

Allegato “A” alla determinazione del Responsabile del Dipartimento Cultura Turismo e Segreteria del Sindaco n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

**Città di Fiesole**

**Procedura aperta per l’affidamento in gestione dei servizi museali presso i Musei di Fiesole e di accoglienza e informazione turistica e per la concessione dei servizi commerciali connessi**  
**CIG \_\_\_\_\_**

**CAPITOLATO D’APPALTO**

**INDICE**

- Art. 1 Oggetto dell’appalto
- Art. 2 Oggetto della concessione
- Art. 3 Durata dell'appalto e della concessione
- Art. 4 Importo presunto dell’appalto
- Art. 5 Modalità di affidamento dell’appalto e della concessione
- Art. 6 Requisiti per l’ammissione
- Art. 7 Requisiti di partecipazione
- Art. 8 Le sedi di svolgimento dei servizi
- Art. 9 Orario di svolgimento dei servizi
- Art. 10 Descrizione dei servizi
- Art. 11 Altri servizi logistici e di supporto
- Art. 12 Servizi commerciali in concessione
- Art. 13 Obblighi degli addetti ai servizi
- Art. 14 Coordinatore dei servizi e caposervizio
- Art. 15 Personale
- Art. 16 Obblighi e oneri del soggetto aggiudicatario
- Art. 17 Verifiche e controlli
- Art. 18 Responsabilità - Assicurazione
- Art. 19 Sicurezza
- Art. 20 Variazioni
- Art. 21 Sciopero e/o interruzione del servizio
- Art. 22 Modalità di aggiudicazione
- Art. 23 Subappalto
- Art. 24 Corrispettivo
- Art. 25 Canone per concessione servizi commerciali
- Art. 26 Modalità di pagamento
- Art. 27 Obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari
- Art. 28 Penalità
- Art. 29 Cauzione definitiva
- Art. 30 Risoluzione del contratto e clausola risolutiva espressa
- Art. 31 Risoluzione del contratto ai sensi del “Codice di comportamento dei dipendenti pubblici
- Art. 32 Privacy e riservatezza
- Art. 33 Pantouflage
- Art. 34 Spese contrattuali
- Art. 35 Presa visione dei locali
- Art. 36 Rinvio
- Art. 37 Foro competente

## **ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO**

Costituisce oggetto dell'appalto, alle condizioni specificate nel presente capitolato, nonché nel bando di gara e negli altri documenti complementari, la gestione unitaria dei seguenti servizi:

- 1) Biglietteria e prenotazioni
- 2) Accoglienza e informazione turistica
- 3) Apertura, chiusura, sorveglianza e assistenza al pubblico nei Musei
- 4) Pulizie

## **ART. 2 – OGGETTO DELLA CONCESSIONE**

Oggetto della concessione sono i servizi commerciali di seguito elencati:

- Bookshop dei Musei
- Punti vendita esterni in occasione di mostre temporanee o altri eventi culturali, presso l'Area Archeologica, la Sala Costantini, la Sala del Basolato e altri eventuali luoghi.

Si precisa che l'appalto dei servizi museali e la concessione dei servizi commerciali non sono scindibili.

## **ART. 3 - DURATA DELL'APPALTO E DELLA CONCESSIONE**

La durata dell'appalto e della concessione è stabilita in cinque anni a partire dal 01/04/2026, oltre eventuale proroga tecnica.

## **ART. 4 – IMPORTO PRESUNTO DELL'APPALTO**

L'importo presunto per la gestione delle attività oggetto del presente capitolato per tutto il periodo complessivo dei cinque anni è individuato in Euro 1.192.500 (Euro un milione e centonovantaduemilacinquecento/00) oltre Iva.

Ai sensi dell'art. 41, comma 14 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., il costo complessivo della manodopera per il quinquennio di durata del servizio stimato dall'Amministrazione comunale è pari a € 1.080.248,00 oltre IVA ed è stato calcolato prendendo a riferimento la Tabella del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per la determinazione del costo del lavoro per i lavoratori delle Cooperative -Settore Socio-Sanitario, Assistenziale-Educativo e di inserimento lavorativo (costo ottobre 2025), in relazione alle figure professionali ed al monte ore stimato.

Figura professionale:

n. 3 Operatori Biglietteria livello D1 CCNL COOPERATIVE SOCIALI Costo orario manodopera (25,40 €.\*) Ore annuali stimate (n. 2926) Costo annuo manodopera (74.320,40 €.)

n. 1 Operatore Ufficio Informazioni livello D1 CCNL COOPERATIVE SOCIALI Costo orario manodopera (25,40 €.\*) Ore annuali stimate (n.1250) Costo annuo manodopera (31.750,00 €.).

n.5Operatori sorveglianza MUSEO ARCHEOLOGICO livello A1 CCNL COOPERATIVE SOCIALI Costo orario manodopera (20,20 €.\*) Ore annuali stimate (n.2841) Costo annuo manodopera (57.388,20€.)

n. 4 Operatori sorveglianza MUSEO BANDINI livello A1 CCNL

COOPERATIVE SOCIALI Costo orario manodopera (20,20 €.\*) Ore annuali stimate (n. 2455) Costo annuo manodopera (49.591,00 €.)

\*. costo da tabelle ministeriali CCNL Coop sociali in vigore da gennaio 2026 allegate.

Ai sensi dell'art. 57 del D.lgs. n.36/2023 il Contratto Collettivo di riferimento, che dovrà essere applicato al personale è SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI: Cooperative (Codice CNEL: T151). L'aggiudicatario è tenuto a garantire l'applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale (o dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore) di cui al punto sopra, oppure di un altro contratto che garantisca le stesse tutele economiche e normative per i propri lavoratori e per quelli in subaffidamento.

Trattandosi di un contratto da alta intensità di manodopera poiché l'importo della stessa è superiore al 50% dell'importo complessivo del contratto, ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lettera e), dell'allegato I.1 al Codice, ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di affidamento è tenuto a garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato nel contratto, assorbendo prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come sopra indicato, garantendo le stesse tutele del CCNL di riferimento.

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere prolungata per il tempo, non superiore a mesi sei, strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 120, comma 11 del D. Lgs 36/2023. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni. Il valore di tale periodo di proroga risulta pari a € 119.250,00, che va ad aggiungersi al valore del quinquennio di € 1.192.500,00. Ai fini dell'art. 14 del D. Lgs 36/2023, dunque, il valore massimo stimato dell'appalto è pari ad € 1.311.750,00 al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

#### **ART. 5 – MODALITA' DI AFFIDAMENTO DELL'APPALTO E DELLA CONCESSIONE**

L'affidamento in gestione dei servizi oggetto dell'appalto e la concessione avverranno tramite selezione con procedura aperta, con aggiudicazione a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa, valutabile sia in base alla qualità del progetto, sia in base all'offerta economica, secondo quanto contenuto nel D.Lgs. 36/2023.

#### **ART. 6 – REQUISITI PER L'AMMISSIONE**

Concorrenti di cui al D.Lgs. 36/2023, costituiti da imprese singole, imprese riunite o consorziate, ovvero che intendano riunirsi o consorziarsi.

saranno ammessi anche operatori economici stabiliti in Stati diversi dall'Italia, alle condizioni previste dal D.Lgs. 36/2023. Sono esclusi dalla gara gli operatori economici per i quali sussistono cause di esclusione di cui agli artt. 94 e 95 del Dlgs. 36/2023.

#### **Art. 7 – REQUISITI DI PARTECIPAZIONE**

Sono ammessi a partecipare alla gara, i soggetti in possesso dei requisiti previsti all'art. 100 del D.lgs. 36/2023;

##### **a) Idoneità professionale**

Iscrizione alla **Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura**

(CCIAA) per attività pertinente anche se non coincidente con l'oggetto del servizio museale

**b) Capacità economico-finanziaria**

Dichiarazioni e documentazione attestanti solidità economica e finanziaria, pari almeno all'importo dell'appalto

**c) Requisiti di capacità tecnica e professionale**

**Esecuzione negli ultimi tre anni dei seguenti servizi/forniture analoghi**

Il concorrente deve aver gestito in gestione diretta o in concessione o in appalto negli ultimi tre anni (2023 - 2024 - 2025), almeno tre dei servizi analoghi ai quattro oggetto della gara, indicati nel Capitolato Speciale d'Appalto, con buon esito e senza incorrere in alcuna risoluzione contrattuale.

Per ciascun servizio dovranno essere indicati:

- l'eventuale Ente pubblico o privato committente da cui abbia ricevuto l'incarico di gestire in appalto o in concessione il servizio ovvero con cui abbiano stipulato una convenzione avente ad oggetto la gestione del servizio;
- la tipologia del servizio prestato;
- l'esatto periodo di esecuzione del servizio;
- l'importo dei ricavi al netto dell'iva.

La comprova del requisito, è fornita, su richiesta della stazione appaltante. In caso di servizi/forniture prestati a favore di pubbliche amministrazioni o enti pubblici mediante una delle seguenti modalità:

- originale o copia conforme dei certificati rilasciati dall'amministrazione/ente contraente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;

In caso di servizi prestati a favore di committenti privati, mediante una delle seguenti modalità:

- originale o copia autentica dei certificati rilasciati dal committente privato, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;

**a) Organico medio annuo** non inferiore a n. 20 unità di personale avuto a disposizione dall'operatore nell'ultimo triennio (2023-2024-2025).

La comprova del requisito è fornita mediante qualsiasi mezzo di prova idoneo.

Non è ammesso l'avvalimento di terzi per comprovare il possesso dei requisiti economico-finanziari o tecnico-professionali di partecipazione alla presente procedura

di gara nel rispetto dell'art. 104 del D.Lgs 36/2023, i requisiti devono essere posseduti in proprio.

#### **ART. 8 – LE SEDI DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI**

Le sedi in cui i servizi oggetto del presente appalto si svolgeranno, sono le seguenti:

- Museo Civico Archeologico, Via Portigiani, 1 - Fiesole
- Area Archeologica, Via Portigiani, 1 - Fiesole
- Museo Bandini, Via Duprè, 3 – Fiesole
- Casa Marchini Carrozza, Via Portigiani, 3 – Fiesole

Media dei visitatori annui dei Musei nel triennio 2022-2024: n. 50.022 con il seguente andamento:

2022: n. 45.418

2023: n. 52.491

2024: n. 52.158

Media presenze punto accoglienza turistica nel triennio 2022-2024: n. 10.424 con il seguente andamento:

2022: n. 8.140

2023: n. 11.477

2024: 11.656

#### **ART. 9 – ORARIO DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI**

L'aggiudicatario dell'appalto dovrà garantire il servizio di biglietteria, accoglienza e prenotazioni, secondo il seguente orario:

<i>Periodo</i>	<i>orario</i>	<i>Giorni di chiusura</i>
gennaio – febbraio	10.00 – 15.00	nessuno
marzo	10.00 – 18.00	nessuno
aprile - settembre	9.00 – 19.00	nessuno
ottobre	10.00 – 18.00	nessuno
novembre – dicembre	10.00 – 15.00	nessuno

L'aggiudicatario dovrà garantire la compresenza di due operatori della biglietteria per un monte orario complessivo annuo di 800 ore, da articolarsi secondo una programmazione concordata con il Servizio comunale competente.

L'aggiudicataria dell'appalto dovrà garantire l'apertura al pubblico dell'Area archeologica e del Museo Civico Archeologico, secondo il seguente orario:

<i>Periodo</i>	<i>orario</i>	<i>Giorni di chiusura</i>
gennaio – febbraio	10.00 – 15.00	martedì
marzo	10.00 – 18.00	nessuno
aprile - settembre	9.00 – 19.00	nessuno
ottobre	10.00 – 18.00	nessuno
novembre – dicembre	10.00 – 15.00	martedì

L'aggiudicatario dell'appalto dovrà garantire l'apertura al pubblico del Museo Bandini, secondo il seguente orario:

<i>Periodo</i>	<i>orario</i>	<i>Giorni di chiusura</i>
gennaio – febbraio	10.00 – 15.00	lun., mart., merc., giov.
marzo	10.00 – 18.00	lun., mart., merc., giov
aprile - settembre	9.00 – 19.00	lun., mart., merc., giov
ottobre	10.00 – 18.00	lun., mart., merc., giov
novembre – dicembre	10.00 – 15.00	lun., mart., merc., giov

L'aggiudicatario dovrà garantire l'apertura dei musei per un monte ore annuale di 400, aggiuntivo rispetto al sopraindicato orario, in base alle variazioni di orario di apertura al pubblico dei Musei, che saranno approvate dall'Amministrazione Comunale con atti successivi.

Il Museo Bandini, di proprietà del Capitolo della Cattedrale, rientra nel circuito dei Musei di Fiesole in base ad accordi convenzionali tra l'Amministrazione Comunale e il Capitolo. Attualmente il Museo Bandini rispetta l'orario di apertura sopra indicato, tuttavia tale orario potrà subire variazioni, anche sostanziali, a seconda degli accordi annuali che l'Amministrazione Comunale stipulerà con il Capitolo della Cattedrale.

L'aggiudicatario dovrà garantire il servizio di accoglienza turistica per un monte ore di 1250 ore annuali, da articolarsi secondo un orario comunicato dal Servizio comunale competente.

La gestione dell'accoglienza e dell'informazione turistica dovrà essere svolta nel rispetto di quanto previsto dalla normativa regionale e secondo le disposizioni impartite dal Dipartimento Cultura Turismo e Segreteria del Sindaco, del Comune di Fiesole.

Il calendario e l'orario giornaliero di apertura dovranno essere rigorosamente rispettati dall'aggiudicatario.

Gli orari di inizio dei servizi si intendono effettivi. Gli addetti si dovranno dunque presentare sul posto di lavoro per tempo. I servizi devono essere svolti senza interruzioni (pertanto le pause pranzo degli addetti in servizio vanno gestite a livello di organizzazione del lavoro e turnistica). Sarà cura del Servizio comunale competente effettuare controlli sull'orario e sulla presenza degli addetti.

L'Amministrazione Comunale, in caso di necessità e in relazione alle proprie esigenze, si riserva la facoltà di articolare diversamente l'orario dei servizi appaltati. L'affidatario dovrà adeguarsi conseguentemente a dette variazioni, che saranno comunicate con almeno 7 giorni di anticipo alla ditta affidataria.

Nel caso di manifestazioni culturali (concerti, seminari, incontri, ecc...) organizzate all'interno delle sedi museali, ovvero in occasione di importanti manifestazioni di rilevanza culturale e turistica (a titolo di esempio: Festival Estate Fiesolana, "Notti dell'Archeologia", Premio Cinema, ecc...), l'aggiudicatario, su richiesta del competente Servizio comunale, dovrà garantire l'apertura dei musei, dell'area archeologica e delle eventuali sedi espositive, anche al di fuori del normale orario di apertura. In tale ipotesi dovrà essere garantito, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione comunale, il monte ore lavorative annuale proposto dall'impresa in sede di gara nell'offerta

tecnica, secondo quanto previsto all'art. 22 – Modalità di aggiudicazione. Ulteriori ore verranno indennizzate con un corrispettivo aggiuntivo, sulla base del costo orario di ciascun addetto impiegato per il servizio richiesto.

## **ART. 10 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

### **a) Apertura, chiusura, sorveglianza e assistenza al pubblico nei Musei**

Il servizio comprende:

- operazioni di apertura e di chiusura dei musei, con inserimento e disinserimento dei sistemi di allarme;
- operazioni di apertura e di chiusura del Giardino Comunale di via Portigiani, attiguo all'Archivio Storico Comunale;
- verifica dello stato di fatto degli spazi museali e dell'area archeologica in apertura e chiusura;
- vigilanza e custodia dei beni esposti nelle sale;
- controllo del comportamento dei visitatori nei Musei;
- controllo del comportamento dei visitatori nell'area archeologica con l'effettuazione di almeno due giri di sorveglianza giornalieri;
- controllo degli accessi e delle modalità di afflusso dei visitatori nelle aree museali e archeologiche;
- assistenza ai visitatori diversamente abili per l'accesso ai musei e all'area archeologica;
- azioni di primo intervento in caso di blocco degli impianti degli ascensori;
- apertura e chiusura di porte e finestre;
- accensione e spegnimento delle luci;
- rilevazione delle condizioni di manutenzione dei beni esposti e delle condizioni climatico-ambientali delle sale e segnalazione di eventuali disfunzioni al servizio comunale competente;
- riordino quotidiano delle sale dei musei;
- assistenza al pubblico in occasione di attività culturali e eventi che si svolgeranno negli spazi museali e nell'area archeologica.

Per il buon funzionamento del servizio dovrà essere garantito:

- nel Museo Civico Archeologico: un numero minimo di un addetto al servizio per turno;
- nel Museo Bandini: un numero minimo di due addetti per turno

Gli addetti al servizio dovranno:

- essere dotati di cartellino di riconoscimento ben visibile agli utenti e al personale di controllo del Comune;
- avere una buona padronanza della lingua inglese;
- coordinarsi tra di loro e con gli operatori degli altri servizi al pubblico;
- rispettare e far rispettare i divieti segnalati nei musei e nell'area archeologica dall'apposita cartellonistica;
- comunicare tempestivamente al Servizio comunale competente le eventuali disfunzioni verificatesi nei locali oggetto dell'appalto, il malfunzionamento degli impianti di sicurezza, illuminotecnici, di riscaldamento e le eventuali situazioni di pericolo per le opere esposte;

- al termine del servizio quotidiano, controllare che nessun visitatore sia rimasto nei musei e nell'area archeologica, che le porte e le finestre siano chiuse, il sistema d'allarme inserito, le luci spente, gli ambienti in ordine e che non vi siano situazioni di pericolo in atto, di alcun genere; in tal caso il personale dovrà comunicare tempestivamente al competente Servizio comunale e rimanere presso la struttura finché non siano giunti gli operatori in grado di risolvere il problema;
- essere in grado di fornire informazioni di base, se richieste dai visitatori, in merito ai musei e alle collezioni, facendo però la massima attenzione a non fornire informazioni relative a funzionamento e consuetudini dei musei che abbiano carattere di riservatezza e possano in qualche modo avvantaggiare l'opera di eventuali malintenzionati. Non è consentito fungere da guida al pubblico o accompagnare estranei nei locali normalmente interdetti;
- rifiutare l'offerta, sotto qualsiasi forma, di eventuali mance o compensi, da parte dei visitatori, fotografi e/o studiosi.

#### **b) Biglietteria, accoglienza**

Il servizio consiste nella gestione unificata della biglietteria, dell'accoglienza e delle prenotazioni.

Dovrà essere garantito il numero minimo di un addetto al servizio per turno, fatto salvo nelle ore di compresenza di due operatori, stabilite in un monte ore annuo di 1.100 ore, da articolarsi secondo una programmazione concordata con il Servizio comunale competente, come previsto all'art. 9;

Gli introiti della bigliettazione dei musei e di tutte le attività che prevedono il pagamento di un biglietto, nonché quelli del punto box office, sono di pertinenza del Comune di Fiesole. Sarà cura dell'aggiudicatario – con le annesse responsabilità relative ed eventuali rischi – effettuare giornalmente il deposito dell'incasso della biglietteria, presso la cassa continua della Tesoreria del Comune di Fiesole.

Il servizio comprende:

- operazioni di biglietteria e relativa contabilità; l'emissione dei biglietti deve avvenire attraverso le attrezzature informatiche e il software in dotazione ai musei;
- rendicontazioni e versamenti giornalieri degli incassi;
- rendicontazione e comunicazione mensile al Servizio comunale competente, relative al numero dei biglietti emessi e al totale degli incassi derivanti;
- gestione del punto box office per l'attività di informazione e prevendita degli spettacoli inseriti nel circuito del Nuovo Box Office s.r.l. e degli spettacoli dell'Estate Fiesolana, e relativa contabilità;
- controllo degli spazi museali attraverso i monitor del sistema di videosorveglianza, appositamente collocati presso la biglietteria;
- gestione delle prenotazioni e tenuta del calendario delle attività didattiche, delle visite ai musei e sul territorio e di tutte le attività educative organizzate dai Musei di Fiesole;
- gestione delle informazioni con riferimento ai Musei, alle risorse storico-artistiche-naturalistiche del territorio, alla loro accessibilità;
- predisposizione statistiche mensili ed annuali relative all'affluenza ai Musei;



- occasionali traduzioni per la predisposizione di materiale informativo;
- gestione di tutte le informazioni relative ai musei e alle attività connesse, attraverso l'interfaccia con il call center, gestore della rete di informazioni e prenotazioni 055 055;

Gli addetti ai servizio dovranno:

- avere buona padronanza della lingua inglese scritta e orale e di almeno un'altra lingua compresa tra francese, tedesco o spagnolo;
- coordinarsi con gli operatori degli altri servizi al pubblico;
- controllare sistematicamente la disponibilità di materiali necessari al funzionamento della biglietteria (con particolare riferimento ai supporti cartacei per l'emissione dei biglietti) e comunicare per tempo le necessità di rifornimento al competente Servizio comunale;
- utilizzare le risorse informatiche, telefoniche e di stampa messe a disposizione in conformità alle procedure, regole e prescrizioni stabilite dall'Amministrazione. La gestione di tali risorse avverrà a totale discrezione dell'Amministrazione, che deciderà secondo necessità e criteri autonomamente stabiliti;

Carta, materiale di consumo e cancelleria necessari per lo svolgimento del servizio sono a carico dell'aggiudicatario.

### **c) Accoglienza e informazione turistica**

Il servizio di informazione accoglienza turistica comprende:

- gestione delle informazioni su itinerari turistici, manifestazioni, eventi, tempo libero, indicando orari, costi e localizzazione; quanto sopra rispondendo anche via mail;
- gestione delle informazioni con riferimento ai servizi turistici del territorio, con l'indicazione dei prezzi praticati, ai trasporti, ai pubblici esercizi, ai servizi di pubblica utilità;
- aggiornamento continuo e reperimento delle informazioni relative alle strutture ricettive, turistiche e culturali presenti sul territorio (orari, chiusure/aperture, costi, variazioni, cambi gestione etc.....);
- gestione delle informazioni con riferimento alle risorse turistiche della città metropolitana, dell'ambito turistico e della regione, da reperire su specifici siti turistici che saranno indicati dal Servizio comunale competente;
- assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva;
- assistenza al turista nelle difficoltà insorte durante la visita al territorio e nella risoluzione delle stesse e raccolta degli eventuali reclami attraverso apposite schede predisposte dal Servizio comunale competente;
- gestione e distribuzione di materiali informativi e promozionali dei Musei, del territorio e delle attività culturali organizzate dal Comune;
- gestione delle informazioni relative al servizio di City-Sightseeing e fornitura dei materiali turistici/promozionali del territorio;
- gestione del calendario mensile delle attività di rilevanza culturale e turistica del comune;

- comunicazione del calendario, a tutti i soggetti coinvolti nella promozione turistica territoriale, attraverso mailing list e social network;
- predisposizione statistiche mensili ed annuali relative, all'affluenza all'Ufficio accoglienza e trasmissione all'Ufficio comunale competente;
- aggiornamento del sito del comune di Fiesole [www.fiesoleforyou.it](http://www.fiesoleforyou.it);
- periodico controllo della giacenza del materiale turistico/informativo (piantine, dépliant, volantini, ecc...), verifica delle scorte e richiesta di rifornimento.

Dovrà essere garantito il numero minimo di un addetto al servizio per turno.

Gli addetti al servizio dovranno:

- avere buona padronanza della lingua inglese scritta e orale e di almeno un'altra lingua compresa tra francese, tedesco o spagnolo;
- coordinarsi con gli operatori degli altri servizi al pubblico;
- utilizzare le risorse informatiche, telefoniche e di stampa messe a disposizione in conformità alle procedure, regole e prescrizioni stabilite dall'Amministrazione. La gestione di tali risorse avverrà a totale discrezione dell'Amministrazione, che deciderà secondo necessità e criteri autonomamente stabiliti;
- attenersi al principio della massima imparzialità senza favorire in alcun modo particolari esercizi, categorie o soggetti e senza chiedere alcun compenso agli utenti per le informazioni e i servizi dati.

Carta, materiale di consumo e cancelleria necessari per lo svolgimento del servizio sono a carico dell'aggiudicatario.

#### **d) Pulizie**

L'aggiudicatario dovrà provvedere a propria cura e spese alla pulizia ordinaria e straordinaria dei seguenti spazi:

- Museo Civico Archeologico
- Museo Bandini
- Servizi igienici aperti al pubblico
- Area Archeologica

Il monte ore complessivo annuale per le pulizie, sia ordinarie che straordinarie, dovrà essere garantito per almeno n. 1.000 ore.

Le operazioni di pulizia ordinaria sono da svolgersi almeno nel seguente modo:

<u>INTERVENTO</u>	<u>Periodo</u> <i>1 marzo - 31 ottobre</i>	<u>Periodo</u> <i>1 novembre-28 febbraio</i>
Pulizia servizi igienici ingresso area archeologica	7 gg. a settimana 2 volte al giorno	6 gg. a settimana 1 volta al giorno
Ingresso area archeologica	7 gg. a settimana	6 gg. a settimana
Pulizia Museo Civico Archeologico	4 gg. a settimana	4 gg. a settimana
Pulizia Museo Bandini	2 gg. a settimana	2 g. a settimana
Controllo e svuotatura cestini e raccoglitori rifiuti posti nell'area	2 gg. a settimana	1 g. a settimana

archeologica		
--------------	--	--

Il servizio di pulizie ordinarie comprende:

- Lo spazzamento e il lavaggio mediante sistema igienizzante di tutti i pavimenti dei locali suddetti;
- La spolveratura dei mobili e degli arredi;
- La pulitura esterna delle bacheche;
- La raccolta di tutte le materie di rifiuto e delle immondizie;
- Il lavaggio e la disinfestazione dei gabinetti, nonché la fornitura della carta igienica, del sapone e degli asciugamani di carta;
- La manutenzione e lucidatura quindicinale dei pavimenti a cera.

Il servizio di pulizie straordinarie comprende:

- La pulizia mensile di porte, finestre e vetrate;
- La ripulitura semestrale dei pavimenti con operazione di deceratura, lavaggio e successivo trattamento a cera;
- La ripulitura trimestrale delle pareti, dei soffitti e dei lampadari, mediante spolveratura.
- Una pulizia annuale interna alle vetrine espositive, sotto la supervisione e il coordinamento della Conservatrice museale.

La pulizia dei locali deve essere effettuata in ore da non ostacolare il funzionamento dei musei e comunque nelle ore che verranno fissate d'intesa con il competente Servizio comunale.

Sono a carico dell'aggiudicatario tutti i materiali occorrenti per il servizio di pulizia dei locali, quali detersivi, deodoranti, disinfettanti, etc. come pure gli attrezzi, meccanici e normali, all'uopo occorrenti. I prodotti detersivi, disinfettanti e sanificanti dovranno essere conformi alla normativa vigente, preferibilmente ecologici e nel rispetto dell'ambiente. I prodotti disinfettanti o disinfestanti dovranno essere conformi al D. Lgs 25 febbraio 2000 n. 174 sui biocidi e al D.P.R. 6 ottobre 1998 n. 392 sui presidi medico chirurgici. La Ditta deve mantenere presso la sua sede, fin dal momento dell'attivazione del servizio, l'elenco dei prodotti che intende utilizzare, corredati delle schede tecniche e di sicurezza complete.

I detersivi, i disinfettanti e i sanificanti devono essere utilizzati secondo le indicazioni fornite dalle case produttrici, con particolare attenzione a quanto concerne le concentrazioni e le temperature indicate sulle confezioni, pertanto dovranno essere contenuti nelle confezioni originali con la relativa etichetta. Non devono essere utilizzati prodotti tossici, cancerogeni e neppure esplosivi o estremamente infiammabili. Il Responsabile della Ditta deve provvedere a informare e formare correttamente il personale su tale aspetto.

Il personale addetto alle operazioni di sanificazione deve obbligatoriamente fare uso di mascherine e guanti, quando l'utilizzo di tali indumenti è previsto dalle schede di sicurezza.

Tutte le macchine dovranno essere conformi a quanto previsto dalle normative infortunistiche vigenti, non dovranno essere rumorose, ai sensi della normativa vigente in materia, dovranno essere tecnicamente efficienti e mantenute in perfetto stato, inoltre dovranno essere dotate di tutti quegli accorgimenti e accessori atti a proteggere e salvaguardare l'operatore e i terzi da eventuali infortuni.

L'aggiudicatario sarà responsabile della custodia sia delle macchine e attrezzature tecniche che dei prodotti utilizzati. L'Amministrazione non sarà responsabile nel caso di

eventuali danni o furti delle attrezzature e dei prodotti. A tutte le attrezzature e macchine utilizzate dall'aggiudicatario per il servizio dovrà essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il contrassegno dell'aggiudicatario stesso.

L'aggiudicatario dovrà provvedere, mediante propri contenitori, alla raccolta dei rifiuti, secondo le modalità indicate dall'Amministrazione Comunale.

Tutte le attività relative alla pulizia ordinaria e straordinaria dei locali dovranno essere effettuate nel rispetto dei Criteri Minimi Ambientali definiti dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica in attuazione del Piano d'Azione per la Sostenibilità Ambientale dei Consumi della Pubblica Amministrazione (PAN GPP) e ai sensi del D.Lgs. 36/2023.

Sono a carico dell'Amministrazione Comunale la fornitura dell'acqua e dell'energia elettrica occorrenti per il funzionamento delle macchine. La ditta appaltatrice si impegna a limitare i consumi secondo l'effettiva necessità.

#### **ART. 11 - ALTRI SERVIZI LOGISTICI E DI SUPPORTO**

Nel corso dell'appalto l'Amministrazione si riserva, in occasione di eventi culturali e mostre temporanee o del Festival Estate Fiesolana (che si svolge indicativamente nel periodo giugno/luglio/agosto), qualora se ne verifichi la necessità, di richiedere alla ditta aggiudicataria la prestazione dei servizi logistici di seguito elencati:

1. Sorveglianza alle esposizioni temporanee;
2. Biglietteria presso le sedi espositive esterne;
3. Pulizia delle sale o delle sedi interessate dall'esposizione temporanea;
4. Biglietteria in orario serale per eventi teatrali;
5. Servizio di maschera per eventi teatrali;
6. Servizio di capo maschera e coordinatore delle emergenze per eventi teatrali;
7. Servizio di portierato in occasione di eventi culturali e presso altre sedi comunali;
8. Attività di mediazione e didattica museale.

Per la determinazione del corrispettivo dei servizi di cui sopra si farà riferimento ai costi orari specificati nell'offerta economica, come specificato all'art. 22 Modalità di aggiudicazione, OFFERTA ECONOMICA - del presente capitolato.

#### **ART. 12 – SERVIZI COMMERCIALI IN CONCESSIONE**

Il Comune concede all'aggiudicatario la gestione dei punti vendita di cui sotto:

- Bookshop dei Musei;
- Punti vendita esterni in occasione di mostre temporanee o altri eventi culturali presso l'Area Archeologica, la Sala Costantini, la Sala del Basolato e altri eventuali luoghi.

*Fatturato complessivo bookshop - anno 2022: Euro 13.731,47*

*Fatturato complessivo bookshop- anno 2023: Euro 23.954,74*

*Fatturato complessivo bookshop – anno 2024: Euro 27.741,89*

Il concessionario gestisce i punti vendita di cui sopra in piena autonomia, provvedendo a effettuare tutte le operazioni necessarie all'apertura dell'attività commerciale specifica.

L'aggiudicatario si impegna a:

- garantire l'apertura del bookshop negli stessi orari di apertura dei Musei;
- acquisire le giacenze di magazzino dal concessionario uscente, che per tipologia del materiale sono da considerarsi strettamente connesse ai Musei di Fiesole;
- assumersi tutte le spese di gestione, compreso la spesa per il personale;
- assumersi gli oneri delle utenze telefoniche relative al funzionamento del bookshop dei Musei;
- gestire in autonomia l'immagazzinamento del materiale di deposito dei punti vendita, mettendo a disposizione i locali necessari;
- se richiesta dall'Amministrazione Comunale, garantire l'apertura dei punti vendita esterni in occasione di esposizioni temporanee, con l'obbligo di porre in vendita i materiali inerenti l'esposizione.

### **La vendita**

La vendita dovrà essere organizzata nei locali messi a disposizione dall'Amministrazione Comunale. Il punto vendita dovrà essere allestito e attivato a decorrere dalla data di affidamento della gestione dei servizi.

L'offerta del bookshop dei Musei dovrà essere cospicua ed aggiornata. Il concessionario dovrà pertanto disporre di un adeguato assortimento di pubblicazioni tematiche congruenti con il museo, la città, l'arte e la cultura toscana, in una diversificata gamma di prezzi e per le diverse fasce d'età.

Tutto il materiale messo in vendita, oltre a quello acquisito direttamente dal concessionario uscente come giacenza di magazzino, sarà di volta in volta approvato dal competente Servizio comunale, al fine di accertarne la conformità, per tipologie, qualità e materiali utilizzati, al decoro dei musei, nonché, qualora si tratti di riproduzioni, al valore culturale delle opere rappresentate.

Il concessionario si impegna a porre in vendita il materiale editoriale o altri prodotti appartenenti al Comune di Fiesole o da questo stesso fatti realizzare in conto-vendita. Si rimanda a successivi accordi la regolazione dei rapporti economici.

Il concessionario, qualora l'Amministrazione lo richieda, si impegna a porre in vendita prodotti artigianali e prodotti alimentari provenienti da aziende che insistono sul territorio comunale fiesolano e in tal caso il concessionario provvederà a presentare la documentazione necessaria alla vendita delle suddette tipologie di prodotti.

### **La produzione**

Il concessionario potrà anche realizzare a proprie spese materiale editoriale e oggettistica varia ai fini della commercializzazione presso il bookshop.

Il Comune mette a disposizione del concessionario i beni di sua proprietà conservati nei musei o le loro immagini, senza gli oneri di cui all'art. 108 del D. Lgs n. 22/01/2004 n. 42 e nel rispetto delle modalità di cui al D.M. 20/4/05 recante "Indirizzi, criteri, e modalità, per la riproduzione di beni culturali, ai sensi dell'art. 107 del D. Lgs. 22/01/2004, n. 42", ai fini della produzione editoriale e cartolibreria e della produzione e commercializzazione di una linea di oggetti che dovrà comunque essere preventivamente approvata dal Comune stesso.

Gli oggetti prodotti dovranno essere caratterizzati in modo omogeneo e contraddistinti da immagini riconducibili alle opere originali conservate nelle strutture museali.

Ogni esemplare, ove ciò sia reso possibile dalle dimensioni, dovrà essere accompagnato dall'indicazione delle specifiche dell'opera originale, della sua ubicazione nonché della tecnica e del materiale usato per la riproduzione.

Dovranno essere gratuitamente forniti al Comune almeno n. 10 esemplari di ogni serie di cartoline, manifesti, prodotti editoriali cartacei o digitali, di cartoleria e cartotecnica e almeno n. 1 esemplari di ciascun oggetto o riproduzione.

L'Amministrazione concedente resta proprietaria della linea stessa ed è fatto divieto agli eventuali fornitori del concessionario di commercializzarla in proprio, anche parzialmente. A tale scopo il concessionario fornirà all'Amministrazione le specifiche tecniche necessarie alla eventuale riproduzione a concessione scaduta. Eventuali commercializzazioni esterne ai punti vendita dei musei saranno tuttavia possibili in presenza di specifico contratto tra produttore e Comune di Fiesole.

La vendita da parte del concessionario di materiale prodotto ai sensi del presente Capitolato, anche dopo la scadenza della concessione, dovrà essere autorizzata per iscritto dal Comune di Fiesole, detentore del copyright, sulla base di apposito accordo economico.

Alla scadenza naturale o alla cessazione della concessione, per le giacenze di magazzino, il Comune può esercitare, nei 60 giorni precedenti la scadenza/cessazione, totale o parziale facoltà di opzione per l'acquisto. Qualora l'opzione di acquisto non venga esercitata, sarà regolamentato il trasferimento delle giacenze tra il concessionario uscente e il nuovo aggiudicatario.

#### **ART. 13 - OBBLIGHI DEGLI ADDETTI AI SERVIZI**

Gli addetti ai servizi dovranno:

- prestare la propria opera muniti di abiti di servizio uniformi, messi a disposizione dalla ditta aggiudicataria e approvati dall'ufficio comunale competente;
- prestare la propria opera muniti di apposito tesserino di riconoscimento dove andrà indicato: Musei di Fiesole, il nome della Ditta aggiudicataria, il nome dell'addetto;
- essere a conoscenza delle modalità di espletamento dei servizi, degli ambienti e delle condizioni in cui sono tenuti ad operare;
- collaborare con i dipendenti comunali e adoperarsi per risolvere nel più breve tempo possibile qualsiasi problema o evento imprevisto;
- essere a conoscenza delle disposizioni e delle procedure prescritte nel Piano di Emergenza, in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai locali;
- essere a conoscenza della collocazione e del funzionamento del sistema d'allarme, antincendio, del sistema di chiusura e apertura delle porte, dell'ubicazione e del funzionamento degli interruttori di luce, acqua, gas ecc...;
- osservare tutti gli accorgimenti atti a garantire la massima economicità e l'uso corretto delle strutture, delle attrezzature, degli impianti;
- segnalare tempestivamente agli uffici comunali competenti qualsiasi situazione di emergenza o anomala o sospetta;
- garantire nei confronti dei visitatori e dei turisti un comportamento corrispondente alle esigenze del servizio e consono all'immagine dei musei, mantenendo un contegno sempre professionale, cordiale ed efficiente e un atteggiamento sempre gentile e disponibile;
- astenersi dall'alzare la voce se non in caso di emergenza;
- raccogliere eventuali richieste e osservazioni dei visitatori;
- essere collaborativi nella gestione operativa di attività di carattere culturale, turistico e promozionale organizzate dai competenti servizi comunali.

#### **ART. 14 - COORDINATORE DEI SERVIZI E CAPOSERVIZIO**

Allo scopo di garantire il coordinamento del complesso dei servizi richiesti, l'aggiudicatario dovrà individuare la funzione di Coordinatore e la funzione di Caposervizio.

Il Coordinatore, oltre a rappresentare la Ditta aggiudicataria nei rapporti con il Comune, per qualsiasi aspetto relativo alla gestione e all'organizzazione dei servizi appaltati, dovrà:

- garantire la continuità e regolarità del servizio, anche in caso di assenze impreviste, evitando qualsiasi disservizio;
- garantire il corretto svolgimento di tutte le prestazioni di cui agli artt. 10 e 11;
- partecipare alle riunioni di tipo organizzativo che i competenti servizi comunali riterranno opportuno proporre;
- essere sempre facilmente rintracciabile per ricevere eventuali disposizioni urgenti.

Il Caposervizio, da individuarsi tra gli addetti allo svolgimento dei servizi, dovrà:

- ricevere dal Comune le informazioni e le istruzioni relative alla collocazione e al funzionamento dei dispositivi di sicurezza (impianti antintrusione, antincendio, antifurto, ecc.) e degli altri impianti presenti nelle strutture (riscaldamento, climatizzazione, illuminotecnica, ecc.) e controllarne il regolare funzionamento, rispettando l'obbligo della massima riservatezza;
- essere a conoscenza delle disposizioni e delle procedure prescritte nel Piano di Emergenza consegnato dal Comune e in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico dai locali;
- rispettare e fare rispettare dai visitatori e dal personale i divieti relativi alla sicurezza segnalati dall'apposita cartellonistica, compresi il divieto di fumare, di far entrare animali, di bere e mangiare durante la visita, ecc.;
- chiamare, nei casi di emergenza, il pronto intervento degli organi competenti (Polizia Municipale, Pronto Soccorso, Vigili del Fuoco, Polizia, Carabinieri) avvertendo nel contempo anche il Responsabile individuato dall'Amministrazione comunale;

## **ART. 15 - PERSONALE**

L'aggiudicatario dovrà avvalersi, per lo svolgimento del servizio, di personale in possesso di adeguata preparazione professionale. Il personale impiegato dovrà essere di gradimento dell'appaltante.

L'aggiudicatario dovrà, inoltre:

- formare il proprio personale, sia prima che durante l'esecuzione del contratto, informandolo dettagliatamente dei contenuti del presente Capitolato;
- comunicare annualmente al Comune tramite PEC la consistenza numerica e la qualifica del personale, nonché tutte le eventuali variazioni. Il personale eventualmente inserito dovrà possedere qualifiche ed esperienze professionali non inferiori a quelle del personale sostituito;
- fornire al Comune, prima dell'avvio del servizio, l'elenco nominativo del personale, suddiviso per qualifica con indicazione degli orari di lavoro secondo il progetto gestionale presentato in sede di gara;
- fornire il curriculum dei singoli addetti, copia dell'attestato di partecipazione ai corsi antincendio e pronto soccorso sanitario (per gli addetti incaricati della gestione dell'emergenza) e la fotocopia di un documento di identità (con

allegato il consenso al trattamento dei dati personali). Ugual comunicazione sarà effettuata nel caso di variazione del personale impiegato ed entro dieci giorni da ciascuna variazione.

L'Amministrazione avrà facoltà, durante la durata dell'appalto, di non ritenere adeguata la preparazione del personale impiegato o non consono all'ambiente di lavoro il comportamento tenuto, e potrà richiedere la sostituzione degli addetti che risultassero non idonei. L'aggiudicatario dovrà procedere alla sostituzione entro 15 giorni dalla comunicazione.

L'aggiudicatario è tenuto ad applicare integralmente, nei confronti del proprio personale addetto ai servizi di cui al presente appalto, tutte le norme di legge e quelle contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, e in quelli integrativi, che intende applicare. In caso di inottemperanza accertata dall'Autorità competente, l'Amministrazione procederà alla sospensione dei pagamenti, fino a quando l'Autorità stessa non ne avrà accertato l'adempimento.

Nel caso di Cooperative sociali e/o di produzione e lavoro, l'Aggiudicatario dovrà obbligarsi anche per i soci lavoratori, al rispetto dei minimi contrattuali e di ogni altro obbligo contributivo in materia previdenziale, assistenziale, assicurativa, anche in caso di diverse disposizioni nei regolamenti interni delle Cooperative.

Se l'aggiudicatario è Cooperativa, dovrà osservare le predette disposizioni anche nei confronti dei soci. L'inosservanza degli obblighi del presente articolo, accertata dal Comune o ad essa segnalata dall'Ispettorato del Lavoro competente, comporterà l'introito automatico della cauzione, previa contestazione della inadempienza accertata. Lo svincolo e la restituzione della cauzione non saranno effettuati fino a quando l'Ispettorato del Lavoro competente non avrà accertato che gli obblighi predetti siano stati integralmente adempiuti.

Per quanto previsto nel precedente comma, l'aggiudicatario non potrà opporre eccezioni al Comune né avrà titolo al risarcimento dei danni. L'aggiudicatario, in osservanza di ogni norma in materia di lavoro, solleva espressamente l'Amministrazione da ogni obbligo e responsabilità per retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazione infortuni e ogni altro adempimento previsto dalla normativa vigente a carico dell'aggiudicatario stesso.

L'aggiudicatario deve prendere tutti i provvedimenti necessari perché l'esecuzione dei servizi contrattualmente previsti si svolgano in condizioni permanenti di igiene e sicurezza, nel pieno rispetto delle norme vigenti emanate o comunque applicabili nel territorio nazionale, nonché delle eventuali norme interne del Comune in materia di prevenzione degli infortuni ed igiene del lavoro.

**Clausola sociale:** 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 57 del D. Lgs 36/2023, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

## **ART. 16 - OBBLIGHI E ONERI DEL SOGGETTO AGGIUDICATARIO**



Il soggetto aggiudicatario dovrà :

- svolgere i servizi con la propria organizzazione e a proprio rischio, assumendosi tutte le responsabilità derivanti e conseguenti, con l'obbligo di uniformarsi alle prescrizioni del presente capitolato ed a quelle successivamente impartite dall'Amministrazione, garantendo tutte le prestazioni accessorie che si rendessero necessarie per lo svolgimento dei servizi appaltati;
- provvedere ad esercitare nelle forme opportune, il controllo e la vigilanza sul corretto svolgimento del servizio da parte del personale impiegato;
- garantire la nomina di un caposervizio per la gestione, l'organizzazione e il coordinamento in loco dei servizi prestati. La presenza di un caposervizio deve essere garantita durante tutto l'orario di apertura dei musei. L'aggiudicatario deve pertanto nominare dei sostituti per i turni di riposo del caposervizio e comunicare i nominativi, i numeri di telefono per la pronta reperibilità e il calendario delle presenze in servizio;
- nominare, tra il proprio personale, gli addetti incaricati della gestione dell'emergenza, così come previsto nel Piano delle Emergenze allegato al DUVRI. Detto personale dovrà coordinare sia il personale in servizio che il pubblico presente nelle strutture museali, nell'area archeologica e nei locali di servizio;
- fornire a tutto il personale formazione specifica in relazione alle procedure prescritte nel Piano di Emergenza, con particolare riferimento alle modalità di evacuazione del pubblico dai locali;
- utilizzare, nei limiti del possibile, un gruppo costante di persone di fiducia, al fine di garantire uno standard di qualità stabile nel tempo;
- comunicare con 15 giorni di anticipo al Servizio competente l'organizzazione mensile dei vari servizi, i nominativi degli addetti, e gli orari di servizio;
- comunicare tempestivamente ogni eventuale variazione nell'organizzazione mensile, di cui vi sia necessità, motivandone le ragioni;
- informare tempestivamente i competenti Servizi comunali di eventuali sospensioni del servizio determinate da cause di forza maggiore (calamità naturali ecc...) così da consentirne in ogni caso la comunicazione;
- prendere in consegna le chiavi di accesso alle strutture museali oggetto del contratto e i relativi dispositivi di allarme e rispondere della corretta chiusura delle sedi e dell'attivazione dei sistemi di allarme. L'aggiudicatario sarà responsabile della gestione e custodia della chiavi, che non dovranno essere mai cedute a persone estranee al servizio oggetto del presente capitolato;
- provvedere alla formazione continua del personale anche in relazione a tutti gli aspetti della gestione dei servizi oggetto dell'appalto. Tale formazione dovrà essere documentata con apposita relazione trasmessa al Servizio comunale competente, recante dettaglio dei nominativi dei dipendenti, ore di lezione, programmi ed esiti dell'apprendimento.

#### **ART. 17 - VERIFICHE E CONTROLLI**

L'Amministrazione esercita la vigilanza sull'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato per tutta la durata del contratto, direttamente o anche tramite soggetti

terzi, individuati dall'Amministrazione medesima, con la più ampia facoltà e nei modi ritenuti più idonei dalla stessa.

#### **ART. 18 - RESPONSABILITÀ – ASSICURAZIONE**

L'aggiudicatario è l'unico responsabile della sicurezza e della incolumità del proprio personale, nonché dei danni procurati a terzi e ai beni mobili e immobili utilizzati, esonerando il Comune da ogni responsabilità conseguente.

L'aggiudicatario è direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e/o a opere e materiali che, a giudizio dell'Amministrazione, risultassero causati dal personale dipendente dall'aggiudicatario, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi assegnati.

In ogni caso, l'aggiudicatario dovrà provvedere tempestivamente e a proprie spese al risarcimento dei danni causati e, quando possibile, alla riparazione e sostituzione delle parti o strutture deteriorate.

Nel caso di verifica di responsabilità, con dolo o colpa grave a carico dell'aggiudicatario per danni e/o furti al patrimonio museale ed inosservanza delle prestazioni previste nel capitolato, l'appaltante si riserva inoltre la facoltà di recedere dal contratto ed avvalersi delle prestazioni previste dalla cauzione definitiva.

Qualora, nel corso del servizio appaltato, si verificano irregolarità, problemi o altri inconvenienti di qualsiasi natura, l'aggiudicatario deve darne tempestiva comunicazione al Servizio comunale competente e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso.

Fermo restando quanto sopra previsto, l'aggiudicatario è inoltre tenuto a stipulare, con primaria compagnia nazionale o internazionale, idonea polizza assicurativa RCT/O per danni arrecati a terzi (tra cui l'Amministrazione Comunale) comprese tutte le operazioni ed attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà avere un "massimale unico" di garanzia non inferiore a € 5.000.000,00. Tale polizza non libera il soggetto incaricato dalle proprie responsabilità avendo esse soltanto lo scopo di ulteriore garanzia, mentre l'Amministrazione comunale è esonerata da qualsiasi tipo di responsabilità per danni a persone o cose che derivino dalla gestione del servizio.

La polizza dovrà prevedere la seguente clausola: "Il mancato pagamento del premio non può essere opposto alla stazione appaltante". Nel novero dei terzi si intende ricompreso il Comune di Fiesole i suoi dipendenti ed amministratori. Lo schema di detta polizza dovrà essere comunque preventivamente sottoposto al Servizio comunale competente per l'approvazione e, una volta approvato, copia della polizza stipulata dovrà essere depositata prima della sottoscrizione del contratto di cui al presente appalto. Inoltre, l'aggiudicatario si impegna a fornire alla scadenza annuale del contratto prova dell'avvenuto pagamento del premio di polizza.

Inoltre per il Museo Bandini dovrà essere sottoscritta una specifica polizza assicurativa a copertura dei danni che dovessero occorrere ai beni ivi presenti per un massimale di garanzia non inferiore a Euro 750.000,00.

#### **ART. 19 - SICUREZZA**

Il soggetto aggiudicatario deve, a sua cura e spese, provvedere alla completa osservanza delle disposizioni di legge e regolamentari vigenti in materia, con particolare riguardo a quelle sulla tutela della libertà, dignità, retribuzione, sicurezza, salute dei lavoratori, nonché di condizioni di lavoro, assicurazione, previdenza ed assistenza. Si fa precipuo riferimento all'osservanza ed attuazione delle prescrizioni di cui al D. Lgs. 81/2008. Inoltre il soggetto aggiudicatario deve prendere visione del Piano delle Emergenze

redatto dal Comune e allegato al DUVRI e raccordarsi con lo stesso per gli adempimenti previsti dalla vigente normativa. Deve fornire ai lavoratori una sufficiente ed adeguata formazione e informazione in materia di sicurezza e salute, anche con riferimento alle diverse e specifiche attrezzature a disposizione degli stessi, al pronto soccorso e all'emergenza incendi.

Il soggetto aggiudicatario, nello svolgimento delle sue mansioni, laddove ne venga a conoscenza, è tenuto a segnalare tempestivamente al Comune la rilevata esistenza di rischi per i lavoratori e/o utenti provenienti dai locali e dall'impianto attrezzature e arredi, provvedendo altresì all'immediata interdizione dell'uso di quelli che possono costituire rischio per la pubblica incolumità e/o per i beni ivi esistenti.

Deve inoltre segnalare tempestivamente ogni danno o pericolo di danno ai locali, attrezzature e arredi, al fine di determinare eventuali responsabilità, nonché qualsiasi impedimento, inconveniente o pericolo che richieda l'intervento del Comune, del soggetto aggiudicatario o di terzi.

Resta a carico della Ditta redigere il Piano della Sicurezza, una copia del quale, dovrà essere trasmessa al Comune.

Entro 30 giorni dall'avvio del servizio la Ditta dovrà comunicare il nominativo del Responsabile della sicurezza per il proprio personale.

#### **ART. 20 - VARIAZIONI**

Il Comune, durante l'esecuzione del contratto, può chiedere, alle stesse condizioni contrattuali, una variazione in aumento o in diminuzione delle prestazioni, secondo le normative vigenti, sia per una diversa articolazione del servizio del personale, sia per un aumento o una riduzione dell'orario di apertura al pubblico di uno o più musei. In tal caso le modalità di esecuzione e i corrispettivi relativi verranno regolati fra le parti.

Nell'evenienza della chiusura prolungata nel tempo di uno o più musei per cause di forza maggiore, il corrispettivo verrà rivalutato in considerazione della riduzione dei servizi e l'aggiudicatario non potrà rivalersi in alcun modo.

#### **ART. 21 – SCIOPERO E/O INTERRUZIONE DEL SERVIZIO**

La Ditta si obbliga a rispettare e a far rispettare dai propri dipendenti le disposizioni sull'esercizio del diritto di sciopero. La Ditta, pertanto, in caso di sciopero del proprio personale deve darne comunicazione scritta agli Uffici competenti con un preavviso non inferiore a 5 giorni. Al verificarsi delle evenienze di cui sopra o di altre situazioni che possano avere ripercussioni sul servizio, potranno essere concordate con L'Amministrazione, in via straordinaria, particolari situazioni organizzative.

Le interruzioni del servizio per cause di forza maggiore non danno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti, né diritto alla Ditta a risarcimenti o indennizzi a qualsiasi titolo.

#### **ART. 22 - MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE**

L'Appalto sarà espletato con procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 ed affidato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, valutata sulla base dei seguenti elementi, ai quali è riservato un punteggio massimo di punti 100 così suddiviso:

- 1 Offerta tecnica (qualità del servizio) - Punteggio massimo = 70 punti
- 2 Offerta economica - Punteggio massimo = 30 punti

A parità di punteggio complessivo verrà aggiudicata l'offerta con il più alto punteggio tecnico.

La valutazione complessiva dell'offerta avverrà sulla base dei seguenti criteri:

° **OFFERTA TECNICA (QUALITA' DEL SERVIZIO) - (punteggio massimo 70)**

I concorrenti dovranno presentare una relazione tecnica nella quale dovranno illustrare gli elementi qualitativi dell'offerta richiesti. L'elaborato tecnico descrittivo degli elementi qualitativi dell'offerta dovrà essere contenuto, pena l'esclusione dalla gara, entro un numero massimo di 20 pagine formato A4 scritte in carattere Times New Roman non inferiore a 12 pt., interlinea singola. Qualora il concorrente preferisse utilizzare pagine di formato A3 ognuna di esse varrà, ai fini del conteggio sopradetto, quanto due pagine di formato A4.

Si fa presente che il Times New Roman 12 è inteso come limite per favorire la leggibilità: qualora tabelle o immagini contengano del testo che non permette, per sua natura, modifica del formato (ad esempio schede tecniche), è possibile derogarvi.

I criteri attraverso i quali saranno attribuiti i punteggi relativi all'offerta qualitativa saranno quelli desunti dalla seguente tabella:

<b><u>VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA</u></b>	<b>MAX PUNTI 70</b>
<i>A) STRUTTURA E MODELLO ORGANIZZATIVO</i> Schema organizzativo che l'Impresa intende approntare in rapporto a compiti, funzioni e obiettivi del servizio, con particolare riferimento alle modalità di organizzazione dei gruppi di lavoro e loro grado di continuità relativi ad ogni servizio e alle figure professionali impiegate in funzioni di coordinamento.	<i>MAX PUNTI 35</i>
<i>B) FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE</i> Contenuti della formazione specifica del personale impiegato nei servizi oggetto dell'appalto (con particolare attenzione per la lingua inglese), numero di ore di formazione e frequenza minima di aggiornamento.	<i>MAX PUNTI 20</i>
<i>D) CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI</i> Indicatori che si intendono utilizzare al fine di consentire una misurazione quanto più oggettiva possibile del livello qualitativo delle prestazioni erogate; devono essere specificate le modalità di raccolta e le fonti dei dati che concorrono al calcolo degli indicatori e le scale di valutazione indicate	<i>MAX PUNTI 5</i>
<i>E) OFFERTA PACCHETTO ORE AGGIUNTIVE</i> Proposta di un pacchetto annuale di ore aggiuntive per lo svolgimento dei servizi di sorveglianza nelle sedi museali, sia durante il normale orario di apertura, che in occasione di aperture straordinarie e di manifestazioni culturali organizzate all'interno delle sedi museali. Tale offerta dovrà considerarsi compresa nel corrispettivo dell'appalto.	<i>MAX PUNTI 10</i>

° **OFFERTA ECONOMICA - (punteggio massimo 30)**

<b><u>VALUTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA</u></b>	<b>MAX PUNTI 30</b>
--	---------------------

<p>Offerta economica. Per la valutazione dell'offerta economica (elemento quantitativo) sarà assegnato il punteggio massimo all'offerta economica con il prezzo più basso fra tutte le offerte presentate. Il punteggio alle altre offerte verrà attribuito secondo la formula presente sul Sistema START, denominata "Proporzionalità Inversa".</p> <p>Importo a base d'asta soggetto a ribasso € 1.311.750,00</p>	<p><i>MAX PUNTI 30</i></p>
---	----------------------------

I concorrenti dovranno presentare una relazione illustrativa contenente tutti gli elementi che hanno determinato la composizione del prezzo offerto. Tale relazione dovrà contenere le analisi dei prezzi che hanno concorso alla formazione dell'importo complessivo offerto per quanto riguarda tutti i servizi ordinari. In particolare dovranno essere esplicitati:

- i costi relativi al personale che verrà impiegato, sulla base del CCNL applicato, suddiviso per ciascun livello di categoria professionale e con l'indicazione delle ore complessive annue impegnate;
- i costi relativi al materiale di consumo e alle attrezzature utilizzate;
- gli oneri per la sicurezza;
- le spese per la formazione
- le spese generali;
- la quota di utile.

Si ricorda che non sono ammesse offerte in aumento.

Al fine di determinare il corrispettivo per le ore di prestazione extra previste dall'art. 10 per i servizi logistici e di supporto in occasione di mostre temporanee, come indicato anche all'art. 11 "Altri servizi logistici e di supporto", si richiede di indicare il costo orario del personale addetto secondo le diverse mansioni.

#### **ART. 23 – SUBAPPALTO**

In considerazione dell'elevata componente professionale e fiduciaria delle prestazioni richieste, all'aggiudicatario è vietato il subappalto totale o parziale del servizio pena l'immediata risoluzione del contratto e eventuale ulteriore risarcimento dei danni accertati.

In caso di subappalto non autorizzato dall'Amministrazione, fermo restando il diritto per l'eventuale risarcimento del danno, il contratto è risolto di diritto.

#### **ART. 24 – CORRISPETTIVO**

Il Comune corrisponderà al gestore la somma corrispondente all'offerta economica, che si intende comprensiva di ogni onere conseguente per tutta l'esecuzione del contratto.

A decorrere dalla seconda annualità, si potrà procedere alla revisione del prezzo, senza effetto retroattivo, sulla base della variazione dell'indice dei prezzi al consumo, calcolato su base ISTAT.

I servizi commerciali connessi dovranno essere gestiti autonomamente dall'aggiudicatario a proprie spese e cura, senza alcun onere a carico del Comune.

#### **ART. 25 – CANONE PER CONCESSIONE SERVIZI COMMERCIALI**

Il concessionario dei servizi commerciali di cui all'art. 12 dovrà corrispondere al Comune un canone annuo di Euro 1.000,00 oltre Iva. A decorrere dalla seconda annualità, si potrà procedere alla revisione del prezzo, senza effetto retroattivo, calcolato su base ISTAT.

La concessione è subordinata all'acquisizione dal concessionario uscente delle attuali giacenze di magazzino, dietro corresponsione della somma determinata sul prezzo di fattura e sul costo di produzione dei materiali da acquisire. A titolo indicativo si specifica che tale somma ammonta a circa Euro 22.000,00 (Euro ventiduemila/00) Iva compresa. Al momento del sopralluogo sarà fornita una lista del materiale in giacenza, predisposta dal concessionario uscente.

#### **ART. 26 - MODALITA' DI PAGAMENTO**

Le fatture mensili, da inviarsi esclusivamente in formato elettronico, verranno liquidate entro i termini di legge. Le fatture delle prestazioni in oggetto sono soggette al meccanismo dello split payment, o scissione dei pagamenti: su ogni fattura presentata dovrà essere evidenziato l'importo dell'IVA, il numero CIG, il numero della Determinazione di impegno, il numero di impegno e il codice univoco di riferimento. Eventuali segnalazioni e contestazioni in merito alla irregolarità del servizio sosponderanno il termine suddetto.

Contestualmente all'invio in formato elettronico della fattura, dovrà essere inviato tramite e-mail ai Servizi Culturali, Museali e Archivio un report con il dettaglio mensile delle ore lavorate oltre a quanto richiesto dalla normativa vigente.

#### **ART. 27 - OBBLIGO DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

L'aggiudicatario assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari nelle forme e con le modalità previste dall'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136. L'aggiudicatario, in particolare, si impegna a trasmettere al Comune di Fiesole, entro 7 giorni dall'accensione del conto (o dei conti) dedicato/i all'affidamento in oggetto, gli estremi del/i conto/i, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate alle operazioni sullo/gli stesso/i. L'aggiudicatario si impegna, inoltre, a comunicare alla stazione appaltante ogni vicenda modificativa che riguardi il conto in questione, entro 7 giorni dal verificarsi della stessa.

Nel caso in cui l'aggiudicatario non adempia agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui sopra, il Comune di Fiesole ha facoltà di risolvere immediatamente il presente affidamento mediante semplice comunicazione scritta, da inviare tramite PEC salvo, in ogni caso, il diritto al risarcimento dei danni prodotti da tale inadempimento.

#### **ART. 28 - PENALITÀ**

In caso di riscontrata irregolarità nella esecuzione del servizio o di violazioni alle disposizioni del presente capitolato, verrà applicata una penale da Euro 500,00 (Euro cinquecento/00) a Euro 5.000,00 (Euro cinquemila/00) in proporzione all'entità dell'inadempimento dell'aggiudicatario, fatto salvo comunque il risarcimento dell'ulteriore danno, nonché l'eventuale risoluzione del contratto.

In particolare, l'Amministrazione si riserva di applicare le penalità nei seguenti casi, da intendersi a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- mancata effettuazione delle pulizie interne ed esterne;
- mancato rispetto degli orari di apertura dei musei, della biglietteria e del bookshop;

- atteggiamento degli operatori non corretto nei confronti dei visitatori e non conforme agli standard di erogazione di un servizio pubblico;
- mancata osservanza delle norme di sicurezza;
- mancata ottemperanza, entro 8 giorni, alle prescrizioni in conseguenza dei rilievi effettuati dall'Amministrazione;
- mancato utilizzo delle divise e del tesserino di riconoscimento;
- mancato rispetto dei termini espressamente stabiliti dal capitolato per i vari servizi.

#### **ART. 29 - CAUZIONE**

Tutti i concorrenti per essere ammessi alla gara dovranno presentare la documentazione attestante l'avvenuta costituzione di una cauzione, a garanzia dell'offerta, corrispondente al 2% del valore dell'appalto posto a base della gara (art. 106 D.Lgs. n. 36/2023).

Dopo l'aggiudicazione dovrà essere convertita nella cauzione definitiva come meglio specificato nel disciplinare di gara ai sensi dell'art. 117 D.Lgs. n. 36/2023).

#### **ART. 30 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

Oltre a quanto contemplato nelle norme di legge relativamente alle cause di risoluzione dei contratti e genericamente previsto dall'articolo 1453 del Codice Civile per i casi di inadempimento delle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per la risoluzione del contratto per inadempimento, ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, le seguenti ipotesi:

1. apertura della procedura concorsuale a carico della Ditta;
2. messa in liquidazione ed altri casi di cessione di attività della Ditta;
3. qualora uno dei componenti l'Organo di Amministrazione o l'Amministratore Delegato o il Direttore Generale o il Responsabile Tecnico dell'Appaltatore siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia;
4. qualora la Ditta perda i requisiti minimi richiesti per l'affidamento di forniture ed appalti di servizi pubblici e, comunque, quelli previsti dal presente Capitolato;
5. mancata reintegrazione della garanzia fidejussoria eventualmente escussa;
6. cessione parziale o totale del contratto;
7. subappalto senza specifica autorizzazione;
8. inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi;
9. ritardi reiterati dei pagamenti delle spettanze al personale dipendente;
10. per gravi e persistenti inadempienze;
11. ulteriore inadempienza della Ditta dopo la comminazione di 5 penalità nello stesso anno;
12. violazione ripetuta delle norme di prevenzione e sicurezza;
13. ritardo nell'inizio della gestione del servizio;
14. uso diverso dei locali rispetto a quanto stabilito nel presente Capitolato;
15. sospensione, anche parziale del servizio, esclusi i casi di forza maggiore debitamente comprovati;
16. frode, abituale negligenza nell'esecuzione del servizio;

Qualora si riscontri l'insorgere di uno dei casi di risoluzione sopra specificati il Comune

notificherà l'addebito alla Ditta, con invito a produrre le proprie controdeduzioni entro il termine massimo di 10 giorni consecutivi dalla data di notifica a mezzo PEC. Dopo tale data, in mancanza di controdeduzioni ritenute valide, si procederà alla risoluzione del contratto.

La Stazione Appaltante, indipendentemente dalla facoltà di risolvere il contratto per le circostanze di cui sopra, si riserva di pronunciare la decadenza in tutti i casi in cui il comportamento della Ditta sia gravemente pregiudizievole per l'immagine e il decoro dell'Amministrazione e dell'interesse pubblico. E' sempre comunque fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni derivanti dalle inadempienze, potendosi rivalere, l'Amministrazione, su eventuali crediti della Ditta, nonché sulla cauzione, senza bisogno di diffide e/o formalità di alcun genere. In conseguenza dell'avvenuta risoluzione del contratto la Stazione Appaltante procederà nell'affidamento del servizio alla Ditta successiva in graduatoria.

#### **Art. 31 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO AI SENSI DEL “CODICE DI COMPORTAMENTO DEI PUBBLICI DIPENDENTI”**

Il contratto è risolto di diritto in caso di accertata inosservanza delle disposizioni di cui al “Codice di comportamento del Comune di Fiesole” approvato con delibera GC n. 93 del 30/12/2014 ed il “Codice dei pubblici dipendenti”, approvato con D.P.R. n. 62/2013. Copia degli stessi viene consegnata, anche attraverso supporto informatico al contraente, contestualmente alla sottoscrizione del Contratto.

#### **ART. 32 – PRIVACY E RISERVATEZZA**

Si informa ai sensi della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, che i dati forniti dai partecipanti alla gara saranno raccolti e pubblicati come previsto dalle norme in materia di appalti pubblici. I dati saranno trattati per le finalità connesse alla gara ed alla successiva stipula e gestione del contratto, fatti salvi i diritti di garanzia dei soggetti interessati.

Il Gestore è tenuto a mantenere riservati e non divulgare a terzi estranei i dati di cui verrà a conoscenza nello svolgimento del servizio se non nelle forme consentite dalla normativa vigente in materia.

Il Gestore si impegna altresì a non utilizzare i dati oggetto del suddetto incarico a fini propri o comunque non connessi con l'espletamento della gestione.

I dati personali raccolti dovranno essere trattati unicamente per l'esecuzione delle attività oggetto del presente capitolato.

Il Gestore s'impegna a trattare i dati personali di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione dell'appalto in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), assicurandone il rispetto di tutte le prescrizioni conseguenti.

Il Gestore è individuato quale “responsabile” del trattamento, ai sensi delle disposizioni sopra indicate in riferimento all'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), a cui seguirà specifico “atto giuridico”.

In osservanza del Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), il Comune di Fiesole ha provveduto all'individuazione del Responsabile della protezione dei dati (R.P.D.), i cui riferimenti e contatti sono reperibili presso il sito istituzionale del Comune di Fiesole ed, in particolare, in “amministrazione trasparente”, cui sono presenti altre informazioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD).

#### **ART. 33 – PANTOUFLAGE**

1) L'aggiudicatario dichiara di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti che hanno



esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni nei loro confronti per il triennio successivo alla cessazione del rapporto;

2) E' disposta l'esclusione dalle procedure di affidamento nei confronti dei soggetti per i quali sia emersa la situazione di cui al punto precedente;

3) E' richiesto il risarcimento del danno nei confronti degli ex dipendenti per i quali sia emersa la violazione dei divieti contenuti nell'art. 53, comma 16 ter, D. Lgs. n. 165 del 2001.

#### **ART. 34 - SPESE CONTRATTUALI**

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese inerenti e conseguenti il contratto, comprese quelle di bollo e di registro, nonché le imposte e tasse presenti e future.

#### **ART. 35 - PRESA VISIONE DEI LOCALI**

I soggetti interessati dovranno prendere visione dei locali in presenza dell'addetto comunale, che rilascerà apposita attestazione. A tal fine dovrà essere fissato un appuntamento, inviando una mail di richiesta all'indirizzo [ufficio.cultura@comune.fiesole.fi.it](mailto:ufficio.cultura@comune.fiesole.fi.it).

#### **ART. 36 – RINVIO**

Per tutto quanto non è previsto e specificato nel presente capitolato, si rinvia alle norme e ai regolamenti vigenti in materia.

#### **ART. 37 - FORO COMPETENTE**

Per le controversie derivanti dal contratto è competente il Foro di Firenze, rimanendo espressamente esclusa la compromissione in Arbitri.

Allegato: DUVRI