

# **PROCEDURA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DELLE ATTIVITÀ PER LA PROMOZIONE E LA FRUIZIONE TURISTICO-CULTURALE DEI GIARDINI BOTANICI HANBURY DI VENTIMIGLIA DELL’UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI GENOVA**

## **CAPITOLATO SPECIALE**

### **TITOLO I      NORME GENERALI**

- Art. 1      Premesse
- Art. 2      Oggetto della concessione
- Art. 3      Durata della concessione
- Art. 4      Importo a base di gara, controprestazione della concessione e corrispettivo di gestione
- Art. 5      Bacino di utenza
- Art. 6      Comitato di vigilanza

### **TITOLO II     OGGETTO E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI**

- Art. 7      - Caratteristiche del luogo sede dei servizi
- Art. 8      - Servizi oggetto di affidamento
  - Art. 8.1    - Servizio di biglietteria per l’accesso ai Giardini Botanici Hanbury da parte del pubblico
  - Art. 8.2    - Servizio di portineria
  - Art. 8.3    - Servizio di promozione turistica
  - Art. 8.4    - Servizio di visite guidate e commentate e gestione del servizio di consegna/ritiro di supporti audiovisivi
  - Art. 8.5    - Servizio per attività didattiche
  - Art. 8.6    - Servizio di gestione del bookshop
  - Art. 8.7    - Servizio di gestione della ristorazione per il pubblico
  - Art. 8.8    - Servizio di vigilanza dello stato dei percorsi e delle segnaletiche
  - Art. 8.9    - Servizio di pulizia delle aree di giardino e manutenzione dei servizi igienici per il pubblico
  - Art. 8.10   - Servizio di gestione della sicurezza: servizio di controllo, assistenza e deflusso dei visitatori
  - Art. 8.11   - Servizio di assistenza alle visite di ospiti a mobilità ridotta
  - Art. 8.12   - Servizio di gestione della foresteria
  - Art. 8.13   - Servizio in occasione di convegni, manifestazioni e mostre
  - Art. 8.14   - Servizio di trasporto di persone e merci all’interno del giardino
  - Art. 8.15   - Servizi aggiuntivi
- Art. 9      - Organizzazione dei servizi in concessione
- Art. 10     - Requisiti del personale in materia di sicurezza e integrazione nel Piano di Emergenza
- Art. 11     - Sostituzione del personale
- Art. 12     - Formazione professionale del personale
- Art. 13     - Verifica della regolarità e qualità del servizio
- Art. 14     - Personale del Concessionario

### **TITOLO III    ASPETTI E DISCIPLINA CONTRATTUALE**

- Art. 15     Autorizzazioni e licenze
- Art. 16     Garanzie per la partecipazione alla procedura (cauzione provvisoria)
- Art. 17     Garanzie definitive (Caucione definitiva)
- Art. 18     Rinuncia all’aggiudicazione
- Art. 19     Stipula del contratto
- Art. 20     Risoluzione di diritto del contratto
- Art. 21     Recesso dal contratto da parte del concessionario
- Art. 22     Recesso dal contratto da parte dell’Università

Art. 23	Responsabilità del concessionario e coperture assicurative
Art. 24	Divieto di sub-concessione e di cessione del contratto
Art. 25	Cessione di azienda e modifica ragione sociale della ditta
Art. 26	Rapporto di gestione
Art. 27	Interpretazione del contratto e del capitolato speciale d'oneri
Art. 28	Disposizione particolari riguardanti la concessione
Art. 29	Penali
Art. 30	Diffida ad adempiere
Art. 31	Personale addetto al servizio
Art. 32	Organico
Art. 33	Manutenzione ordinaria e straordinaria, conduzione e allestimento dei locali e degli spazi
Art. 34	Responsabile del servizio
Art. 35	Rispetto del piano di evacuazione ed emergenza
Art. 36	Disposizioni in materia di sicurezza ed antinfortunistica
Art. 37	Misure per eliminare i rischi interferenti
<b>TITOLO IV</b>	<b>NORME FINALI</b>
Art. 38	Trattamento dei dati personali
Art. 39	Controversie
Art. 40	Responsabile del procedimento
Art. 41	Spese del contratto
Art. 42	Obblighi di tracciabilità

## **Titolo I: NORME GENERALI**

### **ART. 1 – PREMESSE**

1. L'Università degli Studi di Genova intende indire ai sensi della Parte III – Contratti di Concessione - del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. una procedura per l'affidamento in concessione di servizi per la promozione e la fruizione turistico-culturale del complesso denominato Giardini Botanici Hanbury (in seguito denominati Giardini), sito in Ventimiglia, frazione Mortola inferiore, corso Montecarlo 43, proprietà demaniale in concessione perpetua all'Ente affidatario (D.I. del 1998 e verbale dell'11 novembre 2016 dell'Agenzia del Demanio) e gestito dal Centro di Servizio di Ateneo per i Giardini Botanici Hanbury dell'Università degli Studi di Genova (in seguito denominato Centro).
2. I servizi dovranno essere effettuati nel rispetto di quanto previsto dal presente capitolato, della Parte III – Contratti di Concessione del D.Lgs. n. 50/2016 "Codice dei contratti pubblici", nonché, per quanto non espressamente disciplinato dalle fonti sopraindicate, dalle norme del codice civile.

### **ART. 2 – OGGETTO DELLA CONCESSIONE**

1. L'affidamento attiene ad una concessione di servizi in cui la controprestazione in favore del Concessionario consiste nel diritto di gestire funzionalmente e di sfruttare economicamente i servizi affidati.
2. La concessione ha per oggetto l'affidamento delle attività per la promozione e la fruizione turistico-culturale dei Giardini Botanici Hanbury di Ventimiglia.  
In particolare il Concessionario avrà in concessione i seguenti servizi:

1. Servizio di biglietteria per l'accesso ai Giardini Botanici Hanbury da parte del pubblico;
  2. Servizio di portineria;
  3. Servizio di promozione turistica;
  4. Servizio di visite guidate e commentate e gestione del servizio di consegna/ritiro di supporti audiovisivi;
  5. Servizio per attività didattiche;
  6. Servizio di gestione del bookshop;
  7. Servizio di gestione della ristorazione per il pubblico;
  8. Servizio di vigilanza dello stato dei percorsi e delle segnaletiche;
  9. Servizi di pulizia delle aree di giardino e manutenzione dei servizi igienici per il pubblico;
  10. Servizio di gestione della sicurezza: servizio di controllo, assistenza e deflusso dei visitatori;
  11. Servizio di assistenza alle visite di ospiti a mobilità ridotta;
  12. Servizio di gestione della foresteria;
  13. Servizi in occasione di convegni, manifestazioni e mostre;
  14. Servizio di trasporto di persone e merci all'interno del giardino;
  15. Servizi aggiuntivi.
3. Le Parti si daranno reciprocamente atto che con la sottoscrizione del contratto di concessione degli spazi, ed indipendentemente dall'eventuale trattamento tributario ai fini delle imposte indirette, non intendono costituire un rapporto di locazione regolato dalle norme contenute nella legge 392/1978, trattandosi infatti di concessione amministrativa da parte di pubblica amministrazione finalizzata e strumentale al raggiungimento delle finalità di cui al contratto di concessione dei servizi e subordinata a tutti gli effetti alla stessa concessione.

### **ART. 3 – DURATA DELLA CONCESSIONE**

1. La durata della concessione è stabilita in anni 5 (cinque) con decorrenza dalla data di stipula del contratto con possibilità di rinnovo per ulteriori 2 (due) anni. E' previsto un tempo massimo di 2 mesi esclusivamente per l'esecuzione dei lavori di allestimento del bar in relazione alla messa in funzione del servizio di ristoro per la decorrenza dei termini economici della convenzione.
2. L'affidamento potrà essere, altresì, rinnovato alle medesime condizioni contrattuali, per il tempo strettamente necessario all'espletamento di una nuova procedura di gara, previa comunicazione che dovrà essere inviata all'impresa non oltre tre mesi prima della scadenza del contratto mediante PEC. In tal caso il gestore è obbligato a garantire le prestazioni di cui al presente capitolato, alle medesime condizioni, fino all'individuazione del nuovo contraente.
3. È vietato il rinnovo tacito del contratto.
4. L'affido degli spazi e dei locali trova la sua causa nella gestione dei servizi oggetto della procedura; pertanto, la sua durata è subordinata ed inscindibilmente connessa alla durata della concessione stessa.
5. Il Concessionario riconosce di aver preso completa ed esaustiva conoscenza di tutti i documenti relativi alla procedura e di aver effettuato sopralluogo negli spazi e nei locali oggetto dei servizi, impegnandosi ad eseguire la prestazione in conformità all'offerta presentata.

#### **ART. 4 – IMPORTO A BASE DI GARA, CONTROPRESTAZIONE DELLA CONCESSIONE, CORRISPETTIVO DI GESTIONE E PAGAMENTI**

1. La controprestazione a favore del concessionario consiste unicamente nelle entrate derivanti dalla gestione funzionale e dallo sfruttamento economico dei servizi.
2. Per quanto riguarda i seguenti servizi di gestione il Concessionario dovrà corrispondere al Centro di Servizio di Ateneo quanto di seguito indicato, ovvero:

- Servizio di biglietteria per l'accesso ai Giardini Botanici Hanbury da parte del pubblico:  
una percentuale annua dell'importo degli incassi determinata a scaglioni sul numero dei visitatori così suddivisa:

- **sino al raggiungimento del numero di 40.000 visitatori** si applica il **40%**;
- **dai 40.001 visitatori ai 50.000** si applica il **30%**;
- **dai 50.001 visitatori ai 60.000** si applica il **20%**;
- **dai 60.001 visitatori ai 70.000** si applica il **10%**;
- **per lo scaglione oltre i 70.000 nulla è richiesto/dovuto.**

Si specifica che il servizio di biglietteria è in esenzione IVA ai sensi dell'art. 10 p.22 Dpr. 633/72 e la fatturazione da parte del Centro per la concessione del servizio di biglietteria verrà effettuata con l'applicazione dell'IVA di legge.

- Servizio di gestione della ristorazione per il pubblico:  
una percentuale annua dell'importo del fatturato al netto dell'IVA determinata a scaglioni di fatturato così suddivisa:

- **sino al raggiungimento di € 100.000 di fatturato** si applica il **15%**;
- **da € 100.000 di fatturato in su/a crescere** si applica l'**8%**.

- Servizio di gestione del bookshop:  
una percentuale annua dell'importo del fatturato al netto dell'IVA (al netto dei costi di approvvigionamento dei materiali) determinata a scaglioni di fatturato così suddivisa:

- **sino al raggiungimento di € 40.000 di fatturato** si applica il **15%**;
- **da € 40.000 di fatturato in su/a crescere** si applica l'**8%**.

3. Il valore complessivo della concessione è stato stimato in € **3.805.584,23** così suddiviso:
  - a. **€ 2.887.298,19** corrispondente al fatturato ipotetico derivante dalla gestione dei servizi oggetto della concessione (€. 2.062.355,85 per 5 anni + €. 824.942,34 per ulteriori 2 anni);
  - b. **€. 776.306,09** pari ai corrispettivi ipotetici da corrispondere all'Università da parte del Concessionario nel corso della durata della concessione relativamente agli ingressi al complesso (€. 554.504,35 per 5 anni + €. 221.801,74 per ulteriori 2 anni);
  - c. **€ 101.414,25** pari ai corrispettivi ipotetici da corrispondere all'Università nel corso della durata della concessione relativamente al servizio di ristorazione al pubblico (€. 72.438,75 per 5 anni + €. 28.975,50 per ulteriori 2 anni);
  - d. **€ 40.565,70** pari ai corrispettivi ipotetici da corrispondere all'Università nel corso della durata della concessione relativamente al servizio di gestione del bookshop (€. 28.975,50 per 5 anni + €. 11.590,20 per ulteriori 2 anni);

pari a un totale **€. 2.718.274,45 per cinque anni + €. 1.087.309,78 per ulteriori due anni** di gestione relativa ai servizi oggetto della presente procedura.

Il valore complessivo stimato della concessione è stato determinato, come previsto dall'art. 167 del D.Lgs. n. 50/2016 e ai fini di cui all'art. 35 del suddetto codice, tenendo conto del fatturato totale del concessionario generato per tutta la durata del contratto, al netto dell'IVA, stimato dall'amministrazione aggiudicatrice, quale corrispettivo dei servizi oggetto della concessione, nonché per le forniture accessorie a tali servizi.

La stima è stata effettuata sulla base di una media del fatturato e del numero di visitatori relativo agli ultimi tre esercizi, al netto dell'IVA.

4. Il corrispettivo annuo di gestione verrà versato dal gestore secondo le seguenti modalità:

**servizio ingressi** – in rate mensili posticipate

**servizio ristoro e servizio bookshop** – in un'unica rata posticipata da versare entro il mese di gennaio dell'anno successivo a fronte di una rendicontazione effettuata e presentata al Centro alla fine di ogni trimestre

a seguito dell'emissione di fattura da parte del Centro di Servizio di Ateneo per i Giardini Botanici Hanbury con applicazione dell'I.V.A. prevista a norma di legge, mediante bonifico bancario presso l'Istituto di credito cassiere dell'Università indicando l'identificativo del Centro e l'oggetto della fatturazione.

5. Il pagamento dovrà avvenire entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura. Ove il concessionario ritardi il pagamento del corrispettivo di gestione per cause allo stesso imputabili si procederà all'applicazione degli interessi legali di mora di cui al D.Lgs. 231/2002.
6. Il corrispettivo annuo non è comprensivo delle spese relative ai consumi di energia elettrica, acqua, telefono, pulizia e quant'altro usualmente e ordinariamente occorrenti per la conduzione dell'attività.
7. Il Concessionario si impegna a pagare per intero il corrispettivo stabilito, senza mai poterlo decurtare senza l'approvazione del Centro, qualunque contestazione o richiesta intenda promuovere nei confronti del Centro stesso.

#### **ART. 5 – BACINO DI UTENZA**

1. L'utenza dei servizi in concessione sarà composta prevalentemente dagli utenti/turisti che avranno accesso alla sede in concessione nonché dal personale tecnico-amministrativo che presta la propria attività presso tale sede; il numero dei potenziali fruitori dei servizi è di circa **38.634** presenze medie annue.
2. Il suddetto dato è puramente indicativo e l'Università non garantisce né un numero minimo di utenti né il mantenimento del numero degli utenti/turisti e del personale tecnico-amministrativo.
3. Il concessionario non potrà richiedere modifiche al contratto per la eventuale mancata affluenza da parte dell'utenza.

#### **ART. 6 – COMITATO DI VIGILANZA**

1. Un Comitato di vigilanza, nominato dal Rettore su proposta del Presidente del Centro, avrà il compito di sovrintendere, per mezzo di ispezioni e controlli, l'efficienza e la qualità dei servizi prestati, e di controllare la qualità ed i prezzi dei prodotti venduti, la pulizia ed il funzionamento dei servizi in genere.
2. Il Comitato di vigilanza potrà effettuare, a suo insindacabile giudizio, dei sopralluoghi nella sede e nei locali oggetto del presente capitolato senza alcun preavviso al Gestore che non

potrà opporsi allo svolgimento degli stessi e dei controlli a campione sulla gestione delle attività svolte. Potranno inoltre essere effettuati: rilevazioni ed analisi dei dati, audit in incognito, indagini di *customer satisfaction* comunicando al Concessionario le informazioni e i criteri.

3. Il Comitato di vigilanza potrà anche richiedere per iscritto al Gestore ogni informazione che ritenga opportuna ai fini dell'esercizio delle proprie funzioni ed il Gestore dovrà tempestivamente dare una adeguata risposta per iscritto, nei termini indicati dal Comitato di vigilanza stesso.
4. Il Comitato di vigilanza per l'esecuzione dei controlli di conformità potrà incaricare, se necessario, organismi esterni privati.
5. Su suggerimento del Comitato di vigilanza, durante l'esecuzione del contratto, il Centro si riserva la facoltà di impartire al Concessionario tutte le disposizioni ritenute opportune e necessarie al fine di assicurare la regolarità e correttezza nell'erogazione del servizio e la conformità dello stesso rispetto alle disposizioni contenute nel presente capitolato, nel contratto, nonché nella legislazione vigente in materia.
6. Tale facoltà non può essere adottata dal Concessionario quale esimente delle proprie responsabilità.
7. Il Centro si riserva, inoltre, di introdurre prescrizioni nei confronti del Concessionario, allo scopo di assicurare il totale rispetto delle disposizioni sulla tutela delle persone riguardo il trattamento dei dati personali, senza che ciò possa costituire motivo per richieste di riconoscimento economico di oneri e/o altro da parte del Concessionario.

## **Titolo II: OGGETTO E MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI**

### **ART. 7 – CARATTERISTICHE DEL LUOGO SEDE DEI SERVIZI**

1. Nello svolgimento dei Servizi, il Concessionario deve tenere in considerazione che il complesso Giardini Botanici Hanbury è aperto al pubblico secondo il calendario indicativo che si allega (Allegato 1) e che gli spazi aperti al pubblico constano di 12 ettari dislocati secondo le planimetrie allegate (Allegato 2).
2. Gli orari suddetti potranno essere modificati con richiesta motivata di una delle parti e, se del caso, previo accordo tra le parti.
3. Il Concessionario deve in ogni caso garantire lo svolgimento dei Servizi in considerazione delle esigenze che sono di volta in volta indicate dal Centro, tenendo conto che i flussi di pubblico (Allegato 3) sono fortemente influenzati dalla stagionalità e dalle condizioni meteo come dalla programmazione di eventi e manifestazioni e dallo svolgimento di attività a favore delle scuole, e che si registrano forti oscillazioni nelle presenze del pubblico nei diversi giorni della settimana, con picchi di visitatori in primavera ed estate e una diminuzione nei periodi autunnali e invernali. I dati di flusso annuale sono da interpretarsi indicativi poiché dal 2008 i conteggi dei biglietti familiari è passato dal numero di persone entrate a singolo biglietto staccato. Per tale motivo le annualità a seguire dal 2008 dovrebbero essere incrementate di circa 3-4 mila unità.
4. I dati di flusso indicati nell'Allegato 3 sono puramente indicativi e non danno diritto ad alcuna pretesa da parte dell'aggiudicatario nei confronti del Centro.
5. Per lo sviluppo del piano organizzativo dei Servizi, il Concessionario deve tener conto della logistica del luogo, in relazione alle diverse tipologie di attività richieste e alla composizione del pubblico, considerando altresì le peculiarità del sito. Deve inoltre tener conto delle finalità istituzionali dei Giardini Botanici Hanbury, che è insieme centro di ricerca scientifica,

patrimonio storico, artistico e naturalistico, centro di divulgazione delle scienze e promozione della cultura e delle arti.

6. Per ogni comunicazione di qualsiasi tipo e genere con il Centro e/o Università il Concessionario deve esclusivamente rapportarsi con il Referente individuato del Centro che verrà comunicato alla data di stipula del contratto.
7. Il Centro si farà carico di installare dei sotto-contatori per la lettura dei consumi di energia elettrica e acqua del Concessionario. L'Università richiederà per tali consumi un rimborso annuale sulla base delle fatture delle utenze ricevute dai gestori dei servizi; pertanto, tali addebiti sono esclusi da questo accordo.
8. Si fa presente che il complesso immobiliare dei Giardini Botanici Hanbury è un bene soggetto a vincolo ambientale, paesaggistico, artistico, monumentale ed archeologico e, oltre ad avere un continuo rispetto delle infrastrutture durante la prestazione del servizio pubblico, ogni modifica allo stesso è soggetta ad una valutazione ed approvazione del Centro e degli enti competenti di sorveglianza all'applicazione di tale vincolo.
9. Si ricorda altresì che, con la L.R. n. 31 del 27/03/2000 ("Istituzione dell'area Protetta Regionale Giardini Botanici Hanbury") si è costituita l'Area Protetta Regionale "Giardini Botanici Hanbury" nel complesso immobiliare già concesso in uso all'Università degli Studi di Genova, affidandone a quest'ultima la gestione. Il 01/08/2001 è stata conseguentemente siglata la Convenzione tra Regione Liguria e Università con la quale è stata affidata all'Ateneo per la durata di trent'anni la gestione dell'Area Protetta, che l'Università ha accettato di gestire tramite il proprio Centro di Servizio di Ateneo per i GBH. Il Centro è anche gestore di due zone speciali di conservazione di importanza comunitaria (ai sensi della LR 28/2009 e del decreto del Ministero dell'Ambiente 30/03/2009), di cui una interessa direttamente il compendio oggetto del presente capitolato. Per i due motivi sopra esposti le attività proposte devono sempre mantenersi in precisi canoni ambientali e di rispetto della biodiversità locale.

## **ART. 8 – SERVIZI OGGETTO DI AFFIDAMENTO**

I servizi oggetto di affidamento sono distinti in:

### **8.1 - Servizio di biglietteria per l'accesso ai Giardini Botanici Hanbury da parte del pubblico**

Al Concessionario è richiesto di garantire la copertura continuativa del servizio di cassa della biglietteria nei giorni di apertura, assicurando una gestione efficiente e flessibile dei servizi, evitando disservizi, disagi e lunghi tempi di attesa al pubblico, anche in considerazione delle prenotazioni, dei flussi di visitatori previsti e secondo le indicazioni fornite dal Centro per particolari eventi e/o esigenze.

La bigliettazione sarà effettuata alla cassa tramite un sistema di talloncini elettronici che saranno letti da un tornello sito presso la portineria al momento dell'entrata fisica di ogni singolo visitatore, per avere così un continuo controllo del flusso del pubblico durante l'orario di visita. Su iniziativa del Concessionario, la bigliettazione potrà essere effettuata anche on-line a partire dal sito WEB istituzionale dei Giardini Botanici Hanbury ([www.giardinihanbury.com](http://www.giardinihanbury.com)). Dal sito potrebbe essere possibile il pagamento del biglietto (direttamente al Concessionario) e la stampa del codice a barre da leggere per l'ingresso attraverso il tornello.

È compito del Concessionario gestire, programmare e coordinare in modo efficace i Servizi di biglietteria e l'organizzazione delle pause del personale in servizio deve essere predisposta senza che essa interferisca con il normale e corretto svolgimento delle attività.

Il Centro mette a disposizione 1 postazione lavoro per la vendita di biglietti, che dovrà essere dotata dal Concessionario di una cassa e di un POS. Il sistema di biglietteria messo a disposizione dal Centro comprende il software, i dispositivi hardware, i dispositivi di stampa e

riconoscimento titoli. La gestione della biglietteria deve essere svolta utilizzando l'hardware e il software messo a disposizione dal Centro. La manutenzione di tale hardware e software è a carico del Centro, mentre il Concessionario ha l'onere di attivare prontamente il servizio di assistenza per la riparazione di eventuali guasti e malfunzionamenti alle attrezzature destinate all'esecuzione del servizio di cassa, dandone tempestiva informazione al Referente individuato dal Centro. Il materiale per la stampa dei biglietti di accesso (carta e toner) sarà a carico del Concessionario. Il formato e la grafica del biglietto saranno predisposti dal Centro, con possibilità di modifiche che dovranno essere concordate.

La determinazione delle tariffe di accesso (Allegato 4), comprese le riduzioni e le gratuità a favore di particolari categorie di visitatori e le variazioni delle medesime, sono di esclusiva competenza del Centro.

Tutte le tariffe dovranno essere chiaramente esposte all'ingresso dei Giardini.

A ciascun visitatore che entrerà a titolo gratuito secondo quanto sopra previsto, dovrà essere consegnato un biglietto elettronico di ingresso omaggio per registrarne la presenza in giardino.

Salvo quanto espressamente previsto dall'Allegato 4, è vietato l'accesso dei visitatori ai Giardini e alle persone prive di biglietto.

Il Concessionario incasserà il prezzo di vendita dei biglietti di accesso e riconoscerà al Centro la commissione percentuale stabilita in sede di offerta, come indicato nello specifico disciplinare. Il Concessionario è tenuto a presentare al Centro, entro il quindicesimo giorno del mese successivo, un resoconto dettagliato della vendita dei biglietti per la successiva fatturazione.

Al servizio di biglietteria dovrà essere affidato il compito di distribuire materiale illustrativo gratuito. Il materiale illustrativo di base istituzionale sarà predisposto a totale carico del Centro.

Ulteriore materiale illustrativo potrà essere realizzato su iniziativa del Concessionario dopo esplicita approvazione da parte del Centro. Non potrà essere posto in distribuzione né affisso materiale di alcun genere, anche di terzi, se non approvato dal Centro.

Per migliorare l'attrattiva dei Giardini, il Centro non esclude la possibilità di ingressi ed uscite automatizzati anche in punti diversi dall'ingresso principale sito in Corso Montecarlo 43.

Tutti gli addetti ai Servizi devono essere al proprio posto di lavoro con l'anticipo necessario a garantire il puntuale orario di apertura. È richiesto in ogni caso di garantire la presenza in biglietteria di minimo un'unità di personale almeno dalla mezz'ora che precede l'apertura al pubblico e fino all'uscita di tutti i visitatori dal giardino.

Ciascuna unità di personale, il cui curriculum sarà trasmesso al Centro prima dell'avvio del servizio, deve possedere una conoscenza della lingua italiana a livello di madrelingua e una buona conoscenza parlata di almeno 2 lingue straniere. La comunicazione con i visitatori deve essere garantita in almeno 2 diverse lingue straniere in tutti i turni di biglietteria, salvo casi eccezionali comunicati con tempestività al Referente individuato dal Centro e da questo autorizzati.

La lingua inglese deve essere sempre garantita, mentre la seconda lingua può variare nei diversi turni di servizio tra: francese, tedesco, spagnolo, russo.

In sintesi, per lo svolgimento del Servizio, il Concessionario deve provvedere complessivamente alle seguenti attività:

- presidio della biglietteria;
- emissione di biglietti d'ingresso, gestione della cassa, relazione mensile dei dati di flusso delle varie tipologie di pubblico sulla base dei dati di biglietteria;
- gestione di titoli d'ingresso derivanti dall'utilizzo di voucher o tessere prepagate, eventualmente attivati, e della rendicontazione di tali modalità di accesso;
- distribuzione di materiali informativi messi a disposizione dal Centro o prodotti dal Concessionario su autorizzazione del Centro;

- collaborazione operativa per il buon andamento delle iniziative di valorizzazione e promozione dei Giardini Botanici Hanbury, fornendo ai visitatori tutte le indicazioni legate alle modalità di fruizione del complesso;
- distribuzione di questionari o esecuzione di azioni di rilevazione indirizzate alla profilazione del pubblico;
- gestione delle eventuali code con l'ausilio del personale di altri servizi legati al presente contratto;
- comunicazione al pubblico dell'orario di chiusura ed eventuali altri annunci legati alla logistica e alla sicurezza;
- gestione della migliore accoglienza dei visitatori disabili;
- svolgere attività di accoglienza degli ospiti di convegni, manifestazioni ed eventi organizzati e/o autorizzati dal Centro nell'orario di visita.

### 8.2 - Servizio di portineria

Il Concessionario dovrà effettuare il servizio di portineria contestualmente al servizio di biglietteria nello stesso locale durante gli orari previsti per l'apertura. Tale servizio comporta:

- apertura e chiusura giornaliera degli ingressi principali dei Giardini (Allegato 2);
- controllo per l'accesso di pubblico diverso dai visitatori (fornitori, tecnici, ricercatori, etc.);
- ricevimento di posta e merci per conto del Centro, avvisando tempestivamente la Segreteria;
- controllo della fruibilità del passo carrabile.

Il locale della portineria / biglietteria dovrà essere comunque mantenuto sgombro e ordinato; merci e materiali potranno rimanere per il tempo strettamente necessario per il loro smistamento. A tal fine il concessionario dovrà comunicare tempestivamente al Centro l'arrivo di plichi, pacchi, posta o altro materiale indirizzato al Centro stesso.

### 8.3 - Servizio di promozione turistica

Il Concessionario dovrà collaborare alla redazione di un programma di promozione turistica e culturale dei Giardini, diretto oltre che all'incremento e alla destagionalizzazione dei visitatori, alla diffusione della conoscenza del patrimonio scientifico, naturalistico, architettonico, paesaggistico e storico del Complesso.

La promozione dovrà essere indirizzata a livello locale, nazionale e internazionale, considerando sia le fasce d'età sia il bacino di utenza scolastica individuata.

Il Concessionario inoltre s'impegna a partecipare a Fiere, Borse turistiche e ad altre manifestazioni che saranno fissate nel programma di promozione concordato di anno in anno con il Centro.

### 8.4 - Servizio di visite guidate e commentate e gestione del servizio di consegna/ritiro di supporti audiovisivi

Il Concessionario dovrà provvedere al servizio di visite guidate e commentate da fornire alle diverse tipologie di pubblico, a partire dalla formazione di base data dal Centro. Le tariffe in vigore per le visite guidate sono quelle riepilogate nell'Allegato 4.

La durata minima di una visita guidata e commentata è prevista in un'ora e mezza.

Il Concessionario incasserà il prezzo del servizio fornito [come al paragrafo 1 del presente articolo] e riconoscerà al Centro la commissione percentuale stabilita in sede di offerta

Il Concessionario dovrà anche curare in tutti i suoi aspetti la gestione del servizio di consegna/ritiro dei supporti audiovisivi alle visite sia per normodotati sia per ipovedenti.

L'allestimento e acquisto dei supporti audiovisivi è mansione esclusiva del Centro, ma il Concessionario è tenuto a garantire il mantenimento degli strumenti facendo gravare sui visitatori la responsabilità di eventuali usi impropri e danneggiamenti. Il Concessionario incasserà il costo del supporto audiovisivo con la specifica tariffa indicata nell'Allegato 4.

Per interruzioni o sospensioni di tale servizio dovute a cause di qualsiasi tipo nulla è dovuto al Concessionario da parte del Centro. Dovranno, però, essere tempestivamente notificati al Referente individuato del Centro tutti gli interventi di ripristino e manutenzione necessari.

Le visite guidate devono essere garantite in lingua italiana, francese, tedesca e inglese, mentre solo su prenotazione potranno essere fornite in russo e spagnolo.

Avendo le visite guidate una forte variabilità numerica nei diversi periodi dell'anno, il loro svolgimento deve essere garantito con l'impiego minimo di 1 operatore-guida nei periodi di minima affluenza e di minimo 2 operatori-guida nei momenti di picco.

Il Concessionario deve garantire il coordinamento di tutti gli addetti al servizio e curare tutti gli aspetti organizzativi finalizzati all'efficace erogazione del servizio interfacciandosi direttamente con il Referente individuato del Centro.

Prima dell'avvio dei Servizi, il Concessionario trasmette i curricula degli operatori corrispondenti ai profili e alle competenze dichiarate nel modello organizzativo proposto in sede di offerta tecnico-operativa. Il Centro si riserva di approvarli e ha facoltà di accertare l'effettiva congruità dei profili proposti in sede progettuale rispetto ai curricula dei singoli operatori, ricorrendo anche a eventuali colloqui di verifica circa l'effettiva competenza, professionalità e padronanza linguistica dichiarate.

Per tali motivi non è ammessa la sostituzione del personale dedicato al servizio senza l'approvazione del Centro.

Il Centro organizzerà per tutti gli addetti al servizio (preferibilmente nella bassa stagione) uno specifico percorso di perfezionamento di durata non inferiore alle 16 ore e non superiore alle 24, a frequenza obbligatoria —con aggiornamenti su base biennale— curato da docenti da esso incaricati e finalizzato a mettere a disposizione del Concessionario e del suo personale, informazioni e nozioni aggiuntive e di approfondimento sul sito, sulle collezioni botaniche e sugli ambienti, fornendo gli aggiornamenti necessari a comunicare efficacemente le specificità del sito. Solo il Personale che avrà partecipato proficuamente ai corsi annuali potrà essere impiegato nelle attività di guida e commento delle visite ai Giardini.

Le prenotazioni delle visite guidate a carico del Concessionario sono raccolte:

- per via telefonica ed e-mail, e registrate nel sistema informativo delle prenotazioni interfacciato con il sistema di biglietteria, reso accessibile anche al Centro mediante utenze individuali;
- presso la biglietteria, e registrate nel sistema informativo delle prenotazioni dal Concessionario.

A partire dalle prenotazioni registrate nel sistema informativo e dalle comunicazioni e/o richieste provenienti dal Centro (ad esempio servizi di guida per ospiti istituzionali, delegazioni, convegnisti, etc.), il Concessionario ha l'onere di organizzare e tenere costantemente aggiornata l'agenda delle visite guidate.

#### 8.5 - Servizio per attività didattiche

Il Concessionario dovrà garantire la realizzazione di attività didattiche per le scuole secondo i programmi predisposti annualmente dal Centro, di concerto con lo stesso Concessionario. Tali attività saranno realizzate a favore delle scuole che ne faranno eventuale richiesta e avranno una durata media di due ore. Non dovranno in nessun caso comportare costi superiori a quelli previsti per le visite guidate e commentate.

Le attività didattiche saranno svolte all'interno dell'aula didattica, ubicata nel piano fondi del Palazzo. L'attrezzatura in essa contenuta è di proprietà del Centro ma potrà essere integrata dal Concessionario e in sintonia con il Centro ma sempre secondo programmi concordati. All'evenienza potranno essere usati la serra della Biodiversità e/o alcuni spazi del vivaio previo specifico accordo con il Centro.

La realizzazione delle attività didattiche deve essere effettuata con il solo personale del Concessionario debitamente formato, e l'eventuale collaborazione di personale del Centro o di esterni dovrà essere definita tramite specifici programmi e accordi.

Il Centro si riserva di realizzare ulteriori attività didattiche in piena autonomia.

#### 8.6 - *Servizio di gestione del bookshop*

Il bookshop assume per i Giardini Botanici Hanbury un ruolo importante per la diffusione della cultura legata al compendio e ai temi ad esso connessi, nonché alla loro fruizione. Al Concessionario è richiesto di garantire la copertura continuativa dell'apertura del bookshop e della sua attività nei giorni di apertura del giardino (Allegato 1), assicurando una gestione efficiente e flessibile, evitando disservizi, disagi e lunghi tempi di attesa al pubblico in considerazione dei flussi di visitatori previsti.

È compito del Concessionario gestire, programmare e coordinare in modo efficace il Servizio di bookshop e l'organizzazione delle pause del personale in servizio deve essere predisposta senza che essa interferisca con il normale e corretto svolgimento delle attività.

Il servizio di bookshop prevede:

- l'apertura e chiusura del bookshop (dalle ore 10 sino a mezz'ora prima della chiusura – Allegato 1);
- la presenza di minimo una persona in apertura ordinaria + una seconda persona nei periodi di grande affluenza;
- azioni di controllo per prevenire il verificarsi di furti o danneggiamenti ai prodotti in vendita;
- l'assistenza ai visitatori nelle operazioni di acquisto di prodotti del bookshop e riordino costante di scaffalature, espositori e prodotti;
- la gestione della cassa del bookshop: relazione mensile dei dati di vendita dei vari prodotti sulla base dei registri di carico e scarico del magazzino che dovranno essere redatti e che il Centro avrà la facoltà di visionare in ogni momento dell'anno;
- la gestione dei materiali informativi da esporre, mantenendoli costantemente ordinati e riassortiti;
- la distribuzione di materiali informativi messi a disposizione dal Centro;
- l'allestimento e la risistemazione degli scaffali, nonché la gestione del banco di vendita;
- la ricezione della merce e l'approvvigionamento di prodotti dal magazzino, compresa la sua gestione;
- il mantenimento della pulizia, decenza e decoro del bookshop e del bagno disabili annesso.

Gli approvvigionamenti e le altre attività di gestione del magazzino, a cura del personale dedicato, sono previste nei giorni di chiusura settimanale (nei periodi che la prevedono) e comunque al di fuori dell'orario di apertura al pubblico ogni qualvolta siano richieste attività tali da comportare un disagio o un disservizio per il pubblico.

È incarico del Concessionario provvedere all'acquisto della merce da vendere e alla ricerca di accordi con ditte esterne per articoli da porre nel bookshop in conto vendita. Ogni scelta di articolo per la vendita deve essere approvata dal Centro.

Al Concessionario è richiesto, inoltre, di prestare un servizio di consulenza professionale, per tutta la durata della concessione, in aggiunta alle attività di gestione da svolgere presso il punto vendita con personale dedicato, finalizzato alla creazione di un catalogo specifico per il bookshop, anche attraverso la ricerca di nuove tipologie di prodotto da proporre al Centro, che si riserva di accettare, di modificare e integrare il contenuto di tali proposte. Tale consulenza prevede anche un'attività di *visual merchandising* con la proposta, su base stagionale, di criteri e soluzioni espositive diverse che permettano, insieme alla maggior valorizzazione e visibilità dei prodotti in vendita, anche il raggiungimento di elevati standard qualitativi.

La vendita dei prodotti del bookshop deve avvenire nel pieno rispetto della vigente normativa fiscale e tributaria e la relativa responsabilità è a carico del Concessionario. Inoltre la responsabilità della corretta applicazione delle tariffe e dei prezzi al pubblico dei prodotti resta a carico del Concessionario, che deve indennizzare il Centro per eventuali ammanchi e/o perdite derivanti da errori di applicazione. L'esecuzione del servizio implica il maneggio di denaro da parte del personale addetto di cui il Concessionario rimane unico responsabile.

Il Bookshop dovrà essere dotato da parte del Concessionario di una cassa e di un POS.

Ciascuna unità di personale, il cui curriculum sarà trasmesso al Centro prima dell'avvio del servizio, deve possedere una conoscenza della lingua italiana a livello di madrelingua e una buona conoscenza parlata di almeno 2 lingue straniere. La comunicazione con i visitatori deve essere garantita in almeno 2 diverse lingue straniere.

Il Concessionario incasserà i proventi del servizio e riconoscerà al Centro la commissione percentuale stabilita in sede di offerta, come indicato all'Art. 4. Il Concessionario è tenuto a presentare al Centro, entro il quindicesimo giorno del mese successivo alla fine di ogni trimestre, un resoconto dettagliato delle vendite e del relativo incasso per la successiva fatturazione.

In sintesi, per lo svolgimento di questo Servizio, il Concessionario deve provvedere complessivamente alle seguenti attività:

- presidio del bookshop;
- gestione delle vendite;
- gestione degli acquisti delle merci;
- gestione della cassa e della contabilità, mantenimento del registro di magazzino (carico e scarico delle merci) e relazione trimestrale degli acquisti;
- gestione del magazzino del bookshop, ricezione delle merci;
- assistenza ai visitatori nelle operazioni di acquisto di prodotti del bookshop e riordino costante di scaffalature, espositori e prodotti;
- azioni di controllo per prevenire il verificarsi di furti o danneggiamenti ai prodotti in vendita;
- gestione dei materiali informativi da esporre, mantenendoli costantemente ordinati e riassortiti;
- distribuzione di materiali informativi messi a disposizione dal Centro;
- pulizia dell'annesso bagno come riportato all'Art. 8.9;
- distribuzione di questionari o esecuzione di azioni di rilevazione indirizzate alla profilazione del pubblico-

Il Centro si riserva la facoltà di porre in essere controlli sulla gestione del magazzino, dell'allestimento del bookshop e sul registro di magazzino delle merci. Il rendiconto del fatturato delle vendite dovrà essere presentato al Centro alla fine di ogni trimestre (marzo, giugno, settembre, dicembre).

Si precisa che, al termine della concessione, il Concessionario avrà l'assoluto divieto di utilizzare il marchio dei Giardini, il logo e qualunque altro prodotto legato alla struttura. Allo

stesso modo, a fine contratto dovrà avvenire il passaggio, a titolo gratuito, dei diritti su qualunque logo, marchio, prodotto ecc. ideato dal Concessionario durante la durata della concessione e ovviamente relativo ai Giardini, o ispirato dai Giardini stessi.

#### 8.7 - Servizio di gestione della ristorazione per il pubblico

Il Concessionario dovrà curare le attività di ristorazione per il pubblico svolte nel locale in prossimità del mare. Per tale fine diventa totalmente responsabile dell'igiene generale dei locali, della conservazione delle derrate e delle somministrazioni che saranno effettuate durante il servizio. Sarà cura del Concessionario ottenere tutte le autorizzazioni necessarie per lo svolgimento delle attività sia per il locale sia per il personale. Il personale impiegato nella gestione e il materiale impiegato nel servizio di ristorazione dovrà pienamente rispondere a tutte le norme vigenti in materia e le eventuali omissioni e/o mancanze resteranno piena responsabilità del Concessionario.

Il punto di ristoro dovrà essere dotato da parte del Concessionario di una cassa e di un POS.

Il rifornimento delle scorte del materiale alimentare da utilizzare o da porre in vendita e i rapporti con i fornitori sono di esclusiva pertinenza del Concessionario che si assume ogni rischio relativo all'attività commerciale. Nulla può essere chiesto al Centro riguardo a oggetti o materiali invenduti o deteriorati.

Il servizio dovrà rispecchiare standard di qualità e sarà oggetto di periodica verifica da parte del Centro e di verifiche con il pubblico, a tutela dell'immagine dei Giardini Botanici Hanbury.

Il Concessionario incasserà i proventi del servizio e riconoscerà al Centro la commissione percentuale stabilita in sede di offerta, come indicato all'Art. 4. Il Concessionario è tenuto a presentare al Centro, entro il quindicesimo giorno del mese successivo alla fine di ogni trimestre (marzo, giugno, settembre, dicembre) un resoconto dettagliato del fatturato dell'attività di ristorazione.

Gli orari e i periodi di apertura del punto di ristoro sono di norma legati all'orario di apertura e chiusura dei Giardini. Aperture straordinarie potranno essere concordate tra il Centro e il Concessionario mediante specifici accordi, in occasione di specifiche attività programmate, eventi e manifestazioni.

Si richiede disponibilità da parte del concessionario di accettare i buoni pasto da parte dei dipendenti Ateneo.

Viene mantenuta la possibilità di aprire un secondo punto di ristoro nei fondi del Palazzo che potrà essere attrezzato tramite personale o in modo automatico, ma che in tal caso dovrà avere una presentazione dignitosa, adeguata al livello qualitativo e al decoro del compendio. Questa possibilità resta attualmente fuori dal presente capitolato ma potrà essere oggetto di eventuali futuri accordi tra le parti.

Inoltre potranno essere previsti punti di ristoro temporanei all'interno del compendio in occasione di manifestazioni ed eventi.

Gli incassi di queste attività concorderanno in toto alla determinazione del fatturato del servizio di ristoro, saranno soggetti all'applicazione delle stesse regole e condizioni e da quanto previsto dall'art. 4 del presente capitolato.

#### 8.8 - Servizio di vigilanza dello stato dei percorsi e delle segnaletiche

Il Concessionario dovrà continuamente controllare l'integrità, la sicurezza e la buona manutenzione dello stato dei percorsi, segnalando al Referente individuato del Centro ogni alterazione degli stessi e, eventualmente, situazioni di attuale o potenziale pericolo riconducibili a qualsiasi causa. Lo stesso Concessionario dovrà inoltre controllare, ed eventualmente ripristinare, la corretta disposizione della segnaletica, la regolare collocazione delle transenne

che impediscono l'accesso alle aree precluse per qualsiasi causa alla frequentazione pubblica, il corretto posizionamento dei pannelli esplicativi e dei cartellini per il riconoscimento delle piante, intervenendo per correggere manomissioni o spostamenti determinati da qualsiasi causa e comunque segnalando l'eventuale intervento al Centro.

Per quanto riguarda le lavorazioni giornaliere e stagionali da parte dei giardinieri sarà cura del Centro provvedere a posizionare specifica segnaletica.

#### 8.9 - Servizio di pulizia delle aree di giardino e manutenzione dei servizi igienici per il pubblico

Il Concessionario dovrà curare il servizio di pulizia delle aree aperte al pubblico. Detta pulizia dovrà essere eseguita almeno giornalmente e, nel periodo di maggior afflusso di pubblico o quando le condizioni climatiche lo richiedono, con una frequenza maggiore. In ogni caso il servizio di pulizia dovrà garantire il mantenimento costante dei percorsi in condizioni sicure e più che decorose, al fine di salvaguardare l'immagine dei Giardini. Per servizio di pulizia s'intende:

- la rimozione, il trasporto e lo smaltimento al di fuori dei Giardini di tutti i residui solidi di qualsiasi natura lasciati dai visitatori, la gestione e lo svuotamento dei cestini e di ogni contenitore per i rifiuti posti lungo i percorsi, mantenendo efficace l'attività di raccolta differenziata dei rifiuti proposta al pubblico con appositi contenitori;
- la rimozione e il rastrellamento del ghiaino spostato dal passaggio del pubblico.

il tutto finalizzato al ripristino della condizione normale di decoro e sicurezza.

Il Concessionario provvederà inoltre all'apertura, alla pulizia quotidiana (+1 straordinaria in giornata di grande afflusso), alla disinfezione e all'approvvigionamento del materiale di consumo di tutti i servizi igienici destinati al pubblico, presso la Portineria (n°2), il bookshop (n°1), la Strada Romana (n°2) e il punto di ristoro presso il mare (n°4). Dovranno essere aggiunti i servizi igienici posti al piano fondi del Palazzo (n°2), e al piano terra del Palazzo solo in occasione di eventuali spettacoli serali che si terranno in prossimità del Palazzo. Nel caso in cui in futuro si organizzasse il piano terra del Palazzo quali aree espositive, questi servizi igienici sono da considerarsi automaticamente inclusi nella lista prima riportata. Controllo, pulizia e provvista dovranno essere sufficientemente frequenti in modo da garantire all'utenza un servizio sempre efficiente e decoroso. Dovranno, di norma, essere eseguiti almeno due volte al giorno e opportunamente intensificati nei periodi di maggiore afflusso del pubblico. Un servizio igienico potrà rimanere chiuso esclusivamente in seguito a guasto solo per il tempo strettamente necessario alla riparazione a carico del Centro o durante le fasi di pulizia dello stesso.

#### 8.10 – Servizio di gestione della sicurezza: servizio di controllo, assistenza e deflusso dei visitatori.

E' obbligo esclusivo del Concessionario la continua verifica delle condizioni di sicurezza dei visitatori e degli ospiti durante la visita, svolgendo i compiti indicati qui di seguito. Dovrà inoltre occuparsi del loro deflusso in condizioni ordinarie in tempo utile per la chiusura degli accessi negli orari previsti. Le modalità per l'esecuzione di questo servizio mediante sistemi di controllo manuali, automatici, meccanici, elettronici o a distanza dovranno sempre e in ogni caso rispettare le leggi vigenti, attenendosi al Piano di Evacuazione ed Emergenza del giardino che sarà redatto con il Centro prima dell'inizio del servizio.

Il Concessionario sarà responsabile della sicurezza dei visitatori, del proprio personale impiegato e della sorveglianza delle infrastrutture consegnate alla stipula del contratto (portineria, bookshop, aula didattica, punto ristoro) ai sensi delle vigenti disposizioni di legge ed in particolare del D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni. Dovrà inoltre predisporre e verificare per legge idonei supporti per tempestive azioni di primo intervento (estintori) e di primo soccorso per il pubblico [cassette primo soccorso; un numero sufficiente di

Defibrillatori (DAE)] installati in modo da poter intervenire prontamente in caso di necessità, curando la formazione del proprio personale secondo normativa.

Il Concessionario dovrà verificare lo stato degli ingressi e dei percorsi per garantire costantemente l'accessibilità per i mezzi di soccorso e per garantire l'esodo delle persone in sicurezza in caso di emergenza.

Il Concessionario dovrà provvedere quotidianamente all'apertura e alla chiusura delle uscite di sicurezza predisposte sul perimetro del giardino (raffigurate nella mappa dell'Allegato 5). Al Concessionario è affidato il controllo telematico durante l'orario di apertura dello stato delle uscite di sicurezza tramite lo specifico sistema wifi presente in portineria e nel punto ristoro. Al Concessionario è conseguentemente accollata ogni responsabilità per ogni problema (intrusioni, furti, danneggiamenti, ecc.) che derivi dalla mancata o scorretta chiusura delle vie di evacuazione o della manomissione delle stesse durante l'orario di apertura del giardino.

In caso di emergenza, il Concessionario dovrà occuparsi del deflusso dei visitatori utilizzando anche le vie di sicurezza ed essere in grado di provvedere, con proprio personale, alla risalita di anziani o di infortunati non gravi, utilizzando la vettura elettrica messa a disposizione dal Centro o il proprio veicolo autorizzato.

Nello svolgimento del servizio il personale del Concessionario deve:

per la sicurezza e l'assistenza dei visitatori -

- controllare regolamentare i flussi di visitatori, evitando le situazioni di eccessivo affollamento;
- fornire al pubblico che le richieda informazioni generali sul sito, sulla dislocazione dei servizi, degli ambienti e sulle attività in corso o in programma (ad esempio manifestazioni, mostre ed eventi);
- indirizzare le persone che abbiano eventuali richieste tecniche e di approfondimento di argomento botanico al personale del Centro;
- mantenere un tono cortese con il pubblico, senza alzare mai la voce se non in caso di emergenza;
- non abbandonare senza preavviso la postazione assegnata;
- non ascoltare apparecchi radiofonici o simili, non utilizzare telefoni cellulari, se non in casi di comprovata necessità, non leggere riviste o libri;
- verificare il corretto posizionamento della cartellonistica di fruizione e/o di divieto;
- verificare le proprie cassette mediche di primo soccorso per il pubblico e provvedere secondo necessità con integrazioni alla dotazione;
- segnalare prontamente al Referente individuato del Centro eventuali malfunzionamenti di strutture espositive, impianti o attrezzature, nonché qualsiasi problema connesso alla fruizione dei percorsi espositivi e/o alla sicurezza del pubblico;
- in caso di emergenza adottare le norme di comportamento che saranno indicate dal Piano di Emergenza del giardino redatto insieme al Centro,

per la sicurezza della struttura -

- controllare gli accessi per verificare gli ingressi delle persone e dei mezzi autorizzati all'accesso, secondo le disposizioni impartite dal Centro;
- assicurare che nessun visitatore o altra persona non autorizzata sia presente in giardino, nelle sale espositive, nei servizi o in altri spazi dopo l'orario di chiusura;
- controllare il possesso dei biglietti/titoli d'ingresso;
- nel caso in cui un utente sia trovato senza titolo d'ingresso, il Concessionario potrà assumere i provvedimenti necessari;

- verificare l'efficienza dei sistemi organizzativi (propri e condivisi) fissi e mobili per la gestione delle emergenze (ad esempio uscite di sicurezza, estintori, luci di emergenza), comunicando tempestivamente eventuali anomalie al Centro, quando di sua pertinenza;
- provvedere quotidianamente all'apertura e alla chiusura delle uscite di sicurezza predisposte sul perimetro del giardino (raffigurate nella mappa dell'Allegato 5). Al Concessionario è accollata ogni responsabilità per ogni problema (intrusioni, furti, danneggiamenti, ecc.) che derivi dalla mancata o scorretta chiusura delle vie di evacuazione;
- controllare e/o regolamentare il funzionamento e/o eventuali manomissioni delle uscite di sicurezza tramite gli appositi dispositivi di controllo a distanza.

Durante l'attività di presidio, il Concessionario deve altresì sorvegliare che il pubblico:

- non si rechi in luoghi ove non è consentito l'accesso;
- non si immerga o sporga pericolosamente dal bordo delle vasche delle piante acquatiche e dai muri più alti di contenimento dei pendii;
- non ascolti apparecchi musicali ad alto volume o compia giochi rumorosi o che prevedano l'utilizzo di oggetti quali, ad esempio, palloni, frisbee, skateboard;
- mantenga il decoro personale senza privarsi degli indumenti, in particolare durante il periodo estivo;
- non arrechi disturbo agli altri visitatori o intralci lo svolgimento delle visite guidate;
- non raccolga elementi della vegetazione, danneggi piante, né sottragga semi, talee o altre parti delle piante;
- non getti a terra o abbandoni rifiuti;
- non calpesti le aiuole oltrepassando le recinzioni che le delimitano.

Ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni, il Concessionario dovrà nominare un proprio addetto alla sicurezza che dovrà coordinarsi con i responsabili alla Sicurezza del Centro. La loro collaborazione deve permettere una costante segnalazione di cantieri e lavori di ordinaria manutenzione in atto per interdire le aree interessate e favorire la sicurezza dei visitatori. Il Concessionario dovrà segnalare ai visitatori l'esistenza di aree del giardino temporaneamente interdette per situazioni di pericolo e segnalate con supporti fisici. Dovranno essere tempestivamente notificati al Referente individuato del Centro tutti gli interventi di ripristino e manutenzione rilevati necessari per la sicurezza del pubblico.

Nei giorni di sabato e festivi, in assenza del personale del Centro, qualora risulti l'attualità e l'imminenza del pericolo, il Concessionario dovrà adottare tutte le misure contenute nel Piano di Emergenza ovvero quelle di pronto intervento, di presidio, di deflusso dei visitatori e di chiusura dell'accesso al pubblico che siano ritenute necessarie e, con il proprio personale, collaborare per l'attuazione delle misure più immediate. In caso di eventi meteorologici o tellurici che determinino situazioni di pericolo, il Concessionario potrà anche predisporre, sentita la Direzione del Centro, la chiusura immediata dei Giardini o di parte di essi. Dovrà, conseguentemente, eseguire il deflusso e garantire l'assistenza al pubblico che si trova all'interno dei Giardini al manifestarsi dell'evento. In caso d'incendio il Concessionario deve avvisare immediatamente i responsabili alla Sicurezza del Centro per concordare anche un loro immediato intervento con l'impianto di idranti gestito e ad uso del compendio.

#### 8.11 – Servizio di assistenza alle visite di ospiti a mobilità ridotta

Il Concessionario, con proprio personale formato e con la strumentazione messa a disposizione del Centro, dovrà essere in grado di provvedere a facilitare la visita di anziani e portatori di handicap con limitata mobilità (ivi compresi gli ipovedenti) in ogni situazione sia ordinaria sia di emergenza. Sarà cura del Concessionario provvedere ad una accurata

descrizione preventiva del compendio sia sul sito WEB sia al momento dell'arrivo degli ospiti e lasciare loro libera scelta di iniziare la visita o di rinunciare.

Nel caso di anziani e portatori di handicap motori potranno essere utilizzati i mezzi messi a disposizione del Centro (macchina elettrica e moto elettrica) con personale del Concessionario o con consegna diretta al fruitore (solo carrozzina). Nel caso di un accompagnamento di ospite da parte del Concessionario sarà obbligatoria una prenotazione da parte dell'utente nelle 24 ore antecedenti il servizio. Non potrà in nessun caso essere chiamato in causa il personale del Centro.

Nel caso di visite di ipovedenti saranno ammessi gli ingressi con accompagnatore o autonomi e in questo caso dovrà essere fornita gratuitamente l'apposita audioguida, facendo verifica del corretto funzionamento dello strumento e del suo corretto impiego.

#### 8.12 - Servizio di gestione della foresteria

Il Concessionario dovrà provvedere alla gestione della foresteria, localizzata nel piccolo edificio denominato "Casa Natalin", sito nella parte inferiore dei Giardini Botanici Hanbury, destinato ad ospitare (fino a 6 posti letto) ricercatori, studenti o altri che svolgano attività di ricerca, studio o lavoro nei Giardini o nel territorio circostante, comunque a favore dei Giardini stessi o nell'ambito di ricerche che interessino il contesto territoriale dei Giardini Botanici Hanbury. L'ammissione alla foresteria è programmata ed è concessa esclusivamente dal Centro.

Il Concessionario dovrà provvedere all'accoglienza e all'accompagnamento degli ospiti del Centro nella Foresteria, avendone preventivamente controllato ordine ed efficienza ed all'incameramento del deposito cauzionale fissato in euro 50,00 (per persona a soggiorno) che sarà restituito alla partenza qualora non siano stati rilevati danni ai locali e/o alle suppellettili.

Eventuali danni non addebitati agli ospiti saranno a carico del Concessionario.

In particolare, il Concessionario dovrà:

- a) provvedere ad accendere il boiler elettrico ed il frigo prima dell'arrivo degli ospiti (ed eventualmente il riscaldamento) scaglionando le accensioni in modo da evitare sovraccarichi;
- b) gestire contatti (telefonici o tramite mail) con gli ospiti per concordare gli orari di arrivo;
- c) accogliere gli ospiti in portineria, eventualmente anche al di fuori del normale orario di apertura, secondo l'orario preventivamente concordato con il Centro;
- d) accompagnare gli stessi, provvedendo - se necessario - al trasporto dei bagagli;
- e) dare indicazione della localizzazione degli impianti e dei servizi verificandone l'efficienza assieme agli ospiti;
- f) dare ragguagli sulle regole d'uso;
- g) informare sulle norme di sicurezza previste dal Piano di Emergenza;
- h) consegnare la biancheria pattuita redigendo l'opportuna ricevuta;
- i) provvedere, durante il soggiorno, al ritiro e al trasporto dei rifiuti solidi con cadenza da concordare con gli ospiti;
- j) segnalare tempestivamente ogni anomalia o disfunzione all'incaricato del Centro;
- k) sostituire le lampadine e/o i tubi fluorescenti fuori uso;
- l) provvedere, in caso di soggiorno prolungato, al cambio della biancheria al momento pattuito;
- m) verificare lo stato dei locali e delle suppellettili con gli ospiti durante il soggiorno e prima della loro partenza e, nel caso venissero riscontrati danni, informare tempestivamente il Centro; alla partenza degli ospiti provvedere a controllare gli scaffali ed armadietti di cucina e frigo ed eliminare gli alimenti deperibili;

- n) provvedere, al termine del soggiorno, al ritiro delle chiavi e, se necessario, al trasporto dei bagagli fino alla portineria;
- o) provvedere al lavaggio e alla risistemazione della dotazione di biancheria.

Il Concessionario, esclusivamente per i servizi sopra menzionati alle lettere k, ed o presenterà mensilmente al Centro richiesta di rimborso dietro presentazione di idonea documentazione.

In caso di guasto ad impianti ed infrastrutture il Concessionario deve chiamare tempestivamente il Referente individuato dal Centro che provvederà al più presto al ripristino del servizio.

Il servizio potrà essere esteso anche all'edificio denominato "Vaccheria", sempre sito nella parte inferiore dei Giardini Botanici Hanbury, non appena questo sarà adibito a foresteria (fino a 8 posti letto). I costi per questo servizio sono attualmente esclusi ed eventualmente integrati al presente capitolato al termine del nuovo allestimento.

Le tariffe per l'uso della Foresteria sono riportate nell'Allegato 6.

#### 8.13 - Servizio in occasione di convegni, manifestazioni e mostre

Il Concessionario dovrà essere disponibile a effettuare servizi di assistenza e sorveglianza aggiuntivi rispetto a quelli di cui ai punti precedenti in occasione di convegni, manifestazioni e mostre in genere organizzati dal Centro e/o da terzi per un totale non superiore a centocinquanta ore annue. Oltre le centocinquanta ore annue fissate, è facoltà del Centro di richiedere un servizio esclusivo di guardianaggio al costo orario di euro 10 per persona impiegata sino ad un massimo di 5.000 euro annui.

Il Centro si riserva comunque il diritto di scegliere di concedere detti servizi in toto o in parte ad altre imprese o di gestirli in proprio.

#### 8.14 – Servizio di trasporto di persone e merci all'interno del giardino

Essendo la struttura morfologicamente molto particolare e avendo dei viali di accesso molto ridotti l'uso di mezzi da parte del Concessionario è qui regolamentato.

Durante i giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì), al Concessionario è concesso l'uso (non esclusivo) di una delle auto elettriche messe a disposizione dal Centro per il trasporto di visitatori. In caso di necessità per il pubblico, il Concessionario può avanzare richiesta nelle stesse giornate di un secondo mezzo.

Durante i giorni festivi, al Concessionario è concesso l'uso di tutte le auto elettriche messe a disposizione dal Centro per il solo trasporto di visitatori.

Al termine dell'uso da parte del Concessionario i mezzi dovranno essere ricoverati nell'area a loro riservata e messi opportunamente in carica per il successivo uso. Il Concessionario si assume ogni responsabilità sulla tutela e sull'integrità del mezzo durante il suo uso, sull'incolumità dei passeggeri e dei pedoni presenti lungo i viali.

Non è possibile richiedere al personale del Centro di effettuare il trasporto di visitatori se non in caso di manifestazioni speciali organizzate dal Centro o autorizzate dallo stesso.

È richiesto al Concessionario di dotarsi di uno o due mezzi propri per il trasporto di merci e/o persone. Tutte le forniture per i servizi di cui agli articoli precedenti (bookshop, ristorazione, foresteria, smaltimento rifiuti, ecc.) devono sempre essere effettuate all'interno del compendio con mezzi del Concessionario. La loro tipologia deve rispondere alle caratteristiche tecniche idonee al transito nei viali del giardino e l'idoneità deve essere verificata dal Centro. Questi mezzi non possono essere utilizzati in alcun modo dal personale del Centro.

Il Concessionario dovrà avere cura di restituire i mezzi utilizzati di proprietà del Centro funzionanti e nelle stesse condizioni in cui li ha presi in consegna.

#### 8.15 - Servizi aggiuntivi

L'impresa aggiudicataria può proporre al Centro, ulteriori servizi, manifestazioni, corsi, mostre non previsti dal presente Capitolato intesi sempre a migliorare la qualità del servizio e a implementare la valorizzazione dei Giardini. I servizi proposti, per essere valutati ed autorizzati, devono essere realizzabili immediatamente o in tempi brevi e diventano parte integrante del contratto di concessione. L'approvazione e la definizione dei tempi dell'eventuale realizzazione dei servizi proposti saranno a cura del Centro.

#### **ART. 9 – ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI IN CONCESSIONE**

1. Sono richieste adeguate capacità tecnico-organizzative per i servizi oggetto della concessione anche in coordinamento con la Direzione del Centro. È richiesto al Concessionario di indicare, in sede di proposta tecnico-operativa, il curriculum della professionalità di un Responsabile del servizio, con compiti di interfaccia verso il concedente e corresponsabilità nell'erogazione delle diverse prestazioni come meglio specificato al successivo Art. 34.
2. Tale figura di coordinamento dovrà essere nominata dal Concessionario all'atto della stipula del contratto e garantire la reperibilità telefonica, anche al di fuori dei giorni e degli orari di apertura dei Giardini Botanici Hanbury, o durante le festività, dalle ore 8:00 alle ore 21:00.

#### **ART. 10 – REQUISITI DEL PERSONALE IN MATERIA DI SICUREZZA E INTEGRAZIONE NEL PIANO DI EMERGENZA**

1. Tutto il personale del Concessionario deve inoltre essere a conoscenza e attuare le disposizioni delle procedure prescritte nel Piano di Emergenza del giardino e in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico (vedi Art. 35).
2. Il Concessionario deve adeguarsi e rispettare il piano di evacuazione ed emergenza predisposto insieme all'Università e ai Giardini Botanici Hanbury, in caso di allontanamento repentino dai centri di pericolo nell'eventualità di incidenti casuali quali terremoti, incendi ecc..
3. Gli addetti a tutti i servizi citati al precedente Art. 8 devono essere in possesso di idonei attestati di frequenza ai corsi di formazione e giudizi di idoneità alla mansione specifica per "incaricati" dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio, di primo soccorso e, comunque, di gestione delle emergenze (compreso modulo BLS - Basic Life Support Defibrillation).
4. Presso la biglietteria e il punto di ristoro deve essere sempre presente almeno 1 unità di personale in possesso di idonea abilitazione in corso di validità per l'utilizzo del defibrillatore. Analogamente, tra il personale impegnato in compiti di sorveglianza, accoglienza e assistenza deve sempre esservi almeno 1 unità di personale in possesso di tale abilitazione.
5. Tutto il personale del Concessionario, ivi compreso quello impegnato nel servizio di visite guidate, è tenuto a prevenire le azioni che possano causare danni di qualsiasi natura alle persone, alle opere, agli arredi, agli impianti, alle strutture visto l'elevato valore artistico e ambientale della struttura, segnalando immediatamente le situazioni problematiche e/o di pericolo al Referente individuato del Centro.

#### **ART. 11 – SOSTITUZIONE DEL PERSONALE**

1. Il Concessionario è tenuto a sostituire il personale assente per qualsiasi motivo (es. malattia, gravidanza/maternità, ferie, ecc.) per assicurare il regolare svolgimento del servizio, come

specificato al successivo Art. 32. In ogni caso, qualora il Concessionario sostituisca, nel corso di validità del Contratto, il personale destinato all'erogazione dei servizi, deve assicurare personale di pari livello, dandone preventiva comunicazione.

#### **ART. 12 – FORMAZIONE PROFESSIONALE DEL PERSONALE**

1. Il Concessionario cura, con oneri a proprio carico, la formazione professionale di base richiesta dal presente capitolato, consegnando al Centro idonea documentazione attestante il possesso dei requisiti richiesti al personale prima dell'avvio del servizio, e dei successivi aggiornamenti nel tempo.
2. Il Centro garantisce a tutti gli addetti al servizio uno specifico percorso di formazione iniziale (conoscenza base dei Giardini e norme di sicurezza) della durata massima di 12 ore.
3. Il Centro provvede a fornire adeguato costante aggiornamento del personale impiegato dal Concessionario nei Servizi, attivando il percorso formativo specifico per il personale di biglietteria e bookshop indicato agli Artt. 8.1 e 8.6, e il percorso di perfezionamento destinato al personale incaricato alle visite guidate e attività didattiche secondo quanto previsto agli Artt. 8.4 e 8.5.
4. La formazione a cura del Centro ha luogo presso i Giardini Botanici Hanbury o in altre sedi universitarie e può prevedere uscite in ambienti di interesse naturalistico, nel caso della formazione del personale dedicato alle visite guidate. A discrezionalità del Centro, e in base alle effettive necessità di aggiornamento tecnico, sono previsti ulteriori momenti di aggiornamento in itinere, legati alle esigenze di servizio.

#### **ART. 13 – VERIFICA DELLA REGOLARITÀ E QUALITÀ DEL SERVIZIO**

1. Durante l'esecuzione del contratto, l'Università verificherà l'efficienza e la qualità dei servizi prestati dal Concessionario tramite il lavoro del Comitato di Vigilanza come riportato all'Art. 6 del presente capitolato.

#### **ART. 14 – PERSONALE DEL CONCESSIONARIO**

1. Il Concessionario, prima dell'inizio dell'esecuzione dei servizi, deve comunicare all'Università l'elenco dei nominativi del personale, da tenersi costantemente aggiornato, con esatte e complete generalità. Inoltre deve trasmettere i curricula degli operatori corrispondenti ai profili richiesti (Art. 8 e suoi paragrafi) e alle competenze dichiarate nel modello organizzativo proposto in sede di offerta tecnico-operativa. L'Università si riserva di approvarli e ha facoltà di accertare l'effettiva congruità dei profili proposti in sede progettuale rispetto ai curricula dei singoli operatori, ricorrendo anche a colloqui informativi di verifica circa l'effettiva competenza, professionalità e padronanza linguistica dichiarate. Ogni variazione del personale, comprese eventuali sostituzioni, deve essere comunicata all'Università per l'approvazione prima che il personale non compreso nel citato elenco sia avviato all'espletamento del servizio.
2. Il personale deve essere provvisto di divisa e cartellino di identificazione riportante la ragione sociale del Concessionario ed il proprio nominativo, e dovrà rispettare le modalità di svolgimento del servizio concordate contrattualmente seguendo le metodologie e le frequenze stabilite.
3. Il personale del Concessionario incaricato all'espletamento del servizio deve:
  - a) essere munito, ove necessario, di adeguati strumenti di protezione ai sensi del D.Lgs 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni, ed essere debitamente formato e sensibilizzato sui temi della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;

- b) essere qualificato ed esperto nello svolgimento delle mansioni cui è abilitato, e mantenere un comportamento decoroso e corretto nei riguardi del personale dell'Università e degli utenti;
- c) essere in regola con gli adempimenti previsti dalla normativa vigente, compresa quella regionale, per gli operatori del settore.

## **Titolo III: ASPETTI E DISCIPLINA CONTRATTUALE**

### **ART. 15 – AUTORIZZAZIONI E LICENZE**

1. Il Concessionario deve essere in possesso, per tutta la durata della concessione, dei permessi, autorizzazioni e licenze richiesti dalla normativa vigente in materia di servizio di biglietteria, di portineria, di promozione turistica, di visite guidate e commentate e gestione noleggio di supporti audiovisivi, di attività turistiche, di gestione di bookshop, di gestione della ristorazione per il pubblico, di vigilanza dello stato dei percorsi e delle segnaletiche, di pulizia delle aree di giardino e manutenzione dei servizi igienici per il pubblico, di sorveglianza, accoglienza e assistenza al pubblico, di gestione della foresteria, dei servizi in occasione di convegni, manifestazioni e mostre e dei servizi aggiuntivi per l'esercizio delle attività oggetto della presente concessione.
2. Tale documentazione dovrà permanere sempre presso i locali in gestione ed essere disponibile per ogni eventuale controllo da parte di organi ufficiali di vigilanza igienico sanitaria o di tecnici incaricati dal Concedente per la verifica della conformità del servizio.
3. Il contratto sarà risolto di diritto qualora l'autorizzazione all'esercizio dei servizi oggetto della concessione per qualsiasi ragione, anche a carattere temporaneo, dovessero essere annullati o revocati dalle Autorità competenti.
4. Il Concessionario dovrà inoltre tenere i seguenti Registri:
  - Registro di carico e scarico delle merci che verranno acquistate e vendute presso il bookshop;
  - Registro dei corrispettivi delle attività di biglietteria, bookshop e della ristorazione.

### **ART. 16 – GARANZIE PER LA PARTECIPAZIONE ALLA PROCEDURA (CAUZIONE PROVVISORIA)**

1. A garanzia dell'affidabilità dell'offerta, è richiesta a norma dell'art. 93 del D.lgs. n. 50/2016 la costituzione di una cauzione provvisoria.
2. In relazione alle modalità di costituzione della cauzione si rinvia a quanto previsto nel disciplinare di gara.

### **ART. 17 – GARANZIE DEFINITIVE (CAUZIONE DEFINITIVA)**

A garanzia degli adempimenti di tutti gli obblighi contrattuali nonché del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento degli obblighi stessi, salva e impregiudicata ogni e qualsiasi azione per il ristoro del maggior danno, il Concessionario sarà obbligato a prestare un deposito cauzionale definitivo ai sensi dell'art. 103 d.lgs. n. 50/2016, e quindi a costituire una garanzia definitiva con le modalità di cui all'art. 93, c. 2 e 3 pari al 10 per cento dell'importo contrattuale, così come determinato in sede di presentazione dell'offerta economica.

### **ART. 18 - RINUNCIA ALL'AGGIUDICAZIONE**

Qualora l'Impresa risultata aggiudicataria non intenda accettare l'incarico non potrà avanzare alcun diritto di recupero della cauzione versata. L'Università in tal caso richiederà il risarcimento dei danni oltre ad intraprendere qualsiasi altra azione legale atta a tutelare i propri interessi.

### **ART. 19 - STIPULA DEL CONTRATTO**

Nel caso in cui il Concessionario non stipuli il contratto nel termine fissato, decade automaticamente dall'aggiudicazione e il rapporto obbligatorio verrà meno con semplice comunicazione scritta dell'Università che gli porrà a carico le eventuali ulteriori spese che dovesse affrontare per la stipula con altro contraente.

### **ART. 20 – RISOLUZIONE DI DIRITTO DEL CONTRATTO**

1. L'Università potrà procedere di diritto alla risoluzione del contratto ex art. 1456 c.c., in seguito alla dichiarazione scritta del RUP, nei seguenti casi:
  - a. qualora il concessionario incorra in una delle cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i;
  - b. revoca delle autorizzazioni amministrative da parte delle Autorità competenti;
  - c. impiego di personale non dipendente del Concessionario, fatti salvi i casi di lavoro interinale o altre tipologie contrattuali autorizzate dall'Università;
  - d. inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi;
  - e. ripetute inadempienze del pagamento dei contributi previdenziali ed assistenziali, nonché al pagamento delle retribuzioni del personale dipendente;
  - f. gravi infrazioni, debitamente accertate, alle norme in materia di sicurezza e ad ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro ai sensi delle vigenti disposizioni normative;
  - g. frode, grave negligenza e contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
  - h. interruzione del servizio protratta, senza giustificato motivo, per oltre tre giorni consecutivi;
  - i. sub concessione totale o parziale della gestione del servizio ovvero cessione del contratto;
  - j. ripetuta negligenza nell'espletamento della prestazione ovvero manifesta incapacità o inidoneità nell'esecuzione della stessa tale da comprometterne la buona riuscita;
  - k. superamento del limite di applicazione delle penali al Concessionario pari al 10% (dieci per cento) del valore del contratto;
  - l. reiterato mancato rispetto dell'orario di apertura e/o chiusura del comprensorio;
  - m. comportamenti tenuti dal personale dell'impresa di gravità tale da sconsigliare la continuazione del rapporto contrattuale;
  - n. mancata reintegrazione del deposito cauzionale;
  - o. mancata effettuazione del servizio previa diffida ad adempiere sottoscritta dal Responsabile del Procedimento;
  - p. mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari e sopravvenienza di una delle cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.lgs. 80/2016 e s.m.i;

- q. violazione degli obblighi previsti dal Codice di comportamento dei dipendenti dell'Università degli Studi di Genova (emanato con Decreto Rettorale n. 1143 del 27.02.15) come previsto dall'articolo 2, comma 3 del suddetto Codice.
2. È fatto comunque salvo il diritto dell'Università al risarcimento di ogni ulteriore danno patito senza limitazioni dell'ammontare di cui alle penali previste all'art. 29.
3. In caso di risoluzione, l'Università si riserva ogni diritto al risarcimento dei danni subiti ed al rimborso di eventuali spese sostenute.
4. In caso di risoluzione del contratto è altresì facoltà dell'Università procedere all'incameramento della cauzione.
5. In tutti i casi previsti dal presente articolo, ove l'Università disponga la risoluzione del contratto, il Concessionario non ha titolo a richiedere alcun risarcimento per danni da lucro cessante né per danni di altra natura.

#### **ART. 21 – RECESSO DAL CONTRATTO DA PARTE DEL CONCESSIONARIO**

1. Qualora il Concessionario intenda recedere anticipatamente dal contratto, senza giustificato motivo o giusta causa, l'Università avrà diritto a trattenere la cauzione definitiva e ad addebitare le maggiori spese derivanti per l'assegnazione del servizio ad altra impresa a titolo di risarcimento danni.
2. Nulla sarà dovuto, in ogni caso, al Concessionario per gli eventuali investimenti effettuati per l'attivazione del servizio.

#### **ART. 22 – RECESSO DAL CONTRATTO DA PARTE DELL'UNIVERSITA'**

1. L'Università ha facoltà di recedere dal contratto in qualunque tempo. In caso di recesso si applica l'art. 109 del D.Lgs. 50/2016.
2. L'intenzione di recedere dal contratto sarà comunicata al Concessionario con un preavviso di 20 giorni consecutivi da comunicarsi a mezzo PEC. Trascorso tale periodo, il Concessionario dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali.

#### **ART. 23 – RESPONSABILITA' DEL CONCESSIONARIO E COPERTURE ASSICURATIVE**

1. Il Concessionario esonera e solleva l'Università da ogni e qualsiasi responsabilità civile, diretta e indiretta, per danni a persone o cose conseguenti alla propria attività ed a quella dei suoi collaboratori.
2. A copertura della predetta responsabilità il Concessionario dovrà stipulare e consegnare all'Ateneo prima della firma del contratto copia della polizza RCT/RCO, per un massimale non inferiore ad Euro 4.250.000,00 per danni provocati a cose (ivi compreso il patrimonio vegetale) e/o persone (ivi compresi i rischi da intossicazione alimentari e/o avvelenamenti nel servizio di ristorazione) da atti eseguiti o ordinati dal Concessionario e dai suoi dipendenti nell'esecuzione del servizio. In particolare la polizza dovrà assicurare le seguenti casistiche: a) danni causati dal Concessionario al Centro; b) danni causati dal Concessionario a qualsiasi tipologia di visitatori; c) danni causati dai visitatori al Centro.
3. L'Università è comunque esonerata da ogni responsabilità civile e/o penale per danni a terzi verificatisi nelle aree di pertinenza della concessione. Detta responsabilità, è estesa anche ad eventi quali: incendio, furto, manomissione delle attrezzature da parte di terzi, altro.

4. L'Università non è responsabile dei danni, eventualmente causati ai dipendenti e alle attrezzature del Concessionario, che possano derivare da comportamenti dolosi o colposi di terzi estranei all'organico dell'Università.
5. Il Concessionario è esclusivo responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale dei lavoratori impiegati nel servizio oggetto del presente capitolato e dovrà provvedere a sua totale cura e spese, alle assicurazioni obbligatorie per legge dei suoi dipendenti per le specifiche prestazioni del presente capitolato, all'osservanza di tutte le normative previdenziali e delle norme vigenti in materia di sicurezza, nonché a garantire la regolarità contributiva per i propri dipendenti.
6. Il Concessionario è obbligato ad applicare nei confronti dei propri dipendenti le condizioni normative, retributive e previdenziali non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili, alla data del contratto, alla categoria nel territorio regionale di appartenenza, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 97, comma 5, lett. d) del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e, in genere, da ogni altro contratto collettivo necessariamente stipulato per la categoria e ad essa applicabile.

#### **ART. 24 – DIVIETO DI SUB - CONCESSIONE E DI CESSIONE DEL CONTRATTO**

1. E' fatto espresso divieto di sub-concessione anche parziale e/o gratuito, pena la risoluzione ipso iure del contratto stesso, ai sensi dell'art. 1456 c.c..
2. Il contratto non può essere ceduto, né totalmente né parzialmente, a pena di nullità ex art. 105 comma 1, D.Lgs. 50/2016.

#### **ART. 25 – CESSIONE DI AZIENDA E MODIFICA RAGIONE SOCIALE DELLA DITTA**

1. Il Concessionario in caso di cambio di ragione sociale, dovrà documentare, mediante produzione di copia conforme dell'atto notarile, tale cambiamento.
2. La cessione di azienda e gli atti di trasformazione, fusione e scissione relativi all'aggiudicatario non sono opponibili all'Università, salvo che il soggetto risultante dall'operazione di straordinaria amministrazione abbia prontamente documentato il possesso dei requisiti speciali e di qualificazione previsti dal disciplinare di gara, effettuato le comunicazioni di cui all'art. 1 del d.p.c.m n. 187/1991 e l'Università, destinataria delle stesse, non abbia presentato opposizione al subentro del nuovo soggetto nella titolarità del contratto, entro sessanta giorni.
3. L'opposizione al subentro, in relazione al mancato possesso dei requisiti speciali e di qualificazione previsti, determina la risoluzione del rapporto contrattuale.

#### **ART. 26 – RAPPORTO DI GESTIONE**

1. Il rapporto di gestione dei servizi oggetto della procedura verrà disciplinato dalle disposizioni contenute nel capitolato e nel contratto che sarà stipulato.
2. Le parti si danno reciprocamente atto che il presente capitolato d'oneri ha per oggetto una concessione di servizi cui è annessa la concessione per l'utilizzo dei beni necessari allo svolgimento dei servizi da parte del concessionario.

## **ART. 27 – INTERPRETAZIONE DEL CONTRATTO E DEL CAPITOLATO SPECIALE D’ONERI**

1. In caso di norme del presente Capitolato tra loro non compatibili o apparentemente non compatibili, trovano applicazione in primo luogo le norme speciali o quelle che fanno eccezione a regole generali, in secondo luogo quelle maggiormente conformi alle disposizioni legislative o regolamentari oppure all’ordinamento giuridico, in terzo luogo quelle di maggior dettaglio e infine quelle di carattere ordinario.
2. L’interpretazione di quanto previsto nel contratto e nel Capitolato Speciale d’Oneri, deve tenere conto delle finalità e dei risultati attesi del servizio; per ogni altra evenienza trovano applicazione gli articoli dal 1362 al 1369 del Codice Civile.

## **ART. 28 – DISPOSIZIONI PARTICOLARI RIGUARDANTI LA CONCESSIONE**

1. La sottoscrizione del contratto di concessione di cui al presente Capitolato Speciale d’Oneri da parte del Concessionario equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza e incondizionata accettazione della legge, dei regolamenti e di tutte le norme vigenti in materia di servizi pubblici. In particolare, il Concessionario, all’atto della firma del contratto, accetta specificatamente per iscritto, a norma degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, tutte le clausole contenute nelle suddette disposizioni di legge nonché quelle contenute nel presente Capitolato. Inoltre, tale assunzione implica la perfetta conoscenza di tutte le condizioni locali, ed in generale di tutte le circostanze, di tipo generale e particolare, che possano aver influito sul giudizio del Concessionario circa la convenienza di sottoscrivere il contratto di concessione, anche in relazione alla prestazione da rendere ed ai prezzi offerti (vedasi in particolare art. 4 del presente Capitolato). Infine, si precisa che la sottoscrizione del contratto di concessione implica il pieno rispetto degli obblighi relativi alle disposizioni in materia di sicurezza, di condizioni di lavoro e di previdenza ed assistenza.
2. Il Concessionario è tenuto ad osservare le istruzioni e le indicazioni impartite dall’Università di Genova.
3. Il contratto è regolato, oltre che dalle norme del presente Capitolato, e per quanto non sia in contrasto con le norme stesse, anche con le leggi statali e regionali, comprensive dei relativi regolamenti, dalle istruzioni ministeriali vigenti, inerenti e conseguenti la materia di concessione.
4. In particolare il Concessionario si intende inoltre obbligato all’osservanza di:
  - leggi, regolamenti, disposizioni vigenti e di successiva emanazione, emanate durante l’esecuzione delle prestazioni, relative alle assicurazioni degli operai contro gli infortuni sul lavoro, sull’assunzione della manodopera locale, l’invalidità e la vecchiaia ecc.
  - leggi e norme vigenti sulla prevenzione degli infortuni e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e nei cantieri.

## **ART. 29 – PENALI**

1. Nel caso in cui, per qualsiasi motivo imputabile al Concessionario, il servizio non venga espletato, o non sia conforme a quanto previsto dal presente Capitolato, l’Università si riserva la facoltà di applicare sanzioni pecuniarie a titolo di penali.
2. L’importo delle penali, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno, viene determinato in relazione alla gravità delle inadempienze.
3. Le penalità **minime** che l’Università si riserva di applicare sono le seguenti:  
**1° livello (inadempienza lieve): Euro 50,00**

- per ogni giorno in cui venga riscontrata la presenza di un organico insufficiente, tale da provocare disservizi all'utenza (lunghi tempi di attesa, offerta di prodotti insufficiente, mancata visita guidata, ecc.);
- per ogni caso di non conformità relativa agli indumenti di lavoro (divisa – vedi Art. 31 comma 4);
- per ogni giorno in cui venga riscontrata la non conformità dei prodotti erogati e/o venduti;
- per ogni caso di mancato svuotamento dei cestini di differenziata nel giardino;
- per ogni giorno di ritardo nel pagamento del canone di gestione dovuto.

#### **2° livello (inadempienza media): Euro 100,00**

- per ogni giorno di ritardo sulla data prevista di inizio del servizio;
- per assenza del Responsabile del servizio superiore a tre giorni senza intervenuta sostituzione (per ogni giorno di ritardo);
- per la mancata redazione della documentazione relativa alla valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute durante il lavoro, ai sensi delle vigenti normative (per ogni giorno di ritardo);
- per ogni caso di non conformità in relazione alle operazioni di preparazione, cottura e conservazione dei pasti e degli alimenti nel punto di ristoro;
- per ogni ora (o frazione) di riduzione dell'orario di servizio non autorizzata dall'Università;
- per ogni caso di mancato rispetto delle specifiche relative alle operazioni di pulizia ordinaria, in particolare dei bagni per il pubblico;
- per ogni caso di non conformità nella raccolta dei rifiuti e per la mancata attuazione della normativa comunale in materia di raccolta differenziata;
- per ogni caso di mancato servizio di accompagnamento di disabili.

#### **3° livello (inadempienza grave): Euro 250,00**

- per ogni rilevamento di non conformità inerente la manutenzione ordinaria degli arredi, attrezzature, impianti e strutture;
- per ogni inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente e/o per la mancata applicazione dei contratti collettivi;
- per ogni verifica microbiologica in cui si riscontrino nel punto ristoro e nei bagni valori superiori a quelli definiti dalla normativa per microrganismi non patogeni;
- per il non mantenimento del registro di carico e scarico delle merci del bookshop;
- ogni qualvolta sia negato l'accesso agli incaricati dell'Università ad eseguire i controlli di conformità alla presente concessione.

#### **4° livello (inadempienza molto grave): Euro 500,00**

- per ogni verifica microbiologica nel punto ristoro e nei bagni non conforme a quanto previsto dalle normative nel caso si sia riscontrata la presenza di microrganismi patogeni;
- per ogni giorno di chiusura non autorizzato dall'Università;
- per ogni giorno di mancato rilascio dei locali a seguito di conclusione della concessione.

4. Oltre alle penali suddette, per ciascuna delle altre violazioni delle norme del presente capitolato l'Università si riserva di applicare una penale di € 250,00.
5. Nel caso in cui il Concessionario incorra in reiterate inadempienze agli standard del presente capitolato, l'Università si riserva di applicare penalità progressive allo stesso tipo di infrazione.
6. Le contestazioni relative a qualsiasi inadempimento saranno trasmesse dall'Università in forma scritta, o via posta elettronica (PEC) all'indirizzo comunicato nella domanda di partecipazione. Con gli stessi mezzi il Concessionario potrà far pervenire eventuali controdeduzioni in ordine alle motivazioni cui è dovuta l'inadempienza contestata. Se entro otto giorni di calendario dal ricevimento della contestazione il Concessionario non fornisca tali controdeduzioni o nel caso in cui le medesime non fossero ritenute sufficienti, l'Università provvederà a confermare l'applicazione delle penali comunicate anche rivalendosi a pieno titolo sulla cauzione definitiva versata.

### **ART. 30 – DIFFIDA AD ADEMPIERE**

1. Nel caso di difformità delle prestazioni oggetto del contratto rispetto a quanto richiesto, l'Università ha la facoltà di rifiutare la prestazione e di intimare di adempiere alle prestazioni pattuite, a mezzo di lettera raccomandata o PEC, fissando un termine perentorio non superiore a 15 giorni entro il quale il Concessionario si deve conformare alle indicazioni ricevute. Trascorso inutilmente il termine stabilito, il Contratto è risolto di diritto.
2. La risoluzione comporta altresì il risarcimento da parte del Concessionario dei maggiori danni subiti dall'Università.
3. L'Università comunicherà all'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici le violazioni contrattuali riscontrate al Concessionario in fase di esecuzione del contratto, di cui sia prevista la segnalazione dalla Determinazione del Consiglio dell'Autorità n. 1 del 10/01/2008.

### **ART. 31 – PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO**

1. L'affidamento del servizio non instaura in alcun modo un rapporto di lavoro tra l'Università ed il personale del Concessionario addetto al servizio. Tale personale, infatti, è alle esclusive dipendenze del Concessionario e le sue prestazioni sono compiute sotto la responsabilità e a totale rischio del Concessionario medesimo, che esercita il potere organizzativo e direttivo nei confronti dei lavoratori utilizzati nell'appalto (vedi Art. 32).
2. Il Concessionario è obbligato ad applicare integralmente, a favore dei propri dipendenti che saranno impiegati nel servizio, tutte le norme contenute nel contratto collettivo di lavoro e negli accordi sindacali, integrativi, territoriali ed aziendali vigenti, a rispettare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa, sanitaria, di solidarietà paritetica, previste per i dipendenti dalla vigente normativa, nonché attenersi agli obblighi previsti dal D.Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.
3. Qualsiasi variazione di tali oneri è a carico del Concessionario, il quale non potrà rivalersi nei confronti dell'Università.
4. Il Concessionario deve incaricare del servizio persone in grado di mantenere un contegno decoroso ed irreprensibile, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione con altri operatori ed in particolare nei riguardi dell'utenza. Il personale del Concessionario, effettuando il proprio servizio in un luogo pubblico, è tenuto a mantenere un comportamento consono a tale situazione e deve in ogni azione riferirsi al Codice di comportamento dei

dipendenti redatto dall'Università di Genova in attuazione dell'articolo 54, comma 5 del D.lgs. n. 165/2001. Tale documento è reperibile sul sito WEB di Ateneo.

5. È facoltà dell'Università chiedere al Concessionario di allontanare dal servizio quei dipendenti che durante lo svolgimento del medesimo abbiano dato motivi di lagnanza od abbiano tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro.
6. Il concessionario dovrà prioritariamente assumere il personale alle dipendenze del concessionario uscente, a condizione che il numero e la qualifica di questo sia armonizzabile con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'imprenditore subentrante ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs. n. 50/2016. Il concessionario subentrante dovrà applicare i contratti collettivi di settore di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81.

### **ART. 32 – ORGANICO**

1. Il Concessionario deve garantire con continuità nell'arco della durata della concessione la presenza di un numero di persone adeguato allo svolgimento dei vari servizi con le modalità e i tempi previsti dalla descrizione del Capitolo II.
2. Il Concessionario si impegna inoltre a comunicare all'Università, con almeno 15 gg. di anticipo, ogni variazione di personale. Il Concessionario è tenuto a mantenere per l'intero appalto un turn-over degli addetti inferiore al 20% annuo.
3. Il Concessionario dovrà prevedere la sostituzione del personale assente per congedo, malattia, ferie o altro in modo da garantire la continuità del servizio, che dovrà sempre essere efficiente. L'Università si riserva di richiedere i curricula del nuovo personale per le opportune valutazioni, fatta eccezione per il personale delle visite guidate e delle attività didattiche per i quali si rinvia integralmente agli Artt. 8.4 e 8.5 di questo Capitolato per i quali si riserva anche di effettuare colloqui informativi e di verifica dei requisiti dichiarati prima di procedere all'accettazione del personale proposto per l'esecuzione del servizio.
4. L'Università nell'ambito dell'esplicazione del normale potere di controllo, si riserva il diritto di chiedere al Concessionario la sostituzione del personale ritenuto inadeguato al servizio per comprovati motivi. Tale sostituzione sarà richiesta dall'Università tramite invio di PEC al Concessionario. Entro il termine di 3 (tre) giorni dalla ricezione della PEC, il Concessionario è tenuto a sostituire gli operatori in oggetto. In tal caso, il Concessionario provvederà a quanto richiesto senza che ciò possa costituire motivo di maggiore onere.
5. Al personale del Concessionario subentrato in sostituzione di altro personale è garantita la formazione obbligatoria di cui ai precedenti articoli e la sua utilizzazione, prima del compimento del periodo di formazione obbligatorio, può avvenire solo previo assenso dell'Università.

### **ART. 33 – MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA, CONDUZIONE E ALLESTIMENTO DEI LOCALI E DEGLI SPAZI**

1. Il Concessionario accetta i locali messi a disposizione per il servizio di biglietteria, bookshop, aula didattica e punto ristoro nello stato in cui si trovano al momento della consegna, assumendo la responsabilità della conservazione e della custodia degli stessi, per tutta la durata della Concessione.
2. Il Concessionario si obbliga a:
  - a) eseguire, a proprie cura e spese, ogni intervento di modifica o adeguamento dei locali e degli spazi necessario per l'avvio del servizio di ristorazione e il rilascio delle prescritte autorizzazioni e/o licenze da parte delle autorità competenti (Comune, Vigili del Fuoco,

ASL e Autorità Sanitarie, etc.). Tali spese di investimento saranno riconosciute per una quota massima pari al 10% a fronte della presentazione della documentazione delle specifiche spese per le opere effettuate;

- b) allestire i locali del punto ristoro a proprie cura e spese, provvedendo all'acquisto e all'installazione di tutto quanto necessario per la funzionalità e lo svolgimento del servizio (arredi, attrezzature, allacci, etc.), in attuazione dei servizi richiesti e del progetto presentato in offerta in sede di gara. Le attrezzature e gli arredi resteranno di proprietà del Concessionario e dovranno essere rimossi a spese del Concessionario al termine della Concessione;
- c) condurre i locali e gli spazi consegnati con correttezza e diligenza, osservando e facendo osservare ogni disposizione in vigore per la sicurezza, la prevenzione dei danni e degli incendi, l'igiene e la sanità;
- d) mantenere i locali e gli spazi, a proprie cura e spese, in condizioni ottimali di decoro, provvedendo, se richiesto dal Centro all'esecuzione di interventi straordinari di pulizia generale e/o disinfestazione e/o pittura delle pareti;
- e) eseguire, a proprie cura e spese, le manutenzioni ordinarie dei locali e degli impianti per tutto il periodo di Concessione;
- f) utilizzare i locali e gli spazi concessi esclusivamente per le finalità del servizio in Concessione e delle attività connesse;
- g) eseguire, a proprie cura e spese, ogni intervento di miglioramento, aggiunta o adeguamento che risulti necessario per dare attuazione a modifiche normative o a specifiche richieste da parte delle autorità competenti (Comune, Vigili del Fuoco, ASL e Autorità Sanitarie, etc.).

Riguardo al suddetto punto f), qualsiasi mutamento nella destinazione e nell'uso dei locali e degli spazi comporta la risoluzione del contratto di Concessione.

Riguardo al suddetto punto g), gli interventi di adeguamento devono essere eseguiti dal Concessionario in osservanza di norme e/o disposizioni presenti e future, attinenti ai servizi previsti dalla Concessione.

3. Prima di iniziare i lavori di allestimento, essendo gli immobili vincolati, il Concessionario presenta al Centro una campionatura degli arredi proposti. Il Centro, dopo aver esaminato la campionatura, avvalendosi eventualmente del supporto degli Uffici Tecnici e sentito il parere della Soprintendenza, può richiedere e concordare con il Concessionario eventuali adeguamenti o integrazioni degli arredi, purché non in contrasto con le specifiche e le caratteristiche delineate dal Concessionario in offerta in sede di gara.
4. Il Concessionario deve eseguire e completare i lavori e le attività di allestimento dei locali, a sue esclusive cura e spese, entro 50 (cinquanta) giorni solari dalla data del verbale di consegna dei locali.

Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine suddetto l'Università applica la seguente penale, commisurata sul valore complessivo della Concessione: € 500,00, per un massimo di 15 gg. solari di ritardo.

Oltre i 15 gg. solari di ritardo l'Università si riserva la facoltà di risolvere il contratto di Concessione.

5. Il Concessionario è obbligato ad arredare e ad attrezzare i locali adibiti alla ristorazione, fornendoli di quanto necessario alla funzionale erogazione dei servizi secondo gli standard qualitativi delineati nel Capitolato e nell'offerta presentata in sede di gara.

L'allestimento deve realizzare il progetto illustrato in offerta, con gli eventuali correttivi richiesti dagli Uffici Tecnici ai fini della conformità impiantistica, e comprende in particolare:

- imbiancatura e pittura delle pareti dei locali, qualora necessario;

- adeguamento, modifica o realizzazione, degli impianti (elettrico, idrico, telefonico e del gas), previa verifica e/o approvazione degli Uffici Tecnici dell'Università e della Sovrintendenza;
- collaudo dei suddetti lavori di impiantistica e acquisizione del relativo certificato di conformità, in accordo con il Centro e gli Uffici Tecnici dell'Università;
- attivazione e/o voltura a carico del Concessionario delle utenze a suo carico (telefonica e del gas del punto ristoro);
- installazione di arredi, stigliature e attrezzature, secondo quanto previsto dal progetto;
- collaudo e verifica di arredi, apparecchiature, stigliature e attrezzature, da eseguire in accordo con il Centro e gli Uffici Tecnici dell'Università.

Gli arredi e le attrezzature utilizzati per l'allestimento devono essere conformi alla vigente normativa in materia di pubblici esercizi, sicurezza del lavoro, sicurezza delle macchine, igiene e sanità.

Per gli spazi esterni intorno al punto di ristoro, visto il forte impatto visivo sui visitatori e i vincoli ambientali esistenti sul sito, dovrà essere molto curata l'omogeneità tipologica degli arredi, che possono essere costituiti essenzialmente da sedie e tavoli di tipo impilabile e ombrelloni richiudibili e asportabili.

La detenzione e custodia degli arredi e delle attrezzature rimane per tutto il periodo della Concessione a totale carico, rischio e pericolo del Concessionario.

L'Università non può esserne ritenuta depositaria in alcun modo e in nessun periodo della Concessione.

6. Gli interventi di manutenzione straordinaria e/o le opere correlate con qualsiasi innovazione o modifica dei locali e degli impianti devono essere sempre preventivamente valutati e autorizzati per iscritto dall'Università.

A tal fine il Concessionario deve produrre istanza all'Università, indicando le motivazioni delle opere ed allegando apposito progetto esecutivo.

Dopo le opportune verifiche da parte degli Uffici Tecnici, l'Università:

- rilascia l'autorizzazione per le opere di adeguamento richieste da mutamenti normativi o da specifiche disposizioni delle autorità competenti, fornendo eventualmente le proprie istruzioni operative in merito ai tempi e alle modalità di realizzazione;
- può rilasciare l'autorizzazione per le opere proposte ad iniziativa del Concessionario, dopo aver valutato i motivi di interesse ed opportunità (quali il miglioramento della funzionalità dei locali, l'ottimizzazione del servizio, etc.), eventualmente condizionando l'autorizzazione alle modifiche che ritenga necessarie sul progetto esecutivo.

In ogni caso, gli interventi di manutenzione straordinaria autorizzati dall'Università devono essere programmati dal Concessionario in accordo con il Centro stesso, anche al fine di evitare o ridurre al minimo i disagi per le normali attività universitarie e per i visitatori del giardino.

In particolare, i lavori devono essere eseguiti nel più breve tempo possibile, limitando la sospensione del servizio al minimo indispensabile, oppure programmando gli interventi in periodi di chiusura o ridotta attività e/o di scarsa presenza degli utenti.

### **ART. 34 – RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

1. Il Concessionario deve nominare un Responsabile del servizio, a cui affidare la direzione nel suo complesso che sarà il referente responsabile nei confronti dell'Università degli Studi di Genova e, quindi avrà la delega a rappresentare ad ogni effetto il Concessionario.
2. Il Responsabile del servizio provvederà a garantire il buon andamento dei servizi, anche attraverso la verifica della qualità percepita e la rispondenza dei servizi alle prescrizioni di legge e del presente capitolato. Tale figura deve essere in grado di eseguire periodiche

rilevazioni e di proporre migliorie e aggiustamenti in itinere per un'efficace ottimizzazione dei servizi e per una tempestiva soluzione delle criticità, partecipando, di norma mensilmente e comunque ogni volta che il Centro ne ravviserà la necessità, a fronte di variazioni nell'ambito delle attività programmate, a riunioni di coordinamento presso il Centro.

3. Qualora il Responsabile del servizio non dimostrasse un'adeguata esperienza ed autorevolezza per condurre il servizio in titolo, l'Università potrà richiederne l'immediata sostituzione.

#### **ART. 35 – RISPETTO DEL PIANO DI EVACUAZIONE ED EMERGENZA**

1. Il Concessionario deve adeguarsi e rispettare il piano di evacuazione ed emergenza predisposto insieme all'Università e ai Giardini Botanici Hanbury prima dell'inizio del servizio, in caso di allontanamento repentino dai centri di pericolo nell'eventualità di incidenti casuali quali terremoti, incendi ecc.
2. La formazione del personale del Concessionario avverrà a norma delle vigenti disposizioni di legge e secondo quanto indicato nel successivo Art. 36. Tale personale è inserito nel Piano di Emergenza del giardino ed è onere del Concessionario comunicare i nominativi del personale in servizio per l'aggiornamento annuale di pronto intervento.
3. Nel caso in cui il Concessionario rilevasse dei punti nel Piano non adeguati alle necessità specifiche del pubblico, dovrà provvedere insieme al Centro alle necessarie integrazioni del Piano.

#### **ART. 36 – DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA ED ANTINFORTUNISTICA**

1. Tutti i servizi resi devono essere svolti nel pieno rispetto delle norme vigenti in materia di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro ed in ogni caso in condizioni di permanente sicurezza.
2. Il Concessionario deve pertanto osservare e fare osservare ai propri dipendenti nonché a terzi presenti sul luogo di lavoro, tutte le norme di cui sopra, e prendere tutti i provvedimenti che ritenga opportuni per garantire la sicurezza e l'igiene del lavoro, ai sensi del D.Lgs. n. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni.
3. Il Concessionario garantisce che l'allestimento, le apparecchiature e tutti i materiali forniti sono conformi a tutte le leggi vigenti, con particolare riferimento a quelle della sicurezza delle attrezzature, quelle relative alla tutela dell'ambiente e alla sicurezza dei posti di lavoro.
4. Il Concessionario è tenuto a porre in atto tutti gli accorgimenti necessari affinché siano scrupolosamente rispettate nel corso delle attività previste dal presente capitolato le disposizioni in tema di prevenzione antinfortunistica con particolare riferimento alla normativa prevista dal Testo Unico sulla sicurezza sul Lavoro di cui al Decreto Legislativo 81/2008 e s.m.i. e alla direttiva macchine, impianti e attrezzature di lavoro.
5. Il Concessionario dovrà ottemperare alle norme relative alla prevenzione degli infortuni, dotando il personale di mezzi ed indumenti di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti, e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette al servizio e dei terzi. Al momento della stipula del contratto dovrà comunicare il nominativo del responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione secondo quanto previsto dal Testo Unico sulla sicurezza sul Lavoro di cui al Decreto Legislativo 81/2008.
6. Il Concessionario di occuperà, con oneri a proprio carico, della formazione obbligatoria sulla sicurezza a norma delle vigenti disposizioni di legge e la formazione finalizzata al

conseguimento delle abilitazioni per le attività antincendio, di primo soccorso e per l'uso del defibrillatore.

7. Il Concessionario dovrà consegnare all'Università, prima dell'avvio dei servizi, copia del documento di valutazione dei rischi secondo quanto previsto dal Testo Unico sulla sicurezza sul Lavoro di cui al Decreto Legislativo 81/2008.
8. Preliminarmente all'avvio del servizio e ogniqualvolta si verificano variazioni, deve essere consegnato all'Università l'elenco dei nominativi del personale del Concessionario abilitato agli interventi di assistenza tecnica.
9. Si richiamano le disposizioni in materia di sanzioni previste dall'art. 6 della L. 123/2007.
10. L'attività oggetto del presente capitolato d'onere verrà svolta nelle aree e nei locali indicati nel presente capitolato i cui impianti e locali, messi a disposizione dall'Università, sono stati realizzati a norma di legge.

#### **ART. 37 – MISURE PER ELIMINARE I RISCHI INTERFERENTI**

1. Il Concessionario deve disporre di idoneo documento di valutazione dei rischi.
2. I servizi oggetto del presente capitolato comportano lo svolgimento di attività presso i locali del Centro e la valutazione dei conseguenti rischi da interferenze legati ai necessari interventi di adeguamento, allestimento e manutenzione dei locali oltreché all'esecuzione dei servizi.
3. Sarà quindi necessaria la compilazione del Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI), ai sensi dell'art. 26 comma 3 del D.Lgs 81/2008 e s.m.i., da allegare al contratto.

### **Titolo IV: NORME FINALI**

#### **ART. 38 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

1. Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196 del 30.6.2003 e successive modifiche ed integrazioni, recante "Codice in materia di protezione dei dati personali" circa il trattamento dei dati personali si precisa che:
  - a) i dati trasmessi dai partecipanti alla gara saranno utilizzati dagli uffici esclusivamente per l'istruttoria relativa alla stipula del contratto e per le finalità strettamente connesse allo stesso e saranno conservati con le dovute modalità presso le sedi competenti dell'Università;
  - b) il trattamento viene effettuato sia con strumenti cartacei che su supporti informatici a disposizione degli uffici nel rispetto delle disposizioni in materia di comunicazioni elettroniche di cui al D.Lgs. n. 196/2003;
  - c) i dati non verranno comunicati a terzi salvo verifiche ai sensi dell'art. 71 del D.P.R. n. 445/2000;
  - d) il conferimento dei dati è obbligatorio ai fini della partecipazione alla gara;
  - e) il titolare del trattamento dei dati è l'Università degli Studi di Genova nella persona del Magnifico Rettore, Prof. Paolo Comanducci;
  - f) il sottoscrittore può in ogni momento esercitare i diritti di accesso, rettifica, aggiornamento e integrazione dei dati ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. n. 196/03 e dalla L. n. 241/90 e successive modificazioni, rivolgendosi al Responsabile del Procedimento.
2. Il Concessionario si impegna, ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e del D.P.C.M. 28 aprile 2005 a rispettare l'obbligo di riservatezza, a non diffondere, asportare, utilizzare per

motivi propri, al di fuori delle specifiche indicazioni dell'Università, in alcun modo, i dati, le informazioni e le notizie a cui ha accesso nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

3. Il Concessionario manleva l'Università da qualsiasi responsabilità dovesse derivare dal trattamento dei dati, dipendente da fatto proprio, del proprio personale o dei propri collaboratori.

#### **ART. 39 – CONTROVERSIE**

1. Per qualunque controversia nascente dal presente contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Genova.

#### **ART. 40 – RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

2. Il Responsabile del Procedimento è il Dott. Mario Picasso, Dirigente dell'Area per le Strutture Fondamentali.

#### **ART. 41 – SPESE DEL CONTRATTO**

1. Tutte le spese, imposte e tasse (IVA esclusa) inerenti e conseguenti alla registrazione del contratto di concessione sono ad esclusivo carico del Concessionario aggiudicatario.

#### **ART. 42 – OBBLIGHI DI TRACCIABILITA'**

1. Il Concessionario si assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto n. 136 "Piano straordinario contro le mafie, etc.", e successive modifiche.
2. In adempimento all'art. 3 della citata legge n. 136/2010, il Concessionario dovrà dare all'Università comunicazione degli estremi del conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva.
3. Inoltre, ai sensi del comma 7 dello stesso art. 3 della L. 136/2010, la comunicazione dei dati del conto corrente dedicato, nonché l'indicazione delle generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso dovrà avvenire entro 7 giorni dall'attivazione del conto corrente.