

CAPITOLATO TECNICO

Gara europea a procedura aperta per la gestione integrata dei servizi di biglietteria e gestione casse - centralino e reception - sorveglianza rettilario e accoglienza all'interno del Bioparco di Roma (CIG: 7762353057)

INDICE

1. IL BIOPARCO DI ROMA

- 1.1. Cenni storici
- 1.2. Ubicazione del Bioparco
- 1.3. Orari di apertura del Bioparco
- 1.4. Descrizione dei servizi da espletare

2. SERVIZIO DI BIGLIETTERIA E GESTIONE CASSE

- 2.1. Descrizione del servizio di biglietteria
- 2.2. Modalità di esecuzione del servizio di biglietteria

3. SERVIZI DI ACCOGLIENZA E PRESIDIO RETTILARIO

- 3.1. Descrizione e modalità di esecuzione del servizio

4. SERVIZIO DI CENTRALINO E RECEPTION

- 4.1. Descrizione e modalità di esecuzione del servizio

5. ATTIVITA' STRAORDINARIE

6. PERSONALE ADDETTO

- 6.1 Caratteristiche e requisiti del personale
- 6.2 Divisa del personale
- 6.3 Coordinatore e vice coordinatori del servizio

1. IL BIOPARCO DI ROMA

1.1 Cenni storici

Il Giardino Zoologico di Roma nasce nel 1908 con lo scopo di realizzare un luogo di attrazione e spettacolo. La concezione di Zoo dell'epoca era ben diversa da quella attuale e nasceva con uno scopo puramente ricreativo piuttosto che scientifico, e il divertimento del pubblico, per mezzo dell'esposizione di animali rari e particolari, era l'obiettivo primario. La realizzazione delle strutture fu affidata a Carl Hagenbeck, un commerciante appassionato di animali, che per primo introdusse il concetto di Zoo privo di sbarre in cui le gabbie vennero sostituite da fossati. In poco tempo lo Zoo di Roma divenne uno dei più belli ed importanti d'Europa. Lo Zoo, 12 ettari costruiti nella porzione Nord di Villa Borghese, fu inaugurato il 5 gennaio 1911 e il successo fu immediato. Nel 1935 fu inaugurata una nuova area di 5 ettari in cui i due fiori all'occhiello erano la Grande Voliera ed il Rettilario, realizzati dall'architetto Raffaele De Vico. Anche in conseguenza degli avvenimenti bellici, gli anni che seguirono comportarono un lento declino del Giardino Zoologico che più volte si trovò sul punto di chiudere.

Nel 1994 nasce l'idea della trasformazione dello Zoo in Bioparco al fine di porre un rimedio alla gestione di una struttura in continua perdita, alla mancanza di risorse finanziarie e ad una situazione che sembra irrecuperabile. Nel 1998 nasce la società Bioparco S.p.A., a capitale misto con maggioranza del Comune di Roma e successivamente il Consiglio Comunale di Roma, nella seduta del 26 luglio 2004 delibera la trasformazione in "Fondazione Bioparco di Roma", individuando in questa figura giuridica la forma ottimale per consentire la coesistenza al meglio delle attività etiche, di conservazione e di ricerca scientifica, di educazione ambientale e naturalistica con le metodologie gestionali di uno zoo moderno.

L'antico concetto di Zoo, in cui si collezionavano animali rari secondo la concezione che fosse solo sufficiente nutrirli, ha lasciato il posto ad una struttura attiva nell'educazione ambientale, attraverso allestimento di mostre, organizzazione di convegni, progettazione di attività di educazione per il pubblico e per le scuole di ogni ordine e grado, nella conservazione delle specie minacciate di estinzione attraverso la ricerca scientifica e la partecipazione programmi europei di riproduzione in cattività (EEP), azioni di sensibilizzazione e adesioni a campagne internazionali di conservazione, nel sociale, aprendosi sempre di più nei confronti di anziani, disabili e non vedenti.

1.2 Ubicazione del Bioparco

Il Parco di Villa Borghese, storico polmone verde della capitale a due passi da Via Veneto, occupa una vasta area di circa 40 ettari nel cuore della città compresa tra il tratto delle Mura Aureliane che unisce Porta Pinciana a Piazzale Flaminio, ed i nuovi quartieri Salario e Pinciano sorti nei primi anni del Novecento. La villa racchiude al suo interno edifici, sculture, monumenti e fontane, opera di illustri artisti dell'arte barocca, neoclassica ed eclettica, contornati da alberi secolari, laghetti, giardini all'italiana e grandi spazi liberi, realizzati con grande cura ed attenzione alle mode che si diffondevano in Europa.

Il Bioparco è ubicato all'interno del "grande cuore verde" del Parco di Villa Borghese e si estende in un'area complessiva di circa 18 ettari perfettamente inserito in un contesto botanico e architettonico tra i più suggestivi della città, ancora oggi considerato uno dei più grandi giardini zoologici europei. Le mura perimetrali del Bioparco costeggiano Via Ulisse Aldrovandi, Piazzale delle Belle Arti (Valle Giulia), Largo Picasso, Viale del Giardino Zoologico, P.le del Giardino Zoologico, Viale dell'Uccelliera, Via Mercadante, Via Giacomo Frescobaldi.

All'interno del Parco di Villa Borghese, l'area di accesso al Bioparco è su P.le del Giardino Zoologico: superato l'ingresso monumentale, si accede ad una vasta area pedonale di libero accesso, L.go Vittorio Gassman, dove è ubicata la biglietteria ed il Varco Accoglienza del Bioparco.

1.3 Orari di apertura del Bioparco

Gli orari che il Bioparco osserverà nel biennio di durata stimata dell'appalto sono i seguenti:

ORARI ANNO 2019	
Dal 1° gennaio al 29 marzo	h. 9.30 - 17.00 (lunedì – domenica)
Dal 30 marzo al 29 settembre	h. 9.30 - 18.00 (lunedì - venerdì) h. 9.30 – 19.00 (sabato, domenica e festivi)
Dal 30 settembre al 27 ottobre	h. 9.30 - 18.00 (lunedì - domenica)
Dal 28 ottobre al 31 dicembre	h. 9.30 – 17.00 (lunedì – domenica)
ORARI ANNO 2020	
Dal 01 gennaio al 27 marzo	h. 9.30 - 17.00 (lunedì - domenica)
Dal 28 marzo al 27 settembre	h. 9.30 - 18.00 (lunedì – venerdì) h. 9.30 - 19.00 (sabato, domenica e festivi)
Dal 28 settembre al 25 ottobre	h. 9.30 - 18.00 (lunedì - domenica)
Dal 26 ottobre al 31 dicembre	h. 9.30 - 17.00 (lunedì - domenica)
ORARI ANNO 2021	
Dal 01 gennaio al 26 marzo	h. 9.30 - 17.00 (lunedì - domenica)
Dal 26 marzo al 26 settembre	h. 9.30 - 18.00 (lunedì – venerdì) h. 9.30 - 19.00 (sabato, domenica e festivi)
Dal 27 settembre al 31 ottobre	h. 9.30 - 18.00 (lunedì - domenica)
Dal 1° novembre al 31 dicembre	h. 9.30 - 17.00 (lunedì - domenica)

1.4 Descrizione dei servizi da espletare

L'impresa appaltatrice dovrà svolgere, negli orari di cui al punto 1.3, con le modalità indicate nei successivi paragrafi, i seguenti servizi all'interno del Bioparco:

- Servizio di Biglietteria e gestione casse
- Servizio di accoglienza/presidio rettilario
- Servizio di centralino / reception

2. SERVIZIO DI BIGLIETTERIA E GESTIONE CASSE

2.1 Descrizione del Servizio di Biglietteria

Il servizio di Biglietteria include in dettaglio:

- a) la gestione delle casse (già in dotazione),
- b) la gestione del sistema hardware e software dei sistemi di biglietteria (già in dotazione),
- c) l'emissione e la vendita di: biglietti d'ingresso al Bioparco, abbonamenti, biglietti del trenino circuito Bioparco ed ogni altro prodotto di promozione e/o fidelizzazione che la Fondazione si riserva di distribuire ai visitatori;

d) il controllo degli accessi al Bioparco.

I biglietti d'ingresso e gli altri prodotti in vendita sono forniti direttamente dalla Fondazione Bioparco.

La **biglietteria** deve essere **aperta tutti i giorni (ad eccezione del 25 dicembre)** dalle ore 09.30 e fino a 60 minuti prima dell'orario di chiusura del Bioparco (vedi orari di cui al paragrafo 1.3).

La biglietteria è dotata di **n. 9 postazioni cassa front line**, da destinare all'apertura al pubblico per la vendita di: biglietti d'ingresso al Bioparco, abbonamenti, biglietti del trenino circuito Bioparco ed ogni altro prodotto di promozione e/o fidelizzazione che la Fondazione si riserva di distribuire ai visitatori.

Il numero delle casse *front line* da aprire al pubblico dipende dal flusso dei visitatori in relazione alle diverse stagionalità, condizioni metereologiche, festività, ecc.

In via meramente indicativa e non esaustiva, si riporta la **media del flusso visitatori** dell'ultimo triennio 2015-2016-2017:

Mese	Visitatori 2015	Visitatori 2016	Visitatori 2017	Media flusso visitatori triennio
Gennaio	19.876	15.418	19.729	18.341
Febbraio	17.602	18.807	25.604	20.671
Marzo	31.966	40.423	38.336	36.908
Aprile	70.807	56.199	90.858	72.621
Maggio	73.784	58.347	71.869	68.000
Giugno	47.337	52.330	44.613	48.093
Luglio	26.962	37.650	32.756	32.456
Agosto	41.888	44.930	37.597	41.472
Settembre	41.819	39.733	40.641	40.731
Ottobre	34.871	47.236	45.601	42.569
Novembre	27.471	25.168	26.230	26.290
Dicembre	22.038	25.991	16.735	21.588
Tot. visitatori	456.421	462.232	490.569	469.740

Il numero del personale che dovrà garantire il servizio di apertura delle casse potrà dunque variare da un numero minimo di n°1 unità ad un massimo di n° 9 unità.

Oltre alle n. 9 casse *front line*, all'interno del locale biglietteria vi è un'ulteriore cassa, definita "**Postazione Manager**", non aperta al pubblico, che serve a:

- emettere tutti i titoli d'ingresso, cartacei e/o digitali, acquistati in prevendita (da agenzie viaggio, gruppi turistici, CRAL aziendali, enti pubblici o privati, ecc.) attraverso specifici accordi commerciali che prevedono altre modalità di acquisto, stipulati dall'Ufficio Marketing, Comunicazione e Servizi al visitatore della Fondazione Bioparco;
- emettere e stampare la reportistica riepilogativa dell'attività di vendita svolta dalle singole casse;
- offrire un punto d'appoggio per il conteggio del contante;
- stampare la corrispondenza intercorsa con gli uffici della Fondazione Bioparco (modifiche, integrazioni e annullamenti di prenotazioni scuole e gruppi, disposizioni varie, ecc.) da smistare al personale di cassa.

A completamento della *Postazione Manager* sono inoltre a carico della ditta aggiudicatrice:

- n.1 macchina conta-soldi (banconote e monete) con apparecchiatura per la verifica dell'autenticità delle banconote;
- n.1 computer portatile (con collegamento a internet) con stampante collegata.
- n.1 fotocopiatrice.

2.2 Modalità di esecuzione del servizio di Biglietteria

L'impresa appaltatrice dovrà svolgere il servizio di biglietteria secondo le modalità di seguito indicate:

- a) provvedere all'apertura della biglietteria 364 giorni all'anno, escluso il 25 dicembre, giorno di chiusura del Bioparco;
- b) provvedere alla gestione del sistema hardware e software nel rispetto delle normative previste in materia di emissione di titoli d'ingresso, nonché delle disposizioni imposte dalla Fondazione;
- c) gestire la tenuta del registro di carico e scarico dei biglietti e consegnare una copia alla Fondazione, provvedendo altresì, al termine di ogni giornata lavorativa, all'emissione di un tabulato che attesti la quantità e il tipo di biglietti emessi;
- d) provvedere alla emissione dei biglietti secondo le tariffe e/o le tipologie che verranno comunicate per iscritto dalla Fondazione all'impresa appaltatrice;
- e) incassare i proventi della vendita dei biglietti e consegnarli quotidianamente alla Direzione amministrativa del Bioparco;
- f) gestire al meglio la *Postazione Manager*;
- g) limitare i tempi di attesa dei visitatori davanti alle casse per l'acquisto del biglietto (**n.b. il tempo di attesa non dovrà in alcun caso superare i 15 minuti, pena l'applicazione della penale di cui all'art. 19) del Capitolato d'Oneri**);
- h) segnalare prontamente gli eventuali guasti/anomalie del sistema di biglietteria alla società che gestisce la manutenzione del sistema di ticketing.

La Fondazione si riserva di modificare a suo insindacabile giudizio le suddette ipotesi di utilizzo del servizio senza che l'impresa possa in alcun modo opporsi alle richieste effettuate secondo le modalità del presente Capitolato.

L'impresa appaltatrice è responsabile degli incassi dal momento della riscossione fino alla consegna alla Direzione amministrativa del Bioparco, ed è pertanto tenuta all'immediato risarcimento delle somme eventualmente mancanti rispetto alla chiusura della cassa giornaliera.

La Fondazione si riserva la facoltà di procedere al controllo di cassa, anche senza dare il preavviso all'impresa appaltatrice, in qualsiasi momento.

L'impresa appaltatrice è tenuta a verificare che tutto il personale impiegato dalla stessa a qualsiasi titolo nello svolgimento delle attività rientranti nel servizio di biglietteria raggiunga il Bioparco in tempo utile per raggiungere le postazioni assegnate entro l'ora prefissata per l'inizio del servizio e compiere con il dovuto anticipo tutte le necessarie operazioni preliminari.

Il Coordinatore del Servizio dovrà prontamente comunicare alla Fondazione eventuali assenze e procedere entro e non oltre un'ora dall'inizio del servizio alla sostituzione indicando il nominativo del sostituto.

Il servizio di biglietteria, salvo imprevisti da documentare con adeguata certificazione, dovrà essere continuativamente svolto nel corso della durata dell'appalto dagli stessi addetti al fine di garantire continuità e professionalità. In caso di sostituzione e/o variazione di personale, il Coordinatore del Servizio dovrà comunicare alla Fondazione tempi e motivazioni della sostituzione. L'eventuale sostituto dovrà sostenere, prima di subentrare a pieno titolo nel servizio, un periodo di affiancamento non inferiore a 15 giorni.

L'impresa appaltatrice è inoltre tenuta a provvedere al **cambio delle monete** presso istituto bancario di propria fiducia, con cadenza quindicinale nel periodo di bassa affluenza (novembre-febbraio) e settimanale nel periodo di media e maggiore affluenza (marzo-ottobre). L'importo è variabile, ma può essere stimato in circa 4.000,00 € / settimana.

Il servizio di **controllo biglietti** e controllo accessi al Bioparco dovrà essere espletato presso il Varco Accoglienza sito all'ingresso del Bioparco, mediante il riconoscimento e lo strappo dei biglietti acquistati dal visitatore, che potrà così accedere all'interno del Bioparco.

Per gli acquisti effettuati on line il riconoscimento dei titoli avverrà tramite apposito lettore barcode fornito dalla società di ticketing.

In via meramente indicativa e non esaustiva, il **monte ore stimato** per tutta la durata dell'appalto per l'espletamento del servizio di biglietteria – gestione casse – controllo accessi è di **h 28.363**.

Fermo restando il monte ore offerto in sede di gara dall'aggiudicatario, la Fondazione potrà richiedere all'impresa appaltatrice una diversa distribuzione delle ore a seconda delle diverse esigenze sopravvenute per l'espletamento del servizio.

3. SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, PRESIDIO RETTILARIO

3.1 Descrizione e modalità di esecuzione del servizio

Per **servizio di accoglienza** si intende l'organizzazione, l'impiego, la direzione ed il coordinamento, da parte dell'Impresa appaltatrice, dell'attività di accoglienza informativa per i visitatori del Bioparco, secondo le modalità descritte nel presente paragrafo.

Tale attività dovrà essere effettuata a perfetta regola d'arte e nel rispetto delle norme, regolamenti, disposizioni amministrative vigenti da intendersi in questa sede integralmente richiamati e trascritti.

Il servizio dovrà essere espletato, negli orari di cui al paragrafo 1.3, presso i due totem posti nel piazzale d'ingresso del Bioparco e al Varco Accoglienza sito all'ingresso del Bioparco.

Dal 2011 al Bioparco è in funzione un sistema di "eliminacode", necessario ad eliminare la fila dei clienti in attesa alle casse, analogamente a quanto accade presso gli uffici postali, le banche, ed altri servizi pubblici. Il visitatore può ritirare un ticket numerato da uno dei due totem elettronici posti su L.go Vittorio Gassman ed attendere il proprio turno quando il numero verrà chiamato ed evidenziato sul display posto in cima all'edificio delle biglietterie. Il sistema elettronico indicherà anche il numero di cassa al quale il visitatore dovrà presentarsi per acquistare i titoli d'ingresso. Sul ticket numerato sono indicati il numero di clienti in attesa e il tempo stimato d'attesa. Un ulteriore display è posto all'interno del Caffè del Parco. In questo modo i clienti potranno organizzare liberamente i propri tempi di attesa senza dover restare necessariamente in fila.

Il personale in servizio dovrà posizionarsi in prossimità dei due totem ed assistere il visitatore durante l'erogazione dei ticket numerati con l'obiettivo di fornire tutte le informazioni necessarie all'espletamento delle operazioni di acquisto dei biglietti.

Il personale in servizio dovrà anche rifornire i totem della carta quando la stessa è in esaurimento ed eventualmente contattare l'assistenza tecnica in caso di anomalie o malfunzionamenti dell'impianto. Tali indicazioni saranno fornite dal personale della Fondazione Bioparco.

Il servizio dovrà essere espletato, negli orari di cui al paragrafo 1.3, anche presso il Varco Accoglienza (controllo accessi e validità biglietti, smarcamento/annullo dei titoli, controllo validità e titolarità abbonamenti, controllo altezza dei bimbi, ecc.) nei confronti di singoli visitatori o gruppi di visitatori in base al flusso stagionale. Sostanzialmente il servizio consiste nel fornire informazioni logistiche ai visitatori che lo richiedano (ubicazione servizi, sale, orari, prezzi, ecc.).

Il personale preposto al Varco Accoglienza dovrà inoltre agevolare l'uscita del pubblico a partire da 60 minuti prima della chiusura del parco.

Il **servizio di sorveglianza e presidio del Rettilario** dovrà essere espletato, negli orari di cui al paragrafo 1.3, all'ingresso e all'interno dei locali che ospitano il Rettilario del Bioparco, nei confronti di singoli visitatori o gruppi di visitatori in base al flusso stagionale.

In particolare, il personale preposto al servizio dovrà:

- agevolare l'ingresso al Rettilario a gruppi di max 35 visitatori per volta, ogni 10 minuti;
- vigilare all'interno del Rettilario affinché i visitatori mantengano un comportamento consono alle caratteristiche degli animali ivi presenti (es. non fare foto con il flash, non battere le mani sui vetri delle teche, ecc.).

Il personale preposto al servizio di sorveglianza e presidio del Rettilario dovrà inoltre agevolare l'uscita del pubblico a partire da 15 minuti prima della chiusura del Rettilario.

Il **monte ore presunto** per tutta la durata dell'appalto per l'espletamento del servizio di accoglienza – presidio rettilario è di **h 13.769**

Fermo restando il monte ore offerto in sede di gara dall'aggiudicatario, la Fondazione potrà richiedere all'impresa appaltatrice una diversa distribuzione delle ore a seconda delle diverse esigenze sopravvenute per l'espletamento del servizio.

4. SERVIZIO DI CENTRALINO / RECEPTION

4.1 Descrizione e modalità di esecuzione del servizio

Il servizio di centralino / reception comprende la gestione del centralino e l'attività di portierato svolta da personale non armato, per la quale non è richiesta la qualifica di guardia particolare giurata.

Il servizio di centralino/reception comprende lo svolgimento delle seguenti attività:

- apertura e chiusura del locale centralino, ossia il controllo e la chiusura degli infissi e delle luci;
- verifica della presenza di persone all'interno della struttura, durante l'apertura degli uffici;
- inserimento e disattivazione dei sistemi di allarme e di sorveglianza, degli impianti di antintrusione;
- applicazione per la parte di competenza delle procedure di emergenza del parco (fuga animali, incendi, allarmi ecc) con procedure che verranno consegnate a seguito dell'aggiudicazione all'impresa appaltatrice;
- consegna e custodia delle chiavi.

Il **servizio di centralino** dovrà essere realizzato **tutti i giorni (compreso il 25 dicembre, giorno di chiusura del Bioparco)** nelle seguenti fasce orarie*:

Giorno	Unità	Orario
<i>Dal Lunedì alla Domenica e Festivi</i>	1	07.00-19.00

*Gli orari di chiusura del Bioparco possono subire variazioni a seconda del periodo e della stagionalità e potranno osservare il seguente orario 11.00-17.00; 11.00-18.00. Questa variazione è stata considerata nel calcolo del monte ore presunto per l'espletamento del servizio.

Il **servizio di reception** dovrà essere realizzato **tutti i giorni (ad eccezione del 25 dicembre)**, nelle medesime suddette fasce orarie.

Il **monte ore presunto** per tutta la durata dell'appalto per l'espletamento del servizio di centralino / reception è di **h 8.776**.

Fermo restando il monte ore offerto in sede di gara dall'aggiudicatario, la Fondazione potrà richiedere all'impresa appaltatrice una diversa distribuzione delle ore a seconda delle diverse esigenze sopravvenute per l'espletamento del servizio.

5. ATTIVITA' STRAORDINARIE

L'impresa appaltatrice, su richiesta del Referente dell'Appalto e nei tempi e nelle modalità stabilite volta per volta, potrà essere chiamato a svolgere delle attività straordinarie, che saranno oggetto di apposito affidamento ai sensi dell'art. 63, comma 5 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i., per una durata complessiva non superiore a **h 2.280**, per un importo stimato complessivamente non superiore ad **€ 46.566,72** al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

A tal fine si precisa fin d'ora che il corrispettivo orario offerto per lo svolgimento del servizio straordinario non potrà superare quello offerto per lo svolgimento del servizio ordinario.

I servizi oggetto di negoziazione saranno di analoga natura rispetto a quelli oggetto d'appalto e potranno indicativamente consistere nelle seguenti attività:

1. Presidio varchi e/o controllo accessi in caso di apertura e chiusura straordinaria del parco non compresa nell'orario ufficiale del Bioparco riportato al paragrafo 1.3) del presente Capitolato (ad esempio presidio durante eventi serali, prolungamento orario feste di compleanno, allestimento/smontaggio manifestazioni dedicate, ecc.);
2. Apertura e chiusura cancelli di accesso Bioparco durante riprese cinematografiche, allestimento/smontaggio manifestazioni dedicate;
3. Presidio stand promozionale Bioparco in occasione di fiere, convegni, manifestazioni di vario genere che si svolgono fuori dalle mura perimetrali del Bioparco.

La Fondazione si riserva di comunicare per iscritto con un anticipo di 48 ore la necessità di affidare le suddette attività straordinarie, anche serali o notturne, in occasione degli eventi citati.

6. PERSONALE ADDETTO

6.1 Caratteristiche e requisiti del personale

Il personale impiegato nello svolgimento dei servizi oggetto dell'appalto dovrà essere in numero adeguato ai servizi da espletare ed in possesso di un'adeguata e documentata preparazione professionale, acquisita mediante una significativa esperienza.

Gli addetti al servizio dovranno ricevere da parte dell'Impresa appaltatrice informazioni adeguate e, ove occorrente, una formazione specifica, al fine di acquisire una conoscenza particolareggiata ed approfondita del Bioparco e delle aree ad esso pertinenti.

Gli addetti allo svolgimento del servizio dovranno avere conoscenza di almeno 2 lingue (di cui obbligatoriamente l'inglese), avere esperienza nell'utilizzo di macchine d'ufficio, connesse a sistemi di biglietteria, terminali ecc., una spiccata attitudine ai rapporti interpersonali, un'ottima capacità di comunicazione, ed essere estroversi.

Gli addetti dovranno prestare adeguata cura al proprio aspetto personale, oltre a mantenere un atteggiamento di cortesia nei confronti del personale della Fondazione, degli operatori e del pubblico presenti a qualsiasi titolo presso le strutture.

Gli stessi dovranno essere esenti da pendenze o precedenti penali di condotta morale incensurabile e non sottoposto o da sottoporre a misure cautelari o preventive di Pubblica sicurezza.

Inoltre, tutti gli addetti impiegati nell'appalto dovranno conformarsi durante lo svolgimento del servizio alle seguenti **regole di comportamento**:

- non fumare;
- rispondere con garbo e cortesia a tutti gli utenti/fruitori a qualsiasi titolo presenti nella struttura;
- non abbandonare mai la postazione assegnata senza previa comunicazione al Responsabile;
- indossare in ogni circostanza il proprio tesserino di riconoscimento identificativo;
- conoscere le tariffe stabilite dalla Fondazione e le agevolazioni fissate per i visitatori (riduzione biglietti e tessere abbonamenti).

La Fondazione potrà esigere in ogni momento l'allontanamento degli addetti o dei coordinatori e la loro immediata sostituzione in caso di mancato gradimento, ovvero di riscontrata assenza anche di uno solo dei requisiti richiesti dal presente articolo e per inosservanza delle regole di comportamento sopra enunciate.

6.2 Divisa del personale

L'impresa aggiudicatrice dovrà provvedere alla fornitura di divise (n. 2 invernali e n. 2 estive) per tutto il personale in servizio, che avrà l'obbligo di indossarle nell'espletamento dei servizi.

Le divise dovranno essere visionate e approvate preventivamente da parte della Fondazione Bioparco e dovranno essere costituite da:

- Pantalone (sia uomo che donna) di colore blu scuro o simile;
- Polo (sia uomo che donna) di colore bianco (sia a maniche lunghe che corte);
- Felpa invernale (sia uomo che donna) di colore blu;
- Giaccone invernale (sia uomo che donna) di colore blu;
- Scarpe da ginnastica bianche.

6.3 Coordinatore e vicecoordinatori del servizio

L'impresa aggiudicatrice dovrà indicare la figura del Coordinatore del Servizio (preventivamente nominata e comunicata per iscritto alla stazione appaltante) che dovrà essere sempre presente sul luogo dell'appalto, provvedendo ad effettuare tutte le operazioni necessarie allo svolgimento dell'attività lavorativa di tutto il gruppo di lavoro. In particolare il Coordinatore del Servizio dovrà:

- Svolgere le operazioni di apertura e chiusura delle biglietterie (conteggio incassi, reportistica giornaliera, carico biglietti alle singole postazioni, gestione della cassaforte e dei cambi moneta, ecc.).
- Garantire la presenza giornaliera del personale richiesto per lo svolgimento del servizio (apertura e chiusura di casse aggiuntive, reperimento personale in sostituzione in tempi rapidi garantendo che il cambio turno avvenga senza lasciare scoperte le singole postazioni, coordinare pause pranzo e sostituzioni in caso di emergenze improvvise dovute a malattie del personale, infortuni, ecc.).
- Predisporre i turni mensili del personale nel rispetto degli orari al pubblico e delle ore assegnate contrattualmente e comunicarli al referente dell'Appalto. Gli ingressi del personale in servizio dovranno essere comprovati attraverso apposito lettore elettronico (badge) e forniti alla stazione appaltante, ove richiesto, quale comprova della presa in carico delle ore lavorative. Il lettore elettronico dovrà essere fornito dall'impresa aggiudicatrice e installato in un apposito sito preventivamente concordato con la Direzione Tecnica della Fondazione Bioparco.
- Svolgere servizio di assistenza front line con il visitatore del Bioparco in caso di reclami o altre necessità da segnalare prontamente al Referente dell'Appalto o al Responsabile Bioparco in turno durante i giorni festivi.

- Stilare una nota giornaliera da inviare via e-mail al Referente dell'Appalto riportando eventi e fatti significativi occorsi durante la giornata in modo da consentire alla Fondazione Bioparco di apportare le dovute migliorie tese ad elevare gli standard qualitativi del prodotto.
- Essere in grado di svolgere perfettamente tutti i servizi oggetto dell'appalto (biglietteria, controllo accessi, presidio rettilario).

Tale figura potrà avvalersi di n. 2 Vice Coordinatori che opereranno in sua vece durante i necessari giorni di riposo. I Vice Coordinatori dovranno essere preventivamente nominati e comunicati per iscritto alla stazione appaltante.

Il coordinatore ed i vice coordinatori del servizio, oltre ad avere le caratteristiche ed i requisiti prescritti al paragrafo 5.1), dovranno saper far fronte in tempi molto esigui a situazione complesse ed impreviste, mantenendo calma e cortesia nei confronti del personale della Fondazione, degli operatori e del pubblico presenti a qualsiasi titolo presso le strutture.

Le figure del Coordinatore del Servizio e dei Vice Coordinatori dovranno essere di gradimento della stazione appaltante, la quale potrà anche chiederne la sostituzione e/o l'allontanamento in caso di documentate inadempienze.