



**SERVIZI DI GUARDIANIA/SORVEGLIANZA, ASSISTENZA AL PUBBLICO E
BIGLIETTERIA PRESSO IL MUSEO CIVICO, IL MEMORIALE DELLA
GRANDE GUERRA, LA BIBLIOTECA COMUNALE E NELLE ATTIVITA'
REALIZZATE DAI SERVIZI CULTURALI
COMUNE DI MONTEBELLUNA**

PROGETTO

(ai sensi dell'art. 23 del D.Lgs. 18.04.2016 n. 50)

RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA

PREMESSA

Il Comune di Montebelluna promuove la cultura e valorizza il proprio patrimonio ambientale, archeologico e storico attraverso i diversi servizi: il Museo civico di Storia Naturale ed Archeologia, il Memoriale della Grande Guerra di Villa Pisani, la Biblioteca Civica e il Servizio Cultura.

a) Il Museo Civico

Il Museo civico di Storia Naturale e Archeologia di Montebelluna è stato creato per raccogliere, conservare, studiare e divulgare la “memoria” naturalistica e storico-archeologica del suo territorio, con particolare attenzione a tutta l’area trevigiana.

Nel corso del tempo è stata sviluppata una articolata attività scientifico/didattica afferente agli ambiti naturalistico, archeologico e storico ed anche per questo, nel 2008, è stato insignito del Premio Qualità Pubbliche Amministrazioni, da parte della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per la FUNZIONE PUBBLICA.

Il Museo civico è frequentato, oltre che da studiosi e da appassionati, anche da un folto pubblico di scuole, di studenti, di giovani e adulti, nel 2016 ha registrato un totale di presenze di oltre 26.000 persone. Ciò grazie alla continua offerta di percorsi didattici differenziati che si traducono nelle visite guidate alle collezioni permanenti, ma soprattutto nei sempre più numerosi laboratori scientifici e percorsi nel territorio che si delineano come integrazione ai programmi scolastici per gli istituti di ogni ordine e grado, nell’ottica del Museo come parte di un sistema formativo integrato con il mondo della scuola, dell’università e della cultura in genere. Fra le oltre 80 attività didattiche proposte dal Museo, sono previsti specifici percorsi laboratoriali per gruppi speciali quali persone con disabilità, anziani, migranti.

Al piano terra della Barchessa di Villa Biagi è situata la reception del Museo, uno spazio destinato a garantire il servizio di accoglienza del pubblico e la postazione telefonica con linea dedicata: è il punto di riferimento per tutti gli utenti, dove si possono trovare e richiedere informazioni circa i servizi didattici del museo e del Memoriale della Grande Guerra e le attività presenti nella struttura, nonché circa le iniziative divulgative legate agli eventi.

b) Il Memoriale della Grande Guerra

A partire da novembre 2018 aprirà un nuovo servizio culturale, il Memoriale Veneto della Grande Guerra. Si tratta di un luogo museale che è espressione del territorio in relazione agli eventi che l’hanno caratterizzato durante la Grande Guerra in una prospettiva e visione nazionale ed europea/internazionale, dotato di un numero elevato di punti di osservazione e di lettura del paesaggio e dei luoghi della memoria (musei, sacrari etc.). Nel Memoriale vengono esposti oggetti o collezioni, ma soprattutto esso si conforma al concetto anglosassone di centro di interpretazione e quindi svolge la sua funzione educativa attraverso installazioni coinvolgenti e immersive per il pubblico.

Il nuovo Memoriale della Grande Guerra è al contempo una struttura di esposizione, educazione, archiviazione e di ricerca per la tutela, la valorizzazione e la promozione della storia di Montebelluna, del Montello e del Veneto, con la finalità di raccogliere, ordinare, archiviare ed esporre documentazione per:

- a) promuovere ricerche scientifiche e divulgarne i progressi;
- b) collaborare a programmi e progetti di tutela e valorizzazione;
- c) diffondere le conoscenze attraverso pubblicazioni e data base on line;
- d) fornire documentazione e collaborazione ad altre istituzioni impegnate nello studio della materia;
- e) promuovere il deposito di materiali conoscitivi;
- f) creare una esposizione capace di offrire una lettura degli eventi storici anche in funzione della comprensione del presente, evidenziandone le ripercussioni fino ai giorni nostri;

Il nuovo memoriale ha le seguenti finalità:

- a) creare nuovo patrimonio culturale, frutto di ricerche storiche sul tema della Grande Guerra, intraprese con istituti ed istituzioni preposte;
- b) costruire spazi di socializzazione e consapevolezza nei confronti del tema della guerra attraverso attività di engagement;
- c) favorire percorsi di accessibilità al patrimonio culturale e ambientale del territorio legato al tema della grande guerra;
- d) dare vita ad un luogo di espressione per arti e spettacolo con una contaminazione di linguaggi che consentano di attivare una comunicazione globale;
- e) favorire attività di valorizzazione generate da una produzione culturale e museale nuova, integrata nelle strategie e nei programmi stabiliti dalle autorità e dalle istituzioni locali, nel quadro sia del centenario della Grande Guerra che in generale nell'ambito delle politiche di sviluppo turistico per il Veneto.

Al piano terra di Villa Pisani è situata la reception/biglietteria del Memoriale del Grande Guerra, uno spazio destinato a garantire il servizio di accoglienza del pubblico e la postazione telefonica con linea dedicata: è il punto di riferimento per tutti gli utenti, dove si possono trovare e richiedere informazioni sulle attività presenti nella struttura, nonché sulle iniziative divulgative legate agli eventi.

I servizi museali di front-office e accoglienza al pubblico, di guardiania/sorveglianza e biglietteria sono servizi complessi, che comportano l'impiego di operatori professionalmente qualificati, in possesso di precisi requisiti di capacità tecnica e professionale.

c) La Biblioteca Civica e il Servizio Cultura

La Biblioteca comunale di Montebelluna è una moderna biblioteca di pubblica lettura, che persegue obiettivi di conservazione del patrimonio storico documentario, svolge funzioni di biblioteca contemporanea di informazione generale e sostiene l'istruzione formale e informale che si svolge durante tutto l'arco della vita, nonché lo sviluppo personale e della comunità attraverso l'organizzazione di attività, quali teatro, letture ad alta voce, conferenze, seminari e così via.

Il Comune promuove lo sviluppo ed il progresso civile della propria comunità, offrendo opportunità di crescita culturale attraverso una programmazione e organizzazione in economia di eventi e rassegne culturali che hanno luogo in città, dando supporto, altresì, alle associazioni culturali e di volontariato del territorio nella realizzazione delle manifestazioni da loro proposte.

L'obiettivo è garantire:

- la qualità dell'offerta culturale/scientifica,

- ampia fascia degli orari di apertura al pubblico di servizi pubblici come Museo, Biblioteca e servizi culturali,
- una competizione aperta a tutti gli operatori economici attivi nel settore,
- il rispetto dei lavoratori coinvolti dal punto di vista professionale, normativo e salariale.

L'Amministrazione Comunale intende, inoltre, perseguire elevati standard qualitativi, in linea con i principi generali contenuti nel Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico- scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e nel Codice Etico dell'ICOM per i musei, nonché con le disposizioni legislative nazionali e regionali, con il manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

Per assicurare il conseguimento delle predette finalità, l'Amministrazione Comunale intende affidare la gestione dei seguenti servizi al pubblico ad una ditta esterna (individuata tramite una procedura di gara), sulla scorta delle linee guida progettuali qui delineate.

Progetto: servizi integrativi di guardiania/sorveglianza e assistenza al pubblico, e biglietteria presso il Museo civico di Storia Naturale ed Archeologia, Memoriale della Grande Guerra, la Biblioteca comunale e nelle attività realizzate dai servizi culturali.

Contenuti e finalità

Il presente progetto è volto ad affidare i servizi di guardiania/sorveglianza e di biglietteria presso le strutture Memoriale della Grande Guerra (sede in Villa Pisane a Biadene di Montebelluna), Biblioteca Comunale (sede in Largo X Martiri), Museo civico di Storia Naturale ed Archeologia, (sede in e servizi culturali (locati in via Piave, 51) ed ulteriori spazi assegnati (Villa Pisani con Foresteria e Teatro Binotto, stabile dell'ex Tribunale di Montebelluna). Si precisa che gli spazi inerenti il servizio in oggetto sono suscettibili di essere implementati o variati anche in funzione delle nuove assegnazioni logistiche che l'Ente comunale dovesse concedere ai citati servizi.

I turni saranno essere svolti anche di sabato, domenica, durante le festività ed in orario serale.

I servizi che dovranno essere erogati sono i seguenti:

A) guardiania/sorveglianza e assistenza al pubblico negli spazi di Museo, Memoriale, Biblioteca, e nelle attività realizzate dai servizi culturali.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire, in base alle indicazioni fornite dalla Stazione appaltante, le seguenti prestazioni:

assistenza al pubblico, custodia dei luoghi e dei beni, sorveglianza e fornitura informazioni all'utenza in occasione di iniziative culturali e turistiche in genere, *de visu*, al telefono o attraverso mail dedicata;

accensione/spengimento e controllo impianti audio-video in dotazione di tutti gli stabili in uso agli istituti culturali del Comune di Montebelluna, compresi varie sale e teatro;

su indicazione del personale comunale, e in collaborazione con lo stesso qualora sia presente, predisposizione e ripristino degli spazi in occasione di visite didattiche, laboratori scientifici e spazi culturali in uso per le iniziative culturali e didattiche (es. notti al museo, compleanni, attività scolastiche etc.);

servizio di guardaroba;

esposizione di locandine, manifesti ed ogni altro materiale pubblicitario, imbustamento;
vendita di pubblicazioni ed oggettistica degli shop di Museo, Memoriale, Biblioteca e servizi culturali ed incasso delle relative somme;
gestione e orientamento dell'utenza in relazione ad attività di visita guidata o attività didattiche in genere, compresa la gestione di strumenti quali tablet e audioguide;
svolgimento compiti di attuazione del piano di emergenza delle strutture.
Si precisa che gli spazi inerenti il servizio in oggetto sono suscettibili di esser implementati o variati anche in funzione delle nuove assegnazioni logistiche che l'Ente comunale dovesse concedere ai servizi Museo, Memoriale, Biblioteca, e servizi culturali.
Sono compresi nell'elenco gli spazi ad uso occasionale e al di fuori del comprensorio comunale, quali stand presso fiere di settore indoor e outdoor.

A) biglietteria

La Ditta aggiudicataria dovrà svolgere, seguendo un calendario di attività proposto da Museo, Memoriale della Grande Guerra, Biblioteca e servizi culturali le seguenti prestazioni:

- supporto al pubblico mediante informazioni su attività museali e bibliotecarie, del Memoriale e su spettacoli teatrali e manifestazioni culturali e turistiche organizzate dal Comune, in loco e anche attraverso mail dedicata;
- assistenza al pubblico sui percorsi espositivi e sulle postazioni in cui essi si compongono;
- vendita biglietti d'ingresso, prenotazione e vendita di servizi di edutainment, pubblicazioni, gadgets promozionali ed incasso delle corrispondenti somme;
- su indicazione del personale comunale ripristino e riordino degli spazi utilizzati per le diverse iniziative culturali e didattiche, qualora sia necessario al fine di garantire nei fine settimana la fruibilità degli spazi al pubblico;
- gestione del servizio di cassa e relativa rendicontazione, su indicazione del personale di Museo, Memoriale, Biblioteca e servizi culturali. Tale rendiconto deve comprendere il riepilogo delle somme incassate e la distinzione per tipologia (esempio: incasso da vendita biglietti, pubblicazioni, souvenirs, etc.);
- operazioni di promozione pubblicitaria delle manifestazioni attraverso canali diversi tra cui social su stretto indirizzo e controllo del personale comunale;
- ricerche di mercato sull'utenza reale (raccolta dati sulla provenienza, motivazione, fonti d'informazione, qualità del servizio erogato etc.) e potenziale (ricerche di indirizzari specifici);
- collaborazione col personale comunale per eventuali necessità imprevedute, legate alla predisposizione di documenti, pratiche SIAE, raccolta ed elaborazione dati;
- apertura e chiusura delle strutture, inserimento allarme;
- servizio di guardaroba;
- svolgimento compiti di attuazione del piano di emergenza della strutture;

L'Impresa aggiudicataria è considerata agente contabile in quanto ha il maneggio di denaro pubblico, pertanto, ai sensi dell'art. 93 del D. Lgs. 267/2000, è tenuta a rendere il conto annuale della propria gestione. Ai sensi dell'art. 233 del D. Lgs. 267/2000, come modificato dalla L. 04/12/2008 n. 109, entro il termine di 30 giorni dalla chiusura dell'esercizio finanziario deve rendere il conto della propria gestione al Comune, che lo trasmette alla competente sezione giurisdizionale della Corte dei Conti entro 60 giorni dall'approvazione del rendiconto.

Calendario

Il servizio è attivo al Museo nei fine settimana, dalle 10.00 alle 18,00 in orario invernale e dalle 15,00 alle 19,00 in orario estivo per la biglietteria, dal lunedì al venerdì dalle ore 14,00 alle ore 17,00 per la sorveglianza presso il Museo e in orario serale (può variare dalle 8,30 fino alle 24,00). Presso il Memoriale il servizio è attivo il giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00, in orario invernale, e dalle 14.30 alle 18.30 in orario estivo, il sabato e domenica dalle ore 10.00 alle 18.00 in orario invernale e dalle 15.00 alle 19.00 in orario estivo. Gli orari potranno variare in aumento o diminuzione in base alla verifica di affluenza di pubblico.

Con riferimento al servizio relativo le attività culturali promosse dalla Biblioteca Civica e dai servizi culturali gli orari saranno definiti secondo un calendario che verrà comunicato in via generale il mese precedente per il successivo.

Quantificazione del valore dell'affidamento

La dimensione **presumibile** biennale del servizio ed il relativo importo **stimato** complessivo a base d'asta, sono calcolati sulla base di uno standard di utilizzo delle strutture desunto dall'andamento di impiego delle stesse negli ultimi anni.

Detto importo è quindi stimato in complessivi euro 218.699,08.= oltre Iva e oneri per la sicurezza e rischi interferenziali, non soggetti a ribasso, di euro 100,00, con una **previsione** del fabbisogno di ore totali come riassunto nella seguente tabella:

Riferimento art. 3 del Capitolato	Servizio	Ore BIENNALI Stimato	Costo orario a base d'asta (oltre all'IVA)	Importo biennale a base d'asta (oltre all'IVA)
A	Servizio guardiania/sorveglianza	2710	Euro 16,51=	€. 44.742,10
B	Servizio biglietteria	9398	Euro 18,51=	€. 173.956,98
Importo BIENNALE complessivo a base d'asta (Iva esclusa)				€. 218.699,08
Oneri sicurezza non soggetti a ribasso DUVRI (Iva esclusa)				€.100,00=
Totale BIENNALE complessivo				€.218.799,08

Rinnovo e Opzioni

In caso di rinnovo del contratto per ulteriori 12 mesi, il valore complessivo dell'appalto è stimato in euro 328.248,62= (+ iva) di cui € 200,00 per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso. I corrispettivi effettivamente dovuti e liquidati all'affidatario da parte del Comune, saranno definiti sulla base di apposito rendiconto.

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del D. Lgs. 50/2016 , di un aumento del 50% massimo e una diminuzione del 30% massimo dell'importo contrattuale per ogni annualità.

Il valore complessivo dell'appalto ai sensi dell'art. 35, comma 4 del d.lgs. 50/2016, comprensivo dell'eventuale rinnovo del contratto per ulteriori 12 mesi, e della facoltà 106, comma 1, lett. a) del d.lgs. 50/2016 è stimato in euro 437.598,16.= + I.V.A, di cui euro 200,00 per oneri sicurezza rischi soggetti a I.V.A. 22%.

Durata

Si precisa che l'affidamento decorrerà per il **Museo** dal mese di agosto 2018, per il **Memoriale** dal mese di novembre 2018.

Si precisa inoltre che nel corso dell'anno e nelle successive annualità il servizio potrà svolgersi anche in modo diversificato tenendo conto:

- per il 2018 della mole di attività organizzate in vista dell'inaugurazione e della promozione del Memoriale (nei giorni immediatamente precedenti e successivi) e di una particolare attenzione del pubblico attirato dalla nuova struttura;
- per il 2019 di una situazione di bassa affluenza in quanto, concluso l'effetto inaugurazione, l'attività sarà concentrata soprattutto sulla promozione;
- per il 2020 di una ripresa delle presenze anche per una nuova programmazione estiva (centro estivo);
- di orari differenziati di apertura tra inverno (da ottobre a maggio) ed estate (da giugno a settembre) sia del Museo che del Memoriale.