



Comune di Padova
Settore Cultura Turismo
Musei e Biblioteche



CAPITOLATO PER LA CONCESSIONE BIENNALE DEL SERVIZIO DI APERTURA AL PUBBLICO DELLA CAPPELLA DEGLI SCROVEGNI IN FASCIA SERALE

FINALITA' DEL SERVIZIO

Con l'affidamento in concessione dell'apertura al pubblico della Cappella degli Scrovegni si pone l'obiettivo di ampliare la possibilità di visita di un importante monumento e contestualmente di creare lavoro per i soggetti svantaggiati.

OGGETTO DELLA CONCESSIONE

L'oggetto della concessione biennale è la gestione del servizio di apertura al pubblico della Cappella degli Scrovegni in fascia serale dalle ore 19.00 alle ore 22.00.

Il Servizio comprende le attività di accoglienza e di informazione, di guida, di guardaroba e deposito oggetti, integrato con i servizi di custodia dell'immobile e di biglietteria secondo le modalità precisate nel presente capitolato.

DURATA DELLA CONCESSIONE

La concessione è di durata biennale, decorrente dalla data di sottoscrizione del contratto.

GESTIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di apertura serale si pone in rapporto con altri servizi; pertanto quanto di seguito indicato ha l'obiettivo di garantire il corretto funzionamento del servizio e la salvaguardia del monumento.

Per le prime notizie sulla Cappella Degli Scrovegni e gli affreschi di Giotto si rinvia al sito www.padovanet.padovacultura.it

L'accesso alla Cappella degli Scrovegni avviene attraverso l'ingresso laterale ed il Corpo Tecnologico Attrezzato (C.T.A.). Per le prime informazioni sulla sua funzione e la conseguente operatività si invia a consultare il sito www.padovanet.padovacultura.it.

L'ingresso alla Cappella degli Scrovegni è contingentato per gruppi max 25 persone ogni 15/20 minuti ed è possibile solo alle persone in possesso di regolare titolo di accesso.

La prenotazione è obbligatoria, sia per i gruppi che per i singoli.

Il concessionario dovrà attenersi scrupolosamente alle regole di accesso.

Calendario e orario di apertura

Il Concessionario deve garantire l'accesso e la visita alla Cappella degli Scrovegni nella fascia oraria dalle 19.00 alle 22.00, con chiusura settimanale in tutti i lunedì non festivi. In sede di offerta la Ditta deve presentare un calendario con le ulteriori aperture che costituiranno elemento valutativo per l'aggiudicazione della Concessione.

Dopo l'aggiudicazione saranno possibili, previa valutazione del Settore Cultura, Turismo, Musei e Biblioteche (d'ora in avanti denominato Settore), modifiche al calendario e inserimento di attività.

Biglietti di ingresso

Tariffe: Biglietto interno Euro 8,00, comprensivo dei diritti di prenotazione pari ad Euro 1.03; Biglietto ridotto Euro 6,00 comprensivo dei diritti di prenotazione pari ad Euro 1.03;

I diritti di prenotazione spettano al gestore del sistema di prenotazione e prevendita. Il contratto attualmente vigente prevede un diritto di prenotazione/prevendita pari ad Euro 1,03 per ogni biglietto emesso e calcolato in ragione di ogni persona. (anche se fa parte di un gruppo) e per ogni tipologia di biglietto (anche per i gratuiti e per gli accompagnatori) attualmente stabilito in Euro 1,03.

In presenza di biglietti cumulativi (es. PadovaCard) va garantito l'ingresso ma nulla sarà dovuto al concessionario che considererà gli stessi quali accessi gratuiti.

Vanno mantenute e garantite le gratuità e le agevolazioni già previste, il Comune si riserva inoltre la facoltà di stabilire l'ingresso gratuito per ragioni istituzionali; in tal caso, nulla sarà dovuto al concessionario.

Standard minimi di organizzazione del servizio

Nella fascia oraria di competenza il concessionario deve garantire:

- il servizio di emissione dei biglietti sia prenotati che "last minute"
- il servizio guardaroba e deposito oggetti
- l'accoglienza al pubblico, la vigilanza all'entrata al museo, lungo il percorso verso la Cappella, all'entrata del Corpo Tecnologico Attrezzato – (C.T.A.) -, all'interno della Cappella e all'uscita dal C.T.A.
- la custodia dell'immobile nel periodo e fascia oraria della concessione

Le indicazioni sugli elementi di qualità minimi da parte del personale sono raccolte nell'allegato (2)

Gestione economica e operazioni di cassa

Per tutte le operazioni di cassa, emissioni biglietti, verifica delle prenotazioni ecc. effettuate in fascia serale, il concessionario utilizzerà una apposita postazione di lavoro in biglietteria messa a disposizione nell'ambito del servizio esternalizzato di prenotazione e prevendita dei biglietti di visita alla Cappella degli Scrovegni.

Accesso al sistema informativo

L'accesso alla procedura di emissione dei biglietti avverrà solo per gli operatori accreditati in uso. Per l'attivazione delle credenziali di accesso il concessionario deve comunicare al Settore Cultura, Turismo, Musei e Biblioteche i nominativi degli addetti alla cassa.

Il Comune garantirà al personale del concessionario la formazione sull'uso del software e l'affiancamento di proprio personale esperto. Il costo del personale del concessionario resta a carico dello stesso.

Introito delle somme e contabilizzazione statisticadei biglietti

Gli introiti di biglietteria effettuati dal concessionario per gli accessi alla Cappella degli Scrovegni nella fascia oraria 19.00-22.00 sono di competenza dello stesso che provvederà all'introito e alla contabilizzazione.

La postazione di cassa dovrà essere operativa in tempo utile per raccogliere anche eventuali richieste di accesso "last minute".

Le matrici dei biglietti emessi sono soggette a verifica di corrispondenza da parte del Settore. Vanno trasmesse quotidianamente allo stesso una volta effettuate le verifiche da parte della ditta.

Accordo con il gestore del servizio di prenotazione e prevendita per l'estensione del servizio alla fascia serale

L'attuale contratto con il gestore del servizio di prenotazione – prevendita prevede la possibilità di estensione di tale servizio anche alla fascia serale, alle medesime condizioni economiche in essere con il Comune.

L'estensione del servizio di prenotazione alla fascia serale potrà essere oggetto di specifico accordo tra il gestore del servizio di prenotazione e il concessionario, in modo da regolare i rapporti reciproci.

Piano di Marketing

La realizzazione del piano di marketing che la Ditta presenterà in sede di offerta è vincolante per la stessa, fermo restando la facoltà del Settore di non autorizzare operazioni che possano arrecare danno alla Cappella degli Scrovegni o all'immagine del Comune.

Sono comunque da evitare iniziative ed operazioni di marketing diretto effettuate all'interno dell'area museale e/o che comportino lo spostamento dell'utenza diurna alla fascia serale.

Promozione della propria immagine

a) Vendita di oggettistica e altro: il Comune ha in essere un contratto di concessione per il book shop dei Musei che resta aperto con lo stesso orario della Cappella degli Scrovegni. Sono possibili eventuali accordi tra le parti nell'ambito delle dimensioni operative definite nello stesso contratto.

b) Diritti di immagine: il comune mantiene tutti i diritti di immagine relativi alla Cappella degli Scrovegni e agli affreschi di Giotto. Nessun uso di immagini, riprese fotografiche o video potrà essere fatto senza specifica autorizzazione da parte del Settore. La mancata osservanza di questo aspetto comporta il versamento dei diritti di riproduzione nella misura massima prevista e l'attivazione di penali contrattuali.

CAPITOLATO All.1)

Il Corpo Tecnologico Attrezzato – C.T.A. della Cappella degli Scrovegni

L'ingresso laterale della Cappella degli Scrovegni sfrutta l'antico passaggio che dava sul palazzo ed ha la funzione principale di consentire l'entrata e l'uscita dei visitatori separando l'ambiente interno dall'esterno, per evitare che gli inquinanti gassosi e particellari presenti nell'atmosfera raggiungano l'interno della Cappella. L'operazione è ottenuta tramite tre compartimenti (ingresso, zona filtro e uscita) comunicanti mediante porte servocomandate. L'impianto di condizionamento – oltre a mantenere le condizioni di temperatura e umidità relativa stabilite in funzione delle esigenze di conservazione dei dipinti murali – è provvisto di speciali filtri per la rimozione degli inquinanti presenti. L'intervento è poi completato con la realizzazione dell'impianto di ventilazione meccanica della Cappella degli Scrovegni che consente di controllare i ricambi d'aria dell'ambiente e di mantenerlo in sovrappressione per evitare l'ingresso di aria esterna.

L'adozione di questo impianto si è resa necessaria in seguito agli studi eseguiti dal gruppo di lavoro del Dipartimento di Fisica Tecnica dell'Università di Padova, che hanno dimostrato l'insufficienza della ventilazione naturale e stabilito i limiti di quella meccanica per evitare di turbare l'involuppo climatico delle superfici dipinte.

Da quest'ultima valutazione deriva la necessità di limitare la visita a un numero massimo di 25 visitatori presenti contemporaneamente nella sede, per ridurre il numero dei ricambi d'aria richiesti e contenere quindi la portata dell'aria di rinnovo. L'elemento visibile dell'impianto è costituito dalla pedana di distribuzione dell'aria che permette l'immissione dell'aria trattata ai lati del percorso dei visitatori, senza modificare il campo di moto dell'aria in prossimità delle pareti.

CAPITOLATO All.2)

Indicazioni di servizio per la gestione in concessione dell'apertura al pubblico della Cappella degli Scrovegni in fascia serale 19.00-22.00. Chiuso i lunedì non festivi.

Aree da vigilare:

- ingresso
- biglietteria
- guardaroba
- area esterna che conduce alla Cappella degli Scrovegni
- entrata del C.T.A. (Corpo Tecnologico Attrezzato)
- interno Cappella degli Scrovegni
- uscita del C.T.A. (Corpo Tecnologico Attrezzato)
- interno Cappella degli Scrovegni
- uscita del C.T.A. (Corpo Tecnologico Attrezzato)

Indicazioni generali di qualità del servizio:

1. Deve essere garantita la continuità del servizio al pubblico per cui:

- i dipendenti del concessionario dovranno raggiungere la posizione di servizio prima dell'orario di inizio dello stesso
- deve essere garantita la fruibilità della visita in piena sicurezza e massima qualità anche in presenza di eventi di varia natura, rispetto ai quali ogni operatore si dovrà attivare nei modi indicati dal referente
- le operazioni serali di chiusura potranno avvenire solo dopo aver atteso il personale subentrante e dopo le opportune verifiche sullo stato delle opere, degli spazi, degli impianti, verifiche da effettuarsi congiuntamente all'addetto alla chiusura della sede.

2. Deve essere garantita la visibilità e la riconoscibilità del personale addetto per tutti gli operatori:

- devono effettuare il servizio di sorveglianza in piedi
- durante il servizio dovranno sempre portare ben visibile il tesserino di riconoscimento
- potranno assentarsi dalle postazioni in cui svolgono attività solo se sostituiti.

3. Deve essere garantito il rispetto del contesto ambientale per cui:

- le postazioni e gli spazi vanno tenuti in ordine
- è vietato intrattenersi nei luoghi di servizio, conservare ed assumere cibi e bevande
- è vietato l'utilizzo improprio di apparati e strumenti di dotazione
- in tutte le situazioni di servizio va mantenuto un tono di voce adeguato per non disturbare la visita
- all'interno dell'area per operatori e pubblico vige: il divieto di fumo, di divieto di consumare alimenti e bevande, di introdurre ombrelli, condurre animali. I cellulari devono essere spenti.

4. Rapporto con i visitatori:

- deve essere garantito un livello di informazione adeguato all'orientamento sui servizi e sul funzionamento dei musei cittadini (sedi, orari, servizi, ecc.)
- i visitatori vanno seguiti con discrezione ma con la più scrupolosa attenzione in modo da garantire che non vengano recati danni, anche in modo accidentale, agli oggetti, alle attrezzature e agli arredi

- in presenza di comportamenti non conformi alle regole della "buona educazione" o che possono compromettere la sicurezza dei luoghi, delle opere e/o delle persone, gli operatori devono, gentilmente, con fermezza richiamare il visitatore. Qualora la persona, seppur ripresa, non desista, dovrà essere interrotta la visita e chiesto di lasciare il sito eventualmente con l'immediato intervento della Guardia Giurata presente in Sede. Se il problema è dato dal comportamento di una persona di un gruppo le osservazioni vanno fatte al gruppo.
- prima di accedere all'area della Cappella i visitatori vanno invitati a depositare presso il guardaroba ombrelli, bastoni, valigie, macchine fotografiche e videocamere di grandi dimensioni, cavalletti nonché oggetti ingombranti al seguito.

5. Guardaroba:

- l'accesso al guardaroba va riservato esclusivamente all'operatore/addetto/i. Nessuna altra persona deve accedervi. L'operatore in servizio deve sempre essere identificabile tramite il proprio tesserino portato in modo ben visibile. Il guardaroba non va lasciato sgarnito.
- Il passaggio di gestione giornaliera/serale quotidiana dovrà avvenire previo controllo congiunto di regolarità dell'ambiente e del servizio. L'incaricato prima di lasciare il lavoro avrà cura di riordinare l'ambiente e le etichette verificando che madre e figlia corrispondano e così anche la numerazione. Il servizio serale utilizzerà etichette apposite
- i visitatori devono essere invitati con cortesia ma fermezza ad attenersi alle disposizioni del personale (aprire borse, consegnare pacchi, ecc.)
- borse e oggetti di dimensione superiore a cm 20x20 devono essere depositati in guardaroba, ordinatamente sugli scaffali. La misura 20x20 è disegnata sul ripiano del bancone in modo che le dimensioni vengano verificate sia dall'addetto al guardaroba sia dallo stesso pubblico
- ad ogni oggetto deve essere attaccata l'etichetta corrispondente a quella consegnata al visitatore
- oggetti e borse singole vanno restituite solo su presentazione della corrispondente etichetta/numero
- l'operatore è tenuto a proporre all'utente una borsetta trasparente di plastica per gli effetti personali
- per i gruppi che acconsentono, può essere utilizzato un unico contenitore con consegna di un'unica etichetta di riconoscimento al referente del gruppo. La riconsegna in quanto depositato va fatta allo stesso referente, su presentazione del numero, in unica soluzione. Della presente modalità va data chiara indicazione
- i passeggini a spalla devono essere depositati in guardaroba. E' concesso l'utilizzo di quelli su ruote guidati da adulto
- gli ombrelli vanno depositati in guardaroba. Solo in caso di pioggia vanno lasciati al pubblico che li depositerà prima di entrare nel C.T.A.
- non devono essere depositari al guardaroba: denaro, oggetti di valore, materiale fotografico, cinematografico e audiovisivo, eccetto i cavalletti
- ogni oggetto depositato va riconsegnato entro l'orario di chiusura. Gli oggetti non ritirati saranno considerati oggetti smarriti. Come per gli oggetti smarriti/dimenticati eventualmente rinvenuti in altri posti, vanno consegnati e custoditi al guardaroba sino alla chiusura
- alla fine della giornata, prima della chiusura, dovrà essere effettuato un minuzioso controllo e nel caso rimanessero oggetti non ritirati, l'operatore in servizio con l'assistenza della guardia giurata deve registrare il fatto e riporre l'/gli oggetto/i nell'apposito armadio di sicurezza a chiave dopo averli sigillati in un plico in modo da rendere visibile l'eventuale apertura non autorizzata. La guardia giurata farà recapitare l'oggetto/gli oggetti, il mattino seguente, al Settore con breve verbale di registrazione firmato. In caso di borse o zaini devono essere aperti solo in presenza della guardia giurata. Gli oggetti smarriti verranno inviati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune di Padova, dove potranno essere ritirati.

6. Danni ed emergenze

- in caso venissero rilevati danni, anche nel dubbio, dovrà essere data immediatamente informazione al personale che coordina l'attività di sorveglianza presso la sede

- in caso di emergenza dovranno essere immediatamente attivate le procedure previste dai piani di sicurezza e allertato il personale che coordina l'attività di sorveglianza della sede.

Ogni segnalazione va tempestivamente inoltrata al Settore tramite il referente-responsabile della cooperativa.

Il Concessionario in caso di inadempimento delle obbligazioni contrattuali, nonché delle eventuali disposizioni in seguito impartite dall'Amministrazione, è tenuto a sottostare a pene pecuniarie.

Quando l'inadempienza non rappresenti un caso grave tale da prevedere la risoluzione "de iure" del contratto, si applicano le seguenti penalità:

- per il mancato rispetto, per cause estranee all'Amministrazione, dei tempi garantiti per l'attivazione da parte del Concessionario, dell'attivazione del servizio, la penale è fissata in € 140.00 per ogni giorno lavorativo supplementare di ritardo;
- per il mancato rispetto delle scadenze fissate per il pagamento del canone di cui all'art. 12 si applicheranno, dal giorno immediatamente successivo alla scadenza, senza alcuna necessità di messa in mora, gli interessi al saggio previsto all'art. 4 del D.Lgs. n. 231/2002;
- per ogni mancata o ritardata nella variazione del personale impiegato, anche se relativa ad una sola persona nonché in ogni caso di riduzione di personale, in relazione al modello organizzativo di cui all'art. 3 del presente contratto, la penale è fissata in € 140.00 per ogni infrazione contestata;
- per ogni violazione contestata dal Settore relativamente alla mancanza del cartellino identificativo del personale addetto, la penale è fissata in € 100,00 per ogni infrazione contestata;
- per l'interruzione del servizio, purché non previamente concordato con la Direzione Musei, la penale è fissata in € 140.00 per ogni giorno lavorativo; tale penale non è dovuta se l'interruzione dipende da causa non imputabile al Concessionario (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: scioperi, alluvioni, etc.);

Ogni singolo inadempimento verrà comunicato al Referente, mediante pec. Il Concessionario potrà replicare alle contestazioni entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione.

L'Amministrazione si riserva di richiedere, oltre alla penale di cui sopra, il risarcimento dei danni per le maggiori spese che si devono sostenere a causa delle inadempienze imputabili al Concessionario.