delle prescrizioni fornite dall'Amministrazione Comunale in merito alla corretta conservazione degli ambienti caratterizzati da interesse storico-artistico e al loro corretto utilizzo sia come sedi museali, sia come sedi di eventi pubblici.

14. Provvedere alle operazioni amministrativo-contabili, con rendicontazione trimestrale, relativamente all'utilizzo dei monumenti per le visite turistiche e delle sale e dei monumenti per le relative concessioni d'uso. Trasmettere al Settore Cultura Turismo e Promozione della Città un rendiconto/riepilogo trimestrale sull'utilizzo dei monumenti e delle sale, sulla gestione dei bookshops, nonché, relativamente alle visite turistiche, sui biglietti d'entrata venduti e sulle presenze di pubblico comunque riscontrate. Detto riepilogo/rendiconto deve essere comprensivo di quanto incassato, con specificazione giornaliera degli incassi di biglietteria per visite turistiche presso i monumenti (con specificazione delle diverse tipologie di biglietto: intero, ridotto, gratuito), degli incassi derivanti dalle vendite del bookshop e di quanto incassato per ogni singolo utilizzo dei monumenti e delle sale per iniziative ed eventi culturali. Deve riportare il calcolo di quanto trimestralmente dovuto al Comune a titolo di canone della concessione, così come stabilito nell'art. 8. Detto rendiconto/riepilogo trimestrale, sottoscritto dal legale rappresentante, deve essere consegnato al competente ufficio dell'Amministrazione con cadenza trimestrale entro i primi trenta giorni dalla scadenza del trimestre. Inoltre, al termine di ogni anno, il concessionario deve trasmettere al Comune il rendiconto finale con il conto consuntivo annuale entro sessanta giorni, nonché la redazione di un report annuale di monitoraggio degli eventi e delle presenze di pubblico, suddiviso per mesi, secondo le modalità e le tempistiche concordate con l'ufficio comunale.
15. Inviare report quotidiano sugli ingressi per visite turistiche e bookshop presso Palazzo della Ragione e Teatro Bibiena.
16. Provvedere alla corresponsione delle spettanze al Comune in rate trimestrali da versare entro i primi quarantacinque giorni successivi alla scadenza del trimestre. In caso di ritardo il Comune può decidere di applicare una sanzione pari a € 50,00 (cinquanta) per ogni giorno di ritardo sino a venti giorni, cui si aggiunge, successivamente al ventesimo giorno, l'importo pari al 5% della somma dovuta al Comune.

Il Comune potrà compiere in qualsiasi momento le opportune verifiche sull'osservanza della corretta esecuzione dei servizi e, in particolare, del servizio di biglietteria e di sorveglianza, tramite il proprio personale ed il corpo dei vigili urbani.

Con riferimento alle prestazioni oggetto del presente Capitolato, la ditta appaltatrice si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal DPR 16 aprile 2013 n.62 (codice di comportamento dei dipendenti pubblici) ai sensi dell'art.2, comma 3 dello stesso DPR. La violazione degli obblighi di cui al DPR 16 aprile n. 62 sopra richiamati, può costituire causa di risoluzione del contratto.

ART. 6 OBBLIGHI DEL COMUNE DI MANTOVA

Il Comune di Mantova deve:

1. Assicurare l'idoneità e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture oggetto del presente capitolato.
2. Garantire al concessionario il pacifico svolgimento dei servizi nel periodo di validità della concessione, non affidando ad altri la gestione degli stessi.
3. Comunicare al concessionario l'inizio di lavori di restauro e manutenzione ordinaria e straordinaria che dovessero essere organizzati, in modo da arrecare il minor intralcio possibile alle visite e alla funzionalità dei complessi monumentali.
4. Predisporre e trasmettere tempestivamente un calendario di tutte le manifestazioni in programma presso i monumenti e le sale, organizzati dal Comune o da terzi, e assumere il coordinamento delle attività organizzate.
5. Inviare per conoscenza al concessionario copia degli atti di concessione d'uso delle sale e dei monumenti corredate dalle necessarie prescrizioni relative alla sicurezza e alla corretta conservazione storico-artistica degli ambienti.

ART. 7 APERTURA DEI MONUMENTI E PREZZO DEI BIGLIETTI D'INGRESSO PER LE VISITE TURISTICHE

Gli orari di apertura dei monumenti, il prezzo dei biglietti d'ingresso e l'individuazione delle categorie degli aventi diritto alle diverse tariffazioni, stabiliti con delibera del competente organo comunale, sono i seguenti:

Teatro Bibiena

Orari di apertura: dal 15 marzo al 15 novembre, nei giorni da martedì a venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00, mentre nei fine settimana, giorni festivi e eventuali ponti di festività orario continuato dalle ore 10.00 alle ore 18.00; dal 16 novembre al 14 marzo, nei giorni da martedì a domenica, dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00. Lunedì chiuso. Chiuso al pubblico in caso di convegni o altre manifestazioni che non ne consentano la visita.

Tariffe: € 3,00 intero e € 1,50 ridotto

Palazzo della Ragione con visita alla Torre dell'Orologio.

Orario di apertura: da martedì a venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00, mentre nei fine settimana, giorni festivi e eventuali ponti di festività orario continuato dalle ore 10.00 alle ore 18.00. Lunedì chiuso. Chiuso al pubblico in caso di convegni o altre manifestazioni che non ne consentano la visita.

Tariffe: € 3,00 intero e € 1,50 ridotto

Hanno diritto alla **tariffa ridotta** le seguenti categorie:

- a) *Visitatori dai 12 ai 18 anni;*
- b) *Studenti universitari;*
- c) *Disabili (ipovedenti e non vedenti possono effettuare la visita con il cane addestrato e godere dell'utilizzo gratuito delle audioguide, se disponibili);*
- d) *Visitatori oltre i 65 anni;*
- e) *Soci del Touring Club Italiano e del Fondo Ambiente Italiano;*
- f) *Soci di sodalizi culturali con i quali sono stati presi accordi in tal senso;*
- g) *Categorie convenzionate (in particolare, rappresentanti di istituzioni o membri di aziende che sponsorizzano o sostengono mostre, eventi espositivi o iniziative culturali con le quali sono stati presi accordi in tal senso);*
- h) *Gruppi di almeno 20 persone;*
- i) *Possessori di biglietti d'ingresso a musei o monumenti, nazionali o internazionali, con i quali il Comune di Mantova abbia formalizzato azioni di partenariato o specifici accordi in tal senso;*

Hanno diritto **all'ingresso gratuito** le seguenti categorie:

- *Amministratori del Comune di Mantova;*
- *Segretario Generale del Comune;*
- *Dirigenti e funzionari del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, con gli eventuali collaboratori presenti per esigenze di servizio;*
- *Studenti universitari e studiosi, singoli o in gruppo, che documentino al responsabile del Museo o del Monumento di possedere interesse specifico di ricerca nei confronti del monumento o delle raccolte;*
- *Categorie di cittadini appartenenti all'Unione Europea che facciano parte di specifiche iniziative educative, rieducative, abilitative, compresi gli accompagnatori;*
- *Visitatori fino agli 11 anni di età;*
- *Accompagnatori di disabili che presentino necessità;*
- *Scolari delle scuole primarie (comunemente dette scuole elementari);*
- *Studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado (comunemente dette scuole medie e scuole superiori), che attuino la visita nell'ambito delle iniziative di scambi interculturali organizzati o comunque patrocinati dal Comune di Mantova;*
- *Accompagnatori di scolaresche e gruppi organizzati, nel numero di uno su quindici persone o frazioni inferiori;*
- *Ospiti del comune di Mantova, su richiesta preventiva di amministratori o di un dirigente di Settore;*
- *Giornalisti o pubblicisti;*
- *Membri delle Forze dell'Ordine in servizio (Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, Vigili del Fuoco);*
- *Funzionari S.I.A.E.;*
- *Guide Turistiche abilitate per la provincia di Mantova;*

- *Dipendenti del Comune di Mantova;*
- *Possessori di tessera ICOM (International Council of Museum) e ICOMOS (International Council on Monuments and Sites);*
- *Soci dell'Associazione "Amici di Palazzo Te e dei Musei Mantovani";*
- *Soci di sodalizi culturali con i quali sono stati presi accordi in tal senso.*

Torre della Gabbia

Orario di apertura: da martedì a venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00, mentre nei fine settimana, giorni festivi e eventuali ponti di festività orario continuato dalle ore 10.00 alle ore 18.00. Lunedì chiuso. Chiuso al pubblico in caso di convegni o altre manifestazioni che non ne consentano la visita.

Tariffa unica: € 3,00. Non sono previste riduzioni e gratuità.

Per eventuali biglietti cumulativi e/o tessere, quali ad esempio eventuali biglietti unici per i musei cittadini, Citycard o altre similari, si applicano le tariffe stabilite di volta in volta dall'Amministrazione Comunale.

Nel corso della gestione, gli orari potranno essere modificati (es. orario continuato e con possibilità di aperture serali), i giorni e le tariffe potranno subire degli aggiornamenti su decisione del competente organo del Comune di Mantova. Detti aggiornamenti saranno prontamente comunicati al concessionario, che è tenuto a darne immediata attuazione, senza che nulla sia dovuto da parte del Comune.

Il concessionario è tenuto a dotarsi di strumentazione elettronica per l'emissione del biglietto e la registrazione delle presenze dei visitatori in ogni momento.

Presso le biglietterie dei monumenti è attualmente in vendita un **biglietto cumulativo - card** comprendente altre istituzioni museali cittadine, pubbliche e/o private. Il concessionario deve dotare, a proprie spese, le biglietterie della strumentazione informatica necessaria per l'emissione e la rilevazione di detta card, in costante coordinamento con le altre sedi museali e con il soggetto gestore delle relative attività amministrative e fiscali, al quale deve versare periodicamente i relativi incassi ai fini della successiva ripartizione.

In caso di guasti temporanei, il concessionario deve procurarsi i biglietti unici stampati.

Il Comune fornisce al concessionario le indicazioni necessarie - alle quali il concessionario deve attenersi - sia per la dotazione informatica, sia per la fornitura dei biglietti stampati sia per l'adesione agli accordi relativi alla gestione degli introiti della card.

Quanto introitato dal concessionario e dagli altri musei a fronte della vendita della card, una volta versato al gestore, deve essere ripartito a cura di quest'ultimo tra gli enti coinvolti secondo le modalità stabilite con idoneo accordo. Le quote riferite a Teatro Bibiena e Palazzo della Ragione sono versate dal gestore della card in prima battuta al concessionario che poi verserà al Comune la percentuale di sua spettanza come prevista dall'art. 10 del presente capitolato. Tale versamento avverrà trimestralmente, unitamente alle altre somme dovute a titolo di canone al Comune per i servizi di biglietteria, bookshop e gestione sale, in ottemperanza a quanto previsto dal citato art. 10.

ART. 8 SERVIZIO DI BIGLIETTERIA

Il servizio di biglietteria per visite turistiche è fornito presso il Teatro Bibiena, il Palazzo della Ragione e la Torre della Gabbia, presso i quali il concessionario deve dotarsi a proprie spese di idonea strumentazione elettronica che consenta di avere in tempo reale la situazione delle visite e della relativa bigliettazione per tutti i tipi di biglietti offerti. La tipologia dei biglietti emessi è concordata con l'Amministrazione Comunale.

Il servizio di biglietteria per spettacoli, concerti, manifestazioni di ogni genere è fornito dalla ditta concessionaria solo qualora il soggetto organizzatore dell'evento ne faccia richiesta, con eventuali oneri economici a carico di quest'ultimo. Nel caso di manifestazioni aperte al pubblico gratuitamente, sono rilasciati biglietti omaggio "conta persone".

Come previsto dal precedente art. 5 punto n. 13 il concessionario, adempiuti i propri obblighi contabili e fiscali, predispone un rendiconto/riepilogo trimestrale nel quale devono essere indicati

gli introiti giornalieri suddivisi per sito e per tipologia di biglietto venduto. Detto rendiconto, sottoscritto dal legale rappresentante, deve essere consegnato al competente ufficio dell'Amministrazione con cadenza trimestrale entro i primi trenta giorni dalla scadenza del trimestre.

Il concessionario dovrà altresì trasmettere per via informatica, entro i primi trenta giorni successivi al mese di riferimento, un rendiconto mensile delle presenze turistiche che fornisca i dati giornalieri dei relativi afflussi. Inoltre al termine di ogni anno, fornirà i dati complessivi annuali.

ART. 9 TIPOLOGIE DI TARIFFE PER UTILIZZO DELLE SALE E SPAZI PER MANIFESTAZIONI ED EVENTI

L'utilizzo delle sale e dei monumenti oggetto della presente concessione per convegni, spettacoli, manifestazioni culturali ecc. avviene secondo le seguenti modalità e con applicazione delle tariffe indicate nelle schede allegate al presente capitolato (all. "A"):

- a) Pagamento della TARIFFA INTERA, composta dalla quota "affitto" di pertinenza del Comune e dalla quota "spese vive", a copertura dei servizi forniti in occasione della manifestazione;
- b) Pagamento delle sole SPESE VIVE, quando l'Amministrazione ritenga opportuno concedere l'uso dello spazio rinunciando alla propria quota "affitto";
- c) A titolo GRATUITO: nel caso in cui il Comune decida di rinunciare alla propria quota "affitto" e di farsi carico anche della quota "spese vive".

Le tariffe, definite per moduli temporali, sono indicate nelle schede allegate e comprendono le spese del personale di sala normalmente previsto e la fornitura dei servizi minimi descritti nel presente capitolato. Eventuale personale aggiuntivo, rispetto a quello minimo indicato nella scheda allegata (All. "A"), è previsto al costo orario stabilito per unità, sulla base dell'offerta economica presentata dalla ditta che sarà aggiudicataria della gara.

Si precisa che in caso di piccoli eventi con allestimenti di scarso impatto, organizzati o sostenuti dal Comune di Mantova o proposti da enti che non abbiano scopo di lucro, e che impegnino la struttura per un periodo di tempo limitato, la concessione d'uso della sala o dello spazio interessato può avvenire a fronte dell'applicazione del costo orario per unità di personale (e non per modulo), così come stabilito in sede di gara, moltiplicato per il numero di addetti presenti per la custodia.

Si precisa altresì che, con riferimento ai monumenti, nei casi di iniziative che non ne comportino la chiusura al pubblico per le visite turistiche – pertanto non rientranti nelle ipotesi di cui sopra - qualora venga richiesto l'uso del monumento per brevi periodi prima o dopo l'orario di apertura per visite turistiche (al fine di effettuare attività accessorie quali allestimenti, prove e disallestimento ecc.), dovranno essere corrisposte al concessionario le spese relative al personale necessario per consentire l'apertura anticipata o la chiusura posticipata. Dette spese saranno determinate in base al costo orario per unità, stabilito in sede di offerta economica dalla ditta aggiudicataria.

In caso di richiesta di servizi aggiuntivi di cui all'art. 2 lett. B n. 3 si applicano le tariffe indicate nella scheda allegata (all. "A").

L'utilizzo del pianoforte Steinway & Son Grancoda in dotazione presso il Teatro Bibiena è tariffato dalle D.G.C. n. 111/2014 e D.G.C. n. 42/2013, come riportato nella scheda allegata (all. "C"). L'eventuale accordatura, a cura di professionista individuato in accordo con l'Ente proprietario, è a carico dell'utilizzatore richiedente.

ART. 10 RIPARTIZIONE DEGLI INTROITI – CANONE DI CONCESSIONE

A fronte della presente concessione, il concessionario deve versare al Comune di Mantova un canone calcolato sugli incassi derivanti dai servizi di biglietteria, bookshop e gestione sale secondo le modalità di seguito descritte.

Biglietteria. Il concessionario deve versare al Comune di Mantova un canone costituito da una percentuale sugli introiti derivanti dalla biglietteria, così come determinata in sede di gara e comunque non inferiore al 10%. Il versamento del canone di spettanza del Comune da parte del concessionario deve avvenire in rate trimestrali unitamente agli altri versamenti, nei quarantacinque giorni successivi alla scadenza del trimestre, e previa consegna del rendiconto/riepilogo di cui all'art. 8 e art. 5 primo comma n. 13.

Bookshop. Il concessionario deve corrispondere al Comune un canone così costituito: il 70% (settanta per cento) degli incassi derivanti dalla vendita di materiale di proprietà comunale e una

percentuale, stabilita in sede di gara e comunque non inferiore al 10%, degli incassi derivanti dalla vendita di altro materiale. Tale corresponsione deve avvenire con cadenza trimestrale, nei quarantacinque giorni successivi alla scadenza del trimestre, e deve essere preceduta dalla consegna all'Amministrazione della relativa rendicontazione (art. 5 primo comma n. 13).

Gestione Sale. Il canone dovuto al Comune è determinato secondo le seguenti modalità: a fronte della concessione d'uso degli spazi e sale di cui al presente capitolato, quanto introitato dal concessionario secondo le modalità di cui all'art. 9, viene così ripartito: in caso di applicazione della TARIFFA INTERA la quota "affitto" compete interamente al Comune, mentre la quota "spese vive" compete alla ditta concessionaria nella misura della percentuale determinata sulla base dell'offerta economica presentata in sede di gara; si precisa che la percentuale spettante al Comune non può essere inferiore al 10%. In caso di applicazione delle sole SPESE VIVE - incluso il caso di pagamento delle tariffe dovute per i servizi aggiuntivi, quando richiesti - queste ultime spettano alla ditta concessionaria nella misura della percentuale determinata sulla base dell'offerta economica presentata in sede di gara; si precisa che la percentuale spettante al Comune non può essere inferiore al 10%.

Analogamente a quanto sopra specificato, sia nel caso di concessione a tariffa intera sia in caso di concessione alle sole spese vive, avviene anche la ripartizione di quanto introitato per l'utilizzo del pianoforte in dotazione presso il Teatro Bibiena: quota "affitto" interamente al Comune e quota "spese vive" ripartita in base alla percentuale determinata in sede di gara, che per il Comune non può essere inferiore al 10%.

Gli introiti derivanti dal ricorso al personale aggiuntivo, nonché con riferimento al servizio guardaroba, gli incassi derivanti dall'applicazione del costo per capo depositato, sono interamente di competenza del concessionario.

Il versamento delle spettanze del Comune da parte del concessionario deve avvenire con cadenza trimestrale, nei quarantacinque giorni successivi alla scadenza del trimestre, e deve essere preceduto dalla consegna della relativa rendicontazione entro trenta giorni successivi alla medesima scadenza (art. 5 comma 1 n. 13). A tale importo andrà aggiunta l'IVA di legge in sede di fatturazione da parte del Comune.

ART. 11 VARIAZIONI DEL CONTRATTO

L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare gli orari di apertura dei monumenti.

Oltre a quanto specificato nell'art. 3 relativamente al Palazzo della Ragione, l'Amministrazione si riserva di ridurre o ampliare i servizi in ottemperanza all'art. 175 del D. Lgs. n. 50/2016.

ART. 12 STATO DEGLI IMMOBILI

Il concessionario riconosce che gli immobili oggetto della presente concessione sono in buono stato di conservazione e comunque li riconosce idonei allo scopo cui sono destinati, nel rispetto delle disposizioni stabilite dalla legge e/o regolamenti applicabili alla materia.

ART. 13 CONSEGNA E RICONSEGNA DEGLI IMMOBILI

Il concessionario, al termine della gestione, riconsegnerà gli immobili e quanto in essi contenuto all'Amministrazione nel medesimo stato in cui li ha ricevuti, salvo il normale deperimento d'uso, in conformità alla descrizione degli stessi che sarà fatta alla presenza di entrambe le parti all'atto della consegna e risultante da apposito verbale. Eventuali migliorie diverranno di proprietà del Comune senza che il concessionario abbia nulla da pretendere.

ART. 14 CAUZIONE

A garanzia della regolare esecuzione del contratto, del versamento dei corrispettivi e, per le ipotesi in cui dall'attività di gestione derivino pregiudizi ai monumenti e / o ai beni mobili pertinenti agli stessi, il concessionario deve provvedere al deposito di una cauzione pari al 10% del valore contrattuale. Detta cauzione, da depositare presso la Tesoreria del Comune, può essere costituita anche mediante fideiussione bancaria o assicurativa. Qualora la cauzione sia prestata con fideiussione bancaria o assicurativa, la stessa deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale (di cui all'art. 1944 C.C.), la rinuncia

all'eccezione di cui all'art. 1957 secondo comma C.C., nonché la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta del Comune di Mantova.

La ditta sarà obbligata a reintegrare la cauzione di cui la stazione appaltante avesse dovuto valersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto.

La cauzione sarà restituita alla scadenza del contratto previo accertamento del completo soddisfacimento degli obblighi contrattuali.

ART. 15 QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVO CONTROLLO

I servizi oggetto del presente Capitolato costituiscono il necessario supporto alla gestione dei monumenti e delle sale di cui al presente capitolato.

Pertanto è facoltà dell'Amministrazione esercitare un costante controllo sulle modalità e sulla qualità delle attività legate ai servizi oggetto del presente capitolato.

Il mancato raggiungimento e mantenimento di elevati standard di qualità dei servizi, rilevati in sede di controllo da parte dell'Amministrazione, costituirà causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c..

ART. 16 ESECUZIONE DEI SERVIZI – PENALITÀ

Tutte le prestazioni concordate devono essere eseguite in modo corretto e soddisfacente. Eventuali mancanze o disservizi saranno segnalate in forma scritta al concessionario che è tenuto ad approntare i correttivi del caso e a rifondere il Comune dei danni da questo subiti. Il persistere di mancanze, ritardi e altri disservizi danno diritto al Comune di risolvere il presente rapporto senza necessità di alcun atto giudiziale, fermo restando il diritto al risarcimento del danno eventualmente subito dal Comune stesso, rivalendosi, se necessario, sul pegno prestato a garanzia del contratto.

Il concessionario può, previa autorizzazione del Comune, avvalersi di altre ditte per l'esecuzione dei soli servizi di pulizia e vigilanza notturna. In tal caso si applica la disciplina prevista dall'art. 174 del D.lgs. n. 50 / 2016.

ART. 17 CAUSE DI DECADENZA DELL'ACCORDO

Il contratto s'intende risolto ex art. 1456 C.C. nell'ipotesi in cui l'Amministrazione accerti il verificarsi di uno dei seguenti casi:

1. frode, negligenza, contravvenzione agli obblighi contrattuali, mancato rispetto delle norme regolatrici i servizi di cui alla presente convenzione;
2. variazione dell'assetto dell'impresa (cambio del titolare o della componente societaria), cessione dell'azienda, concordato preventivo, fallimento, liquidazione, amministrazione controllata, stato di morosità;
3. motivi di pubblico interesse;
4. In caso di mancata ottemperanza agli obblighi di condotta previsti dal DPR 16 aprile 2013 n.62 (codice di comportamento dei dipendenti pubblici) ai sensi dell'art.2, comma 3 dello stesso DPR (art. 5 ultimo capoverso)
5. per ogni altra causa che l'Amministrazione è tenuta a motivare.

La decadenza dell'accordo dà la facoltà al Comune di affidare i servizi di cui al presente capitolato ad altra ditta.

Nelle ipotesi di cui ai punti 1 e 2 e nel caso di risoluzione anticipata del contratto richiesta dal concessionario, il Comune ha facoltà di incamerare l'intera cauzione, oltre a richiedere la rifusione dei danni e delle spese.

ART. 18 RESPONSABILITÀ

Il concessionario è responsabile della corretta esecuzione delle disposizioni e prescrizioni impartite con il presente capitolato, nonché dell'ottemperanza al contratto e a tutte le norme di legge e regolamenti applicabili allo stesso e in materia di diritto del lavoro.

Il concessionario ha l'obbligo di fornire al Comune, se richiesto, tutta la documentazione necessaria ad appurare l'effettività di tale ottemperanza.

Nella conduzione e gestione del servizio il concessionario s'impegna a fare in modo che propri eventuali impianti, apparecchiature e mezzi meccanici impegnati nel servizio corrispondano alle

norme vigenti sulla prevenzione degli infortuni. La ditta è altresì responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni riguardanti la tutela antinfortunistica del personale da essa dipendente e per quanto riguarda l'adeguamento alle vigenti norme sul lavoro, l'assicurazione degli operatori e la previdenza sociale.

Il concessionario è inoltre direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni, di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e/o opere, materiali, reperti, libri, attrezzature, arredi ecc. che a giudizio dell'Amministrazione Comunale fossero causati dal personale dipendente dalla ditta concessionaria stessa, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da una non corretta custodia o dal mancato rispetto delle prescrizioni fornite dall'Amministrazione Comunale in merito alla corretta conservazione degli ambienti caratterizzati da interesse storico-artistico.

In ogni caso la ditta dovrà provvedere tempestivamente e a proprie spese al risarcimento dei beni danneggiati e alla riparazione o sostituzione delle parti o delle strutture danneggiate.

Nel caso di verifica di responsabilità, con dolo o colpa, a carico del concessionario per danni e/o furti a opere, materiali, libri o reperti l'Ente si riserva la facoltà di recedere dal contratto.

Qualora nel corso del servizio concesso si verificano irregolarità, problemi o altri inconvenienti di qualsiasi natura, il concessionario deve darne tempestiva comunicazione al dirigente del Settore Cultura Turismo e Promozione della Città, o al funzionario responsabile del servizio di riferimento, e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso.

Fermo restando quanto sopra previsto, il concessionario è inoltre tenuto a stipulare un'adeguata polizza di Responsabilità Civile verso Terzi e prestatori d'opera per danni arrecati al Comune di Mantova o a terzi nello svolgimento della sua attività.

Il massimale di polizza non dovrà essere inferiore a euro 5.000.000,00 per la RCT (RCT: € 5.000.000 per sinistro con il limite di € 5.000.000 per ogni persona); e a 2.500.000 per la RCO (€ 2.500.000 per sinistro con il limite di € 2.500.000 per persona).

La polizza dovrà inoltre comprendere almeno le seguenti garanzie con i seguenti massimali:

- la garanzia "cose in consegna e custodia" deve comprendere i casi di incendio e prevedere un sottolimito non inferiore ad almeno € 500.000,00;

- la garanzia "Responsabilità civile da incendio" deve prevedere un sottolimito non inferiore a € 1.000.000,00;

- la garanzia "Danni a cose nell'ambito dei lavori" deve prevedere un sottolimito non inferiore a € 500.000,00;

- la garanzia "danni da interruzione di attività industriali, artigianali, commerciali, agricole o di servizio" deve prevedere un sottolimito non inferiore a € 1.000.000,00.

Dalla polizza dovrà risultare che il Comune di Mantova, i suoi beni, il proprio personale e le sedi interessate con il relativo personale sono considerati terzi.

La suddetta polizza assicurativa dovrà essere mantenuta per tutta la durata della presente concessione, incluse eventuali proroghe o rinnovi del contratto stesso, ferma la garanzia richiesta per i danni accaduti successivamente all'esecuzione del contratto in conseguenza del medesimo.

Il concessionario terrà indenne il Comune di Mantova per i danni eventualmente non coperti in tutto o in parte dalle coperture assicurative.

L'operatività o meno delle coperture assicurative stesse non esonera il concessionario dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte – dalle coperture assicurative.

Il concessionario manleva il Comune di Mantova per danni a beni del concessionario stesso e si impegna a fare inserire nelle proprie polizze assicurative una specifica clausola di rinuncia dell'Assicuratore al diritto di surroga (salvo solo il caso di dolo) nei confronti del Comune di Mantova e dei suoi dipendenti o collaboratori. Copia di tale polizza dovrà essere consegnata al Comune prima della stipulazione del contratto.

ART. 19 DURATA DELLA CONCESSIONE

La presente concessione ha la durata di quattro anni decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto o dalla data del verbale di avvio esecuzione anticipata delle prestazioni.

ART. 20 CONTROVERSIE

Eventuali controversie sull'interpretazione del presente accordo e sua applicazione, qualora non sia possibile una composizione amichevole tra le parti, saranno deferite al giudizio del Tribunale di Mantova.

In ogni caso la ditta concessionaria dovrà eleggere il proprio domicilio legale in Mantova.

ART. 21 SPESE DI STIPULAZIONE e PUBBLICAZIONE

Le spese inerenti e conseguenti alla stipulazione del presente contratto mediante atto pubblico amministrativo in modalità elettronica ex art. 32 comma 14 del D. Lgs. n. 50/2016 sono a carico del concessionario.

ART. 22 INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E CONSENSO AL TRATTAMENTO

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento medesimo, il COMUNE DI MANTOVA quale titolare del trattamento dei dati forniti in risposta alla presente procedura o comunque raccolti a tale scopo, informa che tali dati verranno utilizzati unicamente:

- ai fini della partecipazione alla procedura medesima, della selezione dei concorrenti e delle attività ad essa correlate e conseguenti.

In relazione alle descritte finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante:

- strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità predette e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

I dati potranno essere trattati anche in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

Il trattamento dei dati giudiziari è effettuato esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa in materia di acquisizione di beni e servizi ed avviene sulla base dell'autorizzazione al trattamento dei dati a carattere giudiziario da parte di privati, di enti pubblici economici e di soggetti pubblici, rilasciata dal Garante per la protezione dei dati personali.

Il conferimento dei dati è necessario per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità richiesti per la partecipazione alla procedura nel cui ambito i dati stessi sono acquisiti; pertanto, la loro mancata indicazione può precludere l'effettuazione della relativa istruttoria.

Potranno venire a conoscenza dei suddetti dati personali gli operatori dal titolare designati per il trattamento dei dati personali.

I dati raccolti potranno altresì essere conosciuti da:

- soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, e facenti parte della Commissione;
- soggetti terzi fornitori di servizi per il titolare, o comunque ad esso legati da rapporto contrattuale, unicamente per le finalità sopra descritte, previa designazione in qualità di Responsabili del trattamento e comunque garantendo il medesimo livello di protezione;
- altre amministrazioni pubbliche, cui i dati potranno essere comunicati per adempimenti procedurali;
- altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara, secondo le modalità e nei limiti di quanto previsto dalla vigente normativa in materia;
- legali incaricati per la tutela del titolare, in sede stragiudiziale e giudiziale;
- ad ogni altro soggetto esterno a cui si renda necessario, per obbligo di legge o di regolamento, comunicare i dati personali ai fini dell'affidamento e dell'aggiudicazione del contratto.

In ogni caso, operazioni di comunicazione e diffusione di dati personali, diversi da quelli sensibili e giudiziari, potranno essere effettuate dall'ente solo nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento medesimo.

I dati vengono trattati per un periodo non superiore a quello strettamente necessario per le finalità per le quali sono stati raccolti e per le quali vengono trattati. Il periodo di trattamento è correlato alla durata della procedura di affidamento di aggiudicazione del contratto. La data di cessazione del trattamento, per le finalità di cui sopra, coincide con stipulazione del contratto a seguito della quale il titolare procederà alla archiviazione dei dati della procedura di affidamento, conformemente alle disposizioni vigenti, fatto salvo i dati personali da allegare al contratto medesimo.

Con l'invio e la sottoscrizione della domanda di partecipazione, i concorrenti esprimono pertanto il loro consenso al predetto trattamento.

Con separato provvedimento, da adottarsi entro venti giorni dalla data del contratto, l'operatore economico aggiudicatario sarà nominato RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI per le attività collegate con l'esecuzione dell'appalto. L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

I diritti dell'interessato sono disciplinati dal Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento medesimo. In particolare, l'interessato ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei propri dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, di verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione; ha altresì il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. La relativa richiesta va rivolta al COMUNE DI MANTOVA.

Il Titolare del trattamento dei dati personali, di cui alla presente informativa è Comune di Mantova, con sede in Mantova, Via Roma n. 39, cap. 46100.

È stato designato quale Responsabile per la protezione dei dati personali ICAR SRL in VIA E TEDESCHI N 12F - REGGIO EMILIA Telefono : 0522517193 E-mail : ragioneria@icarsrl.it PEC : icarsrl@interfreepec.it Soggetto individuato quale referente per il titolare/responsabile: GOLTARA SIMONA, Tel. 0376 803074 E-mail: consulenza@entilonline.it PEC: simona.goltara@mantova.pecavvocati.it

L'elenco aggiornato dei RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO designati dal titolare è disponibile su espressa richiesta, da inoltrare ai seguenti recapiti: COMUNE DI MANTOVA, e-mail: comune.mantova.aoo@legalmail.it