

## **DISCIPLINARE TECNICO**

**Gara con procedura aperta per il Servizio di Biglietteria ed Accoglienza  
del Museo Madre ai sensi dell'art. 35 c. C D. Lgs. 50/2016**

**CIG 6917259EB1 – CUP C69D16002570002**

## **ART. 1**

### **Oggetto dell'incarico**

Scabec Spa a Socio Unico con sede legale in Via Santa Lucia 81 Napoli e sede operativa in Piazza Dante 89 Napoli – Tel. 0815624561 – Fax 0815628569 – Sito internet [www.scabec.it](http://www.scabec.it) – Email [segreteria@scabec.it](mailto:segreteria@scabec.it), deve provvedere all'affidamento del servizio di biglietteria ed accoglienza del Museo Madre – Fondazione Donnaregina per l'Arte Contemporanea.

Il servizio di biglietteria ed accoglienza del Museo Madre dovrà essere svolto da personale plurilingue che indosserà la divisa e il badge identificativo. Il personale di accoglienza sosterrà, attendendo i visitatori del museo, in prossimità dell'ingresso e nell'area adiacente al varco di biglietteria. In ogni caso sarà possibile, in funzione degli eventi in programma, delle esigenze espositive o per la presenza di opere nell'area suddetta, che la Scabec richieda di erogare il servizio in punti specifici e di integrare il personale in servizio al fine di garantire la giusta assistenza ai visitatori.

Gli addetti al servizio di accoglienza dovranno fornire, con cortesia, informazioni circa le modalità di acquisto dei biglietti e circa la visita e l'orientamento negli spazi museali. Il personale addetto al servizio di accoglienza è tenuto a far osservare le regole per una fruizione in sicurezza del museo, nonché a promuovere tutti i servizi offerti presso il museo, come degli eventi in corso o in programmazione.

Il personale del servizio di accoglienza dovrà avere cura della gestione, esposizione e distribuzione degli eventuali materiali informativi e controllare i varchi di ingresso/uscita del Museo. Gli addetti si occuperanno del supporto per le procedure di compilazione e registro pass ingressi e segnaleranno ai visitatori il percorso di visita da seguire, distribuendo loro i materiali informativi presenti sulla postazione predisposta.

Infine, dovrà essere prevista l'erogazione attraverso il personale d'accoglienza del controllo accessi, la gestione del guardaroba oltre alla funzione di accompagnamento ai gruppi di visitatori, assistenza a visitatori con disabilità. Infine è richiesta la disponibilità a gestire indagini rivolte ai visitatori del museo.

Nel dettaglio il servizio d'Accoglienza dovrà comprendere, in fase d'erogazione, a titolo

esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività:

- accogliere, con gentilezza e cortesia i visitatori, e fornire loro assistenza e informazioni circa la visita ed i servizi presenti nel Museo, nonché promuovere a ciascun visitatore le future iniziative in programma;
- assistere i visitatori disabili per il percorso d'accesso alle sale espositive, utilizzando gli ausili tecnici in dotazione;
- avere cura della gestione, esposizione e distribuzione degli eventuali materiali informativi e promozionali presenti;
- controllare il corretto deflusso e i comportamenti dei visitatori, nel rispetto del regolamento del sito, per la visita al museo e di tutte le prescrizioni previste in materia di sicurezza, segnalando l'uscita quindici minuti prima della chiusura del sito e richiamando con garbo gli eventuali trasgressori;
- svolgere servizio di guardaroba e custodire gli oggetti eventualmente lasciati in deposito dal visitatore; controllare, prima della chiusura del sito, che nessun oggetto sia rimasto in deposito;
- segnalare eventuali cambiamenti o malfunzionamenti di strumenti e arredi riguardanti i propri luoghi di servizio e/o presidiati.

Il servizio di Biglietteria si dovrà occupare prevalentemente della vendita dei biglietti d'ingresso e degli eventuali servizi di supporto alla visita ed alla fruizione del Museo e delle sue opere. Il servizio dovrà essere svolto da personale plurilingue che indosserà la divisa e il badge identificativo. Gli addetti di biglietteria sono operatori esecutivi con un'adeguata capacità professionale e una comprovata capacità tecnica che, in condizioni di autonomia operativa, svolgono mansioni specifiche di biglietteria. Il personale di biglietteria, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in fase d'erogazione, dovrà comunicare ai visitatori tutte le informazioni sulle modalità di acquisto dei biglietti d'ingresso e sui servizi attivati e disponibili per il pubblico (visite guidate, audio guide, ecc....). Il personale in servizio dovrà avere caratteristiche di gentilezza e disponibilità, dovrà mostrarsi attento a tutte le richieste della clientela e coadiuvarsi ed integrarsi con tutto

il personale in servizio nel fornire informazioni e nel gestire il flusso di visitatori in entrata ed uscita. Nel dettaglio il servizio dovrà:

- presidiare la biglietteria con il numero e le caratteristiche di personale stabilito;
- predisporre un fondo cassa ed acquisizione dei blocchetti di biglietti destinati alla vendita;
- produrre e vendere i titoli d'ingresso e dei servizi di supporto ai visitatori quali audioguide in lingua italiano e inglese, visite didattiche, prevendite etc...(anche attraverso i siti web eventualmente attivi e con la possibilità, all'ingresso, di pagamento tramite bancomat e carta di credito)
- predisporre l'emissione di biglietti anche attraverso un sistema dedicato con sigillo Siae, (quando previsto) adempiendo a tutte le procedure previste dalla normativa vigente;
- predisporre l'emissione del servizio e prevederne lo svolgimento anche in occasione di eventi straordinari ospitati dal museo (festival, eventi culturali, ecc...);
- prendere in consegna dei relativi corrispettivi e custodia temporanea dell'incasso;
- acquisire e mantenere le tecnologie (hardware e software) necessarie alla bigliettazione elettronica ed anche quella necessaria ad erogare il servizio di controllo degli accessi;
- stipulare idonea polizza assicurativa commisurata al valore degli incassi giornalieri presunti;
- gestire la rendicontazione amministrativa degli incassi, con report (anche statistici dei visitatori) settimanale e versamento mensile alla Scabec.

Gli operatori in servizio dovranno risultare idonei alle attività di front-office, indossare la divisa e il badge identificativo, parlare correntemente almeno tre lingue straniere, tra cui l'inglese. Il personale dovrà essere in possesso di formazione specifica nel settore dell'arte contemporanea regionale, dovrà conoscere i luoghi di interesse artistico culturale di Napoli con particolare riferimento alla zona in cui ricade il museo Madre ed in genere della Regione Campania. Ogni addetto in servizio sarà in possesso di formazione nel settore prevenzione degli incendi e della sicurezza nei luoghi di lavoro oltre ad aver conseguito l'attestato di primo soccorso. Per l'espletamento del servizio dovranno essere utilizzate le

più idonee ed aggiornate tecnologie informatiche. Inoltre, è richiesta la dotazione al personale di biglietteria ed accoglienza, di radio trasmettitori da utilizzare esclusivamente per le comunicazioni interne tra il personale in servizio nel museo.

## **ART. 2**

### **Modalità di espletamento dell'incarico**

Il servizio di biglietteria dovrà essere espletato con una unità lavorativa nei giorni lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì, sabato dalle 9:45 alle 19.00 - domenica dalle 9:45 alle 19.30 per un totale di circa 56 ore settimanali (di cui ore 54,30 per le sole attività di front-office).

Il servizio di accoglienza dovrà essere espletato con una unità lavorativa nei giorni lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì, sabato dalle 10:00 alle 19.30 - domenica dalle 10:00 alle 20.00 per un totale di circa 57,30 ore settimanali. Fermo restando il numero delle ore settimanali si potrebbe verificare un cambiamento del giorno di chiusura settimanale del museo (attualmente il martedì) e di conseguenza la diversa distribuzione settimanale del servizio. La Scabec si riserva di affidare il servizio in aggiunta al calendario di apertura in occasione di eventuali aperture straordinarie del Museo.

Il soggetto contraente espletterà l'incarico in questione alle condizioni tutte previste nel presente disciplinare, in tutti gli altri atti della procedura, (bando, disciplinare di gara, etc.), nonché nel rispetto di tutte le disposizioni normative vigenti in materia e, in particolare, del:

- decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50 e successive modificazioni;
- linee guida n. 1 di attuazione del Codice, approvate dal Consiglio dell'ANAC con delibera n. 973 del 14/9/2016;
- linee guida n. 2 di attuazione del Codice, approvate dal Consiglio dell'ANAC con delibera n. 1005 del 21/9/2016
- decreto legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e successive modificazioni;
- norme di legge, di regolamento ecc. vigenti per le specifiche categorie di opere oggetto del servizio.

Nello svolgimento dell'incarico, il soggetto contraente dovrà rapportarsi esclusivamente

con il Responsabile del Procedimento, nonché con i suoi collaboratori allo scopo delegati, tenendo conto delle indicazioni impartite dagli stessi. Dovrà relazionare al Responsabile del procedimento, su richiesta dello stesso, in ordine alle operazioni svolte ed alle metodologie seguite; dovrà, altresì, segnalare per iscritto, con la massima tempestività, situazioni particolari, e richieste pervenute da altri soggetti diversi dal Responsabile del procedimento.

Scabec fornirà al soggetto contraente tutta la documentazione in suo possesso attinente all'espletamento del servizio stesso.

### **ART. 3**

#### **Termini di espletamento dell'incarico**

Il contratto ha durata iniziale dalla sua stipula, ovvero dal verbale di anticipata esecuzione per motivi d'urgenza e fino al 31/12/2018. Resta, tuttavia, inteso che, qualora il plafond di euro 230.000,00 oltre IVA dovesse esaurirsi in data antecedente, il contratto cesserà in detta data. Resta, altresì, inteso che, nel caso contrario, nel quale cioè alla data del 31/12/2018 il plafond non dovesse essere ancora esaurito sarà facoltà di Scabec prolungare, per una volta, la durata del contratto per un massimo di 6 mesi.

### **ART 4**

#### **Ordini di servizio**

Ai fini del puntuale rispetto delle disposizioni di cui al precedente articolo 3, il RUP, emetterà ordini di servizio, con l'indicazione dell'impegno orario per unità di personale, delle iniziative, mostre alle quali attendere e di ogni altro elemento utile.

L'ordine di servizio recherà anche l'indicazione del corrispettivo presunto e dell'importo residuo rispetto al plafond complessivo di euro 230.000,00 più IVA

### **ART. 5**

#### **Ritardi nell'espletamento del servizio e penali**

Fatto salvo il caso di forza maggiore o di proroga del termine ai sensi del predetto articolo

3, per ogni giorni di ritardo nell'espletamento del servizio verrà applicata una penale nella misura pari all'uno per mille del corrispettivo, che verrà trattenuta in occasione della liquidazione della quota di corrispettivo successiva all'applicazione della penale. Nel caso di ritardata attivazione del servizio oltre un'ora dall'orario stabilito, verrà applicata una penale nella misura pari all'uno per mille del corrispettivo, che verrà trattenuta in occasione della liquidazione della quota di corrispettivo successiva all'applicazione della penale. Nel caso di assenza di personale nelle postazioni previste dal servizio, la Scabec provvederà a segnalare al fornitore, con comunicazione scritta, l'anomalia riscontrata. Alla terza segnalazione verrà applicata una penale nella misura pari all'uno per mille del corrispettivo, che verrà trattenuta in occasione della liquidazione della quota di corrispettivo successiva all'applicazione della penale. In caso di mancata presentazione della relazione di rendicontazione di cui al successivo art. 6 nei tempi dovuti, verrà applicata una penale nella misura pari all'uno per mille del corrispettivo.

La penale non potrà superare – in conformità a quanto già previsto dall'art. 257, comma 3, del D.P.R. 5 ottobre n. 207 e successive modificazioni – il 10% del corrispettivo. Oltre tale soglia, Scabec potrà procedere alla risoluzione del contratto in danno.

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

## **ART. 6**

### **Corrispettivo e modalità di pagamento**

L'importo massimo riconoscibile all'appaltatore ammonta ad euro 230.000, 00 oltre IVA.

Il compenso sarà corrisposto con cadenza trimestrale posticipata, a seguito di ricevimento di regolare fattura che dovrà essere obbligatoriamente accompagnata dalla relazione di rendicontazione delle attività svolte, corredata di dati statistici e qualitativi.

Resta inteso che i crediti dell'appaltatore diverranno esigibili con la comprova della regolarità della posizione fiscale e contributiva, nonchè a condizione che la Regione Campania abbia rimesso a Scabec i corrispondenti fondi.

## **ART. 7**

### **Tracciabilità dei pagamenti**

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

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

## **ART. 8**

### **Riservatezza**

La proposta progettuale del servizio, incluse le eventuali proposte migliorative, restano di esclusiva proprietà di Scabec.

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

## **ART. 9**

### **Inadempienze e risoluzione del contratto**

In caso di inadempimento alle obbligazioni assunte con il presente disciplinare, il



Responsabile del procedimento intimerà al soggetto contraente, con comunicazione scritta, di provvedere entro e non oltre il termine perentorio ivi indicato. In difetto, Scabec potrà procedere alla risoluzione del contratto, fatta salva l'azione per il risarcimento del danno.

#### **ART. 10**

##### **Polizza assicurativa**

Il Soggetto contraente, contestualmente alla sottoscrizione del contratto, deve presentare le polizze:

- a) Cauzione definitiva a garanzia dell'esecuzione dei servizi
- b) Polizza assicurativa ex articolo 103, comma 7 del Codice

Le spese relative alla predetta polizza assicurativa sono a carico del soggetto contraente.

#### **ART. 11**

##### **Definizione delle controversie**

Tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto saranno devolute al giudice ordinario, con esclusione di qualsivoglia competenza arbitrale. Il Foro competente è quello di Napoli.

#### **ART. 12**

##### **Disposizioni finali**

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

IL CONTRAENTE

---

IL DIRIGENTE

---