

## CONTRATTO DI SERVIZIO

per la fornitura dei servizi di supporto operativo per vigilanza, custodia, biglietteria presso la sede espositiva del Museo regionale di Scienze naturali Efsio Noussan, presso il castello di Saint-Pierre, per il periodo dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024.

---

### TRA

La Regione Autonoma Valle d'Aosta, codice fiscale 80002270074, con sede in Piazza Deffeyes n. 1, nella persona del Presidente, in virtù dei poteri conferitogli dall'articolo 9, comma 1, della l.r. 44/2010, di seguito denominata "Regione";

### E

la Società di servizi Valle d'Aosta S.p.A. di Aosta, P. I.V.A. e C.F. 01156380071, nella persona dell'Amministratore Unico, domiciliato per la carica presso la sede della Società in Aosta, Via De Tillier n. 3, a questo atto autorizzato dalla sua carica e dal potere conferitogli dall'art. 9, comma 1, della l.r. 44/2010, di seguito denominata "Società";

### PREMESSO

- che con la legge regionale 20 dicembre 2010, n. 44 e s.m.i., di seguito indicata semplicemente l.r. 44/2010, la Regione ha deciso di promuovere la costituzione di una società per azioni a totale capitale pubblico, avente per oggetto sociale lo svolgimento di servizi di interesse generale di supporto alle funzioni istituzionali regionali dirette alla promozione della coesione sociale, per l'erogazione di servizi strumentali all'esercizio dei compiti dell'Amministrazione regionale al fine anche di assicurarne l'economicità e la razionale gestione;
- che con atto pubblico in data 28 marzo 2011, giusta deliberazione della Giunta regionale n.648 del 2011, è stata costituita la Società denominata "Società di servizi Valle d'Aosta S.p.A.", con capitale sociale fissato in euro 950.000,00, pari a 950 azioni ordinarie del valore nominale di euro 1.000, interamente sottoscritto dall'azionista Regione autonoma Valle d'Aosta, iscritta al registro imprese num. REA AO72051, con contestuale approvazione dello statuto;
- che la Regione esercita sulla Società un controllo analogo a quello ordinariamente esercitato sulle partizioni della propria struttura amministrativa, mediante le forme esplicitate dall'articolo 17 dello statuto e, in particolare, attraverso:
  - a) la nomina, ai sensi dell'articolo 2449 del Codice civile, dell'Amministratore Unico e del Collegio sindacale;
  - b) la consultazione presso la società di tutta la documentazione sulla gestione del patrimonio conferito, l'andamento generale della gestione e sulle concrete scelte operative, nonché sull'organizzazione dei servizi affidati, purché tale diritto non venga esercitato secondo modalità e tempi tali da ostacolare una gestione efficiente della società stessa;
  - c) l'invio, senza ritardo, anche su richiesta dell'azionista, del bilancio di esercizio, anche con chiusura contabile infrannuale con gli scostamenti motivati del piano dell'attività e degli altri eventuali documenti di tipo programmatico e contabile;
  - d) il controllo sullo stato di attuazione degli obiettivi risultanti dagli atti di programmazione sotto il profilo dell'efficacia, efficienza ed economicità;
  - e) il controllo, mediante redazione ed invio di un'apposita relazione sulla gestione da effettuarsi a

- cura del Consiglio di Amministrazione;
- f) la costituzione di uno o più comitati esecutivi per ciascuna tipologia di attività presente nell'oggetto sociale, composti dall'Amministratore Unico (o suo delegato) e dal dirigente della struttura regionale competente in relazione ai servizi affidati, quale utile strumento di coordinamento con la società;
- che, tra gli altri, oggetto sociale della Società è la produzione di servizi per l'organizzazione e l'assistenza nelle attività di valorizzazione e custodia dei beni culturali, come indicato all'art. 3, c. 1, lettera d) della l.r. 44/2010 e 4, comma 1, dello statuto;
  - che, ai sensi dell'articolo 9, comma 1, della l.r. 44/2010, nell'ambito delle finalità di cui agli articoli 1 e 3, i rapporti tra la società di servizi e la Regione sono regolati da uno o più contratti di servizio, approvati dalla Giunta regionale, su proposta delle strutture regionali di volta in volta competenti, e sottoscritti dal Presidente della Regione e dal Presidente della Società, al fine della determinazione delle reciproche obbligazioni, degli obiettivi e delle condizioni che la Società stessa deve rispettare nell'erogazione dei servizi affidati;
  - che, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, della l.r. 44/2010, i contratti di servizio regolamentano, in particolare:
    - a) le risorse finanziarie e strumentali da assicurare alla Società per lo svolgimento dei servizi richiesti;
    - b) i criteri generali per l'espletamento dei servizi richiesti, con particolare riferimento agli standard qualitativi e quantitativi da garantire;
    - c) le modalità di verifica da parte della Regione sull'andamento gestionale e sulle scelte operative effettuate;
  - che, per effetto delle deliberazioni di Giunta regionale n. 1406 del 15 novembre 2022 e n. 561 del 22 maggio 2023 la Società ha finora assicurato i servizi di supporto operativo per la vigilanza, custodia e biglietteria presso la sede espositiva del Museo regionale di Scienze naturali Efisio Noussan per il periodo dal 25 novembre 2022 al 31 dicembre 2023;
  - che la Società è stata invitata dalla Struttura biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette, con lettera protocollo n. 8621/MUS in data 21 novembre 2023, a presentare offerta per la fornitura del supporto operativo per la vigilanza, custodia e biglietteria presso la sede espositiva del Museo regionale di Scienze naturali Efisio Noussan, presso il castello di Saint-Pierre, per il periodo 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024;
  - che la Società di servizi Valle d'Aosta S.p.A ha formalizzato con nota registrata al prot. n. 8696 del 23 novembre 2023 un'offerta economica per la gestione dei servizi di sorveglianza, custodia e biglietteria per il periodo di cui sopra, per un corrispettivo complessivo di euro 310.409,84 IVA esclusa;
  - che con deliberazione n. 1489 in data 4 dicembre 2023, la Giunta regionale ha approvato l'affidamento alla Società di servizi Valle d'Aosta S.p.A., dei servizi di supporto operativo per vigilanza, custodia, biglietteria presso la sede espositiva del Museo regionale di Scienze naturali Efisio Noussan, presso il castello di Saint-Pierre, per il periodo dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024, approvando altresì a tal fine la spesa di euro 378.700,00 IVA inclusa imputandone l'onere sul bilancio della Regione per il triennio 2023/2025;
  - che con Provvedimento dirigenziale n. 7871 in data 11 dicembre 2023 è stata impegnata la somma relativa;

Tutto quanto sopra richiamato, le parti, come sopra rappresentate, convengono e stipulano quanto segue:

#### Art. 1 **Oggetto**

1. Il presente contratto di servizio definisce i compiti della Società, le reciproche obbligazioni fra Regione e la Società nonché gli obiettivi operativi in merito all'erogazione dei seguenti servizi a

supporto della gestione diretta regionale della sede espositiva del Museo regionale di Scienze naturali Efisio Noussan, presso il castello di Saint-Pierre:

- a) servizi di vigilanza e custodia;
  - b) servizi di biglietteria e cassa.
2. I servizi di cui al precedente punto, da intendersi quali servizi aggiuntivi ai sensi dell'art. 117, c. 2, lettera e) e c. 3 del d.lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 e s.m.i., sono da rendersi, ai fini della valorizzazione, della sicurezza e della tutela del bene stesso e dei suoi contenuti, alle condizioni specificate negli allegati A e B che costituiscono parte integrante e sostanziale al presente contratto di servizio, presso la sede espositiva del Museo regionale di Scienze naturali Efisio Noussan;
  3. La Regione, a seguito della formalizzazione dell'offerta economica della Società, inoltrata con nota registrata al prot. n. 8696 del 23 novembre 2023, con deliberazione della Giunta regionale n. 1489/2023 ha disposto, per l'esecuzione del presente contratto, la prenotazione di spesa a carico del proprio bilancio, per un ammontare complessivo di euro 378.700,00 IVA inclusa, imputandone l'onere al bilancio regionale per l'anno 2024.

## Art. 2

### **Prestazioni e obblighi della Società**

1. L'erogazione del servizio di cui all'articolo 1 avviene mediante la prestazione da parte della Società, con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, delle seguenti attività in favore della Regione:
  - a) servizi di vigilanza e custodia della sede espositiva del Museo, nel quale possono anche essere effettuate visite accompagnate a gruppi organizzati e definiti nel numero in base alle normative di sicurezza e alle regole gestionali stabilite in relazione alle normative vigenti;
  - b) servizio di reception, cassa/biglietteria, eventuale vendita pubblicazioni/gadget, nonché gestione dei flussi dei visitatori in caso di manifesta necessità.
2. I criteri e gli standard di servizio (modalità e termini di esecuzione), nonché le modalità di verifica sono definiti dal presente contratto e meglio specificati nell'allegato A.

## Art. 3

### **Criteri generali per l'espletamento del servizio e obblighi della Società**

1. Nell'organizzazione e nello svolgimento delle attività ad essa demandate, la Società si atterrà a principi di efficienza, qualità, economicità e trasparenza.
2. Per l'espletamento delle attività di cui all'articolo 1, la Società si obbliga ad osservare tutte le norme vigenti in materia; in particolare, la Società si impegna ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi vigenti e applicabili in relazione ai settori di attività interessati.
3. La Società adempie alle prestazioni contrattuali attraverso servizi a prestazione standard. Gli standard qualitativi e quantitativi di servizio sono quelli indicati e specificati nell'allegato A del presente contratto.
4. Per lo svolgimento delle attività di cui all'articolo 1, il personale è selezionato dalla Società, con l'applicazione dei criteri di selezione approvati nei verbali di concertazione con le organizzazioni sindacali di categoria.
5. La Società è responsabile e impartisce le opportune direttive affinché il proprio personale adoperi ogni cura e cautela nell'uso delle risorse strumentali di cui al successivo articolo.
6. La Società impartisce le opportune direttive affinché il proprio personale collabori con la struttura organizzativa regionale Biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette cui è assegnata la gestione del Museo regionale di Scienze naturali Efisio Noussan.
7. La Società collabora attivamente allo svolgimento della formazione di base, anche linguistica, e all'aggiornamento continuo del proprio personale, come previsto al successivo articolo,

- considerati dalle politiche dell'Amministrazione quali strumenti per il miglioramento della qualità dei servizi e, in particolare, delle informazioni rese al pubblico; a tal fine la Società impartisce idonee direttive e garantisce la partecipazione del proprio personale agli interventi e alle attività formative che la struttura organizzativa regionale competente promuove specificamente.
8. La Società garantisce il buon funzionamento dei servizi collaborando attivamente con la Struttura biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette. A tal scopo, saranno definite dalla Struttura, in collaborazione con la Società, pratiche gestionali e linee d'azione intese a garantire il miglioramento continuo della qualità dei servizi.
  9. Consapevole che i luoghi ove si svolgono le attività lavorative possono talora essere soggetti a particolari vincoli architettonici e che, pertanto, la rispondenza alle norme di sicurezza dei luoghi medesimi - compresa la loro accessibilità a persone diversamente abili - potrebbe essere condizionata da vincoli strutturali, così come anche previsto dall'art. 63 comma 5 del d.lgs. 81/08, la Società si impegna ad effettuare e a documentare alla Regione, anche relativamente a tale situazione, e ad applicare le occorrenti misure alternative previste dallo stesso articolo tra le quali la formazione dei dipendenti.
  10. Sotto un profilo più strettamente operativo la Società deve:
    - a) garantire l'esecuzione dei servizi richiesti e di tutte le prestazioni accessorie che si rendessero necessarie per lo svolgimento del servizio oggetto del presente contratto e, con particolare riferimento al funzionamento dei dispositivi di sicurezza, dovrà essere dotata di personale debitamente autorizzato e abilitato e in possesso di adeguata formazione per la gestione dell'emergenza per le specifiche attività;
    - b) nella gestione del servizio non può applicare tariffe (per biglietti, cataloghi, gadget o altro) diverse da quelle previste o concedere sconti o gratuità sulle stesse se non su precisa indicazione dell'Amministrazione regionale;
    - c) fermo restando quanto stabilito dal precedente punto 8, deve garantire le prestazioni relative al servizio oggetto del presente contratto e la copertura delle postazioni lavoro necessarie alla regolare esecuzione delle stesse, con l'obbligo di procedere all'immediata copertura delle postazioni (considerando le tempistiche tecniche) che risultassero vacanti per qualsiasi motivo.
    - d) è responsabile della piena osservanza delle condizioni indicate nel presente contratto e della corretta esecuzione delle disposizioni impartite dall'Amministrazione.
    - e) è responsabile verso l'Amministrazione del buon andamento dei servizi assunti, del corretto uso delle attrezzature e di tutto il materiale eventualmente avuto in consegna, dell'operato e della disciplina dei propri dipendenti.
    - f) nella conduzione e gestione del servizio, deve adottare tutti i provvedimenti e le cautele atti ad evitare danni alle persone, ai beni e alle cose in relazione alle peculiarità degli spazi interessati e delle attrezzature utilizzate per lo svolgimento del servizio oggetto del presente contratto.
    - g) durante il periodo di affidamento del servizio, è direttamente responsabile di tutti i danni di qualsiasi natura, diretti e indiretti, arrecati a persone, cose, opere e materiali, sia dell'Amministrazione che di terzi, derivanti dal comportamento del personale adibito ai servizi in oggetto del presente contratto, anche nel caso di danni provocati da negligenza o da una non corretta custodia. La Società prima della stipula del contratto dovrà consegnare all'Amministrazione regionale copia di polizza assicurativa di responsabilità civile verso terzi (RCT) e prestatori d'opera (RCO) a copertura di tutti i danni che la Società, suoi collaboratori o persone di cui la stessa debba rispondere possono provocare a terzi nello svolgimento delle attività descritte nel presente capitolato, con un massimale non inferiore a euro 5.000.000,00 aggregato annuo, compresa la garanzia da danni subiti da incendio di cose della Regione dovute alla responsabilità del personale della Società. L'assicurazione dovrà comprendere anche l'eventuale "porta valori" per il versamento incassi ove previsto.
    - h) rispettare tutte le disposizioni relative alla tutela antinfortunistica del personale dipendente,

all'assicurazione degli operatori e alla previdenza sociale. Compete pertanto alla Società curare l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi e dai decreti relativi alla prevenzione ed assicurazione per infortuni sul lavoro, delle previdenze varie e di ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire durante l'affidamento del servizio per la tutela dei lavoratori. La Società dovrà essere in regola con tutte le disposizioni in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e in particolare con quanto previsto dal D. Lgs.09/04/2008 n. 81 e successive modifiche e integrazioni. Stante la natura e l'oggetto del contratto, si precisa che il DUVRI relativo all'attività svolta all'interno dei luoghi di lavoro di proprietà regionale non mette in evidenza ulteriori costi per rischi interferenti che non rientrino tra i rischi specifici della attività della Società o tra i costi di cui la Regione si fa carico direttamente.

- i) certificare alla Regione, entro 45 gg dall'inizio del servizio stesso, la partecipazione ai corsi antincendio e di primo soccorso sanitario del personale utilizzato nel servizio.
  - j) garantire, impartendo opportune direttive e informazioni agli addetti ai servizi, la massima riservatezza e il rispetto del D.lgs. 196/2003.
  - k) impartire opportune direttive affinché il personale in servizio si presenti dotato di un abbigliamento consono che individui immediatamente l'operatore, in linea con le indicazioni impartite dalla Regione.
  - l) atteso che il servizio è rivolto alla gestione di attività di carattere culturale in ambienti di interesse storico artistico, deve conformare le proprie attività, tenendo conto che è di fondamentale importanza anche la cura dell'immagine della Regione, attraverso le modalità di rapporto, di comportamento e di abbigliamento del personale. La Regione si riserva la possibilità di segnalare situazioni di non conformità a tali regole fino a chiedere, nei casi più gravi, l'allontanamento del personale ritenuto non idoneo. La Società dovrà inoltre provvedere alla tempestiva sostituzione degli addetti ritenuti dalla committenza non adatti ad un corretto svolgimento dei compiti assegnati, previa segnalazione scritta.
  - m) fornire il proprio personale di un sistema di identificazione certa ed evidente (cartellino identificativo e abbigliamento). I sistemi di identificazione (cartellino) dovranno rispondere ai requisiti di legge e comunque essere concordati con la Regione.
  - n) nominare un responsabile/coordinatore generale che fungerà da referente e che opererà in accordo con il referente o gli incaricati della Struttura biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette, nel coordinamento delle attività e dei servizi espletati;
11. La Società è tenuta a emettere regolari fatture elettroniche per le proprie prestazioni a consuntivo secondo le date previste nell'allegato B al corrente contratto, oltre alla prima fattura per l'avvio del servizio. Le fatture dovranno essere intestate e inoltrate alla Regione al recapito indicato all'allegato B, ovvero a recapito diverso che la Struttura biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette, all'occorrenza, comunicherà formalmente.

#### Art. 4

#### **Obblighi della Regione**

1. La Regione si obbliga a cooperare con la Società per agevolare l'espletamento del servizio, provvedendo in particolare ad assicurare alla Società le seguenti risorse strumentali:
  - Chiavi e codici di accesso ai sistemi di allarme a protezione dei locali e dei beni su cui viene esercitata la sorveglianza, per la necessità di applicare i protocolli gestionali stabiliti e le disposizioni che verranno impartite, anche ai fini della sicurezza e della tutela dei beni, dalla struttura organizzativa regionale competente per la gestione del Museo regionale di Scienze naturali Efisio Noussan;
  - Le chiavi di accesso e i codici di accesso ai vari siti oggetto del presente contratto saranno consegnati alla Società di Servizi, la quale si impegna personalmente a non duplicarle e a consegnarle alla fine del contratto di servizio al referente o agli incaricati della Struttura biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette e a trasmettere l'elenco degli operatori in possesso dei singoli codici di accesso;

- Al personale operante nella sede espositiva del Museo presso il castello di Saint-Pierre, ove necessario, saranno consegnate delle radio ricetrasmittenti per migliorare la comunicazione interna tra la biglietteria e il personale impegnato nella sorveglianza e nell'accompagnamento;
  - Al personale operante nella sede espositiva del Museo presso il castello di Saint-Pierre, potrà essere fornita documentazione relativa alle notizie storiche della sede, del Museo e dell'esposizione ad integrazione delle informazioni e all'organizzazione delle visite accompagnate dei turisti;
  - Strumentazione e dotazioni hardware e software funzionali alle attività di biglietteria elettronica e di prenotazione e ogni materiale correlato all'espletamento del servizio oggetto del presente contratto, ivi comprese le comunicazioni gestionali di servizio;
  - Patrimonio informativo di proprietà della Regione in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro per l'assolvimento degli obblighi afferenti, facenti capo alla Società, con riguardo al personale dalla stessa dipendente;
  - Ogni altro bene o strumentazione materiale/tecnica/informativa di proprietà della Regione, o comunque nella sua disponibilità, che debba essere impiegata nella formazione e nell'erogazione dei servizi forniti dalla Società attraverso il proprio personale.
2. Il pagamento del corrispettivo per le attività/servizi sarà ordinariamente effettuato dalla Regione, su presentazione di regolare fattura, emessa secondo quanto previsto prevista nell'allegato B, entro 30 giorni dall'emissione ed inoltro delle stesse. Resta salvo l'impegno della Regione al pagamento del corrispettivo stabilito all'atto della sottoscrizione del presente contratto, al più presto e comunque non oltre 20 giorni dall'emissione e inoltro della relativa fattura. Prima di procedere all'emissione della fattura riferita al saldo finale, dovrà essere verificata, da parte degli uffici, la contabilità complessiva al fine di effettuare l'eventuale conguaglio necessario, in particolare in relazione ad eventuali prestazioni non rese.

#### Art. 5

### **Rapporti e comunicazioni**

1. I rapporti tra la Regione e la Società saranno tenuti:
- per la Regione  
dalla Struttura Biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette e, in particolare, dal Dirigente ovvero, per la gestione degli aspetti logistici e organizzativi ordinari, dal referente e dal personale regionale che sarà dallo stesso dirigente incaricato e che verrà indicato formalmente alla Società;
  - per la Società  
dal proprio Amministratore Unico e dal personale della Società che verrà formalmente indicato alla Regione.
2. Qualsiasi comunicazione relativa al presente contratto dovrà essere effettuata per iscritto, a mezzo lettera raccomandata A.R., posta elettronica certificata, fax, e-mail o corriere e si intenderà efficacemente e validamente eseguita al ricevimento della stessa a uno qualsiasi dei seguenti indirizzi:
- per la Regione  
Assessorato Opere pubbliche, territorio e ambiente. Dipartimento Ambiente- Struttura biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette. Loc. Le Grand Chemin 46 – 11020 Saint-Christophe ; fax 0165272119, e-mail: [museoscienze@regione.vda.it](mailto:museoscienze@regione.vda.it); [segreteriaap@regione.vda.it](mailto:segreteriaap@regione.vda.it); pec: [territorio\\_ambiente@pec.regione.vda.it](mailto:territorio_ambiente@pec.regione.vda.it);
  - per la Società  
Società di servizi Valle d'Aosta S.p.A. – Via De Tillier n. 3 - 11100 Aosta  
e-mail: [segreteria@servizivda.it](mailto:segreteria@servizivda.it) - fax 0165/230083 – posta elettronica certificata [societaservizivdaspa@legalmail.it](mailto:societaservizivdaspa@legalmail.it).

3. I responsabili e i referenti della Regione e della Società, per agevolare la semplice comunicazione di servizio, ove non siano necessarie comunicazioni di cui al precedente punto 2. o per garantire maggior celerità alle notizie di maggior urgenza, sono tenuti a comunicare tra loro e con i referenti, rendendo disponibili i recapiti telefonici d'ufficio e dei dispositivi portatili.

#### Art. 6 **Vigilanza**

1. Anche al fine di consentire al Presidente della Regione di presentare la relazione annuale di cui all'articolo 7 della l.r. 44/2010, la Regione, per il tramite della Struttura biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette, ha facoltà di controllare che la gestione avvenga nel pieno rispetto delle condizioni fissate dal presente contratto e dai suoi allegati ed in particolare degli standard qualitativi fissati per i servizi, nonché dei criteri di efficacia, di efficienza ed economicità.
2. Al fine di consentire alla Regione i controlli di cui al comma 1, la Società s'impegna a fornire alla Struttura biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette tutte le informazioni necessarie, tra cui almeno un report finale sull'attuazione del contratto.
3. La Regione può in qualsiasi momento, attraverso la struttura Biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette, eseguire visite e ispezioni presso i luoghi dove si svolgono le attività. In occasione delle visite e delle ispezioni, la Regione può acquisire tutti i dati e le informazioni ritenute utili per accertare il pieno rispetto delle condizioni previste nel presente contratto durante il periodo di vigenza dello stesso, nonché per vigilare sull'andamento gestionale e sulle scelte operative effettuate. Le visite e le ispezioni saranno effettuate in modo da non recare intralcio alle attività della Società.

#### Art. 7 **Validità e durata del contratto**

1. La durata del presente contratto decorre dal 1° gennaio 2024 fino al 31 dicembre 2024.
2. La copertura dei servizi di cui al corrente contratto fa riferimento ai periodi, orari, coperture e professionalità indicate nell'Allegato A.
3. La Struttura Biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette del Dipartimento Ambiente può rimodulare la programmazione delle attività che comporti anche la riduzione dei servizi e degli impieghi di personale previsti presso la sede espositiva del Museo, previo accordo tra le parti
4. Il presente contratto potrà essere rinnovato per un periodo di sei mesi.

#### Art. 8 **Responsabilità**

1. La Società mantiene sollevata e indenne la Regione da qualsivoglia danno che possa derivare a terzi dall'espletamento delle attività oggetto del presente contratto. La Società provvederà, a tal fine, alla stipula di appositi contratti di copertura assicurativa, dettagliati nell'allegato A.

#### Art. 9 **Controversie**

1. Le Parti si impegnano, qualora una di loro non ottemperasse agli obblighi assunti in relazione al presente contratto e/o alle disposizioni di legge in materia, ad intimare formale diffida nei modi stabiliti al precedente articolo 5.
2. La Parte inadempiente s'impegna a sanare la situazione di inadempienza nel più breve tempo possibile, anche in relazione ai danni che tale inadempienza può cagionare alla Parte lesa e ha tre giorni naturali di tempo dal ricevimento della diffida per fornire adeguate giustificazioni.
3. Resta fermo che, a fronte di eventuali ritardati pagamenti, secondo quanto stabilito dal precedente articolo 4, la Regione corrisponderà alla Società l'interesse secondo quanto previsto dall'art. 116 del D.P.R. 554/1999.
4. Il valore della contestazione formulata dalla Regione e non sanata nel tempo strettamente

occorrente, ove non più precisamente individuabile dalla Struttura biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette anche con riferimento ai propri costi amministrativi, è forfettariamente stabilita nella misura minima prevista dall'art. 117 del D.P.R. 554/1999, da dedurre dall'ammontare lordo della liquidazione successiva.

5. In caso di gravi inosservanze che cagionano danno al servizio al pubblico e di inerzia della Società, a fronte di ripetute sollecitazioni della Regione, nel ripristinare ordinarie condizioni contrattuali, la Regione esegue o fa eseguire a terzi quanto necessario, con addebito della relativa spesa alla Società.
6. Resta fermo che a prestazioni di servizio non eseguite corrisponderanno deduzioni che comporteranno una compensazione, da regolare con conguaglio a fine periodo.
7. Per ogni controversia che dovesse insorgere in ordine alle modalità di esecuzione e conformità dei servizi o in merito all'interpretazione e all'applicazione del presente contratto, il foro competente è quello di Aosta.

#### Art. 10

#### **Disposizioni transitorie e finali**

1. Tutte le spese dipendenti e conseguenti alla stipula del presente contratto sono a totale carico della Società.
2. Trattandosi di prestazioni soggette all'imposta sul valore aggiunto, la registrazione è effettuata in caso d'uso e a tassa fissa, ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.P.R. 131/1986 e dell'articolo 1, punto 1), lettera b), della tariffa – parte seconda – annessa allo stesso Decreto, con spese a carico della parte richiedente la registrazione.
3. Per quanto non espressamente previsto dal presente contratto, si applicano le disposizioni del codice civile e, in particolare, quelle relative all'appalto, artt. da 1665 a 1668.

La Società e la Regione convengono di allegare al presente contratto, oltre agli allegati sopra citati ed indicati con le lettere A e B, costituenti parte integrante del contrattostesso, i seguenti documenti:

- a) il testo della deliberazione della Giunta regionale n. 1489 in data 4 dicembre 2023 di affidamento alla Società del servizio di supporto operativo presso i beni culturali dell'Amministrazione regionale;
- b) l'Allegato A
- c) l'Allegato B

Letto, accettato e sottoscritto

Per la Regione Autonoma Valle d'Aosta  
Il Presidente della Regione  
(*documento firmato digitalmente*)

Per la Società di servizi Valle d'Aosta S.p.A.  
L'Amministratore Unico  
(*documento firmato digitalmente*)

# ALLEGATO A

## CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

### 1. GENERALITÀ SUI SERVIZI E LORO GESTIONE

I servizi a cui il contratto fa riferimento sono elencati e sommariamente descritti nei punti successivi.

L'elencazione e le descrizioni non devono intendersi esaustive: in qualsiasi caso le attività, coerentemente con i livelli professionali, possono essere integrate e modificate secondo le indicazioni stabilite dalla Struttura biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette del Dipartimento Ambiente, a cui spetta l'applicazione contrattuale, in relazione alla necessità di assicurare la qualità dei servizi, anche in un'ottica di miglioramento continuo.

Per garantire alla Regione un costante controllo sui servizi, sulla loro qualità nonché sugli elementi critici che sulla stessa possono avere rilevanza, il personale della Società fornisce ampia informazione a richiesta della Struttura organizzativa sopra indicata. La società a tal riguardo emana opportune direttive al personale delle quali informa la Struttura biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette

Ai fini comportamentali tutto il personale impiegato nei servizi gestionali è tenuto a:

- mantenere nei confronti del pubblico un atteggiamento professionalmente cordiale e improntato al servizio;
- non abbandonare senza preavviso la postazione e le attività assegnate;
- ricevere visite personali e limitare l'uso del telefono fisso per motivi personali a casi di comprovata e urgente necessità;
- spegnere o silenziare e comunque evitare di ricevere o fare chiamate personali impiegando il telefono cellulare personale nel corso del servizio;
- non alzare la voce se non in caso di emergenza;
- non ascoltare apparecchi radiofonici e simili, non utilizzare telefoni cellulari, non leggere riviste o libri in presenza di pubblico;
- adottare nello svolgimento del servizio un abbigliamento sobrio e ordinato che identifichi l'operatore, con calzature anche adatte all'attività e al sito, al fine di evitare infortuni;
- indossare, in vista durante il contatto con il pubblico, il cartellino identificativo (ove previsto abbigliamento riconoscibile);
- utilizzare e adoperare ogni cura e cautela nell'uso delle risorse strumentali messe a disposizione della Regione per l'organizzazione del servizio, evitandone un uso per fini personali;
- evitare rigorosamente di fumare nell'ambito della sede espositiva del Museo (vige il divieto sia negli ambienti interni che nelle aree esterne), come pure consumare pasti se non negli eventuali locali allo scopo predisposti dalla Regione, i quali devono essere sempre mantenuti puliti;
- non interferire o dare disposizioni ad altri soggetti, che autorizzati dalla Struttura biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette, si trovino ad operare nel sito (idraulici, elettricisti, restauratori ecc.) salvo l'obbligo di segnalare immediatamente ai referenti o alla Dirigente della Struttura biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette del Dipartimento Ambiente, qualsiasi problema avente rilevanza sulla fruizione del museo da parte del pubblico;
- non diffondere, a nessun titolo, informazioni tecnico/amministrative relative alla gestione, funzionamento e manutenzione dei siti di competenza dell'Amministrazione regionale ad eccezione degli addetti/operatori tecnici e funzionari /impiegati degli uffici regionali interessati.

La Struttura biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette del Dipartimento Ambiente, anche attraverso i propri incaricati, formulerà controlli sul puntuale rispetto delle norme comportamentali sopra elencate, riscontrando nelle forme previste dal contratto laddove rilevi infrazioni.

A fronte della reiterazione di comportamenti inadeguati chiederà l'intervento della Società ivi compresa, nei casi di maggior gravità, la destinazione ad altro incarico o ad altro sito culturale.

## 2. SERVIZI E PROFESSIONALITÀ IMPIEGATE

I servizi previsti a contratto sono organizzati secondo le coperture previste dal successivo punto 4., avvalendosi delle categorie professionali di seguito indicate:

A – Servizio di vigilanza e custodia	si avvale di lavoratori aventi la qualifica adeguata alla mansione
B – Servizio di reception, cassa, biglietteria, vendita pubblicazioni e gadget	si avvale di lavoratori aventi la qualifica adeguata alla mansione

## 3. CRITERI E STANDARD DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

**A – Servizio di vigilanza e custodia** della sede espositiva del Museo regionale di Scienze naturali Efisio Noussan presso il castello di Saint-Pierre, gestito dall'Amministrazione regionale e aperto al pubblico, nel quale vengono effettuate visite accompagnate, per le quali è prevista la semplice assistenza e sorveglianza da parte del personale di servizio.

L'attività degli addetti al servizio concerne la sorveglianza delle azioni dei singoli visitatori al fine di garantire la sicurezza del visitatore e di evitare possibili danneggiamenti ai beni culturali (immobili e mobili) e all'allestimento.

La sorveglianza si concretizza attraverso il metodico esercizio di attenzione e delle opportune iniziative intese a prevenire azioni, messe in atto da chiunque, che possono causare danni di qualsiasi natura alle persone, arredi, opere d'arte, impianti, ecc. (es. evitare che i visitatori entrino in contatto con gli arredi, le opere d'arte, i reperti e eventuali altri materiali esposti, che non escano dai percorsi consentiti; che non si dedichino a comportamenti scorretti e/o pericolosi, ecc.), intervenendo immediatamente e segnalando tempestivamente situazioni problematiche alla Struttura biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette.

Le azioni da intraprendere ai fini della sorveglianza potranno essere, o meno, definite da protocolli ufficiali forniti dalla Regione. Per l'eventuale formazione o l'aggiornamento di tali protocolli, il personale della Società è tenuto a collaborare con i referenti o gli incaricati della Struttura organizzativa regionale.

La sorveglianza del bene culturale potrà essere integrata anche mediante l'ausilio di telecamere collegate ad un sistema divideo-sorveglianza.

Il servizio include le seguenti attività:

- regolamentare l'affluenza del pubblico al sito in base alle esigenze gestionali previste provvedendo al controllo degli accessi, ai fini della sicurezza del pubblico e/o della tutela del bene culturale;
- fornire informazioni di base e generali al pubblico che ne faccia richiesta per la corretta fruizione o l'orientamento ai servizi e alle strutture; tale genere di informazioni, a fronte di specifica formazione linguistica fornita, dovranno essere rese al pubblico, ove richiesto, anche in lingua francese e inglese;

- garantire gli interventi necessari per la gestione dell'emergenza: a tale scopo, a cura della Società, un numero congruo di unità di addetti al servizio, in ogni sito e in ogni turno, dovranno essere formati ed in possesso di idonea documentazione attestante la formazione effettuata, compresi i necessari aggiornamenti, sia relativamente al primo soccorso (D.M. 388/03 gruppo B) sia alla lotta antincendio (DM 10/3/98). Il personale addetto costituisce parte integrante delle squadre antincendio, pronto soccorso ed evacuazione previste nel piano di emergenza del sito al quale risulta assegnato ed assume i compiti in esso indicati. Il personale deve uniformarsi alle disposizioni previste in ogni sito con riferimento alla tutela e alla sicurezza dei luoghi e degli spazi sedi di attività. Previo accordo e segnalazione alla Regione, la mancata copertura temporanea di postazioni, previste dal presente contratto, per ottemperare agli obblighi del d.lgs. 09/04/2008 n. 81 è da considerarsi a tutti gli effetti espletamento del servizio;
- svolgere un controllo assiduo affinché i visitatori non danneggino il bene culturale e non entrino in contatto con gli arredi, le opere d'arte, i reperti e eventuali altri materiali esposti e non escano dai percorsi consentiti; prevenire eventuali comportamenti scorretti e/o pericolosi da parte del pubblico;
- effettuare sempre, all'apertura del sito e ad ogni cambio di turno, la verifica della funzionalità delle uscite e degli apparati di sicurezza; tenere compilato il registro di sorveglianza; attenersi al piano di gestione dell'emergenza predisposto e alle procedure annesse. Il piano e le relative procedure potranno subire modifiche e adattamenti in relazione al tipo di evento senza che ciò possa far venir meno le competenze e gli oneri della Società. Il personale dovrà attenersi alle disposizioni del Responsabile tecnico addetto alla sicurezza, ai sensi del DM 569/92. Il Responsabile potrà effettuare sopralluoghi, indire riunioni, organizzare simulazioni o esercitazioni a cui il personale utilizzato nel servizio ha l'obbligo di partecipare; in particolare, almeno una volta all'anno, l'incontro sarà organizzato fuori orario di apertura al pubblico, in giornata da concordare, in modo da garantire la presenza contemporanea di tutto il personale interessato al sito;
- attivarsi personalmente per informarsi puntualmente sulle vie di fuga e sulle procedure di evacuazione allo scopo di gestire o collaborare positivamente alla gestione di eventuali situazioni di pericolo;
- sorvegliare i locali sia per la sicurezza che per l'integrità del bene culturale e del relativo contenuto, provvedere all'accensione e spegnimento degli impianti di illuminazione negli orari dovuti, provvedere all'attivazione di eventuali attrezzature come ad esempio televisori, videoregistratori, lettori, condizionatori, umidificatori ecc. ed in particolare accensione e spegnimento degli impianti di allarme, ove presenti, dando immediata comunicazione di eventuali malfunzionamenti ai referenti individuati dalla Struttura organizzativa (per tutti gli impianti saranno rese disponibili le informazioni necessarie al loro funzionamento a cura dei referenti o incaricati della Struttura medesima);
- comunicare tempestivamente ai responsabili competenti di ogni disfunzione degli impianti di sicurezza, idraulico, illuminotecnico ed espositivo e delle situazioni di pericolo riscontrate nello svolgimento del proprio servizio;
- comunicare tempestivamente alla Struttura organizzativa regionale, se non vi sia stata comunicazione preventiva o comunicazione iscritta al registro di sorveglianza, di qualsiasi richiesta di accesso al bene culturale, sia da parte di ditte per effettuare lavori o interventi di manutenzione, sia da parte di persone che devono effettuare sopralluoghi;
- verificare con continuità il livello di qualità dei servizi erogati, stabiliti dalla Struttura biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette e adoperare le iniziative, anche pratiche, per ripristinare i livelli stabiliti in caso di necessità;
- provvedere, ove richiesto e previa specifica formazione, alla distribuzione di dépliant, materiali

informativi e pubblicitari e di altre pubblicazioni attinenti i servizi, secondo le indicazioni dei referenti o dalla Dirigente della Struttura biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette;

- provvedere al controllo del bene culturale e del relativo contenuto attraverso il sistema di video-sorveglianza, ove presente. L'utilizzo di video-sorveglianza comporterà idonea informazione del personale e obbligo di sottoscrizione di specifica assunzione di responsabilità al trattamento di dati sensibili;
- registrare sistematicamente sull'apposito registro i messaggi e le informazioni sia riguardanti ogni evento, sia notizie relative al servizio, in modo da agevolare l'informazione e l'inserimento del personale del turno successivo. Copia di tale registro dovrà essere trasmessa regolarmente agli uffici Gestione del Museo, nelle modalità e nei tempi concordati con lo stesso;
- segnalare al proprio Responsabile/Dirigente (così come individuato dal Contratto all'art. 3, punto 10 lett. n) e ai referenti o alla Dirigente Struttura biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette, qualsiasi problema connesso alla fruizione del pubblico del bene culturale.

È inoltre richiesto agli addetti del servizio, sotto il profilo dei comportamenti professionali, di:

- non abbandonare senza preavviso la postazione assegnata, non ricevere visite, limitare l'uso del telefono fisso per motivi personali a casi di comprovata necessità;
- non alzare la voce se non in caso di emergenza, non ascoltare apparecchi radiofonici e simili, non utilizzare telefoni cellulari in presenza di pubblico, non leggere riviste o libri;
- astenersi rigorosamente dal fumare all'interno di tutti gli ambienti, come pure consumare pasti se non negli eventuali locali allo scopo predisposti dalla Regione.

### **B – Servizio di reception, cassa/biglietteria.**

La biglietteria si compone di due funzionalità:

- biglietteria per l'emissione del titolo di ingresso ai siti;
- vendita di libri, gadget ecc., nei siti ove previsto e relativa gestione del magazzino affinché le pubblicazioni e i materiali promozionali non vengano a mancare.

Il servizio include le seguenti principali attività:

- 1) prima assistenza dei visitatori e informazioni sul percorso e modalità della visita;
- 2) emissione dei biglietti di ingresso;
- 3) gestione della cassa;
- 4) gestione della vendita di libri, gadget ecc., servizio prenotazioni per attività previste nella sede espositiva;
- 5) gestione della contabilità, con versamento degli incassi, rendicontazione dei movimenti effettuati, compilazione dei moduli giornalieri di resoconto degli incassi (verrà effettuata apposita formazione sulle procedure e stampe da effettuare e sull'utilizzo del gestionale di biglietteria automatizzata).

## **4. PERIODI, ORARI E COPERTURE**

Sede del servizio: Museo regionale di Scienze naturali Efisio Noussan, castello di Saint-Pierre  
Periodo di erogazione del servizio: 1° gennaio 2024 / 31 dicembre 2024;

Orario Estivo (01.04.2024 / 31.09.2024): dalle 10 alle 19

Orario Invernale (01.01.2024 / 31.03.2024 – 1.10.2024 / 31.12.2024): dalle 10 alle 18;

Numero postazioni:

Giugno, settembre, ottobre, novembre: 4 (2 in cassa, 2 all'interno del museo)

Luglio, agosto, dicembre: 5 (2 in cassa, 3 all'interno del museo)

Modalità di erogazione: sei giorni a settimana, lunedì chiusura. Eventuali modifiche o integrazioni nei giorni di apertura potranno essere concordate tra le Parti.

Aperture straordinarie: max 3 giorni.

Chiusura: 25 dicembre, 1° gennaio

Gli orari sopra indicati sono gli orari di effettiva apertura dei servizi ed un contingente minimo di personale dovrà provvedere allo svolgimento delle operazioni di apertura e chiusura del sito, già stabilite conformemente a quanto previsto dall'attuale contratto.

In occasione di manifestazioni/eventi o di attività di manutenzione dei siti, la Regione può richiedere il servizio di assistenza e accoglienza al pubblico, oltre alla normale attività di apertura al pubblico di cui ai punti precedenti.

In tale caso, se non dovesse rientrare nelle voci di preventivo già presentato e computate negli imprevisti a disposizione dell'amministrazione o nelle voci da compensare, il preventivo del servizio sarà richiesto con adeguato anticipo dalla struttura organizzatrice dell'evento e il relativo costo imputato al budget previsto per l'evento stesso; la conferma, salvo accordi diversi tra l'organizzatore dell'evento e la Società, deve essere resa almeno 2 giorni lavorativi antecedenti allo svolgimento del servizio.

Eventi eccezionali potranno necessitare di maggiore vigilanza e, se del caso, saranno concordati con la Società, anche nei termini economici, generalmente con 5 giorni lavorativi antecedenti allo svolgimento del servizio, laddove ve ne sia la possibilità in relazione al tipo di evento.

Essendo l'accesso al Museo contingentato su 25 persone ogni mezzora, si richiede che il personale accompagni i visitatori nel corso della visita.

La Società comunica alla Struttura biodiversità, sostenibilità e aree naturali protette entro 2 giorni lavorativi antecedenti all'assunzione del servizio, il nominativo degli addetti assegnati al servizio, con specificazione anche di chi è addetto alla cassa per consentire la creazione delle credenziali di accesso al sistema di biglietteria elettronica, ed ogni variazione che dovesse intervenire dopo ogni comunicazione.

La Regione si riserva la facoltà di modificare a suo insindacabile giudizio gli orari di apertura del Museo e di ridurre o di ampliare i servizi assegnati, concordandoli con la Società sotto il profilo dei costi. Ove vengano ordinate significative e durature prestazioni di servizio in aumento verrà effettuata un'appendice al presente contratto.

## **5. CONTROLLI PERIODICI E VERIFICA DELLA QUALITÀ**

Ferma restando l'autonomia organizzativa e gestionale della Società, la Regione applica un proprio sistema di monitoraggio e controllo del servizio che si fonderà su precisi indicatori e rilevamenti periodici.

La vigilanza ed il controllo sul servizio verranno svolti avvalendosi di personale proprio e del Responsabile per la sicurezza con la più ampia facoltà di azione e nei modi ritenuti più idonei dalla Regione.

La Regione si riserva inoltre la facoltà di verificare in qualunque momento la buona esecuzione del servizio e il rispetto delle scadenze degli interventi mediante sopralluoghi effettuati con l'ausilio di incaricati scelti a sua discrezione. I risultati di tali rilevazioni saranno analizzati per accertare le eventuali criticità ed individuare le opportune azioni preventive e correttive, da applicare anche in collaborazione con la Società.

# **ALLEGATO B**

## **CORRISPETTIVI, TERMINI E MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL SERVIZIO**

### **1. CORRISPETTIVO DEI SERVIZI E TERMINI DI PAGAMENTO**

Il corrispettivo dovuto alla Società per l'esatto e puntuale adempimento delle prestazioni oggetto del presente contratto è fissato complessivamente in euro 310.409,84 I.V.A. esclusa.

Il corrispettivo per il servizio svolto verrà liquidato su presentazione di fatture mensili, debitamente vistate e registrate dai responsabili dei servizi competenti della Regione, in dodici rate più un saldo riguardante le tre giornate di apertura straordinaria, secondo quanto previsto dal preventivo formalizzato con nota registrata al prot. n. 8696 del 23 novembre 2023.

Prima di procedere all'emissione della fattura riferita al saldo finale, dovrà essere verificata, da parte degli uffici, la contabilità complessiva al fine di effettuare l'eventuale conguaglio necessario, in particolare in relazione ad eventuali prestazioni non rese.

### **2. MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Ciascuna fattura emessa per i servizi svolti (specificati nell'oggetto) deve contenere il riferimento al contratto stipulato, ai codici sotto indicati e deve essere intestata e inoltrata a:

La fattura dovrà indicare, il numero del provvedimento dirigenziale n. 7871 in data 11 dicembre 2023 e dovrà essere intestata nel seguente modo:

Denominazione dell'Ente: Regione autonoma Valle d'Aosta  
Codice Univoco ufficio: OFXD8I  
Nome dell'ufficio: FE – Dipartimento Ambiente  
Dirigente: Santa Tutino  
Indirizzo: Loc. Le Grand Chemin, 46 - 11020 SAINT-CHRISTOPHE  
CODICE FISCALE 80002270074