

**Cahier des clauses particulières  
(C.C.P.)  
*Capitolato delle clause  
particolare***

■

**Marché de prestations des services de billetterie, d'accueil des publics et de surveillance pour l'Académie de France à Rome - Villa Médicis**

■

***Appalto per l'attribuzione dei servizi di biglietteria, d'accoglienza del pubblico e di sorveglianza per l'Accademia di Francia a Roma- Villa Medici***

■

Procédure adaptée  
*Procedura adattata*

## **ARTICLE 1: PRESENTATION DE L'ACADEMIE DE FRANCE A ROME** **ARTICOLO 1: PRESENTAZIONE DELL'ACCADEMIA DI FRANCIA A ROMA**

Fondée en 1666 par Louis XIV, l'Académie de France à Rome est un établissement français installé depuis 1803 à la Villa Médicis, villa du XVI<sup>e</sup> siècle entourée d'un parc de sept hectares et située sur le mont Pincio, au cœur de Rome.

Établissement public national relevant du ministère de la Culture, l'Académie de France à Rome remplit aujourd'hui trois missions complémentaires : accueillir des artistes, créateurs et créatrices, historiens et historiennes de l'art de haut niveau en résidence pour des séjours longs d'une durée d'un an ou des séjours plus courts ; mettre en place une programmation culturelle et artistique qui intègre tous les champs des arts et de la création et qui s'adresse à un large public ; conserver, restaurer, étudier et faire connaître au public son patrimoine bâti et paysager ainsi que ses collections.

*Fondata nel 1666 da Luigi XIV, l'Accademia di Francia a Roma è un'istituzione culturale francese avente sede dal 1803 a Villa Medici, villa del XVI secolo circondata da un parco di sette ettari e situata sulla collina del Pincio, nel cuore di Roma.*

*Ente pubblico dipendente dal ministero della Cultura francese, l'Accademia di Francia a Roma svolge tre missioni complementari: ospitare artisti e artiste, creatori e creatrici, storici e storiche dell'arte di alto livello in residenza annuale o per soggiorni più brevi; realizzare un programma culturale ed artistico che interessa tutti i campi dell'arte e della creazione e che si rivolge ad un vasto pubblico; conservare, restaurare, studiare e far conoscere al pubblico il proprio patrimonio architettonico e paesaggistico e le proprie collezioni.*

## **ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS** **ARTICOLO 2: DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI**

### **2.1 – Description des prestations** **2.1 - Descrizione dei servizi**

La présente consultation concerne les prestations de billetterie - boutique, d'accueil des publics et de surveillance pour l'Académie de France à Rome – Villa Médicis. Par ces prestations sont entendues les services suivants :

- Services de billetterie – boutique :
  - émission et vente de billets au sein de la Villa Médicis ;
  - gestion de la caisse ;
  - gestion des réservations de groupes ;
  - gestion des différents canaux de vente (sur place, en ligne, B to B, ventes en gros par anticipation) et éventuels abonnements, offres groupées ;
  - participation aux configurations du système de billetterie ;

# VILLA MÉDICIS

- accueil et assistance au public ;
  - service d'information au public sur l'accès à la Villa, les services offerts (billetterie, etc.) et la programmation en cours ;
  - gestion des stocks et vente des catalogues et produits dérivés pour le compte de la Villa Médicis ;
  - gestion des opérations de reporting ;
  - récolte des données auprès du public dans le cadre d'enquêtes (origine géographique, âge, etc)
  - coordination de tous les services susvisés, y compris le respect des conditions de travail, le contrôle du nombre maximal d'heures de travail et le contrôle de la qualité des services rendus ;
- Services d'accueil, de surveillance et de standard :
- service d'information au public sur l'accès à la Villa, les services offerts (billetterie, etc.) et la programmation en cours ;
  - surveillance et contrôle des espaces d'exposition ;
  - surveillance des espaces de la Villa Médicis lors des événements organisés en son sein ;
  - assistance au public dans les salles ;
  - contrôle de la capacité maximale des visiteurs selon les espaces et coordination de la gestion des situations d'urgence (lutte contre les incendies et premiers secours) ;
  - mise en marche et arrêt des appareils technologiques de l'établissement et première intervention en cas de panne ;
  - réception et traitement des appels téléphoniques ;
  - service de vestiaire ;
  - distribution au public d'équipements technologiques pour la visite (audioguides, etc.) et d'outils informatiques ;
  - coordination de tous les services susvisés, y compris le respect des conditions de travail, le contrôle du nombre maximal d'heures de travail et le contrôle de la qualité des services rendus.

L'Académie de France à Rome, dans le cadre du présent marché, vise à atteindre les objectifs fondamentaux suivants :

- offrir des services de billetterie, d'accueil des publics et de surveillance efficaces et d'une qualité optimale ;
- garantir un contrôle total sur les décisions relatives aux modalités, au calendrier, aux caractéristiques et aux prix des services rendus au public ;
- garantir, en cas de besoin, des interventions extraordinaires rapides et efficaces ;
- optimiser la capacité à contrôler la qualité des services rendus ;
- permettre une planification optimisée des activités et des ressources ;
- réduire les coûts de gestion tout en maintenant la qualité des biens et des services ;
- maintenir les biens et les espaces confiés en gestion dans un état

# VILLA MÉDICIS

- sûr, fonctionnel et décent ;
- assurer une rémunération digne et respectueuse du personnel impliqué, en luttant contre la précarisation de l'emploi ;
- assurer la formation et le suivi des ressources humaines.

Le contenu des services est défini non seulement par les présentes spécifications techniques, mais aussi par le cahier des charges, les annexes techniques et le code de conduite en vigueur au moment de l'appel d'offres.

Afin d'atteindre les objectifs fixés par l'Académie, l'établissement et le contractant travailleront en synergie, en établissant une relation d'étroite collaboration, afin d'adapter l'offre de services de l'établissement aux besoins, changeants et diversifiés, des publics.

Toutes les activités relatives aux prestations susmentionnés sont réalisées de manière à assurer une gestion optimale des services proposés ainsi que l'obtention et la préservation, pendant toute la durée du contrat et avec continuité, des niveaux de performance requis. Les services sont fournis dans le respect des lois, des règlements et des normes applicables lors de l'activité, et dans le plus grand respect des accords syndicaux nationaux relatifs aux salariés.

*Questa consultazione riguarda i servizi di biglietteria-boutique, accoglienza e sorveglianza dell'Accademia di Francia a Roma - Villa Medici. Questi servizi includono i seguenti:*

- *Servizi di biglietteria - boutique:*
  - *emissione e vendita di biglietti all'interno di Villa Medici;*
  - *gestione della cassa;*
  - *gestione delle prenotazioni di gruppo;*
  - *gestione dei vari canali di vendita (on-site, online, B-to-B, vendite all'ingrosso anticipate) e di eventuali abbonamenti, offerte di gruppo;*
  - *partecipazione alla configurazione del sistema di ticketing;*
  - *accoglienza e assistenza al pubblico;*
  - *fornitura di informazioni al pubblico sull'accesso alla Villa, sui servizi offerti (biglietteria, ecc.) e sul programma in corso;*
  - *gestione della boutique e vendita di cataloghi e prodotti di merchandising per conto di Villa Medici;*
  - *gestione delle operazioni di reporting;*
  - *raccolta di dati dal pubblico nell'ambito di sondaggi (provenienza geografica, età, ecc.)*
  - *coordinamento di tutti i servizi di cui sopra, compreso il rispetto delle condizioni di lavoro, il controllo del numero massimo di ore di lavoro e il controllo della qualità dei servizi forniti;*
- *Servizi di accoglienza, sorveglianza e front desk uffici:*
  - *servizio di informazione al pubblico sull'accesso alla Villa, sui servizi offerti (biglietteria, ecc.) e sul programma in corso;*

# VILLA MÉDICIS

- sorveglianza e controllo degli spazi espositivi;
- sorveglianza degli spazi di Villa Medici durante gli eventi organizzati al suo interno;
- assistenza al pubblico nelle sale;
- controllo della capacità massima di visitatori in base agli spazi e coordinamento della gestione delle emergenze (antincendio e primo soccorso);
- accensione e spegnimento delle apparecchiature tecnologiche dell'istituzione e primo intervento in caso di guasto;
- ricezione e gestione delle telefonate;
- servizio di guardaroba;
- distribuzione di attrezzature tecnologiche per il pubblico (audioguide, ecc.) e strumenti informativi;
- coordinamento di tutti i servizi di cui sopra, compreso il rispetto delle condizioni di lavoro, il controllo del numero massimo di ore di lavoro e il controllo della qualità dei servizi resi.

*L'Académie de France di Roma, nell'ambito del presente contratto, si propone di raggiungere i seguenti obiettivi fondamentali:*

- *offrire servizi efficienti di biglietteria, accoglienza e sorveglianza della massima qualità;*
- *garantire il pieno controllo sulle decisioni relative alle modalità, ai tempi, alle caratteristiche e ai prezzi dei servizi forniti al pubblico;*
- *garantire interventi straordinari rapidi ed efficaci quando necessario;*
- *ottimizzare la capacità di controllare la qualità dei servizi forniti;*
- *consentire un'ottimizzazione della pianificazione delle attività e delle risorse;*
- *ridurre i costi di gestione mantenendo la qualità dei beni e servizi;*
- *mantenere i beni e gli spazi in gestione in condizioni di sicurezza, funzionalità e decoro;*
- *garantire una retribuzione dignitosa e rispettosa del personale coinvolto, lottando contro la precarietà del lavoro;*
- *garantire la formazione e il monitoraggio delle risorse umane.*

*Il contenuto dei servizi è definito non solo dal presente capitolato tecnico, ma anche dalle specifiche, dagli allegati tecnici e dal codice di condotta in vigore al momento della gara.*

*Per raggiungere gli obiettivi fissati dall'Accademia, l'istituzione e il contraente lavoreranno in sinergia, instaurando un rapporto di stretta collaborazione, al fine di adattare l'offerta di servizi dell'istituzione alle mutevoli e diverse esigenze del pubblico.*

*Tutte le attività relative ai suddetti servizi dovranno essere svolte in modo da garantire una gestione ottimale dei servizi offerti e il raggiungimento e il mantenimento, per tutta la durata del contratto e con continuità, dei livelli di prestazione richiesti. I servizi sono forniti in conformità alle leggi, ai regolamenti e agli standard applicabili all'attività, e nel massimo rispetto degli accordi sindacali nazionali relativi ai dipendenti.*

## **2.2 Structure opérative et organisation**

### **2.2 Struttura operativa ed organizzazione**

#### 2.2.1 Structure opérative minimale obligatoire

##### *2.2.1 Struttura operativa minimale obbligatoria*

Pour l'ensemble des prestations prévues dans le présent marché, le prestataire devra, pour toute la durée du contrat, disposer d'une structure opérative dédiée aux présents services, comprenant au minimum les figures suivantes :

- 1 coordinateur opérationnel pour les services de billetterie – boutique – pour un total de 32h / semaine ;
- Au moins 4 caissiers – agents de billetterie – boutique, coordinateur opérationnel de billetterie compris (total de 3820 heures / année) ;
- 1 coordinateur opérationnel pour les services d'accueil et de surveillance – pour un total de 16h / semaine.

*Per le prestazioni previste nella presente gara, l'Appaltatore dovrà disporre per tutta la durata dell'appalto, di una struttura operativa dedicata all'appalto, comprendente almeno le figure seguente:*

- *1 coordinatore operativo per i servizi di biglietteria – boutique – per un totale di 32 ore / settimana*
- *Almeno 4 cassieri – agenti di biglietteria – boutique, coordinatore operativo di biglietteria compreso (totale di 3820 ore / anno);*
- *1 coordinatore operativo per i servizi di accoglienza e sorveglianza, per un totale di 16 ore / settimana.*

Le prestataire devra par ailleurs disposer d'au moins un agent administratif pour les opérations administratives, financières et de ressources humaines courantes, dont la facturation, au sein de sa propre société. Cet agent ne doit pas être obligatoirement dédié à la seule gestion administrative liées aux prestations rendues pour la Villa Médicis.

De plus, en complément des ressources minimales obligatoires listées plus haut, le prestataire devra disposer des ressources nécessaires à la couverture de l'ensemble des services demandés par l'Académie de France à Rome. Ce personnel devra disposer des compétences professionnelles minimales permettant de mener à bien, et selon une exigence de qualité forte, l'ensemble des opérations présentes dans le présent marché.

Au personnel d'accueil, de surveillance et du standard sera appliqué le principe de réalisation du service à bons de commande, avec application des couts horaires présents dans l'offre du prestataire. Permettant une adaptation des ressources en fonction des expositions, de l'affluence du public, de la fréquentation et des événements extraordinaires. Afin d'assurer la plus grande continuité de service possible, le contractant désigne un noyau de personnel aussi constant et homogène que possible.

*L'Appaltatore dovrà inoltre disporre di almeno un operatore amministrativo per l'imputazione dei dati, la gestione delle informazioni e la fatturazione, all'interno della propria struttura societaria, anche se non specificamente dedicato.*

*Inoltre, fermi restando i requisiti minimi di cui sopra, l'Appaltatore dovrà avere alle dipendenze proprie (o delle ditte affidatarie in caso di Consorzio o come soci lavoratori) e per tutta la durata dell'appalto il personale necessario a coprire ogni servizio con caratteristiche professionali tali da poter gestire i principali interventi relativi alle attività operative descritte nel capitolato.*

*Il personale addetto all'accoglienza, alla sorveglianza e al standard sarà fornito sulla base delle richieste "a chiamata", con l'applicazione dei costi orari inclusi nell'offerta del contraente. Ciò consentirà di adattare le risorse in base alle mostre, al numero di visitatori, all'affluenza e agli eventi straordinari. Al fine di garantire la maggiore continuità di servizio, l'Affidatario dovrà designare un nucleo di addetti il più possibile costante ed omogeneo.*

## **2.2.2 Organisation et procédures opérationnelles**

### **2.2.2. Organizzazione e procedure operazionali**

Dans le cadre de la relation contractuelle entre l'Académie de France à Rome et le contractant, l'organisation des services doit respecter certains principes structurants qui garantissent à l'Académie une conformité totale du modèle proposé avec les paramètres d'efficacité et d'efficience de gestion, de qualité et de coordination des activités propres à l'Académie. A titre d'exemples, et sans que ceux-ci soient exhaustifs :

1. la structure organisationnelle proposée sera caractérisée par la flexibilité nécessaire pour gérer les différentes étapes du processus ;
2. le modèle de structure organisationnelle proposé doit également garantir une immédiateté opérationnelle grâce à la facilité d'affectation/réaffectation des ressources ;
3. la structure organisationnelle doit faciliter les activités de contrôle et de suivi par l'Académie ;
4. des procédures de contrôle qualité et un agent, ayant l'entière responsabilité de ce contrôle, doivent être clairement identifiés.

Les procédures de gestion énumérées ci-dessous représentent une obligation minimale pour le contractant.

La figure professionnelle clé des coordinateurs opérationnels permet l'interfaçage de gestion entre l'Académie et le contractant. Ces coordinateurs seront clairement identifiés par le contractant et assumeront le rôle de superviseur tel que défini par la réglementation sur la santé et la sécurité au travail.

# VILLA MÉDICIS

Après la signature du contrat, le contractant doit identifier les coordinateurs pour couvrir cette fonction, ayant la capacité de remplir toutes les obligations du contrat. Le choix des coordinateurs sera sujet à validation de la part de l'Académie.

Le contractant fournira à l'Académie les détails suivants concernant les coordinateurs : noms, CV, numéros de téléphone portable, e-mail pour toute communication qui pourrait être nécessaire.

Les coordinateurs sont l'unique interface avec l'Académie et ont l'entière responsabilité de l'organisation et de la gestion des services confiés, du maintien des normes de qualité de ceux-ci.

Le coordinateur se voit déléguer les fonctions suivantes :

1. la planification, l'organisation et la coordination de toutes les activités prévues dans le contrat et donc également la gestion des demandes, rapports et appels reçus au nom de l'Académie ainsi que la communication des propositions d'action à l'Académie ;
2. le suivi des activités réalisées et des factures émises pour le compte de l'Académie ;
3. la collecte et la transmission pour l'Académie des informations et des rapports nécessaires au suivi des performances ;
4. la coordination générale des prestations fournies ;
5. la veille au respect des règles de santé et de sécurité sur le lieu de travail ;
6. l'évaluation de l'efficacité des services fournis et le degré de satisfaction des utilisateurs (rapports) ;
7. le soutien de son administration (du prestataire) dans l'établissement et le contrôle des comptes périodiques accompagnés de toutes les annexes prescrites ;
8. le soutien de son administration dans la préparation de la facturation mensuelle ;
9. le décompte des recettes et la supervision de la fermeture quotidienne de la caisse effectuée par le personnel de la billetterie ;
10. l'analyse des besoins et la formulation d'estimations/propositions d'action ;
11. la gestion et la coordination des ressources disponibles.

En termes de profil, les coordinateurs doivent avoir une expérience précédente notable au sein de musées, être capables de coordonner le groupe de travail des assistants de salle, de billetterie, de conciergerie et de contrôle d'accès de l'Académie, organiser les tours de travail, avoir des compétences en matière de résolution de problèmes et d'organisation, ainsi qu'une bonne maîtrise de l'anglais. La maîtrise du français et de l'italien est exigée.

Le contractant, afin de permettre l'application correcte des procédures de sécurité de l'Académie, devra fournir, au moins 15 jours avant la période à laquelle elles se réfèrent, des horaires périodiques indiquant les équipes et les noms du personnel employé.



# VILLA MÉDICIS

Ensuite, chaque semaine, le prestataire confirme les personnes en service pour la semaine et communique les positions du personnel, en identifiant un chef d'équipe. Lors de la préparation des postes de travail, le prestataire prévoit la présence d'au moins une unité avec un certificat d'aptitude technique à la tâche d'agent de lutte contre l'incendie pour les activités à risque d'incendie moyen et une unité avec un certificat de secouriste.

*Nell'ambito del rapporto contrattuale tra l'Accademia di Francia a Roma e l'Appaltatore, l'organizzazione dei servizi dovrà rispettare alcuni principi progettuali che garantiscano all'Accademia una piena rispondenza del modello a parametri di efficienza ed efficacia gestionale, qualità e tempi di esecuzione delle attività, in particolare, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:*

- 1. la struttura organizzativa offerta sarà caratterizzata dall'elasticità necessaria a gestire le differenti fasi del processo;*
- 2. il modello di struttura organizzativa proposta dovrà anche assicurare una immediata operatività della stessa grazie alla facile allocazione/riallocazione di risorse;*
- 3. la struttura organizzativa dovrà favorire le attività di controllo e monitoraggio da parte dell'Accademia;*
- 4. dovrà essere definita una specifica funzione con piena responsabilità del Controllo di Qualità.*

*Le procedure gestionali di seguito elencate rappresentano un obbligo minimo inderogabile per l'Appaltatore.*

*La figura professionale chiave ai fini dell'interfacciamento a livello direzionale tra l'Accademia e l'Appaltatore deve essere identificata da parte dell'Appaltatore nei Coordinatori operativo che assumeranno il ruolo di preposti così come definito dalla normativa in materia di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro.*

*Dopo la firma del contratto, l'Appaltatore dovrà individuare i coordinatori per ricoprire tale funzione, con facoltà di ottemperare a tutti gli adempimenti previsti dal contratto stesso. La scelta dei coordinatori sarà soggetta a validazione dell'Accademia.*

*L'Appaltatore dovrà comunicare all'Accademia i seguenti dati dei Coordinatori: nomi, CV, recapito telefonico con cellulare di presidio, e-mail per ogni comunicazione che dovesse rendersi necessaria.*

*I coordinatori saranno l'interfaccia unica con l'Accademia e dovranno avere la piena responsabilità dell'organizzazione e della gestione dei servizi affidati, e del mantenimento degli standard qualitativi degli stessi.*

*Ai coordinatori sono delegate le funzioni di:*

- 1. programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto e quindi anche la gestione di richieste, segnalazioni e chiamate pervenute per conto*

- dell'Accademia, nonché la comunicazione di proposte di interventi all'Accademia;
2. controllo delle attività effettuate e delle fatture emesse per conto dell'Accademia;
  3. raccolta e trasmissione all'Accademia delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
  4. coordinamento generale dei servizi appaltati;
  5. garanzia dell'osservanza della normativa in materia di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro;
  6. valutazione dell'efficacia delle prestazioni fornite e del grado di soddisfazione dell'utenza (report);
  7. supporto alla propria amministrazione nella redazione e controllo della contabilità periodica accompagnata da tutti gli allegati prescritti;
  8. supporto alla propria amministrazione nella predisposizione della fatturazione mensile;
  9. conta degli incassi e supervisione della chiusura cassa quotidiana effettuata dal personale di biglietteria;
  10. analisi delle esigenze e formulazione di preventivi/proposte di intervento;
  11. gestione e coordinamento delle risorse a disposizione.

Al livello di profilo, i coordinatori devono avere maturato esperienza in ambito museale, con capacità di coordinare il gruppo di lavoro degli assistenti di sala, biglietteria, portineria e controllo accessi dell'Accademia, e di organizzarne i turni di lavoro, ed essere dotati di capacità di problema solving e organizzative, con padronanza della lingua inglese. La padronanza della lingua francese ed italiana è obbligatoria.

L'Appaltatore, al fine di consentire la corretta applicazione delle procedure di sicurezza dell'Accademia, dovrà fornire, almeno 15 giorni prima del periodo a cui si riferiscono, gli orari periodici con l'indicazione dei turni e dei nominativi del personale impiegato.

Successivamente, ogni settimana, il fornitore dovrà confermare le persone in servizio per la settimana e comunicare le posizioni del personale, identificando un caposquadra. Nella predisposizione delle postazioni di lavoro, il fornitore prevede la presenza di almeno un'unità con attestato di idoneità tecnica alla mansione di addetto antincendio per attività a medio rischio di incendio e un'unità con attestato di primo soccorso.

## **ARTICLE 3 : EXECUTION DES PRESTATIONS** **ARTICOLO 3: ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

### **3.1 – Horaires d'ouverture au public l'Académie de France à Rome** **3.1 – Orari di apertura al pubblico dell'Accademia di Francia a Roma**

Horaires d'ouverture de l'Académie au public :  
Saison estivale

# VILLA MÉDICIS

Du lundi au dimanche (fermeture le mardi) : de 10h00 à 19h00.

Saison hivernale

Du lundi au dimanche (fermeture le mardi) : de 10h30 à 18h30.

Ces horaires, au cours de l'année, en fonction de la saisonnalité, des flux touristiques et de la programmation des activités de l'Académie, sont sujets à des variations. Par conséquent, l'Académie se réserve le droit de décider à sa seule discrétion d'avancer ou de reporter l'ouverture au public.

Au cours d'une année, l'Académie organise, en moyenne, quatre expositions :

- 1 exposition de printemps (février - mars / mai)
- 1 exposition inter saisonnière (mai / octobre) dans les jardins
- 1 exposition d'été (juin / août)
- 1 exposition d'automne (septembre - octobre / janvier)

Ce cycle est purement indicatif et soumis à évolutions.

Certaines manifestations peuvent prendre place en soirée, selon le programme événementiel en vigueur. A ce titre, le Festival de Cinéma, organisé en septembre, est un événement particulièrement important et nécessitant des ressources supplémentaires pour la période (4 jours).

Concernant les horaires d'ouverture au public, il est à noter que le personnel de salle doit permettre au public encore présent à l'intérieur de l'Académie, au moment de la fermeture, de terminer sa visite avec une tranquillité d'esprit raisonnable. La mise hors tension des éventuelles œuvres ou appareils technologiques doit se dérouler en l'absence du public.

Tout le personnel affecté aux services décrits dans le présent document doit se présenter à son lieu de travail au moins 10 minutes avant le début de son service.

## **Espaces administratifs :**

Horaires de travail du lundi au jeudi : de 9h00 à 17h30. Le vendredi de 9h00 à 16h00.

## ***Orari di apertura al pubblico dell'Accademia:***

*Stagione estiva*

*Dal lunedì alla domenica (chiuso il martedì): dalle 10:00 alle 19:00.*

*Stagione invernale*

*Dal lunedì alla domenica (chiuso il martedì): dalle 10:30 alle 18:30.*

*Tale orario, nel corso dell'anno, in base alla stagionalità, ai flussi turistici e alla programmazione delle attività museali è passibile di variazioni nella distribuzione delle ore. Pertanto, l'Accademia si riserva la possibilità di*

# VILLA MÉDICIS

*decidere a proprio insindacabile giudizio di anticipare o posticipare l'apertura del museo.*

*Nel corso di un anno, l'Accademia organizza, a titolo solo indicativo, 4 mostre:*

- 1 mostra di primavera (febbraio - marzo / maggio)
- 1 mostra inter-stagionale (maggio / ottobre) nei giardini
- 1 mostra estiva (giugno / agosto)
- 1 mostra autunnale (settembre - ottobre / gennaio)

*Questo ciclo è puramente indicativo e soggetto a modifiche.*

*Alcuni eventi possono svolgersi di sera, a seconda del programma degli eventi in vigore. Il Festival del Cinema, organizzato a settembre, è un evento particolarmente importante e necessita risorse aggiuntive per il periodo (4 giorni).*

*Considerando questi orari di apertura, il personale di sala dovrà consentire al pubblico ancora presente all'interno dell'Accademia, al momento della chiusura, di terminare la visita con ragionevole tranquillità. Lo spegnimento delle opere e delle apparecchiature tecnologiche deve avvenire in assenza di pubblico.*

*Tutto il personale addetto ai servizi qui descritti, dovrà presentarsi nei luoghi di lavoro assegnati almeno 10 minuti prima dell'orario di servizio.*

## **Spazi amministrativi:**

*Orario di lavoro dal lunedì al giovedì: dalle 9.00 alle 17.30. Dalle ore 9.00 alle 16.00 il venerdì.*

## **3.2 Prescriptions générales**

### **3.2 Prescrizioni generali**

Le prestataire, dans le cadre du présent contrat, devra :

1. souscrire une police d'assurance appropriée pour tout dommage causé aux personnes, aux biens et aux objets exposés ;
2. assumer toute responsabilité pour tout dommage aux personnes et aux biens causé dans le cadre de leurs fonctions ;
3. se conformer aux directives émises par l'Académie afin de ne pas perturber les activités muséales ou administratives, en tenant compte de la disponibilité des locaux où celles-ci doivent se dérouler ;
4. adopter et veiller à ce que son personnel respecte le code de conduite en vigueur à l'Académie ;
5. respecter intégralement les dispositions en vigueur en matière de santé et de sécurité sur le lieu de travail.

*L'Appaltore, per il presente contratto, dovrà:*

1. *stipulare apposita polizza assicurativa per eventuali danni cagionati a persone, cose e opere esposte;*

# VILLA MÉDICIS

2. *assumersi ogni onere relativo ad eventuali danni a persone e cose arrecati nello svolgimento del servizio;*
3. *attenersi alle direttive che verranno impartite dall'Accademia al fine di non recare intralcio alle attività museali o amministrative, tenendo conto della disponibilità dei locali ove occorre eseguirle;*
4. *adottare e far rispettare al proprio personale il Codice di Comportamento in uso presso l'Accademia;*
5. *attenersi integralmente alle vigenti disposizioni in materia di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro.*

Afin de garantir la flexibilité dans l'exécution du service, le contractant accepte que l'Académie puisse périodiquement mettre à jour ses exigences concernant les prestations forfaitaires, et notamment qu'elle puisse demander :

- une réduction du nombre de ressources en service pendant une période déterminée lorsque les expositions sont fermées au public, l'Académie pourra utiliser le nombre d'heures ainsi accumulées pour augmenter le service en cas de besoin pendant d'autres périodes ;
- pour des besoins spécifiques, un ajout numérique de personnel et/ou d'heures de service ;
- en cas de périodes de faible fréquentation, une réduction du nombre de personnes employées, tout en garantissant la fonctionnalité et la qualité du service ;
- dans tous les cas, une différenciation du nombre d'employés en service entre les jours de la semaine et les week-ends mais aussi selon les heures de la journée.

*Al fine di garantire la flessibilità nell'esecuzione del servizio, l'Appaltatore accetta che l'Accademia proceda periodicamente ad un aggiornamento delle proprie esigenze riguardando le prestazioni forfettarie, potendo prevedere in particolare che essa possa chiedere:*

- *nel periodo di allestimento delle mostre, in caso di chiusura al pubblico di aree espositive, una diminuzione del numero di risorse in servizio per uno specifico periodo di tempo. Pertanto, l'Accademia potrà utilizzare il monte ore così accumulato per incrementare il servizio in caso di necessità in altri periodi;*
- *per specifiche esigenze, un'integrazione numerica del personale e/o delle ore di servizio;*
- *in caso di periodi di scarsa affluenza di visitatori, la diminuzione delle unità di personale impiegato, pur garantendo la funzionalità e la qualità del servizio;*
- *in ogni caso, una differenziazione del numero delle unità in servizio tra giorni infrasettimanali e weekend ma anche tra ore della giornata.*

### 3.3 Dotations et exigences envers le personnel de service

#### 3.3 Dotazioni ed esigenze riguardando gli operatori di servizio

Le contractant doit fournir à son personnel les uniformes et tous les équipements matériels nécessaires pour qu'il puisse travailler dans le

# VILLA MÉDICIS

respect des règles de santé et de sécurité et avec efficacité et efficience.

Il s'engage également à assurer la formation et la mise à jour de son personnel en application des obligations légales en vigueur, des dispositions du présent cahier des clauses spéciales, ainsi qu'en fonction de l'offre publique d'achat.

Les uniformes doivent faire l'objet d'un accord préalable avec l'Académie, tant en ce qui concerne l'appréciation esthétique que la fonction exercée par les opérateurs.

En général, le personnel de gestion des urgences pendant le service doit porter des vêtements qui n'entravent pas les opérations.

Pendant les éventuels services de nuit, lorsque l'Académie est fermée au public, pour des mises en place ou des travaux particuliers, les opérateurs peuvent porter des vêtements décents mais plus confortables, de couleur et de type uniformes, qui permettent en tout cas d'identifier leur fonction. L'obligation de porter des marques d'identification demeure. Ces uniformes seront également partagés et convenus à l'avance avec l'Académie.

Le contractant supporte toutes les charges liées au respect des lois, dispositions, règlements, salaires, contrats de sécurité sociale et d'assurance régissant les relations de travail dans le secteur.

Le personnel du contractant doit porter son uniforme de travail pendant le service. A cet effet, le contractant aura à sa disposition des vestiaires divisés par sexe, avec des toilettes dédiées et des casiers non personnels pour le stockage temporaire d'objets ou pour changer de vêtements, selon le plan ci-joint.

Chaque opérateur doit toujours porter de manière visible sur son uniforme une carte d'identification comportant les données personnelles de l'employé et le nom de l'employeur pendant toute la durée de son service, conformément à la réglementation en vigueur. Le badge peut être retiré pendant les pauses.

Le personnel doit être en mesure d'interagir avec les installations et les équipements présents à l'Académie et donc être familiarisé avec les supports technologiques/outils numériques les plus courants. Cela inclut, sans s'y limiter, les équipements vidéo, les tablettes, les moniteurs, les visionneuses, les smartphones, etc.

Le contractant, pour le lot 2, doit être équipé, pendant toute la durée du contrat, d'un système d'interphone (émetteurs radio) avec écouteurs permettant la communication entre toutes les personnes travaillant dans l'établissement sans déranger les visiteurs pendant leur visite.

En plus de l'émetteur radio avec écouteurs, le coordinateur de garde doit disposer d'un téléphone portable afin d'être facilement joignable par

# VILLA MÉDICIS

l'Académie à tout moment.

En cas d'urgence, il doit porter un gilet orange de haute visibilité.

Le Coordinateur doit également disposer d'un PC et d'une boîte aux lettres électronique dédiée pour les rapports quotidiens et le traitement du courrier et des demandes de l'Académie.

Au moins 6 compteurs de personnes (même simplement manuels) doivent être à la disposition du personnel de service, afin de limiter tout afflux excessif de personnes dans les locaux de l'Académie et/ou de gérer les événements. Ces compteurs sont fournis par le prestataire (lot 2).

*L'Appaltatore dovrà provvedere a fornire al personale le divise e tutte le attrezzature materiali necessarie affinché possano operare nel rispetto delle norme di sicurezza e salute, nonché con efficacia ed efficienza. Egli si impegna altresì a provvedere alla formazione e all'aggiornamento del proprio personale in attuazione degli obblighi di legge vigenti, di quanto previsto nel presente capitolato delle clausole particolare, nonché secondo quanto offerto in gara.*

*Le divise dovranno essere preventivamente concordate con l'Accademia, sia per quanto riguarda la valutazione estetica sia per quanto riguarda la funzione svolta dagli operatori. In generale il personale addetto alla gestione delle emergenze durante il servizio deve indossare abiti che non impediscano l'operatività.*

*Durante eventuali servizi notturni, in orario di chiusura al pubblico, quindi in assenza dello stesso, per allestimenti o particolari lavorazioni, gli operatori potranno indossare abiti decorosi ma più comodi, di colore e tipologia omogenea, che permettano in ogni caso di identificarne la loro funzione. Rimane l'obbligo di indossare il cartellino di riconoscimento. Anche queste divise andranno condivise e concordate preventivamente con l'Accademia.*

*Sono a carico dell'Appaltatore tutti gli oneri di competenza per l'osservanza delle leggi, disposizioni, regolamenti, contratti normativi e salariali, previdenziali e assicurativi, disciplinanti il rapporto di lavoro del settore.*

*Il personale dell'Appaltatore dovrà indossare la divisa da lavoro in servizio. A tal fine l'Appaltatore ha a disposizione gli spogliatoi divisi per genere, con servizi igienici dedicati e armadietti non personali per il temporaneo deposito di oggetti o per il cambio d'abito, come da planimetria allegata.*

*Ogni operatore deve sempre portare in modo visibile sulla divisa la tessera di riconoscimento, con le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro per tutto il tempo di permanenza secondo quanto stabilito dalla normativa vigente. Potrà togliere il tesserino durante le pause.*

*Il personale deve essere in grado di interagire con gli impianti e le attrezzature presenti all'Accademia e quindi avere dimestichezza con i più*

# VILLA MÉDICIS

*comuni supporti tecnologici/strumenti digitali. A titolo esemplificativo ma non esaustivo: apparati video, tablet, monitor, visori, smartphone, etc.*

*L'Appaltatore dovrà dotarsi, per il lotto 2 e per tutta la durata del contratto, di un impianto di interfono (radio trasmettenti) con auricolari che permetta la comunicazione tra tutti i soggetti che prestano servizio nella struttura senza disturbare i visitatori durante la visita.*

*Il Coordinatore in turno dovrà possedere, oltre alla radiotrasmettente con auricolari, un cellulare di presidio così da poter essere sempre facilmente raggiungibile dall'Accademia.*

*In caso di emergenza dovrà indossare un corpetto ad alta visibilità arancione.*

*Il Coordinatore dovrà inoltre disporre di un pc e di una casella di posta elettronica dedicata, per la stesura della reportistica giornaliera e la lavorazione della posta e delle richieste da parte dell'Accademia.*

*Devono essere a disposizione del personale in servizio almeno 6 contapersone (anche semplicemente manuali), al fine di contingentare eventuali eccessivi afflussi di pubblico negli spazi dell'Accademia e/o per gestire degli eventi. Questi contapersone sono forniti dal prestatore (per il lotto 2).*

## **3.4 Formations des agents de service**

### **3.4 Formazione degli addetti al servizio**

Le contractant doit se conformer aux obligations minimales suivantes en matière de formation.

Pour tout le personnel de service :

1. la formation prévue par l'article 37 du décret législatif 81/08 et dispensée conformément aux critères de l'accord de la Conférence État-Régions de 2011 (risque élevé - 16 heures) et les mises à jour relatives ;
2. pour le coordinateur et les chefs d'équipe, une formation supplémentaire en tant que responsable (8 heures) et les mises à jour correspondantes nécessaires ;
3. la formation d'agent de lutte contre l'incendie (risque élevé - 16 heures) et les mises à jour correspondantes ;
4. formation de secouriste (cours A - 16 heures) et mises à jour.

Tout le personnel de salle doit être en possession d'un certificat d'aptitude technique conformément à l'art. 3 de la loi n° 609 du 28/11/1996 - conformément au décret ministériel 10/03/98, annexe IX - prouvé par un examen auprès des commandements des pompiers.

Tout le personnel susmentionné est tenu, en tout état de cause, de participer à des exercices d'incendie effectués au moins une fois par an afin de pratiquer les procédures d'évacuation et de premiers secours.



# VILLA MÉDICIS

La fourniture de formations supplémentaires pour le personnel ne figurant pas dans la liste ci-dessus est appréciée et encouragée par l'Académie.

*L'Appaltatore dovrà ottemperare ai seguenti obblighi minimi di formazione.*

*Per tutto il personale di servizio in sala:*

- 1. la formazione prevista dall'art. 37 del D. Lgs. 81/08 ed erogata secondo i criteri dell'Accordo Conferenza Stato Regioni 2011 e s.m.i. (rischio alto – 16 ore) e relativi aggiornamenti;*
- 2. per il Coordinatore ed i capi turno, è richiesta la formazione aggiuntiva da Preposto (8 ore) e relativi aggiornamenti;*
- 3. formazione quale addetto antincendio (rischio alto – 16 ore) e relativi aggiornamenti;*
- 4. formazione quale addetto primo soccorso (corso A – 16 ore) e relativi aggiornamenti.*

*Tutto il personale di servizio in sala deve essere in possesso di attestato di idoneità tecnica di cui all'art. 3 della legge 28/11/1996 n. 609 - ai sensi del D.M. 10/03/98, allegato IX - comprovata da esame presso i Comandi VV.FF.*

*Tutto il personale summenzionato è tenuto, comunque, a partecipare ad esercitazioni antincendio effettuate almeno una volta l'anno per mettere in pratica le procedure di esodo e di primo intervento.*

*L'offerta, per il personale, di formazione aggiuntive non elencate è molto apprezzata e incoraggiata dall'Accademia.*

## **3.5 Comportement et discipline**

### **3.5 Comportamento e disciplina**

Les employés du contractant travaillant dans les structures de l'Académie sont tenus de se comporter de la manière la plus polie et la plus correcte et d'agir avec la plus grande diligence professionnelle à tout moment.

Le personnel affecté à chaque service doit respecter scrupuleusement les règles et procédures de service et de sécurité de l'Académie, ainsi que le code de conduite en vigueur dans l'établissement. Ce dernier se réserve le droit, à sa seule discrétion, de demander le remplacement du personnel jugé inapte à l'exécution du service.

En cas d'insuffisance professionnelle du personnel, l'autorité contractante en informe le prestataire qui doit, dans un délai maximum de 5 jours, résoudre le problème et, à défaut, remplacer le personnel jugé inapte.

Dans les 10 jours suivant l'attribution du service - et à l'occasion de toute augmentation ou remplacement de personnel - l'entrepreneur s'engage à transmettre à l'Académie, pour approbation, tous les curriculum vitae, les certificats des cours dispensés sur la sécurité sur le lieu de travail (formation de base et spécifique, lutte contre l'incendie, premiers secours

# VILLA MÉDICIS

et agents de sécurité) et les auto-certifications faites conformément au décret présidentiel 445 de 2000, concernant les tâches confiées aux opérateurs qui seront employés pour réaliser les activités.

En particulier, le contractant doit s'assurer que son personnel :

1. remette immédiatement les objets perdus, quels que soient leur valeur et leur état, trouvés dans la structure, à son responsable ;
2. signale sans délai, aux organes compétents de l'Académie et à son supérieur hiérarchique direct, toute anomalie qu'il découvre au cours de l'exécution du service ;
3. signale rapidement tout dysfonctionnement technologique au sein de l'Académie ;
4. signale rapidement tout comportement anormal du public ;
5. maintienne un comportement correct à tout moment ;
6. n'accepte d'ordres de personnes extérieures dans l'exercice de ses fonctions ;
7. ne fume pas, ne mange pas ou ne parle pas sur un téléphone portable (sauf pour des raisons d'urgence) à l'intérieur des zones de travail ;
8. prend le plus grand soin de tout équipement qui lui est confié.

Lors de l'exécution du service, le contractant doit éviter toute entrave ou perturbation du déroulement normal des activités et des services institutionnels de l'Académie en respectant les horaires préétablis pour l'exécution des services.

Dans le cadre de l'exécution du service, le prestataire (et en son nom les employés) qui opéreront doivent utiliser les émetteurs radio fournis uniquement à des fins de communication professionnelle.

Le contractant et son personnel doivent garder le plus grand secret sur toute information dont ils ont connaissance au cours de l'exécution du service.

Pour chaque tour, le prestataire a l'obligation de désigner un responsable qui vérifiera et s'assurera que tout le personnel affecté au service respecte les exigences minimales suivantes :

- tout le personnel affecté au service doit être présent à tout moment dans ses zones de travail respectives et aux horaires établis avec interdiction expresse de quitter son poste de manière injustifiée, de s'asseoir ou de s'appuyer contre des murs ou des ouvrages ;
- tout le personnel en service doit toujours être en ordre et porter un uniforme propre avec son nom et son badge bien visibles. L'uniforme doit être convenu à l'avance avec l'Académie ;
- tout le personnel en service doit se comporter d'une manière appropriée au décorum et au prestige des locaux et respectueuse des visiteurs, faire preuve d'une politesse et d'une confiance absolues, ainsi que d'une confidentialité avérée ;
- tout le personnel affecté au service ne doit pas fumer à l'intérieur des zones du site, même s'il a terminé sa journée ; il ne doit pas

non plus utiliser, pendant les heures de travail, à des fins personnelles, des téléphones portables, contrôles d'accès et tout autre appareil similaire ,

- tout le personnel de service doit immédiatement signaler à son supérieur hiérarchique - qui à son tour signalera au chef de service - toute inefficacité ou situation dangereuse ;
- tout le personnel de service doit se conformer à toutes les réglementations sur la sécurité au travail ;
- tout le personnel de service est tenu au secret professionnel sur les faits, personnes ou circonstances concernant la sécurité et l'organisation du site.

*I dipendenti dell'Appaltatore che prestano servizio presso le strutture dell'Accademia sono obbligati a tenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza e ad agire in ogni occasione con la massima diligenza professionale.*

*Il personale adibito a ciascun servizio dovrà attenersi scrupolosamente ai regolamenti e alle procedure di servizio e di sicurezza dell'Accademia, nonché al Codice di Comportamento in uso presso la stessa. Quest'ultima si riserva a proprio insindacabile giudizio il diritto di richiedere la sostituzione del personale reputato non idoneo all'esecuzione del servizio.*

*In caso di inadeguatezza professionale del personale, il Responsabile del Procedimento effettuerà la segnalazione all'Affidatario che dovrà, entro un massimo di 5 giorni, provvedere alla soluzione del problema e, in difetto, alla sostituzione del personale ritenuto non idoneo.*

*Entro 10 giorni dall'affidamento del servizio - e in occasione di eventuale incremento o sostituzione di personale - l'Affidatario si obbliga ad inviare all'Accademia, per approvazione, tutti i curricula, gli attestati di corsi effettuati in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (formazione base e specifica, antincendio, primo soccorso, preposti) e le autocertificazioni rese ai sensi del DPR 445 del 2000, relative ai carichi pendenti degli operatori che saranno impiegati per lo svolgimento delle attività.*

*In particolare, l'Appaltatore deve curarsi che il proprio personale:*

1. *consegna immediatamente oggetti smarriti, qualunque ne sia il valore e stato, rinvenuti nell'ambito della struttura servita, al proprio responsabile;*
2. *segnali tempestivamente, agli organi competenti dell'Accademia ed al proprio responsabile diretto, le anomalie che rilevasse durante lo svolgimento del servizio;*
3. *segnali tempestivamente eventuali malfunzionamenti delle tecnologie all'interno dell'Accademia;*
4. *segnali tempestivamente eventuali comportamenti anomali del pubblico;*
5. *tenga sempre un contegno corretto;*
6. *non prenda ordini da estranei nell'espletamento del servizio;*
7. *non fumi, non mangi e non parli al cellulare (salvo che per motivi di urgenza ed emergenza) all'interno delle aree di lavoro;*

8. *abbia massima cura delle attrezzature eventualmente affidate.*

*Nello svolgimento del servizio l'Appaltatore dovrà evitare qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento dell'attività e dei servizi istituzionali dell'Accademia con l'osservanza dei prestabiliti orari di espletamento dei servizi.*

*Nello svolgimento del servizio l'Appaltatore (e per esso il personale dipendente) che opererà dovrà utilizzare le radiotrasmittenti in dotazione solo ai fini di comunicazione lavorativa.*

*L'Appaltatore e il suo personale dovranno mantenere il massimo riserbo circa le informazioni di cui venissero a conoscenza durante l'espletamento del servizio.*

*Per ogni turno è obbligo dell'Affidatario designare un Responsabile che verificherà e garantirà che tutto il personale addetto al servizio rispetti le seguenti prescrizioni minime:*

- tutto il personale addetto al servizio dovrà essere sempre presente nelle rispettive zone di lavoro e negli orari stabiliti con espresso divieto di allontanarsi ingiustificatamente dalle postazioni, sedersi o appoggiarsi ai muri o alle opere;*
- tutto il personale addetto al servizio dovrà essere sempre in ordine e vestire una divisa pulita e recante ben visibile il proprio nome ed il badge di riconoscimento. La divisa dovrà essere previamente concordata con l'Accademia;*
- tutto il personale addetto al servizio dovrà adottare una condotta consona al decoro ed al prestigio dei luoghi e rispettosa dei visitatori e essere di assoluta educazione e fiducia, nonché di provata riservatezza;*
- tutto il personale addetto al servizio non dovrà fumare all'interno delle aree del Sito anche se si è terminato il turno di lavoro; né potrà usare, durante l'orario di servizio, per scopi personali, telefonini, palmari e qualsiasi altra apparecchiatura simile;*
- tutto il personale addetto al servizio dovrà segnalare immediatamente al proprio Responsabile - che a sua volta riferirà al Responsabile del Servizio - ogni eventuale disservizio o situazione di pericolo;*
- tutto il personale addetto al servizio dovrà attenersi a tutte le norme relative alla sicurezza sul lavoro;*
- tutto il personale addetto al servizio dovrà mantenere il segreto d'ufficio su fatti, persone o circostanze concernenti la sicurezza e l'organizzazione del Sito.*

### **3.6 Moyens et équipements de travail**

#### **3.6 Mezzi ed attrezzature di lavoro**

Tous les équipements et machines utilisés dans l'exécution du service par les travailleurs doivent être conformes aux lois et règlements spécifiques transposant les directives européennes sur les produits, ou, dans le cas d'équipements de travail construits avant les lois et règlements

# VILLA MÉDICIS

susmentionnés, doivent être conformes aux exigences générales de sécurité.

Le prestataire doit en tout cas opérer avec la plus grande diligence afin que les équipements, moyens et modes opératoires utilisés ne provoquent pas d'altérations ou de dommages aux personnes ou aux choses.

Le prestataire doit donc utiliser ses propres moyens et équipements, adaptés au service à effectuer et appropriés aux fins de la sécurité et de la protection de la santé et de l'environnement. A cet égard, il doit prouver, au moyen d'une documentation appropriée, que les moyens et les équipements utilisés sont conformes à la réglementation et qu'il a effectué des entretiens préventifs et programmés dans des ateliers spécialisés. Ou, lorsque la réglementation l'exige, que ces derniers ont été soumis à des inspections périodiques selon la fréquence prévue par la réglementation en vigueur auprès des organismes compétents (INAIL et ASL) ou auprès de sujets privés autorisés.

Les structures et/ou moyens que l'Académie pourrait prêter au contractant pour l'exécution des activités envisagées (locaux, services, etc.) doivent être attestés par un procès-verbal approprié dans lequel le contractant s'engage formellement à en prendre soin et à les entretenir de manière à garantir leur bon état de conservation.

Le raccordement de chaque machine électrique doit être conforme aux dispositions légales en vigueur.

*Tutte le attrezzature e macchinari utilizzati nello svolgimento del servizio da parte dei lavoratori dovranno essere conformi alle specifiche disposizioni legislative e regolamentari di recepimento delle direttive comunitarie di prodotto, ovvero, dovranno essere conformi ai requisiti generali di sicurezza nel caso di attrezzature di lavoro costruite antecedentemente alle disposizioni legislative e regolamentari di cui sopra.*

*L'Appaltatore dovrà in ogni caso operare con la massima diligenza affinché attrezzature, mezzi e modalità operative utilizzati non comportino alterazioni o danni a persone o cose.*

*L'Appaltatore dovrà quindi utilizzare propri mezzi ed attrezzature, adeguati al servizio da svolgere ed idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente e a tale riguardo dovrà dimostrare con apposita documentazione che i mezzi e le attrezzature utilizzati rispettino la normativa e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione preventiva e programmata presso officine specializzate ovvero, quando richiesto dalla norma, che quest'ultime siano state sottoposte a verifiche periodiche secondo la frequenza prevista dalla normativa vigente presso gli enti preposti (INAIL e ASL) ovvero presso soggetti privati abilitati.*

*Eventuali strutture e/o mezzi che l'Accademia dovesse dare, in prestito d'uso, all'Appaltatore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, ecc.) dovranno essere certificate da idoneo verbale di consegna in*

# VILLA MÉDICIS

*cui l'Appaltatore si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerle in modo tale da garantire il buono stato di conservazione delle stesse.*

*Il collegamento di ogni macchina funzionante elettricamente dovrà obbligatoriamente avvenire nel rispetto delle disposizioni di legge in materia.*

## **ARTICLE 4 : DETAIL DES SERVICES REQUIS** **ARTICOLO 4: DETTAGLIO DEI SERVIZI RICHIESTI**

Cet article détaille l'ensemble des opérations demandées, par secteur d'activité, par l'Académie de France à Rome dans le cadre du présent marché. Ce détail n'est pas exhaustif mais seulement indicatif.

*Questo articolo illustra tutte le operazioni richieste, per settore di attività, dall'Académie de France a Roma nell'ambito del presente contratto. Questo dettaglio non è esaustivo ma solo indicativo.*

### **4.1 Service de billetterie – boutique (lot 1)**

#### **4.1 Servizio di biglietteria – boutique (lotto 1)**

##### **4.1.1 Prescriptions générales**

###### **4.1.1 Prescrizioni generali**

La billetterie est l'instrument par lequel les billets d'entrée sont vendus au public. Il constitue un système intégré de réservation, de vente, de comptabilité et de contrôle. La boutique propose la vente de produits dérivés et catalogues pour le compte de l'Académie.

Le personnel de billetterie sur le site de l'Académie doit être en mesure :

- d'émettre, vendre et activer tous les types de billets d'entrée ;
- de rembourser le coût des billets d'entrée ou d'autres services, si nécessaire, pour des raisons imputables au contractant ou à l'Académie ;
- à la demande expresse de l'Académie, d'acquérir, dans le respect des règles relatives au traitement des données à caractère personnel, les données communes nécessaires au profilage des utilisateurs ;
- de vendre les produits dérivés et catalogues pour le compte de l'Académie ;
- de gérer les recettes et les services administratifs ;
- à la demande de l'Académie, de distribuer du matériel d'information et collecter des formulaires ;
- de préparer/envoyer des rapports sur une base quotidienne, hebdomadaire, bimensuelle, mensuelle ou annuelle, selon les besoins.

Le personnel de la billetterie fournit également, à la demande des visiteurs, des informations sur le calendrier des expositions, les services et

# VILLA MÉDICIS

les horaires d'ouverture de l'Académie, et notamment, bien qu'indiqués dans une signalétique appropriée, avant l'achat, les tarifs et les possibilités de billetterie disponibles, ainsi que les éventuelles conventions, afin que le public soit correctement informé.

Le personnel en charge des services de billetterie, sur place et à distance, doit être spécialisé et adéquatement formé et exclusivement dédié à ce service. Ils doivent avoir au moins une maîtrise correcte des langues anglaise, italienne et du français. Une autre langue étrangère est un plus. Le personnel doit disposer d'une bonne aptitude à interagir avec le public.

La billetterie sera ouverte au public tous les jours de l'heure d'ouverture du musée jusqu'à 30 minutes avant la fermeture. A ces horaires s'ajoutent 9 heures supplémentaires par semaine consacrées, avant et après les heures d'ouverture de la billetterie, à l'ouverture et la fermeture de la caisse et aux opérations de reporting.

À la fin de la journée ou du tour, chaque opérateur prépare les états de clôture et la caisse est fermée. Après la fermeture de la caisse, l'argent appartenant à l'opérateur individuel est retiré, laissant l'argent restant dans la caisse (fond de caisse). Les procédures de pli et de compilation des rapports sont effectuées. L'enveloppe est enfin mise en sécurité dans le coffre-fort désigné. L'argent sera collecté périodiquement (en fonction du montant de l'argent collecté).

Le coordinateur opérationnel de billetterie sera quant à lui amené à collaborer étroitement avec les services administratifs de l'Académie. Il sera support de la mise en place de la stratégie des publics développée par l'établissement et en ce sens soutien dans certaines tâches administratives, bureautiques et autres.

Il participe à la gestion des stocks de la boutique, monitore les reports de fréquentation, soutient la configuration du système de billetterie, la mise en place d'offres promotionnelles, de collaborations de billetterie, et de conventions entre institutions, supporte la mise en place d'outils innovants à destination des publics, la préparation de campagne promotionnelle par le biais d'outils de CRM, et l'ensemble des actions de fidélisation et de commercialisation proposées par l'établissement. Il sera amené à réaliser des activités de sourcing, marketing et commerciales afin de déployer l'offre de l'Académie auprès de nouveaux clients professionnels. La maîtrise de l'anglais et du français, en plus de l'italien, est obligatoire. En effet, le coordinateur sera amené à réaliser diverses traductions du français vers l'italien et l'anglais pour l'Académie. La maîtrise des outils bureautiques, de billetterie et informatiques est indispensable.

Il assure le respect des protocoles et procédures en place et garantit la qualité des services et l'amélioration continue des prestations. Il fait remonter les problématiques rencontrées et propose des solutions. Il transmet l'ensemble des informations à l'équipe de la billetterie – boutique, dont il fait lui-même partie. En ce sens, il sera aussi amené, en

# VILLA MÉDICIS

plus de ses missions de coordinateur, à assurer ponctuellement le service d'agent de billetterie.

*La biglietteria è lo strumento mediante il quale i titoli di accesso sono venduti al pubblico. Costituisce un sistema integrato di prenotazione, vendita, rendicontazione e controllo. La boutique propone la vendita di prodotti derivati e cataloghi per conto dell'Accademia.*

*Il personale di biglietteria, all'Accademia, dovrà essere in grado di:*

- *emettere, vendere e attivare tutte le tipologie di titoli di accesso;*
- *rimborsare il costo dei titoli di accesso o di altri servizi, in caso di necessità, per cause imputabili all'appaltatore o alla Fondazione;*
- *ove espressamente richiesto dall'Accademia, acquisire, nel rispetto delle norme in tema di trattamento dei dati personali, dei dati comuni necessari alla profilazione degli utenti;*
- *gestire gli incassi e i servizi amministrativi;*
- *vendere prodotti derivati e cataloghi per conto dell'Accademia;*
- *ove richiesto dall'Accademia, distribuire materiale informativo e raccogliere modulistica;*
- *elaborare/estrapolare/inviare reportistica con cadenza giornaliera, settimanale, quindicinale, mensile o annuale, a seconda delle necessità.*

*Il personale di biglietteria dovrà inoltre erogare, su richiesta dei visitatori, le informazioni relative al calendario delle mostre, i servizi e gli orari dell'Accademia, e, in particolare, sebbene indicati in apposita segnaletica, prima dell'acquisto, le tariffe e le opzioni di biglietteria disponibili, nonché eventuali convenzioni, affinché il pubblico sia adeguatamente informato in merito.*

*Il personale addetto ai servizi di biglietteria, in loco e da remoto, deve essere specializzato e adeguatamente formato ed esclusivamente destinato a questo servizio. Deve avere almeno la corretta padronanza della lingua inglese, italiana e francese e possibilmente di un'altra lingua straniera, nonché una buona attitudine al rapporto con il pubblico.*

*La biglietteria sarà aperta al pubblico tutti i giorni dall'orario di apertura del museo fino a 30 minuti prima dell'orario di chiusura, ma sono state calcolate 9 ore settimanali da impiegare prima e dopo l'orario di apertura della biglietteria per consentire le operazioni di apertura e chiusura cassa e le operazioni di reportistica.*

*Alla fine del giorno o del turno di lavoro, ogni operatore predisporrà i conteggi di chiusura e la cassa viene chiusa. A seguito della chiusura di cassa viene prelevato il contante di pertinenza del singolo addetto, lasciando il residuo fondo-cassa, e si effettuano le procedure per il confezionamento del plico e la compilazione del report e si mette la busta in sicurezza. Il ritiro del denaro contante sarà effettuato periodicamente (a seconda della quantità di contante incassato).*

*Il coordinatore operativo della biglietteria lavorerà a stretto contatto con i*



# VILLA MÉDICIS

*servizi amministrativi dell'Accademia. Tale persona sosterrà l'attuazione della politica per il pubblico sviluppata dall'istituzione e, in questo senso, fornirà supporto per alcuni compiti amministrativi, di office automation e di altro tipo.*

*Parteciperà alla gestione delle scorte del negozio, monitorerà le presenze, supporterà la configurazione del sistema di biglietteria, l'implementazione di offerte promozionali, le collaborazioni di biglietteria, gli accordi tra istituzioni, supporterà l'implementazione di strumenti innovativi per il pubblico, la preparazione di campagne promozionali utilizzando strumenti di CRM, e tutte le azioni di fidelizzazione e marketing proposte dall'istituzione. Dovrà svolgere attività di sourcing, marketing e vendita per diffondere l'offerta dell'Accademia a nuovi clienti professionisti. La conoscenza fluente dell'inglese e del francese, oltre che dell'italiano, è obbligatoria. Il coordinatore dovrà effettuare diverse traduzioni dal francese all'italiano e all'inglese per l'Accademia. È essenziale la padronanza degli strumenti informatici, di biglietteria e di automazione d'ufficio.*

*Assicura il rispetto dei protocolli e delle procedure in vigore e garantisce la qualità dei servizi e il loro continuo miglioramento. Segnala i problemi riscontrati e propone soluzioni. Trasmette tutte le informazioni al team di biglietteria e negozio, di cui fa parte. In questo senso, oltre alle mansioni di coordinatore, dovrà anche svolgere occasionalmente il ruolo di bigliettaio.*

## **4.1.2 Dépôt des encaissements**

### **4.1.2 Deposito incassi**

Pour les encaissements quotidiens sur site, le prestataire doit les déposer dans un coffre-fort fourni par l'Académie.

La collecte périodique des encaissements, selon le montant présent dans le coffre, est à la charge et sous la responsabilité du contractant. Il dépose les recettes en espèces auprès d'une agence bancaire au moyen d'un transport de fonds dédié ou selon ses propres moyens, aux seuls frais du contractant.

Le transport, le comptage et la garde des valeurs sont à l'entière charge du prestataire, ainsi que le risque lié à la détention et au transport des valeurs, le prestataire étant un " agent comptable ", conformément et aux fins du décret législatif n° 174/2016. Il incombe au prestataire de contracter une assurance appropriée.

*Per gli incassi giornalieri in contante in loco, il servizio di deposito dovrà essere svolto dall'appaltatore attraverso la custodia degli stessi in una cassaforte fornita dall'Accademia.*

*La raccolta periodica degli incassi, a seconda dell'importo in cassaforte, è responsabilità dell'appaltatore. Egli dovrà depositare gli incassi presso una filiale bancaria per mezzo di un apposito trasporto di contanti o con mezzi propri, a spese e responsabilità esclusive dell'Appaltatore.*

*Trasporto valori, contazione e custodia saranno a completo carico dell'Appaltatore, come pure il rischio legato alla detenzione e al trasporto dei valori, configurandosi la qualifica di "agente contabile", ai sensi e per gli effetti di cui al d.lgs. n. 174/2016. Sarà cura dell'Appaltatore stipulare idonea assicurazione.*

#### **4.1.3 : Reversement des recettes et déclarations fiscales**

##### **4.1.3: Versamento degli incassi e dichiarazioni fiscali**

Le titulaire du lot 1 du présent marché s'engage à reverser chaque début de mois la totalité des recettes du mois précédent encaissé pour les services de billetterie – boutique à l'agent comptable de l'Académie de France à Rome.

Trésor Public AGENT COMPTABLE ACADEMIE DE FRANCE - IBAN : FR76 1007 1449 0000 0010 2039 761 - BIC TRPUFRP1

Le titulaire du marché devra fournir les preuves d'encaissement à l'agent comptable de l'AFR.

Une convention de mandat sera formalisée à cet effet entre l'Académie et le titulaire.

Il devra régulariser l'ensemble des déclarations fiscales liées aux activités de vente de la librairie – boutique.

*Il titolare del lotto 1 del presente contratto si impegna a versare all'inizio di ogni mese al contabile dell'Accademia di France a Roma tutti gli incassi del mese precedente raccolti per i servizi di biglietteria - boutique.*

Trésor Public AGENT COMPTABLE ACADEMIE DE FRANCE - IBAN : FR76 1007 1449 0000 0010 2039 761 - BIC TRPUFRP1

*Il Titolare dell'appalto dovrà fornire le prove d'incasso all'agente contabile dell'AFR.*

*Un contratto di mandato sarà formalizzato a questo scopo tra l'Accademia e il titolare.*

*Dovrà regolarizzare tutte le dichiarazioni fiscali legate all'attività di vendita della libreria - boutique.*

#### **4.1.4 Systèmes à disposition et matériel à fournir**

##### **4.1.4 Sistemi a disposizione e attrezzature da fornire**

L'Académie de France à Rome fournira le logiciel de billetterie et de boutique nécessaire au bon fonctionnement du service. Ces systèmes informatiques seront fournis par le prestataire lié à l'Académie par le biais d'un autre marché public.

# VILLA MÉDICIS

L'établissement fournira aussi les postes informatiques, imprimantes thermiques, et matériel de billetterie. L'Académie dispose de deux postes de billetterie - boutique fixes, et occasionnellement, d'un troisième poste de billetterie – boutique mobile.

Il est en revanche à la charge du contractant de fournir les caisses enregistreuses permettant la gestion des encaissements, et les terminaux de paiement (TPE). Il est à noter que chaque poste de billetterie – boutique doit être autonome et disposer de tout le matériel nécessaire aux encaissements et à l'émission des reçus pour l'activité de la boutique. Dans le cas du déploiement d'un troisième poste (ou plus), le prestataire devra être en mesure de fournir le matériel supplémentaire, sans que cela ne puisse représenter un coût supplémentaire pour l'Académie. Il est demandé en complément la fourniture d'un compte monnaie automatique.

La simplification des procédures, permettant le gain de temps pour les opérations de fermeture de la caisse est un élément primordial et obligatoire. La plus grande attention devra être portée à la possible connexion entre logiciels de billetterie, de boutique et matériel fourni par le prestataire afin de permettre une automatisation et une chaîne continue des processus.

Dans le cas de fourniture d'un matériel non conforme, ou pénalisant l'efficacité et la qualité du service, et des procédures de fermeture de la caisse, l'Académie se réserve le droit de demander la substitution du matériel et la mise en place de solutions amélioratives.

*L'Accademia di Francia a Roma fornirà il software di biglietteria e di boutique necessario per il corretto funzionamento del servizio. Questi sistemi informatici saranno forniti dal fornitore di servizi collegato all'Accademia attraverso un altro contratto pubblico.*

*L'istituzione fornirà anche le postazioni informatiche, le stampanti termiche e le attrezzature per la biglietteria. L'Accademia dispone di due postazioni fisse di biglietteria e, occasionalmente, di una terza postazione mobile.*

*Tuttavia, l'appaltatore è responsabile della fornitura dei registratori di cassa per la gestione degli incassi e dei terminali di pagamento (POS). Si noti che ogni postazione di biglietteria - negozio deve essere autonoma e disporre di tutte le attrezzature necessarie per l'incasso e l'emissione di scontrini per l'attività del negozio. Nel caso dell'installazione di una terza (o più) postazione, il fornitore di servizi deve essere in grado di fornire l'attrezzatura aggiuntiva, senza che ciò rappresenti un costo aggiuntivo per l'Accademia. Inoltre, è richiesta la fornitura di un conto spicci automatico.*

*La semplificazione delle procedure, che consente di risparmiare tempo per le operazioni di chiusura della cassa, è un elemento primordiale e obbligatorio. La massima attenzione deve essere prestata al possibile collegamento tra il software di biglietteria e negozio e le apparecchiature*

*fornite dal fornitore di servizi, al fine di consentire l'automazione e una catena continua di processi.*

*In caso di fornitura di apparecchiature non conformi o che pregiudicano l'efficienza e la qualità del servizio e le procedure di chiusura della cassa, l'Accademia si riserva di richiedere la sostituzione delle apparecchiature e l'implementazione di soluzioni migliorative.*

## **4.2 Service au public, surveillance et contrôle des biens culturels**

### **4.2 Servizio di assistenza al pubblico, di sorveglianza e vigilanza dei beni culturali**

#### **4.2.1 Service d'assistance au public (lot 1 et 2)**

#### **4.2.1 Servizio di assistenza al pubblico (lotto 1 e 2)**

Le service d'assistance au public comprend la capacité de répondre de manière appropriée aux demandes des visiteurs concernant les expositions en cours, les horaires d'ouverture et de fermeture, l'accès et les itinéraires de visite, les billets et les prix, les événements programmés et les activités culturelles se déroulant à l'Académie. Il concerne aussi le contrôle des billets d'entrées et des réductions.

Le personnel de salle doit maîtriser, en plus de l'italien, au moins l'anglais. Le service peut également prévoir une assistance au public lors d'expositions, de représentations théâtrales ou musicales, de conférences, de séminaires et d'autres activités similaires organisées dans les différents espaces du complexe muséal. De fait, le personnel doit être en mesure de fournir des explications, plus ou moins poussées, concernant les événements ou expositions en cours.

Le service fournit également une assistance aux personnes à mobilité réduite pour surmonter les barrières architecturales dans les parcours de l'Académie. A cet effet, le personnel doit être qualifié pour utiliser les aides techniques pour l'autonomie des personnes handicapées déjà fournies par l'Académie.

Le service comprend également l'utilisation en temps utile du matériel de lutte contre les incendies, y compris les tuyaux d'incendie et les bouches d'incendie.

Le personnel peut également effectuer de petites tâches telles que, entre autres, les suivantes :

- le déplacement et la mise en place de petits objets et de meubles, de panneaux d'information, de séparateurs modulaires et le stockage du matériel susmentionné ;
- la coopération et la demande d'interventions éventuelles du personnel de nettoyage.

Il est souligné qu'il n'est pas seulement nécessaire d'offrir au public de visiteurs des services de protection contre les situations d'urgence, mais aussi des éléments concrets d'information et d'orientation pour

# VILLA MÉDICIS

l'utilisation correcte de l'espace muséal. Il est donc nécessaire de disposer d'un personnel non seulement préparé sur le plan linguistique, mais aussi doté de fortes propensions et attitudes envers le public.

*Il servizio di assistenza al pubblico prevede la capacità di rispondere in modo adeguato alle richieste dei visitatori sulle mostre in corso, sugli orari di apertura e chiusura, sugli accessi e sui percorsi di visita, sui biglietti e le agevolazioni, sugli eventi in programma e sulle attività culturali che si svolgono nella struttura dell'Accademia. Si tratta anche del controllo dei biglietti e delle riduzioni.*

*Il personale di sala deve avere la padronanza, in più dell'italiano, almeno della lingua inglese. Il servizio può prevedere l'assistenza al pubblico anche in occasione di esposizioni, performance teatrali o musicali, conferenze, seminari e altre analoghe attività organizzate nei diversi spazi del compendio museale. Infatti, il personale deve essere in grado di fornire spiegazioni, in misura maggiore o minore, su eventi o mostre attuali.*

*Il servizio prevede altresì l'assistenza alle persone con ridotta mobilità per il superamento di barriere architettoniche all'interno dei percorsi museali. A tale scopo il personale dovrà essere abilitato all'utilizzo degli ausili tecnici per l'autonomia delle persone disabili già in dotazione all'Accademia.*

*Il servizio comprende infine l'uso tempestivo dei presidi degli impianti antincendio, compresi nspi e idranti.*

*Il personale potrà svolgere anche piccole mansioni quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:*

- *movimentazione e sistemazione di piccoli oggetti ed arredi, pannelli informativi, tendiflex e stoccaggio dei suddetti materiali.*
- *la collaborazione e richiesta di eventuali interventi del personale addetto alla pulizia.*

*Si evidenzia come al pubblico dei visitatori non sia soltanto necessario offrire servizi di salvaguardia verso situazioni di emergenza, ma anche concreti elementi di informazione e orientamento per una corretta fruizione dello spazio museale. Si richiede dunque personale non solo preparato da un punto di vista linguistico, ma anche con forti propensioni ed attitudine verso il pubblico.*

## **4.2.2 Service de surveillance et de contrôle des biens exposés (lot 2)** **4.2.2 Servizio di sorveglianza e vigilanza dei beni culturali in esposizione (lotto 2)**

Le service de surveillance et de gardiennage comprend la garde des salles d'exposition, le contrôle assidu et direct des œuvres et du matériel muséal exposés, la supervision du comportement des visiteurs afin qu'il soit correct et évite les risques de dommages et de vols. Il concerne aussi la gestion des flux de publics présents sur le site.

Le service doit également comprendre :

# VILLA MÉDICIS

- le contrôle du fonctionnement des équipements, même complexes, de détection des dangers pour les personnes et les biens (c'est-à-dire le contrôle des systèmes d'alarme à l'intérieur des salles d'exposition à proximité des œuvres d'art) en coordination avec le personnel effectuant le service de surveillance non armée dans la salle de contrôle ;
- le signalement de tout dysfonctionnement des dispositifs lumineux indiquant les sorties de secours/urgence ;
- le signalement au contact de sécurité de l'Académie toute obstruction au libre passage des sorties de secours et des voies d'évacuation ;
- le contrôle des billets d'entrées et des réductions.

En ce sens, journalièrement, un préposé chargé du service de surveillance et / ou d'assistance devra :

- avant l'ouverture de l'Académie au public, contrôler les parcours de visite et d'évacuation pour vérifier les conditions d'accessibilité et de propreté et remplir le formulaire approprié ;
- à la fin du service, vérifier l'état des locaux et la fermeture des locaux avant de rendre les clés correspondantes au standard.

Dans l'exercice de cette activité, le contractant doit se conformer aux dispositions de la réglementation en vigueur. Il incombe également au contractant de vérifier et de respecter toute réglementation locale en la matière.

Les services doivent être exécutés selon les modalités prévues par le présent cahier des charges et selon les instructions émises par les bureaux compétents pour chaque événement ou exposition et, en tout état de cause, avec une qualité et un niveau professionnel adaptés à l'importance des biens et des œuvres conservés dans la structure.

Le contractant sera tenu directement responsable de toute insuffisance ou inadéquation technique, administrative et organisationnelle.

La prestation comprend également la coordination du service, le signalement de toute anomalie des installations (le personnel doit signaler rapidement tout dysfonctionnement des structures d'exposition et d'explication, des installations et des équipements, etc.), et la surveillance du patrimoine contre les risques en cas d'urgence.

Le coordinateur du service coopère avec le personnel des autres services, tels que la sécurité, l'entretien et le nettoyage, et informe l'Académie de toute anomalie rencontrée pendant le service.

*Il servizio di sorveglianza e vigilanza comporta la custodia delle sale espositive, il controllo assiduo e diretto sulle opere e sui materiali museali esposti e la vigilanza sul comportamento dei visitatori affinché sia corretto e tale da evitare pericoli di danneggiamento e di furto. Riguarda anche la gestione dei flussi del pubblico sul sito.*

# VILLA MÉDICIS

*Il servizio dovrà comprendere anche :*

- *il controllo del funzionamento di apparecchiature anche complesse di rilevamento di pericolo alle persone e alle cose (ovvero il controllo dei sistemi di allarme all'interno delle sale espositive in prossimità delle opere d'arte, in coordinamento con il personale che svolge il servizio di vigilanza non armata in control room;*
- *La segnalazione di eventuali malfunzionamenti dei dispositivi luminosi che indicano le uscite di sicurezza/emergenza;*
- *La segnalazione al referente dell'Accademia per la sicurezza eventuali ostruzioni alla libera percorribilità delle uscite di sicurezza e delle vie di fuga.);*
- *Il controllo dei biglietti e delle riduzioni.*

*In questo senso, su base giornaliera, un addetto al servizio di sorveglianza e/o assistenza deve:*

- *prima dell'apertura dell'Accademia al pubblico, controllare i percorsi di visita e di evacuazione per verificare le condizioni di accessibilità e pulizia e compilare l'apposito modulo;*
- *al termine del servizio, verificare lo stato dei locali e la chiusura degli stessi prima di restituire le relative chiavi al centralino.*

*Nello svolgimento di tale attività l'Appaltatore dovrà attenersi a quanto prescritto dalla normativa vigente. Sarà inoltre suo preciso compito verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.*

*I servizi dovranno essere svolti secondo le modalità previste nel presente capitolato e secondo le istruzioni impartite dagli Uffici competenti su ogni singolo evento espositivo e in ogni caso con un livello qualitativo e professionale adeguato all'importanza dei beni e delle opere conservate nella sede museale.*

*L'Appaltatore sarà ritenuto direttamente responsabile di ogni disfunzione e di ogni carenza o inadeguatezza tecnico-amministrativa e organizzativo-funzionale.*

*Il servizio comporta, inoltre, il coordinamento del servizio, la segnalazione di eventuali anomalie impiantistiche (il personale è tenuto a segnalare prontamente eventuali malfunzionamenti di strutture espositive, esplicative, di impianti ed attrezzature, ecc), la vigilanza del patrimonio contro i rischi in caso di emergenza.*

*Il Coordinatore del Servizio dovrà collaborare con il personale degli altri servizi, quali guardiania, manutenzione e pulizie e dovrà comunicare all'Accademia eventuali anomalie riscontrate durante il servizio.*

## 4.2.3 Service de gestion des urgences (lot 2)

### 4.2.3 Servizio di gestione delle emergenze (lotto 2)

#### 4.2.3.1 Types d'urgences

##### 4.2.3.1 Tipo di emergenze

Les locaux de l'Académie sont exposés à certains risques entraînant des situations d'urgences possibles, dont voici une liste non exhaustive :

1. Incendie dans les locaux de l'Académie ;
2. Tremblement de terre ;
3. Événement atmosphérique (grêle, pluie, tourbillon, etc.) ;
4. Fuite des conduites d'eau ;
5. Blocage de l'ascenseur ;
6. Panne des installations ;
7. Déversement de substances, de produits ;
8. Pollution de l'environnement ;
9. Menace d'attentat ;
10. Attaque terroriste ;
11. Troubles de la circulation ;
12. Vol et/ou dommages aux biens ;
13. Dommages aux structures ;
14. Actes de vandalisme ;
15. Actes criminels ;
16. Accidents, maladies ;
17. Mouvement de foule ;
18. Effondrement ;
19. Toute autre situation pouvant entraîner un danger pour les personnes ou les biens.

*I locali dell'Accademia sono esposti a una serie di pericoli che possono portare a situazioni di emergenza, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti:*

1. *Incendio nei locali dell'Accademia;*
2. *Terremoto;*
3. *Evento atmosferico (grandine, pioggia, tromba d'aria, ecc.);*
4. *Perdite nei tubi dell'acqua;*
5. *Blocco dell'ascensore;*
6. *Ripartizione delle strutture;*
7. *Fuoriuscita di sostanze o prodotti;*
8. *Inquinamento ambientale;*
9. *Minaccia di attacco;*
10. *Attacco terroristico;*
11. *Disturbo del traffico;*
12. *Furto e/o danni alla proprietà;*
13. *Danni alle strutture;*
14. *Atti di vandalismo;*
15. *Atti criminali;*
16. *Incidenti, malattie;*
17. *Movimento di folla;*
18. *Crollo;*
19. *Qualsiasi altra situazione che possa comportare un pericolo per le*



*persone o le cose.*

#### **4.2.3.2 Tâches requises**

##### **4.2.3.2 *Compiti richiesti***

Pour la gestion des urgences, des plans d'urgence spécifiques et des registres de vérifications et de contrôles périodiques sont définis, qui prévoient toutes les activités à mettre en œuvre tant au niveau de la prévention que de la protection en cas d'urgence.

Parmi les interventions prévues par les plans d'urgence, on peut citer :

- le contrôle de l'affluence maximale autorisée ;
- le contrôle des activités réalisées par des tiers ;
- la signalisation et l'alerte en fonction de l'urgence en cours ;
- l'organisation de l'évacuation des locaux ;
- les interventions pour éteindre les foyers d'incendie ;
- l'enlèvement des matériaux ;
- l'assistance à l'évacuation des œuvres ;
- les interventions de premiers secours ;
- l'assistance aux personnes présentes sur les lieux ;
- la gestion de l'urgence en cours.

Per la gestione delle emergenze sono definiti specifici piani di emergenza e registri di verifiche e controlli periodici che prevedono tutte le attività da svolgere sia in termini di prevenzione che di protezione in caso di emergenza.

Tra gli interventi previsti dai piani di emergenza ci sono i seguenti:

- controllo della presenza massima autorizzata;
- controllo delle attività svolte da terzi;
- segnalazione e avvertimento in base all'emergenza in corso;
- organizzare l'evacuazione dei locali;
- interventi per spegnere i focolai d'incendio;
- rimozione dei materiali;
- assistenza all'evacuazione delle opere;
- interventi di primo soccorso;
- assistenza alle persone presenti sulla scena;
- gestire l'emergenza in corso.

#### **4.2.3.3 Exigence envers le personnel de service**

##### **4.2.3.3 *Requisiti per il personale di servizio***

L'application des procédures envisagées est confiée aux personnes indiquées ci-dessous :

1. un agent ayant la tâche de coordinateur de la gestion des urgences (ou "gestionnaire des urgences") ;
2. un nombre minimum d'agents de gestion des urgences capables d'intervenir dans l'urgence et, au préalable, de vérifier l'état de sécurité ;
3. parmi les agents, il doit y avoir un nombre minimum d'agents

- d'intervention d'urgence, pour la lutte contre l'incendie ;
4. ces personnalités seront assistées dans la gestion de l'évacuation par le personnel du hall et le personnel chargé du contrôle des entrées.

Un nombre minimum d'agents de premiers secours, qui peuvent également coïncider avec les agents de gestion des urgences, est nécessaire pour la gestion des maladies ou des accidents.

Pour gérer l'évacuation des personnes non ambulatoires ou à mobilité réduite, la présence d'un nombre minimum d'agents d'assistance aux personnes handicapées non affectés à une autre tâche opérationnelle, dotés des capacités physiques nécessaires et connaissant les méthodes de transport correctes, est requise.

Aux fins des prescriptions du présent paragraphe, il faut entendre par "tâche opérationnelle" la tâche explicite liée à l'urgence en cours. Par exemple, en cas d'incendie, un agent de gestion des urgences ne peut pas couvrir simultanément la tâche d'agent d'assistance aux personnes en situation de handicap, car il ne peut pas occuper simultanément deux postes différents. En particulier, le coordinateur de la gestion des urgences ne doit pas coïncider avec d'autres rôles opérationnels, car il doit coordonner l'urgence et ne pas intervenir directement.

Les coordonnateurs de la gestion des urgences et les secouristes, ainsi que les autres rôles opérationnels, s'ils coïncident avec le personnel de la salle, doivent être localisés dans l'espace et dans le temps pour éviter que leurs zones ne soient sans personnel en cas d'évacuation.

*L'attuazione delle procedure previste è affidata alle seguenti persone*

1. *un funzionario con il compito di coordinatore della gestione delle emergenze (o "emergency manager"),*
2. *un numero minimo di addetti alla gestione delle emergenze in grado di intervenire in caso di emergenza e di verificare preventivamente la situazione della sicurezza*
3. *tra gli ufficiali, ci deve essere un numero minimo di ufficiali di pronto intervento, per la lotta agli incendi*
4. *queste persone saranno assistite nella gestione dell'evacuazione dal personale di sala e dal personale addetto al controllo degli ingressi.*

*Per la gestione di malattie o incidenti è necessario un numero minimo di addetti al primo soccorso, che possono anche coincidere con gli addetti alla gestione delle emergenze.*

*Per gestire l'evacuazione di persone non deambulanti o a mobilità ridotta, è richiesta la presenza di un numero minimo di addetti all'assistenza ai disabili non assegnati ad altri compiti operativi, con le necessarie capacità fisiche e la conoscenza dei corretti metodi di trasporto.*

*Ai fini dei requisiti del presente paragrafo, per "compito operativo" si*

*intende il compito esplicito relativo all'emergenza in corso; ad esempio, in caso di incendio, un addetto alla gestione dell'emergenza non può ricoprire contemporaneamente il compito di addetto all'assistenza ai disabili, in quanto non può occupare contemporaneamente due posizioni diverse; in particolare, il coordinatore della gestione dell'emergenza non dovrebbe coincidere con altri ruoli operativi, in quanto dovrebbe coordinare l'emergenza e non intervenire direttamente.*

*I coordinatori della gestione delle emergenze e gli addetti al primo soccorso, e altri ruoli operativi, se coincidono con il personale di sala, devono essere collocati nello spazio e nel tempo per evitare che le loro aree rimangano senza personale in caso di evacuazione.*

#### **4.2.4 Service de vestiaire**

#### **4.2.4 Servizio di guardaroba**

Le service d'assistance au public comprend également la gestion du vestiaire pour la garde des sacs, sacs à dos, parapluies, etc. des visiteurs, qui doit être assurée gratuitement pendant toute la durée d'ouverture du musée. Tout objet laissé en dépôt doit être rapidement signalé au coordinateur du service.

*Il servizio di assistenza al pubblico comprende altresì la gestione del guardaroba per la custodia di borse, zaini, ombrelli, ecc. dei visitatori che dovrà essere garantito durante l'intero orario di apertura della sede museale a titolo gratuito. Per qualunque oggetto che dovesse rimanere in deposito si dovrà provvedere prontamente alla segnalazione al Coordinatore del servizio.*

#### **4.3 Standard bureaux de l'Académie et point d'information (lot 2)**

#### **4.3 Front desk uffici Accademia ed infopoint (lot 2)**

Le service doit inclure :

- Acheminer des appels vers les bureaux concernés ;
- Répondre aux questions fréquentes du public (heures d'ouverture de l'Académie, billets, programmation en cours, etc) ;
- Accueillir les invités de l'Académie ;
- Gérer le service d'expédition, pour les enlèvements et les livraisons nationaux et internationaux ;
- Gérer la réception des courriers et leur distribution ;
- Gérer les réservations des chambres, de la cafétéria et des petits-déjeuners ;
- Soutenir le secrétariat de direction dans diverses activités concernant les bons de taxi, l'archivage des données.

Il serait souhaitable que le personnel affecté à ce service maîtrise à la fois le français, l'anglais et l'italien, qu'il dispose d'un sens des relations interpersonnelles fort, sache utiliser un ordinateur et les outils courants de bureautique, et possède d'excellentes aptitudes à la communication.

Il est aussi demandé un service de portier nocturne, dont sera mis à sa

# VILLA MÉDICIS

disposition une chambre au sein de l'édifice, afin d'assurer une disponibilité de minuit à 8h du matin. Ce service de portier, disponible toute la nuit en cas d'urgence, a un minimum garanti de 80 jours par an, représentant l'ensemble des dimanches et jours fériés de l'année.

*Il servizio dovrà comprendere:*

- *Smistamento delle chiamate agli uffici di competenza;*
- *Risposte alle domande frequenti del pubblico (orario di aperture dell'Accademia, biglietti, programmazione in corso, ecc);*
- *Accoglienza degli ospiti dell'Accademia;*
- *Gestione del servizio di spedizione, per ritiri e consegne nazionali e internazionali;*
- *Gestione della posta e della sua distribuzione interna;*
- *Gestione delle prenotazioni per le camere, la caffetteria e la colazione;*
- *Supporto alla segreteria di direzione in varie attività riguardanti i voucher taxi, l'archiviazione dati.*

*Sarebbe gradito che il personale dedicato a questo servizio dispone di almeno la padronanza di tre lingue, nello specifico il francese, l'inglese e l'italiano, ha predisposizione ai rapporti interpersonali, sa usare pc e pacchetto office, e dispone di ottime doti comunicative.*

*È richiesto anche un servizio di portierato notturno, a cui verrà messa a disposizione una stanza nell'edificio per garantire la disponibilità da mezzanotte alle 8 del mattino. Questo servizio di portierato, disponibile tutta la notte in caso di emergenza, ha un minimo garantito di 80 giorni all'anno, che rappresentano tutte le domeniche e i giorni festivi dell'anno.*

## **ARTICLE 5 : PROCEDURES ET PROTOCOLLES**

### **ARTICOLO 5: PROCESSI OPERATIVI E PROTOCOLLI**

Les processus opérationnels sont compris comme l'ensemble des étapes procédurales à suivre dans l'exécution de toutes les activités liées aux services décrits dans le contrat.

*Per processi operativi si intende l'insieme degli iter procedurali che dovranno essere seguiti nell'esecuzione di tutte le attività inerenti i servizi descritti nell'appalto.*

#### **5.1 Gestion des demandes d'activités extraordinaires**

##### **5.1. Gestione delle richieste di attività straordinarie**

Pour l'exécution d'interventions extraordinaires, c'est-à-dire de services supplémentaires de même nature que ceux confiés dans le présent marché, il est demandé au contractant de fournir un nombre de personnel compatible avec les besoins exprimés par l'organisation en dehors des horaires pour des événements exceptionnels organisés par l'Académie, notamment en cas d'extension exceptionnelle des horaires d'ouverture de l'établissement.

# VILLA MÉDICIS

Par exemple, dans le cas d'un accès pour un grand nombre de personnes handicapées moteurs, une augmentation du nombre d'assistants de salle peut être nécessaire. En cas d'événement en dehors des heures d'ouverture du musée, un nombre d'agents formation pompiers et formation secouristes compatible avec le nombre de visiteurs potentiels sera demandé.

Pour les activités qui prennent la forme de "spectacles publics" organisés par l'Académie, seul le personnel de gestion des urgences en possession du certificat d'aptitude technique conformément à l'art. 3 de la loi n° 609 du 28/11/1996 - conformément au décret ministériel 10/03/98 annexe IX - prouvé par examen aux commandements des pompiers (en nombre à définir selon le cas) doit être fourni.

Le contractant, afin de répondre à ces demandes extraordinaires, doit activer un processus d'approbation impliquant l'Académie, différencié dans les cas suivants

1. interventions à la demande de l'Académie : interventions pour lesquelles le Contractant peut procéder à l'exécution des prestations sur demande formelle de l'Académie des services extraordinaires (à titre d'exemple, mais non limité à : heures supplémentaires ponctuelles, ouvertures extraordinaires, besoin d'assistance accrue pour un évènement, représentations théâtrales et musicales, concerts, conventions, congrès, séminaires, réceptions, présentations éditoriales, etc.)
2. interventions pour lesquelles l'autorisation d'exécution a posteriori est prévue : interventions d'urgence à caractère exceptionnel, liées à la sécurité des personnes ou qui portent préjudice au fonctionnement de l'Académie pour lesquelles le contractant peut procéder à l'exécution de la prestation sans demande écrite formelle, mais simplement par le biais d'une demande verbale de la part de l'Académie, suivie de la formalisation écrite relative et ultérieure de l'autorisation d'exécution a posteriori.
3. les opérations pour lesquelles l'autorisation de suspendre le service est prévue : les opérations pour lesquelles le contractant prévoit que le calendrier ne sera pas respecté, par exemple, en raison de l'indisponibilité du personnel et/ou des moyens appropriés, etc. Le contractant ne peut suspendre la prestation qu'avec l'autorisation formelle reçue de la part de l'Académie. Il est entendu que le contractant annulera toute heure de service non effectuée.

Pour les interventions visées au point (1) ci-dessus, il appartient au Contractant d'enregistrer la demande formelle de la part de l'Académie qui, aux fins de la prestation de service, détaille :

- Date ;
- Description de l'événement ;
- Personne de contact ;
- Nombre d'unités demandées ;
- Heures totales du service demandé ;

- Type de service(s) requis.

Dans tous les cas d'intervention sur appel, le prestataire applique la grille tarifaire présentée dans l'offre économique selon le cout horaire stipulé dans l'acte d'engagement (qui a pour paramètre le tarif prévu par la convention collective nationale de travail applicable).

Les fiches de services extraordinaires seront collectées et résumées dans un rapport dédié que le contractant soumettra à l'Académie chaque mois.

Cette déclaration doit être approuvée par l'Académie afin de permettre la facturation des services extraordinaires.

*Per l'esecuzione di interventi straordinari, ovvero prestazioni aggiuntive della stessa natura di quelle oggetto di affidamento, si richiede all'Appaltatore la disponibilità di un numero di addetti compatibile con le esigenze espresse dall'organizzazione al di fuori del normale orario di apertura dell'Accademia o per eventi aggiuntivi organizzati dalla stessa o per estensione straordinarie degli orari di apertura al pubblico.*

*Ad esempio, in caso di accesso di un numero elevato di disabili motori potrà essere richiesto un implemento del numero degli addetti all'assistenza. In caso di un evento al di fuori dell'orario di apertura dell'Accademia verrà richiesto un numero di addetti antincendio e primo soccorso compatibile con il numero dei potenziali fruitori.*

*Per le attività che si configurano come "pubblico spettacolo" organizzate dall'Accademia devono essere messi a disposizione esclusivamente addetti alla gestione delle emergenze in possesso dell'attestato di idoneità tecnica di cui all'art. 3 della legge 28/11/1996 n. 609 - ai sensi del D.M. 10/03/98 allegato IX –comprovata da esame presso i Comandi VVF (in numero da definire a seconda dei casi).*

L'Appaltatore, per far fronte a queste richieste straordinari, dovrà attivare un iter approvativo che coinvolge l'Accademia, differenziato nei seguenti casi:

1. *interventi su richiesta dell'Accademia: interventi per cui l'Appaltatore potrà procedere alla esecuzione del servizio su richiesta formale da parte dell'Accademia di questi servizi straordinari (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: aperture extra orario museale, aperture straordinarie, incremento dell'assistenza in sala, performance teatrali e musicali, concerti, convegni, congressi, seminari, ricevimenti, presentazioni editoriali, etc.)*
2. *interventi per cui è prevista l'autorizzazione all'esecuzione a consuntivo: interventi di emergenza e di carattere eccezionale, connessi con la sicurezza delle persone o che pregiudicano l'operatività dell'Accademia per cui l'Appaltatore potrà procedere alla esecuzione del servizio senza la formale richiesta scritta, ma tramite semplicemente verbale da parte dell'Accademia, seguito da relativa e successiva formalizzazione scritta di autorizzazione*

*ad esecuzione a consuntivo.*

- 3. interventi per cui è prevista l'autorizzazione alla sospensione dell'intervento: interventi per cui l'Appaltatore prevede di non rispettare i tempi, ad esempio, per indisponibilità di personale e/o di mezzi adeguati, ecc. L'Appaltatore potrà sospendere l'intervento solo con la formale autorizzazione ricevuta dall'Accademia. Resta inteso, che l'Appaltatore dovrà stornare le eventuali ore di servizio non prestato.*

*Per gli interventi di cui alla precedente lettera (a), sarà cura dell'Appaltatore registrare la formale richiesta da parte dell'Accademia che ai fini dell'erogazione del servizio dettaglierà:*

- Data;*
- Descrizione dell'evento;*
- Referente;*
- Numero unità richieste;*
- Orario del servizio richiesto;*
- Tipologia del/dei servizio/i richiesto/i.*

*In tutti i casi di intervento su chiamata, l'Appaltatore dovrà applicare il tariffario ora presentato nell'offerta economica (che abbia come parametro la tariffazione prevista dal CCNL applicato).*

*Le schede di consuntivo intervento verranno raccolte e riassunte in un rendiconto dei servizi straordinari che ogni mese l'Appaltatore dovrà presentare all'Accademia.*

*Tale Rendiconto dovrà essere approvato dall'Accademia al fine di consentire la fatturazione delle prestazioni straordinarie.*

## **5.2 Gestion de l'amélioration continue**

### **5.2 Gestione del miglioramento continuo**

*Afin de promouvoir l'amélioration continue du service, de vérifier les aspects de la qualité du service et d'identifier les actions correctives appropriées aux problèmes rencontrés, des réunions formelles périodiques impliquant l'Académie et le contractant sont établies. Ces réunions, programmées en fonction des besoins de l'Académie, visent notamment à :*

- 1. la vérification de l'avancement général des services ;*
- 2. le partage des résultats relatifs au service, mesuré au moyen des procédures de contrôle qualité ;*
- 3. l'analyse des causes des non-conformités détectées, des plaintes les plus fréquentes, des résultats non positifs de la satisfaction du client, détectés de la manière convenue entre les parties (formulaire de satisfaction des utilisateurs) ;*
- 4. la promotion et le partage des actions correctives pour la suppression des points problématiques, de faiblesse et/ou la mise en place de solutions innovantes ;*
- 5. la vérification de l'avancement des programmes d'actions*

# VILLA MÉDICIS

- correctives et d'amélioration approuvés lors des réunions précédentes;
6. la vérification du respect des exigences réglementaires en matière de santé et de sécurité des travailleurs ;
  7. la définition d'objectifs d'amélioration spécifiques ;
  8. la validation de l'obtention des résultats escomptés.

*Al fine di promuovere il miglioramento continuo del servizio, di verificare gli aspetti legati alla qualità del servizio ed identificare opportune azioni correttive alle problematiche riscontrate, sono istituiti incontri periodici formali a cui partecipano l'Accademia e l'Appaltatore. Tali incontri, calendarizzati secondo le esigenze dell'Accademia, saranno finalizzati in particolare alla:*

1. verifica dell'andamento generale dei servizi;
2. condivisione dei risultati relativi al servizio, rilevati mediante le procedure di controllo qualità;
3. analisi delle cause di eventuali non conformità rilevate, dei reclami più frequenti, di eventuali esiti non positivi della customer satisfaction, rilevata nelle modalità che verranno pattuite tra le parti (moduli di soddisfazione degli utenti);
4. promozione e condivisione di azioni correttive per la rimozione delle criticità e/o lo sviluppo di soluzioni innovative;
5. verifica dello stato di avanzamento dei programmi di azioni correttive e di miglioramento approvate nei precedenti incontri;
6. verifica del rispetto degli adempimenti delle prescrizioni normative relative alla sicurezza e salute dei lavoratori;
7. definizione degli obiettivi specifici di miglioramento;
8. validazione del raggiungimento dei risultati attesi.

## 5.3 Exécution

### 5.3 Esecuzione

Les services doivent être exécutés selon les règles de l'art. Les frais relatifs à l'équipement et à l'organisation pour l'exécution des services et des relations avec l'Académie décrits dans le présent document sont entièrement à la charge du contractant.

Il incombe au contractant d'assurer une exécution parfaite par rapport aux exigences de l'Académie, et aucune circonstance ne peut être invoquée pour exonérer ou atténuer cette responsabilité.

L'Académie se réserve le droit le plus large de procéder à des investigations afin de vérifier la manière et le moment de l'exécution des services, même après leur achèvement.

*L'esecuzione dei servizi dovrà avvenire a perfetta regola d'arte. Gli oneri relativi alle dotazioni ed organizzazione per l'esecuzione dei servizi e i rapporti con l'Accademia descritti sono a completo carico dell'Appaltatore.*



# VILLA MÉDICIS

*Onere dell'Appaltatore è la perfetta esecuzione in relazione alle esigenze dell'Accademia, e nessuna circostanza potrà mai essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.*

*L'Accademia si riserva la più ampia facoltà di indagini al fine di verificare le modalità ed i tempi di esecuzione dei servizi, anche successivamente all'espletamento dei medesimi.*

## **ARTICLE 6 : PERSONNEL** **ARTICOLO 6 : PERSONALE**

Tout le personnel doit avoir une expérience professionnelle adéquate dans le domaine, consistant en une expérience globale d'au moins un an en tant qu'agent de surveillance ou d'accueil du public d'un musée, d'une exposition ou d'autre site patrimonial et culturel et/ou en tant que réceptionniste et caissier de musée.

Tout le personnel de caisse et d'accueil du public doit avoir une connaissance de l'anglais et du français adaptée aux tâches effectuées.

Tous les agents contractuels doivent travailler dans le respect des dispositions du décret législatif 81/2008 et recevoir une formation appropriée à cet effet.

Le soumissionnaire identifiera un groupe constant de personnes de confiance et de professionnalisme adéquat pour l'exécution correcte et responsable des services et des prestations couverts par le contrat.

Avant le début des prestations, le soumissionnaire fournira à l'Académie une liste nominative du personnel engagé avec indication de sa qualification professionnelle, de son niveau d'études, de son expérience professionnelle antérieure dans des activités similaires et, compte tenu de la sensibilité particulière des tâches, le certificat de casier judiciaire de chaque employé et une photocopie d'une pièce d'identité.

L'Académie vérifiera l'aptitude de ce personnel, se réservant le droit de refuser tout personnel qu'il juge inadéquat à sa seule discrétion.

La liste et la documentation susmentionnées seront mises à jour de la même manière en cas de remplacements et en cas d'ajout de personnel supplémentaire, et seront soumises au préalable à l'Académie pour approbation. Le remplacement du personnel est considéré comme un événement extraordinaire et doit être justifié de manière adéquate.

Le soumissionnaire veillera à ce que le personnel de service soit prévu en nombre suffisant et organisé, également en cas d'événements spéciaux ou de manifestations.

Le personnel de service reçoit une information périodique sur les activités de l'Académie, nécessaire à l'accomplissement des tâches liées à l'accueil des visiteurs.

# VILLA MÉDICIS

Le prestataire veille à ce que le personnel de service respecte la plus grande confidentialité, ainsi que l'obligation de porter un uniforme, qui sera mis à disposition par le prestataire, sous réserve d'approbation par l'Académie.

*Tutto il personale dovrà possedere adeguata esperienza lavorativa nel settore, consistente in almeno un anno complessivo d'attività di presidio in musei, mostre o altri beni culturali e/o di addetto alle attività museali di accoglienza al pubblico e gestione cassa.*

*Tutto il personale addetto alle casse e all'accoglienza al pubblico dovrà avere una conoscenza delle lingue inglese e francese adeguata alle mansioni svolte.*

*Tutto il personale addetto all'appalto dovrà operare nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 ed essere idoneamente formato a tal fine.*

*L'Affidatario dovrà individuare un gruppo costante di persone di fiducia, di adeguata professionalità per la corretta e responsabile esecuzione dei servizi e delle prestazioni oggetto di contratto.*

*Prima dell'avvio dei servizi, l'Affidatario dovrà fornire all'Accademia l'elenco nominativo del personale impegnato con l'indicazione della qualifica professionale, del titolo di studio, di precedenti esperienze di lavoro di attività analoghe e, data la particolare delicatezza degli incarichi, del certificato penale di ciascun dipendente e della fotocopia di un documento di identità.*

*L'Accademia verificherà l'idoneità di tale personale, riservandosi la facoltà di ricusare quel personale che a suo insindacabile giudizio riterrà non idoneo.*

*L'elenco e la documentazione di cui sopra dovranno essere aggiornati secondo le stesse modalità in caso di sostituzione e in caso d'aggiunta di personale integrativo, e dovranno essere preventivamente sottoposti all'approvazione dell'Accademia. La sostituzione degli addetti è da considerare fatto straordinario e dovrà essere adeguatamente motivata.*

*L'Affidatario dovrà garantire che il personale addetto ai servizi sia predisposto in numero sufficiente e organizzato, anche in caso di particolari eventi o manifestazioni.*

*Il personale in servizio riceverà periodica informazione sulle attività dell'Accademia, necessarie allo svolgimento delle mansioni legate all'accoglienza dei visitatori.*

*L'Affidatario dovrà garantire da parte degli addetti ai servizi la massima riservatezza, nonché l'osservanza dell'obbligo di indossare un'uniforme, che dovrà essere messa a disposizione da parte dell'Affidatario, previa*

*approvazione da parte dell'Accademia.*

## **6.1 Clause sociale**

### **6.1 Clausola sociale**

Le soumissionnaire s'engage formellement à appliquer la clause sociale comme suit :

Afin de promouvoir la stabilité de l'emploi dans le respect des principes de l'Union européenne, et sans préjudice de l'harmonisation nécessaire avec l'organisation de l'opérateur économique entrant et avec les exigences technico-organisationnelles et de travail prévues dans le nouveau contrat, l'adjudicataire du contrat sera tenu d'absorber en priorité dans ses effectifs le personnel déjà en poste chez l'adjudicataire sortant, comme prévu à l'article 50 du Code des Contrats Publics Italiens, en garantissant l'application des CCNL du secteur, conformément à l'art. 51 du décret législatif n° 81 du 15 juin 2015.

Aux fins de la bonne estimation de l'engagement, il convient de prendre en considération le personnel de l'entreprise sortante calculé comme la moyenne du personnel employé au cours des six mois précédant la date de lancement de la nouvelle procédure d'appel d'offres.

Seul le personnel employé depuis plus de six mois par le précédent prestataire peut faire l'objet de la présente clause. Ceci sans préjudice de l'application, lorsqu'elle est plus favorable, de la clause sociale prévue dans la Convention Collective Nationale signée par le Prestataire.

Le prestataire reconnaît au personnel employé le traitement économique et réglementaire correspondant à la classification, au rôle et au niveau de chaque travailleur, en fonction des tâches requises. A cet effet, il ne pourra pas appliquer un CCNL moins avantageux que celui appliqué actuellement. Le CCNL Federculture est un exemple de CCNL de référence pour les opérateurs du secteur, sans qu'il soit obligatoire. Le contractant peut appliquer une convention collective nationale différente de celle actuelle, à condition qu'elle soit pertinente pour les activités contractuelles et qu'elle n'entraîne pas un traitement économique et réglementaire moins favorable des travailleurs.

L'annexe 2 du présent avis d'appel d'offres contient les données relatives au personnel utilisé dans le contrat en cours d'exécution, telles que : nombre d'unités, nombre d'heures, CCNL appliqué par le contractant actuel, qualification, niveaux de salaire, échelons d'ancienneté, lieu de travail, indication éventuelle de travailleurs embauchés en vertu de la loi n° 68 du 12 mars 1999, ou par le biais de facilités de contribution prévues par la législation en vigueur.

Avant le début du service, le prestataire fournira à l'Académie une liste des noms du personnel affecté au service, indiquant, pour chaque personne, sa qualification et sa classification dans la convention collective nationale de travail applicable, ainsi que les noms des personnes qui seront employées pour d'éventuels remplacements.

*Il Concorrente dovrà impegnarsi formalmente ad applicare la clausola sociale come di seguito:*

*Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice Contratti Pubblici Italiani, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.*

*Ai fini della specificazione dell'impegno, si deve prendere in considerazione il personale dell'impresa uscente calcolato come media del personale impiegato nei sei mesi precedenti la data di indizione della nuova procedura di affidamento. L'obbligo di assorbimento, nei limiti dell'anzidetta compatibilità, riguarda i lavoratori impiegati dal Gestore uscente con anzianità di servizio non inferiore a sei mesi. Rimane salva l'applicazione, ove più favorevole, della clausola sociale prevista nel Contratto Collettivo Nazionale sottoscritto dall'Affidatario.*

*L'Affidatario è tenuto a riconoscere al personale impiegato il trattamento economico e normativo corrispondente alla classificazione, ruolo e livello di ciascun lavoratore, in ragione delle mansioni richieste. A tal fine, non potrà applicare un CCNL meno vantaggioso che l'attuale per le risorse impiegate. Senza essere obbligatorio, il "CCNL FederCulture" è considerato come Contratto Collettivo Nazionale di riferimento per il settore culturale. L'Affidatario potrà applicare un diverso Contratto Collettivo Nazionale, purché pertinente rispetto alle attività oggetto di appalto, e purché non comporti un trattamento economico e normativo peggiorativo nei confronti dei lavoratori già impegnati.*

*Nell'allegato 2 la presente bando di gara, sono contenuti i dati relativi al personale utilizzato nel contratto in corso di esecuzione, quali: numero di unità, monte ore, CCNL applicato dall'attuale appaltatore, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, sede di lavoro, eventuale indicazione dei lavoratori assunti ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68, ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla legislazione vigente.*

*L'Affidatario, prima dell'inizio del servizio, dovrà comunicare al Museo l'elenco dei nominativi degli addetti al servizio, con l'indicazione, per ognuno, della qualifica e dell'inquadramento nei livelli del CCNL applicato, nonché il nominativo delle persone che saranno impiegate per eventuali sostituzioni.*

## **6.2 Obligations envers les employés**

### **6.2 Obblighi verso i dipendenti**

# VILLA MÉDICIS

Le contractant s'engage à appliquer au personnel employé dans les services visés dans la présente section les règlements et les conditions de rémunération qui ne sont pas inférieurs à ceux prévus par la convention collective nationale de travail en vigueur pour la catégorie, ainsi que les éventuels accords territoriaux complémentaires, en exonérant expressément l'Académie de toute responsabilité à cet égard.

Le contractant organise les équipes de travail conformément aux règles des conventions collectives de travail en vigueur.

Le prestataire est également tenu de présenter une copie des rapports de l'INAIL et de l'INPS, ainsi qu'un extrait du livre unique du personnel en service et les mises à jour ultérieures en cas de modification de la liste du personnel elle-même ou tous les documents permettant de vérifier le paiement correct des salaires et des cotisations. Le non-respect des lois en vigueur et des dispositions susmentionnées entraîne la résiliation automatique du contrat.

Afin d'attester de la régularité des salaires versés aux employés, le contractant s'engage à remettre à l'Académie, tous les six mois, une déclaration attestant de la régularité du paiement des salaires, délivrée par une personne inscrite aux tableaux des experts-comptables ou des conseillers prud'homaux.

Le Contractant s'engage également à produire, à la demande de l'Académie, le registre des employés, la feuille de paie et le registre des accidents ou les registres équivalents requis par la réglementation en vigueur.

Le contractant paiera les salaires des employés conformément à l'article 3 de la loi 136/2010.

En cas de retard dans le paiement des salaires des employés par le Soumissionnaire, le Musée procédera conformément à l'article 30, paragraphe 6, du décret législatif 50/2016.

A la demande de l'Académie, dans la phase initiale de l'exécution de la prestation, le Contractant organise une période d'observation du personnel d'une durée maximale de sept jours ouvrables, au cours de laquelle le Contractant sortant assure une formation afin de le familiariser avec les caractéristiques de la prestation à réaliser. La première semaine d'exécution ne sera donc pas rémunérée.

A la fin du contrat, le contractant sera à son tour tenu de garantir la fourniture du service jusqu'à ce qu'un nouveau contractant soit trouvé, et d'effectuer la même formation pour le futur entrant.

*L'Appaltatore si obbliga ad applicare nei confronti del personale occupato nei servizi di cui al presente capitolo condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dal Contratto collettivo nazionale di lavoro vigente per la categoria nonché eventuali accordi*

# VILLA MÉDICIS

*integrativi territoriali, esonerando espressamente l'Accademia da qualsiasi responsabilità al riguardo. L'Appaltatore risponde in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto, se e quando ammesso.*

*L'Affidatario dovrà organizzare i turni di lavoro nel rispetto dei contratti collettivi di categoria.*

*La ditta assuntrice si obbliga ad assolvere tutti i conseguenti oneri, ovvero quelli concernenti le norme previdenziali, assicurative e similari, aprendo le posizioni contributive presso le sedi degli Enti territorialmente competenti e tutti gli altri oneri discendenti dalla forma giuridica del rapporto di lavoro attivato.*

*L'assuntrice si obbliga, inoltre, a presentare, copia della denuncia INAIL e INPS, oltre che estratto del libro unico del personale in servizio e successivi aggiornamenti in caso di modifiche dell'elenco del personale stesso o di tutti i documenti atti a verificare la corretta corresponsione dei salari, nonché dei versamenti contributivi. L'inosservanza delle leggi in materia e delle disposizioni sopraindicate è causa di risoluzione automatica del contratto.*

*Al fine di attestare la regolarità delle retribuzioni versate ai dipendenti, l'Affidatario si impegna a presentare all'Accademia, con cadenza semestrale, apposita dichiarazione di asseverazione della regolarità nel pagamento delle retribuzioni, rilasciata da un soggetto iscritto negli albi dei dottori commercialisti ovvero dei consulenti del lavoro.*

*L'Affidatario si impegna inoltre ad esibire, a richiesta dell'Accademia, il libro matricola, il libro paga ed il registro infortuni o registri equivalenti previsti dalle vigenti norme.*

*L'Affidatario dovrà provvedere al pagamento delle retribuzioni dei dipendenti nel rispetto dell'art. 3 della L. 136/2010.*

*Nel caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dei dipendenti da parte dell'Affidatario, il Museo provvederà ai sensi dell'art. 30, comma 6, del D.Lgs. 50/2016.*

*Su richiesta dell'Accademia, nella fase iniziale di esecuzione del servizio, l'Appaltatore è tenuto a organizzare un periodo di affiancamento del personale per un massimo di sette giorni lavorativi, durante i quali l'Appaltatore uscente garantirà la formazione finalizzata a fare apprendere le caratteristiche del servizio da svolgere. La prima settimana di esecuzione, pertanto, non sarà retribuita.*

*Al termine dell'appalto l'Appaltatore sarà a sua volta tenuto a garantire la prestazione del servizio fino all'individuazione del nuovo contraente, e a svolgere la medesima attività di formazione nei confronti del futuro soggetto entrante.*

## 6.3 Devoirs du personnel

### 6.3 *Doveri del personale*

Il est interdit au personnel employé dans le cadre du contrat :

1. d'altérer du matériel, des appareils et des objets de toute nature, appartenant à l'Académie ;
2. d'utiliser les photocopieurs, les téléphones, les ordinateurs et tout autre équipement, le papier et la papeterie à des fins personnelles
3. d'inviter des connaissances sur le lieu de travail, recevoir du public ou travailler en leur présence ;
4. de rester sur son lieu de travail et discuter avec des collègues en dehors des heures de service (une salle de pause est prévue au besoin) ;
5. d'envoyer du personnel extérieur à l'entreprise contractante comme remplaçants ;
6. de ne pas respecter les heures de début et de fin du service ;
7. de quitter les postes de travail assignés pendant le service sans raison justifiée ;
8. d'utiliser de téléphones mobiles à des fins personnelles pendant les heures de travail en l'absence d'un besoin réel et en détournant l'attention due à son travail ;
9. de fumer pendant le service.

Le personnel est également tenu de :

1. porter l'uniforme prescrit ;
2. garder leur badge d'identité affiché ;
3. garder le secret professionnel sur les faits ou circonstances relatifs à l'organisation, au fonctionnement ou à la sécurité de l'Académie ;
4. respecter toutes les réglementations relatives à la prévention des accidents, à la sécurité et à l'hygiène au travail, ainsi qu'au traitement des données personnelles ;
5. de respecter les dispositions prévues en cas d'urgence.

Le Contractant communiquera à l'avance à l'Académie, dans un délai de 3 (trois) semaines avant la prise en charge du service, et ultérieurement en cas de changement, l'identité du personnel qu'il compte employer pour le service.

*Al personale impiegato nell'appalto è vietato:*

1. *manomettere apparecchiature, attrezzature e oggetti di qualsiasi genere, di proprietà dell'Accademia;*
2. *usare per scopo personale fotocopiatrici, telefoni, computer e qualsiasi altra apparecchiatura, carta e cancelleria;*
3. *invitare espressamente conoscenti, intrattenersi con essi;*
4. *rimanere sul posto di lavoro e parlare con i colleghi al di fuori*

- dell'orario di lavoro (uno spazio pausa è previsto);
5. inviare in sostituzione personale estraneo alla ditta appaltatrice;
  6. non rispettare gli orari di inizio e fine servizio;
  7. abbandonare le postazioni assegnate in servizio senza giustificato motivo;
  8. utilizzare il cellulare per scopi personali durante l'orario di servizio in assenza di una reale necessità e sottraendo l'attenzione dovuta al proprio lavoro
  9. fumare durante il servizio.

Il personale è tenuto inoltre a:

1. indossare l'uniforme prescritta
2. tenere esposto il tesserino identificativo
3. mantenere il segreto d'ufficio su fatti o circostanze concernenti l'organizzazione, l'attività o la sicurezza del museo;
4. osservare tutte le norme per la prevenzione degli infortuni, la sicurezza e igiene sul lavoro, il trattamento dei dati personali;
5. osservare le disposizioni previste in caso di emergenza.

L'Appaltatore è tenuto a comunicare preventivamente all'Accademia entro 3 (tre) settimane dall'assunzione del servizio e successivamente qualora vi siano variazioni, i nominativi del personale che intende adibire al servizio.

## ARTICLE 7 : EVALUATION ET CONTROLE DE LA QUALITE DES SERVICES

### ARTICOLO 7: VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

Le système de contrôle qualité est conçu pour vérifier le service dans son ensemble et répond aux besoins suivants de l'Académie :

1. la possibilité d'identifier les causes de tout résultat négatif et de demander ou de mettre en œuvre directement des actions correctives efficaces orientées vers l'amélioration du service ;
2. la possibilité d'inciter le contractant à assurer la qualité des processus et des ressources employées afin de garantir des résultats positifs conformes aux exigences de l'Académie et aux attentes des utilisateurs.

L'Académie se réserve le droit de procéder à des contrôles périodiques, même sans préavis, de l'exécution régulière du service et du respect des obligations découlant de la loi, des documents d'appel d'offres et du présent contrat.

Le contractant est tenu de collaborer à l'exécution efficace des contrôles. A l'issue des vérifications, les parties peuvent signer un procès-verbal.

L'Académie se réserve le droit de lancer des enquêtes périodiques sur la qualité perçue par les utilisateurs des services contractés (dite satisfaction du client). Les résultats de ces enquêtes peuvent motiver des mises en garde spécifiques au prestataire, afin de préserver le niveau



# VILLA MÉDICIS

qualitativo et quantitatif de la prestation proposée dans l'offre technique, et, dans les cas les plus graves, peuvent motiver l'application des sanctions prévues dans le présent cahier des charges.

L'Académie se réserve le droit d'effectuer les contrôles visés au présent paragraphe également avec l'aide de parties externes.

Le personnel de l'Académie effectue les contrôles conformément à la méthodologie des inspections et en tout état de cause dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les activités de contrôle ont une pertinence contractuelle car leur résultat peut conduire à l'application des sanctions prévues par le présent contrat.

En tout état de cause, la présence du personnel de l'Académie sur le lieu de la prestation ne dispense pas le prestataire de la responsabilité de la parfaite exécution du service.

*Il sistema di controllo qualità è finalizzato alla verifica del servizio nel suo complesso e risponde alle seguenti esigenze dell'Accademia:*

- 1. possibilità di individuare le cause di eventuali risultati negativi e di richiedere o attuare direttamente azioni correttive efficaci e orientanti al miglioramento del servizio;*
- 2. opportunità di incentivare l'Appaltatore ad assicurare la qualità dei processi e delle risorse impiegate anche a garanzia di risultati positivi e in linea con le richieste dell'Accademia e con le attese degli utenti.*

*L'Accademia si riserva di svolgere controlli periodici, anche senza preavviso, sul regolare svolgimento del servizio e sul rispetto degli obblighi derivanti dalla legge, dai documenti di gare e dal presente contratto.*

*L'Appaltatore ha l'obbligo di cooperare all'efficace svolgimento dei controlli. Ad esito dei controlli le parti possono sottoscrivere apposito verbale.*

*L'Accademia si riserva il diritto di attivare iniziative di rilevazione periodica della qualità percepita dagli utenti dei servizi affidati in appalto (c.d. customer satisfaction). Gli esiti di tale rilevazione possono motivare specifiche segnalazioni all'Appaltatore, al fine di preservare il livello qualitativo del servizio proposto in sede di offerta tecnica, e, nei casi più gravi, possono motivare l'applicazione delle penali previste nel presente capitolato.*

*L'Accademia si riserva di svolgere i controlli di cui al presente paragrafo anche avvalendosi di soggetti esterni.*

*Il personale dell'Accademia effettuerà i controlli secondo la metodologia delle verifiche ispettive e comunque nel rispetto delle norme vigenti.*

*Le attività di controllo avranno rilevanza contrattuale in quanto dal loro*

*esito potrà determinarsi le applicazioni delle penali previste dal presente contratto.*

*In ogni caso la presenza sul luogo di prestazione del servizio di personale dell'Accademia non esonera l'Appaltatore dalle responsabilità circa la perfetta esecuzione del servizio medesimo.*

## **ARTICLE 8 : SECURITE ET PREVENTION DES RISQUES ARTICOLO 8: SICUREZZA E PREVENZIONE DEGLI INFORTUNI**

### **8.1 Principes**

#### **8.1 Principi**

Les activités qui font l'objet du présent appel d'offres sont régies par les réglementations nationales et régionales en vigueur, qui doivent être comprises comme faisant pleinement référence aux fins du présent cahier des charges.

En outre, de manière progressive, les activités faisant l'objet du présent contrat sont régies par les réglementations émises localement concernant ces activités, qui doivent également être comprises comme étant pleinement visées et acceptées par le contractant aux fins de l'exécution du contrat.

En particulier, le contractant doit mener les activités faisant l'objet du présent contrat dans le plein respect des lois et règlements, y compris locaux, en vigueur concernant :

1. la gestion des services confiés ;
2. la sécurité et la santé des travailleurs sur le lieu de travail, la prévention des incendies et les premiers secours ;
3. le recrutement obligatoire et les pactes syndicaux ;
4. la prévention du crime mafieux ;
5. la sécurité sur les chantiers temporaires et mobiles.

*Le attività oggetto del presente appalto sono disciplinate dalla normativa, sia statale che regionale, vigente in materia, che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente capitolato.*

*Inoltre, in via graduale, le attività oggetto del presente appalto sono disciplinate dalle norme regolamentari di emanazione locale inerenti alle attività medesime, che si intendono anch'esse integralmente richiamate e accettate dall'Appaltatore ai fini dell'esecuzione del contratto.*

*In particolare, l'Appaltatore dovrà eseguire le attività oggetto del presente appalto nella piena osservanza di leggi e regolamenti anche locali vigenti in materia di:*

1. gestione dei servizi affidati;
2. sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro, prevenzione incendi e primo soccorso;
3. assunzioni obbligatorie e patti sindacali;
4. prevenzione della criminalità mafiosa;

5. *sicurezza nei cantieri temporanei e mobili.*

## **8.2 Frais et obligations à la charge de l'Académie**

### **8.2 Oneri ed obblighi per l'Accademia**

Les éléments suivants sont exclus des charges du Contractant et sont donc à la charge de l'Académie :

1. la fourniture d'eau et d'électricité pour les besoins du service ;
2. la mise à disposition du contractant de locaux destinés à l'entreposage de petits équipements nécessaires à l'exécution des services (par exemple, des émetteurs radio) ainsi que des vestiaires pour le personnel ;
3. l'accès aux toilettes ;
4. l'établissement et la présentation du Document Unique d'Evaluation des Risques d'Interférence - D.U.V.R.I., signé pour acceptation par le Contractant;
5. l'élaboration et la présentation du plan de gestion des urgences de l'Académie.

*Restano esclusi dagli oneri dell'Appaltatore e quindi a carico dell'Accademia:*

1. *la fornitura di acqua ed energia elettrica per le esigenze del servizio;*
2. *la messa a disposizione dell'Appaltatore di locali da adibire al deposito di piccole attrezzature necessarie allo svolgimento dei servizi (per es. radiotrasmittenti); nonché gli spogliatoi per il personale addetto;*
3. *l'uso dei bagni;*
4. *l'elaborazione e presentazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi per Interferenze – D.U.V.R.I., sottoscritto per accettazione dall'Appaltatore*
5. *l'elaborazione e presentazione del Piano di Gestione delle Emergenze dell'Accademia.*

## **8.3 Information et formation des travailleurs et dispositifs de protection individuelle**

### **8.3 Informazione e formazione dei lavoratori e dispositivi di protezione individuale**

Le contractant, conformément aux dispositions du décret législatif n° 81 du 9 avril 2008, tel que modifié et complété, doit :

1. s'assurer que le personnel qui exécutera les services dans le cadre du présent cahier des charges a reçu une information et une formation adéquates sur les risques spécifiques inhérents à leurs activités, ainsi que sur les mesures de prévention et de protection à adopter en matière de sécurité au travail et de protection de

- l'environnement ;
2. veiller à ce que les activités de formation du personnel soient menées à bien conformément aux dispositions de l'accord de la *Conférence État-Régions* du 21/12/2021 et du PGE ;
  3. s'assurer que le personnel est informé et formé sur le contenu du DUVRI et du PGE de l'Académie.

*L'Appaltatore, in ottemperanza alle disposizioni del Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n° 81 e s.m.i., dovrà:*

1. *provvedere affinché il personale che eseguirà i servizi di cui al presente Capitolato, abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente.*
2. *provvedere affinché le attività di formazione del personale siano portate a compimento secondo quanto previsto dall'accordo Conferenza Stato Regioni del 21/12/2021 e dal PGE.*
3. *provvedere affinché il personale sia informato e formato sui contenuti del DUVRI e PGE dell'Accademia.*

#### **8.4 Informations sur les risques spécifiques**

##### **8.4 Informazioni sui rischi specifici**

Il est fait référence au DUVRI de l'Académie, en cours d'élaboration. Le DUVRI sera soumis à signature du contractant dès sa finalisation.

*Si rimanda al DUVRI dell'Accademia, in corso di elaborazione. Il DUVRI sarà firmato dal contraente appena finalizzato da parte dell'Accademia.*

#### **8.5 Greve**

##### **8.5 Scioperi**

En cas de grève de ses employés, le Contractant est tenu d'en aviser immédiatement et par écrit l'Académie, sous peine d'être facturé pour le service non fourni.

En cas de grève, l'entrepreneur est également tenu, dans tous les cas, de garantir toutes les mesures nécessaires à la fourniture des services conformément à la réglementation en vigueur, avec une référence spécifique à la loi n° 146 du 12 juin 1990, modifiée par le décret-loi n° 146 du 20 septembre 2015, converti en loi, avec des modifications, par la loi n° 182 du 12 novembre 2015).

*In caso di scioperi dei propri dipendenti, l'Appaltatore sarà tenuto a darne immediata comunicazione scritta all'Accademia in via preventiva e tempestiva, pena l'addebito del mancato servizio prestato.*

*In caso di scioperi, l'Appaltatore è altresì tenuto a garantire comunque tutte le misure necessarie per l'erogazione dei servizi in accordo con le normative vigenti, con specifico riferimento alla legge 12 giugno 1990, n.*

*146, come modificata dal decreto-legge 20 settembre 2015, n.146, convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 12 novembre 2015, n. 182.).*

## **ARTICLE 9 PENALITES ET RESOLUTION DU CONTRAT ARTICOLO 9: PENALI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

### **9.1 Penalités**

#### **9.1 Penali**

Sans préjudice des causes de résiliation prévues par la loi, le cahier des charges et le présent cahier des clauses particulières, l'Académie se réserve le droit d'appliquer des pénalités spécifiques pour les manquements ou inefficacités qui ne sont pas d'une gravité telle qu'ils compromettent la poursuite de la relation contractuelle.

Les pénalités, identifiées dans le présent article, seront appliquées à la suite de la notification écrite de l'accusation, à envoyer à l'administration du prestataire et aux coordinateurs.

Le contractant a le droit de soumettre ses éléments de réponse à l'Académie dans un délai de dix jours ouvrables à compter de la communication du litige.

Sans préjudice de l'application de sanctions, l'Académie se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts plus importants, sur la base des dispositions de l'article 1382 du Code civil italien, ainsi que la résiliation du présent contrat en cas de violation grave et répétée.

En particulier, des sanctions peuvent être appliquées dans les cas suivants d'inexécution ou d'inefficacité :

1. retard dans les heures d'ouverture ou absence de prolongation des heures de fermeture pour des événements ou des spectacles extraordinaires : 800,00 € ;
2. retard dans l'exécution des services : € 500,00 ;
3. non remplacement d'un membre du personnel absent et prévu dans le planning des présences : 300,00 € (le montant sera multiplié par le nombre de membres du personnel absents) ;
4. absence de service d'une unité de personnel par rapport aux normes de service définies dans le présent cahier des charges pendant moins de 1 heure : 150,00 € ;
5. absence de service d'une unité de personnel par rapport aux normes de service définies dans le présent cahier des charges pendant plus de 1 heure : 300,00 € ;
6. une attitude inattentive à l'égard du public avec éloignement prolongé du visiteur du champ de vision du membre du personnel dans la zone qui lui est confiée : 300,00 € ;

# VILLA MÉDICIS

7. abandon non momentané de la zone assignée par le membre du personnel en présence de visiteurs à l'intérieur de l'Académie : 300,00 € ;
8. attitude grossière ou indifférente à l'égard du public : 300,00 € ;
9. utilisation d'équipements et de machines ne correspondant pas à ceux déclarés : 500,00 € ;
10. non-respect des obligations contractées dans le cadre de l'appel d'offres : 500,00 € ;
11. retard dans la communication de la liste du personnel et des équipes de travail : 100,00 € (pour chaque jour de retard) ;
12. retard dans la présentation semestrielle de la déclaration de régularité du paiement des salaires : 100,00 € par jour de retard ;
13. personnel sans uniforme et sans carte d'identification : 100,00 € par membre du personnel ;
14. retard dans le reversement des encaissements de la billetterie - boutique ne dépassant pas 15 jours par rapport aux modalités établies dans le contrat : 1.000,00 €, sans préjudice d'éventuelles responsabilités comptables et/ou pénalités ;
15. retard dans le reversement des encaissements de la billetterie - boutique dépassant 15 jours par rapport aux délais établis dans le contrat : 2.000,00 €, sans préjudice des responsabilités comptables et/ou des pénalités ;
16. modification non autorisée de l'équipe professionnelle :
  - 200,00 € pour la réduction non autorisée de l'effectif du personnel ;
  - 1.000,00 € pour le remplacement non autorisé des coordinateurs ;
17. non remplacement du personnel jugé inapte à l'exécution du service et signalé par e-mail par l'Académie : 200,00 € / jour ;
18. violation des règles de sécurité du travail, de prévention des accidents et de prévention des incendies : 500,00 € ;
19. intervention différée dans des situations d'urgence, c'est-à-dire assistance aux visiteurs en cas d'accident ou de problèmes de santé : 500,00 € ;
20. non-respect partiel de la clause sociale prévue par le présent cahier des charges : 500,00 €.

Le maximum prévu pour chaque pénalité peut être doublé en cas de répétition de la même infraction ou du même mauvais service, à partir de la troisième infraction constatée.

De manière générale, en cas de manquement ou de retard de du prestataire dans l'exécution de ses obligations contractuelles, l'Académie se réserve le droit d'imposer une pénalité de 300,00 € pour chaque manquement et/ou pour chaque jour de retard, sans préjudice du droit à l'indemnisation de tout dommage plus important, et de toute résiliation ou annulation du contrat.

Le montant de la pénalité sera déduit du montant dû au soumissionnaire. Le soumissionnaire est, en tout état de cause, tenu d'éliminer les inconvénients rencontrés.

# VILLA MÉDICIS

L'Académie se réserve le droit de commander et de faire exécuter, aux frais du contractant, les prestations nécessaires au rétablissement du bon fonctionnement des services.

Compte tenu de l'importance du service pour l'Académie, si la non-conformité ou les irrégularités se poursuivent pendant une période continue de plus de huit jours, l'Académie a le plein droit de considérer le contrat comme résilié de plein droit.

Cela étant sans préjudice, en tout état de cause, du droit de l'Académie de formuler des demandes spécifiques d'indemnisation à l'encontre du prestataire en raison du comportement défaillant de ce dernier, y compris un comportement autre que celui expressément réglementé par les présentes.

L'Académie précise que sont considérés comme des motifs de résiliation du contrat pour inexécution les éléments suivants :

1. la violation grave ou répétée des obligations découlant de la réglementation sur la sécurité des locaux, du public et du personnel, de la réglementation spécifique en matière de prévention des incendies, de la réglementation sur le traitement des données à caractère personnel et de l'interdiction du secret ;
2. l'absence ou l'insuffisance grave d'intervention dans des situations d'urgence, de nature à mettre en danger la sécurité des personnes et/ou la protection du patrimoine historique, artistique et architectural ;
3. le manquement grave ou répété aux obligations du présent cahier des charges en ce qui concerne le bâtiment, ses dépendances et les œuvres d'art qu'il contient ;
4. la violation des obligations de respecter et de ne pas discriminer le public ;
5. la violation des obligations du contractant en sa qualité d'agent comptable ;
6. la violation des obligations prévues par le présent cahier des charges, par le contrat et, en général, par l'offre technique et économique présentée dans l'offre, si grave et répétée qu'elle empêche la poursuite des relations.

*Ferme le cause di risoluzione previste dalla legge, dal disciplinare di gara e dal presente capitolato, l'Accademia si riserva di applicare specifiche penalità a fronte di inadempimenti o disservizi che non siano di gravità tale da compromettere la prosecuzione del rapporto.*

*Le penali, individuate nel presente articolo, saranno applicate previa contestazione scritta dell'addebito, da inviarsi ai contatti dell'amministrazione del prestatore e del Coordinatore operativo.*

*L'Appaltatore ha facoltà di presentare le proprie deduzioni all'Accademia entro dieci giorni lavorativi dalla comunicazione della contestazione.*

# VILLA MÉDICIS

*Ferma restando l'applicazione delle penali, l'Accademia si riserva di richiedere il maggior danno, sulla base di quanto disposto all'articolo 1382 cod. civ., nonché la risoluzione del presente contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento.*

*In particolare, possono essere applicate penali a fronte delle seguenti ipotesi di inadempimento o disservizio:*

- 1. ritardo nell'orario di apertura o mancata protrazione dell'orario di chiusura per eventi o manifestazioni straordinarie: € 800,00;*
- 2. ritardo nello svolgimento dei servizi: € 500,00;*
- 3. mancata sostituzione di un addetto assente e previsto nell'elenco del personale in servizio: € 300,00 (l'importo sarà moltiplicato per il numero di addetti assenti);*
- 4. assenza dal servizio di una unità di personale rispetto agli standard di servizio definiti nel presente capitolato per un tempo non superiore a 1 ora: € 150,00;*
- 5. assenza dal servizio di una unità di personale rispetto agli standard di servizio definiti nel presente capitolato per oltre 1 ora: € 300,00 ;*
- 6. atteggiamento poco attento nei confronti del pubblico con allontanamento protratto del visitatore dal campo visivo dell'addetto nell'area di presidio a lui affidata: € 300,00;*
- 7. abbandono non momentaneo della propria area di presidio da parte del personale addetto in presenza di visitatori all'interno dell'Accademia: € 300,00*
- 8. atteggiamento sgarbato o poco attento nei confronti del pubblico: € 300,00;*
- 9. utilizzo di attrezzature e macchinari non corrispondenti a quelli dichiarati: € 500,00;*
- 10. mancata attuazione degli obblighi assunti in sede di gara: € 500,00;*
- 11. ritardo nella comunicazione dell'elenco del personale e dei turni di lavoro: € 100,00 (per ogni giorno di ritardo);*
- 12. ritardo nella presentazione semestrale della dichiarazione di asseverazione della regolarità nel pagamento delle retribuzioni di: € 100,00 per ogni giorno di ritardo;*
- 13. personale senza uniforme e cartellino di riconoscimento: € 100,00 per ogni addetto;*
- 14. ritardo nel versamento dell'incasso di biglietterie non superiore a 15 giorni rispetto ai termini stabiliti dal contratto: €500,00, fatte salve le eventuali responsabilità contabili e/o penali;*
- 15. ritardo nel versamento dell'incasso di biglietteria superiore a 15 giorni rispetto ai termini stabiliti dal contratto: €1.000,00, fatte salve le responsabilità contabili e/o penali;*
- 16. modificazione non autorizzata del team professionale:  
€ 200,00 per la riduzione non autorizzata del numero degli*



addetti;

€ 500,00 per la sostituzione non autorizzata delle figure indicate nel ruolo di coordinatore

17. mancata sostituzione del personale reputato non idoneo all'esecuzione del servizio e segnalato previa e-mail dall'Accademia: € 100,00 / giorno.
18. violazione delle norme in materia di sicurezza sul lavoro, prevenzione degli infortuni e prevenzione incendi: € 500,00
19. ritardo negli interventi dovuti in situazioni di emergenza, ovvero di soccorso a visitatori in caso di incidente o, malore: € 500,00
20. inadempienze parziali rispetto alla clausola sociale prevista nel presente capitolato: € 500,00.

Il massimo previsto per ciascuna penale può essere raddoppiato in caso di reiterazione del medesimo inadempimento o disservizio, a partire dal terzo evento contestato.

In generale, qualora si verificassero da parte dell'Affidatario inadempimenti o ritardi rispetto agli obblighi contrattuali, l'Accademia si riserva la facoltà di applicare una penale di € 300,00 per ogni inadempimento e/o per ogni giorno di ritardo, fatti comunque salvi il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno, nonché l'eventuale recesso o risoluzione del contratto.

L'ammontare della penale sarà detratto dal corrispettivo dovuto all'Affidatario. L'Affidatario è tenuto, in ogni caso, ad eliminare gli inconvenienti riscontrati.

Il Museo si riserva la facoltà di ordinare e di fare eseguire, a spese dell'Affidatario, le prestazioni necessarie per il ripristino del regolare svolgimento dei servizi.

Stante l'importanza del servizio per l'Accademia, qualora le inadempienze o irregolarità dovessero protrarsi per un periodo continuativo della durata di più di otto giorni, l'Accademia ha piena facoltà di ritenere il contratto risolto di diritto.

Rimane fermo, in ogni caso, il diritto dell'Accademia di formulare specifiche istanze risarcitorie nei confronti dell'Affidatario in ragione di condotte inadempienti di quest'ultimo, anche diverse da quelle qui espressamente disciplinate.

L'Accademia specifica che sono considerate cause di risoluzione del contratto per inadempimento:

1. la grave o reiterata violazione degli obblighi derivanti dalle normative sulla sicurezza dei luoghi, del pubblico e del personale, delle specifiche normative antincendio, della normativa in materia di trattamento dei dati personali e del divieto di segretezza;
2. il mancato o gravemente inadeguato intervento in situazioni di emergenza, tali da esporre a rischio l'incolumità delle persone e/o la tutela del patrimonio storico-artistico e architettonico

3. *la grave o reiterata violazione degli obblighi derivanti dal presente capitolato in materia di rispetto dell'edificio museale, delle sue pertinenze e delle opere d'arte ivi contenute;*
4. *la violazione degli obblighi di rispetto e non discriminazione del pubblico;*
5. *la violazione degli obblighi in capo all'Appaltatore nella sua qualità di Agente contabile;*
6. *l'inadempimento agli obblighi previsti dal presente Capitolato, dal Contratto e in generale nell'offerta tecnica ed economica presentata in gara, così gravi e reiterati da impedire la prosecuzione del rapporto.*

## **9.2 Litiges**

### **9.2 Contenziosi**

En cas de litiges entre les parties au contrat, le tribunal compétent est le Tribunal administratif de Paris conformément aux dispositions de l'article [R.312-11 du code de justice administrative](#).

*In caso di controversie tra le parti del contratto, il tribunale competente è il Tribunale Amministrativo di Parigi secondo le disposizioni dell'articolo R.312-11 del Codice di Giustizia Amministrativa.*

## **ARTICLE 10 : SOUS TRAITANCE ET GROUPEMENT**

### **ARTICOLO 10 : SUBAPPALTO E ASSOCIAZIONE**

#### **10.1 Sous-traitance**

##### **10.1 Subappalto**

La sous-traitance n'est pas autorisée pour le présent marché.

*Il subappalto è vietato per il presente bando di gara.*

#### **10.2 Présentation des offres sous la forme d'un groupement**

##### **10.2 Offerta per gli operatori in forma associata, consorzi e rete**

Les opérateurs économiques, y compris ceux établis dans d'autres États membres, peuvent participer à cet appel d'offres sur une base individuelle ou associée, pour autant qu'ils satisfassent aux exigences énoncées dans les articles suivants.

1. Il est interdit aux soumissionnaires de participer à l'appel d'offres dans plus d'un groupement temporaire ou d'un consortium ordinaire de concurrents ou d'un regroupement d'entreprises adhérant au contrat de réseau (ci-après dénommé regroupement d'entreprises de réseau) ;
2. Il est interdit à un concurrent participant à l'appel d'offres dans le cadre d'un groupement ordinaire ou d'un consortium de concurrents d'y participer également à titre individuel ;
3. Il est interdit à un concurrent qui participe à l'appel d'offres dans le cadre d'un regroupement d'entreprises de réseau d'y participer également à titre individuel. Les entreprises de réseau ne

participant pas à l'appel d'offres peuvent présenter une offre pour le même appel d'offres sous forme individuelle ou associée.

En cas de violation, tant le consortium que le membre du consortium sont exclus de l'appel d'offres.

Dans le cas des consortiums, les membres du consortium désignés par le consortium pour l'exécution du contrat ne peuvent pas, à leur tour, s'adresser en cascade à une autre partie pour l'exécution.

Les regroupements entre entreprises adhérant au contrat de réseau respectent les règles prévues pour les groupes temporaires d'entreprises dans la mesure où elles sont compatibles. En particulier :

1. dans le cas où le réseau dispose d'un organe commun doté d'un pouvoir de représentation et d'une personnalité juridique (appelé sujet du réseau), l'agrégation des entreprises du réseau participe par le biais de l'organe commun, qui assumera le rôle de mandant, s'il remplit les conditions requises. L'organisme commun peut également ne désigner que certaines des entreprises du réseau pour participer à l'appel d'offres, mais il doit nécessairement en faire partie ;
2. dans le cas où le réseau dispose d'un organe commun doté d'un pouvoir de représentation mais sans personnalité juridique (appelé contrat de réseau), l'agrégation des entreprises du réseau participe par le biais de l'organe commun, qui assumera le rôle de mandataire, s'il possède les exigences prévues pour le mandataire et si le contrat de réseau donne mandat au mandataire de présenter une demande de participation ou une offre pour certains types de procédures d'appel d'offres. L'organisme commun peut également ne désigner que certaines des entreprises du réseau pour participer à l'appel d'offres, mais il doit être membre de celles-ci ;
3. dans le cas où le réseau dispose d'un organe commun sans pouvoir de représentation, ou si l'organe commun ne remplit pas les conditions de qualification, l'agrégation des entreprises du réseau participe sous la forme d'un groupement établi ou constitutif, avec application intégrale des règles pertinentes (voir la détermination de l'ANAC n° 3 du 23 avril 2013).

Pour tous les types de réseau, la participation conjointe aux appels d'offres doit être identifiée dans l'accord de réseau comme l'un des objectifs stratégiques inclus dans le programme conjoint, tandis que la durée de ce dernier doit être proportionnelle au temps nécessaire à l'exécution du contrat (voir la détermination de l'ANAC n° 3 du 23 avril 2013).

Le rôle de donneur d'ordre/principal d'un groupement momentané d'entreprises peut également être assumé par un consortium ou une sous-association, sous la forme d'un RTI ou d'un consortium ordinaire créé ou d'un réseau d'entreprises.

À cette fin, si le réseau dispose d'un organe commun doté d'un pouvoir de représentation (avec ou sans personnalité juridique), cet organe assumera le rôle de mandataire de la sous-association ; si, cependant, le réseau dispose d'un organe commun sans pouvoir de représentation ou sans organe commun, le rôle de mandataire de la sous-association est conféré par les entreprises du réseau participant à l'appel d'offres, au moyen d'un mandat, avec preuve de la division des parts de participation.

Une entreprise en redressement judiciaire qui poursuit son activité peut également participer à l'appel d'offres si elle n'est pas le donneur d'ordre et à condition que les autres entreprises participant à la RTI ne soient pas soumises à une procédure de faillite.

*Gli operatori economici, anche stabiliti in altri Stati membri, possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata, purché in possesso dei requisiti prescritti dai successivi articoli.*

- 1. È vietato ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti o aggregazione di imprese aderenti al contratto di rete (nel prosieguo, aggregazione di imprese di rete)*
- 2. È vietato al concorrente che partecipa alla gara in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti, di partecipare anche in forma individuale.*
- 3. È vietato al concorrente che partecipa alla gara in aggregazione di imprese di rete, di partecipare anche in forma individuale. Le imprese retiste non partecipanti alla gara possono presentare offerta, per la medesima gara, in forma singola o associata.*

*In caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato.*

*Nel caso di consorzi, le consorziate designate dal consorzio per l'esecuzione del contratto non possono, a loro volta, a cascata, indicare un altro soggetto per l'esecuzione.*

*Le aggregazioni tra imprese aderenti al contratto di rete rispettano la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese in quanto compatibile. In particolare:*

- 1. nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica (cd. rete - soggetto), l'aggregazione di imprese di rete partecipa a mezzo dell'organo comune, che assumerà il ruolo della mandataria, qualora in possesso dei relativi requisiti. L'organo comune potrà indicare anche solo alcune tra le imprese retiste per la partecipazione alla gara ma dovrà obbligatoriamente far parte di queste;*
- 2. nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza ma priva di soggettività giuridica (cd. rete-contratto), l'aggregazione di imprese di rete partecipa a mezzo dell'organo comune, che assumerà il ruolo della mandataria, qualora in possesso dei requisiti previsti per la mandataria e*

*qualora il contratto di rete rechi mandato allo stesso a presentare domanda di partecipazione o offerta per determinate tipologie di procedure di gara. L'organo comune potrà indicare anche solo alcune tra le imprese retiste per la partecipazione alla gara ma dovrà obbligatoriamente far parte di queste;*

- 3. nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune privo di potere di rappresentanza ovvero sia sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione, l'aggregazione di imprese di rete partecipa nella forma del raggruppamento costituito o costituendo, con applicazione integrale delle relative regole (cfr. Determinazione ANAC n. 3 del 23 aprile 2013).*

*Per tutte le tipologie di rete, la partecipazione congiunta alle gare deve risultare individuata nel contratto di rete come uno degli scopi strategici inclusi nel programma comune, mentre la durata dello stesso dovrà essere commisurata ai tempi di realizzazione dell'appalto (cfr. Determinazione ANAC n. 3 del 23 aprile 2013).*

*Il ruolo di mandante/mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese può essere assunto anche da un consorzio ovvero da una sub-associazione, nelle forme di un RTI o consorzio ordinario costituito oppure di un'aggregazioni di imprese di rete.*

*A tal fine, se la rete è dotata di organo comune con potere di rappresentanza (con o senza soggettività giuridica), tale organo assumerà la veste di mandataria della sub-associazione; se, invece, la rete è dotata di organo comune privo del potere di rappresentanza o è sprovvista di organo comune, il ruolo di mandataria della sub-associazione è conferito dalle imprese retiste partecipanti alla gara, mediante mandato, dando evidenza della ripartizione delle quote di partecipazione.*

*L'impresa in concordato preventivo con continuità aziendale può concorrere anche riunita in RTI purché non rivesta la qualità di mandataria e sempre che le altre imprese aderenti al RTI non siano assoggettate ad una procedura concorsuale.*

## **ARTICLE 11 : OBLIGATIONS ADMINISTRATIVE DU TITULAIRE ARTICOLO 11: OBBLIGHI AMMINISTRATIVI DEL TITOLARE**

### **11.1 Remise de documents attestant de l'absence d'emploi dissimulé 11.1 Fornitura di documenti che provino l'assenza di occupazione nascosta**

Le Titulaire produit à compter de la notification du marchés une déclaration relative à la lutte contre le travail dissimulé (imprimé DC6 du MINEFE disponible à l'adresse suivante :

[http://www.minefe.gouv.fr/themes/marches\\_publics/formulaires/index.htm](http://www.minefe.gouv.fr/themes/marches_publics/formulaires/index.htm)) dans sa dernière version mise à jour, dûment complétée et accompagnée des documents qui y sont mentionnés.

Si le candidat retenu est un groupement d'opérateurs économiques, une déclaration est remplie par chaque membre du groupement.

*A partire dalla notifica del contratto, l'Appaltatore dovrà presentare una dichiarazione relativa alla lotta contro il lavoro nero (modulo MINEFE DC6 disponibile al seguente indirizzo: [http://www.minefe.gouv.fr/themes/marches\\_publics/formulaires/index.htm](http://www.minefe.gouv.fr/themes/marches_publics/formulaires/index.htm)) nella sua ultima versione aggiornata, debitamente compilata e accompagnata dai documenti ivi menzionati.*

*Se il candidato prescelto è un gruppo di operatori economici, una dichiarazione è necessaria da ogni membro del gruppo.*

## **11.2 Obligation de confidentialité**

### **11.2 Obbligo di Obbligo di riservatezza**

Le Titulaire, qui, à l'occasion de l'exécution du marché, a connaissance d'informations ou reçoit communication de documents ou d'éléments de toute nature, signalés comme présentant un caractère confidentiel et relatifs, notamment à l'objet du marché, aux moyens à mettre en œuvre pour son exécution, au fonctionnement des services de l'établissement, est tenu de prendre toutes mesures nécessaires afin d'éviter que ces informations, documents ou éléments ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître la teneur. Une partie ne peut demander la confidentialité d'informations, de documents ou d'éléments qu'elle a elle-même rendus publics.

Ne sont pas couverts par cette obligation de confidentialité les informations, documents ou éléments déjà accessibles au public, au moment où ils sont portés à la connaissance des parties au marché.

*Il Contraente che, nel corso dell'esecuzione del contratto, venga a conoscenza di informazioni o riceva la comunicazione di documenti o elementi di qualsiasi tipo, indicati come di natura riservata e relativi, in particolare, all'oggetto del contratto, ai mezzi da utilizzare per la sua esecuzione, o al funzionamento dei servizi dell'istituzione, è obbligato ad adottare tutte le misure necessarie affinché queste informazioni, documenti o elementi non siano divulgati a terzi che non abbiano diritto a conoscerne il contenuto. Una parte non può pretendere la riservatezza di informazioni, documenti o oggetti che essa stessa ha reso pubblici.*

*Questo obbligo di riservatezza non si applica a informazioni, documenti o elementi che sono già accessibili al pubblico quando vengono portati a conoscenza delle parti del contratto.*

## **11.3 Obligation du Titulaire d'informer l'Académie de tout changement de situation**

### **11.3 Obbligo del registrante di informare l'Accademia di qualsiasi cambiamento di stato**

Le Titulaire, y compris s'il est étranger, informe l'Académie dès qu'une

procédure de redressement judiciaire est mise en œuvre à son encontre.

Le Titulaire informe, dans les meilleurs délais, l'Académie de France à Rome de toute modification affectant son statut (cession, fusion, changement de forme juridique, raison sociale, etc.) afin que le pouvoir adjudicateur prenne toutes les dispositions nécessaires pour assurer la continuité de l'exécution des marchés.

*Il contraente, compresi i contraenti stranieri, deve informare l'Accademia non appena viene avviata una procedura di insolvenza nei suoi confronti.*

*Il titolare deve informare quanto prima l'amministrazione aggiudicatrice di qualsiasi cambiamento del suo status (trasferimento, fusione, cambiamento della forma giuridica, della ragione sociale, ecc.*

## **ARTICLE 12 : ENGAGEMENT ET SIGNATURE DE L'ATTRIBUTAIRE** **ARTICOLO 12: IMPEGNO E FIRMA DEL CONTRAENTE**

Après avoir pris connaissance des documents constitutifs du dossier de marché, le titulaire s'engage,

- à exécuter les prestations demandées dans les conditions fixées aux pièces contractuelles ;
- à respecter les dispositions de l'article L.1132-1 du code du Travail relatives à la non-discrimination au travail ;
- à mettre en place et/ou développer, dans le cadre de l'exécution du marché, une démarche d'amélioration continue de la qualité de mes pratiques sociales en matière de prévention des discriminations, ainsi que de promotion de l'égalité des chances et de la diversité.

*Dopo aver preso nota dei documenti che costituiscono il dossier del contratto, il titolare si impegna:*

- *realizzare i servizi richiesti alle condizioni stabilite nei documenti contrattuali;*
- *rispettare le disposizioni dell'articolo L.1132-1 del Codice del Lavoro relative alla non discriminazione sul lavoro;*
- *creare e/o sviluppare, nell'ambito dell'esecuzione del contratto, un approccio di miglioramento continuo della qualità delle sue pratiche sociali in termini di prevenzione della discriminazione e promozione delle pari opportunità e della diversità.*

**À Rome, le / A Roma, il .....**  
L'entreprise / L'ente

Mention manuscrite « Lu et approuvé » suivie de la signature du (des) représentants(s) de l'entreprise.

# VILLA MÉDICIS

*Dicitura a mano della formula « Lu et approuvé » seguita dalla firma(e) del (dei) rappresentante(i) dell'ente.*