COMUNE DELLA CITTÀ DI CHIUSI

Provincia di Siena

CAPITOLATO D'APPALTO

GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO IN APPALTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL MUSEO CIVICO "LA CITTA' SOTTERRANEA", GESTIONE SALA CONFERENZE S. FRANCESCO E SERVIZI DI INCOMING

CAPO I – CARATTERISTICHE GENERALI 2
Art. 1 - Oggetto e finalità 2
Art. 2 - Durata 2
Art. 3 – Disciplina economica 3
Art. 4 – Contenuto minimo delle prestazioni richieste 4
A. SERVIZIO DI BIGLIETTERIA E VISITE GUIDATE DEL MUSEO CIVICO "LA CITTA' SOTTERRANEA" 5
B. SERVIZIO INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA 7
C. SERVIZIO AGENZIA DI VIAGGIO PER *INCOMING* 7
D. GESTIONE SALA CONFERENZE S. FRANCESCO 9
E. ATTIVITA' LABORATORIALI 9
F. RIORDINO DEI LOCALI 10
G. ATTIVITA' DI RENDICONTAZIONE 10
Art. 5 – Obblighi dell'Amministrazione Comunale 10
CAPO II – CONTRATTO DI AFFIDAMENTO 11
Art. 6 – Stipulazione del contratto 11
Art. 7 – Documenti facenti parte integrante del contratto 11
Art. 8 – Spese contrattuali 11
Art. 9 – Cauzione definitiva 11
Art.10 - Rinnovo 12
CAPO III – ESECUZIONE DEL CONTRATTO 12
Art. 11 – Inizio dell'esecuzione 12
Art. 12 – Luogo di esecuzione e termini 12
Art. 13 – Modalità di esecuzione 12
Art. 14 - Personale addetto al servizio 15
Art. 15 - Gestione contabile 16
Art. 16 – Osservanza delle norme in materia di lavoro 17
Art. 17 – Subappalto 17
Art. 18 – Danni e responsabilità 17
Art. 19 – Controlli e vigilanza in corso d'esecuzione 18
Art. 20 – Richiami e diffide in corso di esecuzione 18
CAPO IV – PENALITA' 18
Art. 21 – Fattispecie ed importi 18
Art. 22 – Modalità di applicazione 19
CAPO V – PAGAMENTI 19
Art. 23 – Modalità di pagamento 19
CAPO VI – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO 20
Art. 24 – Cause di risoluzione 20
Art. 25 – Modalità di risoluzione 21
CAPO VII – DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE 21
Art. 26 – Procedimento amministrativo 21
Art. 27 – Esclusione dell'arbitrato 21
Art. 28 – Norma di rinvio 21

CAPO I – CARATTERISTICHE GENERALI

Art. 1 - Oggetto e finalità

1. Il presente Capitolato disciplina l'affidamento dei servizi per il pubblico, finalizzati alla migliore valorizzazione del Museo civico "La Città Sotterranea" e l'*incoming*, di seguito indicati:

- Biglietteria, sorveglianza, bookshop e visite guidate;
- Informazione ed accoglienza turistica;
- Servizio Agenzia di Viaggio per *incoming*";
- Gestione e noleggio Sala Conferenze "San Francesco";
- Attività laboratoriali;
- Riordino dei locali.

2. Il soggetto affidatario del contratto è tenuto a svolgere i suddetti servizi nel pieno e puntuale rispetto delle prescrizioni minime contenute nel presente capitolato ed in particolare all'art. 4, nonché degli obblighi dallo stesso assunti con il progetto gestionale rimesso in sede di gara.

3. Per l'effettuazione dei servizi saranno, con apposito verbale di consegna, posti a disposizione dell'affidatario, nello stato di fatto in cui gli stessi si trovano, i seguenti spazi, con relativi beni mobili presenti al momento della consegna medesima:

- Museo civico – sezione Il Labirinto in via II Ciminia, 1 – Chiusi;
- Museo civico – sez. Attività Produttive e sez. Epigrafica e ambienti ipogei in via Baldetti, 8 – Chiusi;
- Sala Conferenze San Francesco in via G. Paolozzi, 6 - Chiusi;

4. Il soggetto affidatario è obbligato a custodire i locali e i beni mobili di pertinenza presi in consegna con la cura e la diligenza del buon padre di famiglia.

Art. 2 - Durata

1. Il contratto avrà durata di anni 3 (tre) decorrenti dal 1° maggio 2018 o, se l'aggiudicazione avvenga dopo tale data, dal giorno di effettivo inizio del servizio fino al 30 aprile 2021. Prima dell'avvio del servizio dovrà essere redatto e sottoscritto tra le parti apposito verbale di consegna (art. 1, comma 3).
2. Su disposizione del Responsabile del Procedimento (RUP) potrà essere dato avvio all'esecuzione del contratto anche nelle more della stipulazione del medesimo, previa la costituzione della cauzione definitiva.
3. Il contratto potrà essere rinnovato una sola volta, a discrezione dell'Amministrazione Comunale, previa valutazione dell'interesse pubblico alla prosecuzione del rapporto. Nel caso, il contratto sarà rinnovato per egual periodo agli stessi patti e condizioni stabiliti dal presente Capitolato e dal progetto gestionale offerto dalla ditta.
4. Il valore annuale dell'appalto è pari a 35.200,00, oltre IVA di legge. Il valore complessivo dell'appalto, incluso l'eventuale rinnovo, e il valore dei servizi remunerativi (noleggio Sala Conferenze San Francesco, attività laboratoriali, attività di *incoming*, vendita di materiale del

bookshop, visite guidate al di fuori dei giorni ed orari di apertura del Museo civico) è pari a euro 243.000,00, oltre IVA di legge, fermo restando il ribasso operato dall'affidatario in sede di gara.

5. L'Amministrazione si riserva il diritto di prorogare la vigenza del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni in essere per il tempo necessario al subentro di un nuovo soggetto gestore del Museo e comunque per un periodo non superiore a tre mesi.
6. Alla scadenza del contratto, eventualmente prorogato, il soggetto affidatario è tenuto a riconsegnare i locali e i beni mobili presi in carico dal Comune di Chiusi, nello stato in cui si trovavano al momento della consegna, fatta salva la normale usura.
7. L'eventuale permanenza dell'aggiudicatario nei locali oltre la suddetta scadenza è considerata occupazione senza titolo.

Art. 3 – Disciplina economica

1. Il corrispettivo contrattuale per l'espletamento del servizio oggetto di affidamento è finanziato con:
   - Un corrispettivo riconosciuto dall'Amministrazione (per i tre anni di affidamento) di € 105.600,00 di cui € 103.148,00 soggetto a ribasso, e oneri per la sicurezza per € 2.452,00, non soggetti a ribasso (Iva di legge esclusa), per i costi della gestione del Museo Civico (personale per biglietteria e accompagnamento/guida al Museo, informazione turistica, e quant'altro necessario alla corretta gestione del servizio) e per attività di *incoming* (nello specifico è determinata in euro 6.000,00 all'anno, cioè € 18.000,00 per i tre anni di affidamento, oltre IVA di legge, salvo ribasso offerto in sede di gara). Nella determinazione dell'importo complessivo si è fatto riferimento, per quanto riguarda al costo del personale, al fabbisogno orario complessivo occorrente per l'espletamento del servizio, ovvero 4371 ore (inteso come quantità non derogabile per tutta la durata dell'appalto) pari a 1457 ore annue medie da suddividere per gli operatori, ed al costo del lavoro determinato dalle tabelle del Ministero del Lavoro e delle politiche sociale sulla base del Contratto Collettivo Nazionale di lavoro stipulato con le Organizzazioni Sindacali comparativamente più rappresentative per il personale dipendente da imprese esercenti servizi integrati/multiservizi a decorrere dal mese di Luglio 2013, (Decreto Ministeriale 13/2/2014), applicabile alle imprese che forniscono i servizi oggetto dell'appalto;

   - I proventi derivanti dal servizio di noleggio della Sala Conferenze "San Francesco". I proventi del servizio di noleggio saranno soggetti ogni anno a verifica e, se gli stessi subiranno un aumento percentuale rispetto agli incassi riferiti allo stesso periodo dell'anno precedente, la ditta dovrà erogare una percentuale all'Amministrazione comunale secondo il seguente prospetto:

Aumento % incassi	Percentuale proventi da corrispondere al Comune
+ dal 20% al 24%	1,5% del maggiore incasso
+ dal 25% al 29%	2 % del maggiore incasso
+ dal 30% al 49%	2,5% del maggiore incasso
+ dal 50% e oltre	3% del maggiore incasso

   - I proventi derivanti dalla attività di *incoming* (pacchetti turistici venduti a seguito dei progetti di *incoming* concordati con l'Amministrazione Comunale). Alla Amministrazione Comunale è riconosciuta una percentuale degli incassi dell'1/%;

   - I proventi derivanti dall'attività di vendita di prodotti/oggetti del bookshop;

- I proventi derivanti dalle attività laboratoriali (come meglio specificate al successivo art. 4). Alla Amministrazione Comunale è riconosciuto l'incasso derivante dalla vendita dei biglietti di ingresso;

- Una percentuale dei proventi derivanti dal servizio di biglietteria del museo. I proventi del servizio biglietteria saranno soggetti ogni anno a verifica e, se gli stessi subiranno un aumento percentuale rispetto agli incassi riferiti allo stesso periodo dell'anno precedente, l'Amministrazione comunale erogherà una percentuale alla ditta aggiudicataria secondo il seguente prospetto:

Aumento % incassi	Percentuale proventi da corrispondere alla ditta
+ dal 20% al 24%	1,5% del maggiore incasso
+ dal 25% al 29%	2 % del maggiore incasso
+dal 30% al 49%	2,5% del maggiore incasso
+dal 50% e oltre	3 % del maggiore incasso

- La percentuale del 50% dei proventi derivanti dalla vendita dei biglietti di ingresso al Museo, in caso di visite guidate per gruppi al di fuori dei giorni e orari di apertura del Museo, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione comunale.

2. Le attività remunerative (noleggio Sala Conferenze San Francesco, *incoming*, attività laboratoriali, bookshop, visite guidate al di fuori dei giorni e orari di apertura del Museo), si intendono finanziate (fatta eccezione per l*'incoming* per la quale è riconosciuta una parte di proventi dall'Amministrazione Comunale) con la riscossione delle entrate derivanti dal pagamento da parte dell'utenza del corrispettivo per l'erogazione dei servizi, ai sensi e per gli effetti dell'art. 30 del D.lgs 50/2016. Al riguardo si precisa che l'aggiudicatario potrà introitare i proventi applicando tariffe e prezzi preventivamente approvati dal Comune, il quale, tuttavia, potrà sindacare esclusivamente la manifesta sproporzione in eccesso rispetto ai costi correnti di mercato.
3. Al fine di consentire ai concorrenti alla gara una consapevole e ponderata formulazione dell'offerta economica viene allegato al presente capitolato il quadro riepilogativo contenente il numero dei visitatori del Museo civico, il numero dei noleggi della Sala Conferenze San Francesco degli ultimi tre anni 2015-2017 (Allegato al Capitolato), gli incassi di biglietteria dell'ultimo triennio. Eventuali ulteriori informazioni potranno essere specificamente richieste al Comune all'atto del sopralluogo preventivo alla formulazione dell'offerta.

Art. 4 – Contenuto minimo delle prestazioni richieste

1. Il soggetto affidatario del contratto è tenuto a garantire le seguenti prestazioni minime, che potranno essere modificate dall'Amministrazione Comunale, nel corso della vigenza del contratto, previo accordo con l'aggiudicatario:

A. SERVIZIO DI BIGLIETTERIA E VISITE GUIDATE DEL MUSEO CIVICO "LA CITTA' SOTTERRANEA"

Biglietteria

La gestione del servizio di "biglietteria" prevede lo svolgimento di tutte le mansioni necessarie a garantire un regolare ed agevole accesso al Museo ed ai servizi museali da parte di tutte le potenziali fasce di utenza, tra cui:

a) Apertura dei locali;
b) Reception, prima informazione;
c) Vendita e distribuzione (fisica e virtuale) dei biglietti (anche con l'installazione di POS), incluso i biglietti integrati con altri soggetti e controllo dei medesimi per l'accesso al Museo, anche in occasione di mostre od altri eventi culturali e prenotazione delle visite;
d) Controllo e sorveglianza degli spazi in gestione, garantendo il rispetto delle norme di uso e gestione degli spazi poste dall'Amministrazione comunale; Il personale deve sorvegliare affinché non vengano arrecati danni al patrimonio archeologico, storico, agli ambienti e agli arredi da parte del pubblico;
e) Gestione del sistema di allarme;
f) Chiusura e riordino dei locali;
g) Elaborazione informatica di statistiche periodiche mensili utili alla conoscenza dell'entità e della tipologia del pubblico (numero di presenze diviso periodo, provenienza, ecc.);
h) Realizzazione di questionari per il pubblico e raccolta di feedback on line da parte dell'utenza sulla qualità dei servizi resi.

Il servizio, che dovrà essere effettuato tutti i giorni di apertura del Museo, si dovrà svolgere con le seguenti modalità:

- Gestione delle dotazioni e vendita dei biglietti relativi all'accesso al Museo civico "La città Sotterranea" tramite sistema di vendita in dotazione all'Amministrazione comunale, del quale il personale deve essere adeguatamente informato. L'attività di vendita ha inizio all'orario di apertura del Museo e ha termine 30 minuti prima dell'orario di chiusura al pubblico dello stesso. L'affidatario è tenuto ad applicare le tariffe e i loro criteri di applicazione stabiliti dall'Amministrazione comunale.

Tipologia di biglietti e tariffe

- La tipologia e le tariffe dei biglietti di ingresso al Museo, approvate con la deliberazione della Giunta comunale n. 288 del 12/12/2017 sono le seguenti**:**

  Intero € 4,00

  Ridotto € 3,00 per:
  - bambini 6-14 anni
  - adulti sopra 65 anni
  - per biglietto unico integrato con i musei cittadini convenzionati (Museo Nazionale Etrusco e Museo della Cattedrale, Catacombe). Lo stesso prezzo è praticato anche in eventuali accordi di unico biglietto di ingresso praticato con i singoli musei;
  - prezzo d'ingresso biglietto ridotto euro 3,00 da praticare in occasione di particolari eventi, manifestazioni o ricorrenze in cui sono coinvolti il Museo Civico e l'Amministrazione comunale, da valutare di volta in volta, o in caso di sottoscrizione di specifiche convenzioni con enti o associazioni promosse dalla Fondazione Musei Senesi o dall'Amministrazione Comunale;

  Ridotto € 1,50 per:

- progetti di turismo scolastico proposti dagli operatori di settore e concordati con l'Amministrazione comunale.

Gratis sotto i 6 anni.

Nel corso della durata del contratto, tenuto conto dello sviluppo e dell'evoluzione del Museo civico, l'Amministrazione Comunale potrà modificare e/o implementare le tariffe, le tipologie e le categorie di biglietti che possano prevedere anche sistemi museali ampliati o integrati.
Ogni anno, nell'ambito della manovra di bilancio, l'Amministrazione comunale approva le tariffe di ingresso al Museo civico.

Il Comune potrà disporre l'ingresso gratuito al Museo per tutti i visitatori in alcuni giorni dell'anno, in concomitanza di pubbliche iniziative di particolare rilievo (quali, a titolo meramente semplificativo, le "Giornate Europee del Patrimonio", i progetti regionali "Amico Museo" e "Le Notti dell'Archeologia"), concordando preventivamente le relative date con l'affidatario del servizio.
L'ingresso gratuito potrà altresì essere disposto dall'Amministrazione nei confronti di operatori del mondo dell'informazione che ne facciano richiesta per attività di promozione e valorizzazione del Museo.

Visite guidate

I visitatori devono essere sempre accompagnati dal personale della ditta aggiudicataria per la visita al Museo civico. Il personale deve sorvegliare affinché non vengano arrecati danni al patrimonio archeologico, storico, agli ambienti e agli arredi da parte del pubblico.
Le visite degli spazi museali devono essere organizzate secondo le disposizioni impartite dal Comune e nel rispetto delle prescrizioni previste ai fini dell'agibilità dei locali. In particolare la visita della Sezione Epigrafica e dei locali ipogei con ingresso in via Baldetti, 8- deve essere sempre accompagnata da una guida e il gruppo dei visitatori non potrà essere superiore a 10. Mentre la visita al cunicolo che conduce al lago sotterraneo dovrà essere limitata a gruppi di 5 visitatori.
I visitatori potranno visitare autonomamente la sezione "Il Labirinto" in via II Ciminia, 1 – Chiusi dove è collocata anche la biglietteria del Museo, in attesa della partenza del tour guidato per le altre sezioni negli orari sotto riportati. Durante le visite guidate in via Baldetti, la biglietteria rimane chiusa al pubblico, salvo diversa organizzazione della ditta aggiudicataria.

Orario di apertura del Museo civico "La Città Sotterranea"

I servizi oggetto di affidamento dovranno essere garantiti nei seguenti orari:

- dal 1° maggio al 31 ottobre: - martedì – mercoledì – giovedì – venerdì - sabato – domenica: apertura dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 con visite guidate alle ore 10,15 -11,30 – 12.45 – 15.15- 16.30-17.45
- dal 1° novembre al 30 aprile: - giovedì e venerdì apertura dalle ore 10.00 alle ore 13.00 con viste guidate alle ore 10,10 – 11.10 – 12.10, sabato e domenica apertura dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 con visite guidate alle 10.10-11.10-12.10 – 15.10 – 16.10 – 17.10
- Per specifici periodi dell'anno (periodo festività natalizie e mese di agosto) gli orari di apertura sono i seguenti:
  - dal 23 dicembre 6 gennaio: 23 dicembre apertura dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00; 24 dicembre apertura dalle ore 10.00 alle ore 13.00; 25 dicembre, chiuso, 26, 27, 28, 29, 30 dicembre apertura dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00, 31 dicembre apertura dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, 1° gennaio chiuso, dal 2 al 4 gennaio apertura dalle ore 15.00

alle ore 18.00; 5 e 6 gennaio apertura dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00. Le visite guidate saranno alle ore 10,15 -11,30 – 12.45 – 15.15- 16.30-17.45 (in base agli orari di apertura)

- due settimane centrali di agosto di ogni anno, apertura anche il lunedì: lunedì – martedì – mercoledì – giovedì – venerdì - sabato – domenica: apertura dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 con visite guidate alle ore 10,15 -11,30 – 12.45 – 15.15- 16.30-17.45

- Natale e 1° gennaio: chiuso

Per un totale di 4371 ore (in tre anni): media 1457 ore di apertura all'anno.
Gli orari delle visite guidate sono espressione dell'attuale organizzazione, in sede di progetto gestionale il concorrente potrà proporre eventuali modificazioni/integrazioni tese a migliorare la fruibilità del Museo, fermo restando che il numero minimo delle visite guidate deve essere mantenuto rispetto a quello attuale.

Visite guidate per gruppi in giorni e orari di chiusura del Museo

Per incentivare il turismo organizzato in entrata nel nostro territorio, l'Amministrazione comunale può autorizzare l'affidatario ad effettuare visite guidate per gruppi al di fuori dei giorni e/o orari di apertura del Museo. In tale circostanza, alla ditta è riservata una remunerazione pari al 50% della vendita dei biglietti di ingresso.

Bookshop

Nei locali della reception in via II Ciminia, 1, a totale onere del gestore, potranno essere posti in vendita monografie, collane, guide, cataloghi, repertori, notiziari, periodici e riviste di buon standard editoriale, nonché oggetti inerenti l'offerta culturale del museo e del territorio. Il servizio sarà attivato nel rispetto delle norme di settore. Gli introiti sono riservati al gestore.

B. SERVIZIO INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

Il servizio di informazione e accoglienza turistica consiste nel fornire informazioni precise e dettagliate sull'offerta turistica di Chiusi, sul patrimonio storico-archeologico, artistico e naturale, sulla cultura, le tradizioni e le produzioni locali nonché sugli aspetti più salienti dei territori dell'Unione dei Comuni della Valdichiana Senese, del Distretto turistico dell'Etruria Meridionale, della Regione Toscana, anche a supporto delle strategie di promozione turistica di quest'ultima.
L'effettuazione del servizio di cui trattasi dovrà realizzarsi negli orari di apertura del Museo di cui all'art. 4 e nello stesso luogo della biglietteria.
Il personale addetto al servizio dovrà trasmettere tempestivamente alla committenza eventuali reclami, osservazioni e/o indicazioni di gradimento del servizio e, per fini statistici, nonché per quanto di volta in volta sarà giudicato dalla stessa meritevole di osservazione, assicurare la tenuta di registri e/o la compilazione di apposite schede di rilevazione.

C. SERVIZIO AGENZIA DI VIAGGIO PER *INCOMING*

Nei locali del servizio biglietteria del Museo civico, dovrà essere segnalato il nome dell'Agenzia di Viaggio dell'aggiudicatario. Il servizio dovrà operare sotto la responsabilità e la diretta operatività del Direttore tecnico dell'Agenzia di Viaggio dell'aggiudicatario, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia.

Nell'espletamento del servizio di Agenzia di viaggio, nei contratti con gli utenti e nei documenti fiscali, dovrà essere usata esclusivamente la denominazione e la ragione sociale della propria Agenzia di Viaggio.

Promozione del Museo

L'aggiudicatario dovrà provvedere alla promozione del Museo sia verso gli operatori turistici che verso l'utenza finale, attraverso materiale informativo cartaceo e/o digitale e attraverso piattaforme di promozione turistica on line, in particolare, ma non esclusivamente, collegate al territorio regionale e attraverso i principali social network. Il servizio dovrà essere svolto anche provvedendo alla sottoscrizione di apposite convenzioni con operatori turistici, con i quali potrà essere praticato il prezzo agevolato di cui sopra (biglietto ridotto). Il materiale di promozione dovrà essere concordato con l'Amministrazione comunale.

Prenotazione e/o vendita di servizi in entrata (pernottamenti, pasti, ecc.)

Nell'orario di apertura e funzionamento del servizio di biglietteria del Museo l'aggiudicatario dovrà garantire la prenotazione e/o la vendita dei servizi turistici in entrata (prenotazione pernottamenti, pasti, ecc.). Per lo svolgimento del servizio l'aggiudicatario non potrà richiedere al turista alcun costo aggiuntivo.
Il servizio dovrà essere svolto provvedendo alla sottoscrizione di apposite convenzioni con gli operatori turistici, i quali dovranno sostenere l'onere della provvigione per l'Agenzia. L'aggiudicatario dovrà sottoporre all'Amministrazione, ai fini della sua approvazione, lo schema di convenzione che sarà successivamente utilizzato quale modello standard per la gestione delle operazioni di prenotazione e/o vendita.
Il servizio di prenotazione dovrà essere svolto nel rispetto della massima trasparenza e garanzia di pari opportunità per tutti gli operatori. A tal fine questi ultimi dovranno essere contattati dall'aggiudicatario per verificare la loro disponibilità ad usufruire del servizio in oggetto e l'aggiudicatario dovrà provvedere a sottoscrivere la suddetta convenzione con gli operatori che ne faranno richiesta.

Predisposizione di pacchetti turistici per turismo individuale e/o organizzato in entrata

L'aggiudicatario dovrà effettuare attività di sviluppo, organizzazione e commercializzazione di pacchetti turistici (servizio di *incoming*) per individui e gruppi, secondo quanto indicato sia negli indirizzi in quanto compatibili con il presente Capitolato (rif. Deliberazione del Consiglio comunale n. 24 del 01/03/2017 http://mapweb.it/chiusi/albo/albo_dettagli_full.php?id=8940), sia a supporto delle strategie di promozione turistica dell'Amministrazione Comunale concordate di anno in anno con la ditta aggiudicataria, e secondo quanto contenuto nel piano specifico di *incoming* presentato in sede di offerta. I pacchetti dovranno riguardare in particolare i musei cittadini, i percorsi archeologici (tombe e catacombe), i beni naturalistici (Lago e Sentiero della Bonifica), i prodotti enogastronomici locali e le attività produttive, e dovranno avere come prerogativa il fatto di usufruire di servizi per la maggior parte erogati nelle strutture del territorio comunale. I contenuti dei pacchetti turistici dovranno essere sottoposti preventivamente all'approvazione dell'Amministrazione comunale.
Ad avvenuta approvazione delle proposte dei pacchetti, l'aggiudicatario dovrà necessariamente provvedere a far inserire le stesse nei portali del turismo della Regione Toscana, sul sito www.turismo.intoscana.it, e www.visittuscany.com oltre che in ulteriori canali di comunicazione che l'Amministrazione e l'aggiudicatario riterrà opportuni.

L'Amministrazione comunale potrà richiedere proposte e offerte da utilizzare per lo sviluppo e la promozione di progetti e/o prodotti tematici, per specifiche iniziative, per partecipazione a borse/fiere, workshop e altro.

L'Amministrazione comunale si riserva la facoltà di far svolgere all'aggiudicatario il servizio agenzia di viaggi per *incoming* anche presso l'Ufficio Turistico organizzato e gestito con proprio personale dall'Associazione ProLoco di Chiusi

D. GESTIONE SALA CONFERENZE S. FRANCESCO

La gestione della Sala Conferenze San Francesco consiste nell'attività di noleggio a terzi per iniziative culturali, convegni, riunioni etc., nell'attività di assistenza tecnica ai soggetti utilizzatori, nell'attività di riordino e pulizia secondo quanto indicato alla successiva lettera F.
Le tariffe di noleggio saranno concordate con l'Amministrazione comunale, prevedendo forme agevolative per le associazione con sede in Chiusi o iniziative patrocinate dal Comune. L'Amministrazione comunale si riserva la possibilità di utilizzo gratuito della sala per n. 40 giorni all'anno. I proventi saranno tutti introitati dalla ditta aggiudicataria, salvo quanto previsto dall'art. 3.
Il pagamento delle utenze (riscaldamento, acqua e energia elettrica) è a carico dell'Amministrazione Comunale.
La ditta aggiudicataria dovrà tenere un calendario delle prenotazioni della Sala Conferenze, condiviso con l'Amministrazione comunale.

E. ATTIVITA' LABORATORIALI

Per incrementare il numero di visitatori e per incentivare il turismo scolastico e di famiglie, dovranno essere programmati servizi laboratoriali, educativi, didattici per bambini, famiglie, scolaresche.
Le attività previste sono:
- conduzione di attività, percorsi educativi e laboratori didattici con riferimento alle collezioni permanenti;
- collaborazione alla realizzazione di testi e materiali specifici per l'ambito di competenza. Il materiale e i progetti realizzati con la collaborazione dell'affidatario sono di proprietà del Comune di Chiusi e potranno essere utilizzati dal Comune stesso anche dopo la scadenza del contratto;
- concorso allo sviluppo dei servizi educativi, segnalando esigenze e/o problematiche e possibili nuove iniziative;
- predisposizione e ordinamento degli spazi e della strumentazione. La ditta aggiudicataria è pienamente responsabile degli strumenti e dei materiali che gli sono affidati;
- collaborazione alla scelta ed alla predisposizione degli strumenti più idonei per la documentazione, l'accertamento del gradimento, la verifica e la valutazione delle attività didattiche realizzate.

Tutte le attività laboratoriali, educative, didattiche e formative erogate nell'ambito del servizio in questione sono approvate dall'Amministrazione Comunale che esercita direttamente il controllo e la vigilanza sulla gestione e sullo svolgimento di ogni progetto educativo e didattico e sulla rispondenza dell'attività resa agli obiettivi formativi di interesse pubblico che l'Ente è preposto a tutelare.
Il servizio dovrà essere programmato per un ammontare minimo di 6 ore all'anno distribuite secondo le esigenze dettate dalla programmazione durante l'intero arco della vigenza contrattuale.
I servizi laboratoriali sono a pagamento (da parte dell'utenza). I proventi derivanti dalle attività laboratoriali (come specificato al precedente art. 3) sono spettanti alla ditta, alla Amministrazione Comunale è riconosciuto il solo biglietto di ingresso al Museo.

F. RIORDINO DEI LOCALI

Il personale in servizio dovrà provvedere al riordino dei locali a fine giornata e al termine di ogni attività, e comunque ogni qualvolta se ne ravvisa la necessità, al fine di assicurare la buona presentabilità degli stessi. Il personale dovrà altresì provvedere allo svuotamento dei cestini e se necessario eseguire semplici interventi di pulizia (ad esempio, per il Museo civico spazzare e riordinare i bagni o le aree in cui sono stati fatti laboratori). Per la Sala Conferenze San Francesco la ditta aggiudicataria dovrà provvedere all'attività di pulizia di base dei locali e del bagno adiacente.

Il servizio di pulizia del Museo civico e gli interventi di pulizia straordinaria per la Sala Conferenze San Francesco sono oggetto di altro appalto effettuato dal servizio tecnico del Comune di Chiusi.

G. ATTIVITA' DI RENDICONTAZIONE

La ditta aggiudicataria deve provvedere, per ciascuno dei servizi oggetto di affidamento a presentare all'Amministrazione comunale, una rendicontazione dell'attività svolta e in particolare:

a) Una volta al mese (come da successivo Art. 15), entro il 10 del mese successivo:
   - Il report del mese precedente del servizio di biglietteria del Museo civico, indicante il numero dei visitatori, distinti tra prezzo intero e prezzo ridotto, gratuito, evidenziando percentualmente le eventuali variazioni, con riscontro sui biglietti venduti e le somme introitate.
   - Il report riepilogativo distinto per mesi (dell'anno solare) del servizio di biglietteria del Museo civico, indicante il numero dei visitatori, distinti tra prezzo intero e prezzo ridotto, gratuito, evidenziando percentualmente le eventuali variazioni, con riscontro sui biglietti venduti e le somme introitate.

b) Ogni sei mesi:
   - Il report del gestione della Sala Conferenze San Francesco e il relativo fatturato;
   - Il report dei contatti per informazioni turistiche, divisi per nazionalità;
   - Il report delle prenotazioni e/o vendita di servizi turistici per turismo in entrata, e relativo fatturato;
   - Il report delle convenzioni sottoscritte con gli operatori turistici per i vari servizi per lo sviluppo del turismo;
   - Il report dei pacchetti turistici (attività di agenzia viaggio, *incoming*) venduti e il relativo fatturato;
   - Il report delle attività laboratoriali e relativo fatturato;
   - Il report delle guide effettuate nei giorni e orari di chiusura del Museo e relativo fatturato;
   - Il report del fatturato del bookshop;

Art. 5 – Obblighi dell'Amministrazione Comunale

1. Sono a carico dell'Amministrazione comunale:
   - la manutenzione ordinaria e straordinaria degli ambienti del Museo civico e della Sala Conferenze San Francesco;
   - gli interventi di restauro sui beni culturali, da effettuarsi secondo modi e tempi stabiliti di concerto con le competenti Soprintendenze.

2. L’esecuzione degli interventi di manutenzione e restauro di cui al precedente comma dovrà essere comunicata all’affidatario con un preavviso congruo rispetto alla tipologia degli interventi medesimi e svolgersi in maniera tale da recare il minor disagio possibile all’attività dell’aggiudicatario.

CAPO II – CONTRATTO DI AFFIDAMENTO

Art. 6 – Stipulazione del contratto

1. Il soggetto aggiudicatario è tenuto a stipulare apposito contratto di affidamento dei servizi;
2. Lo stesso, tramite proprio rappresentante, è pertanto tenuto a presentarsi al competente ufficio comunale nel giorno stabilito e preventivamente comunicato provando la propria legittimazione ed identità.
3. Ove l’affidatario non si presenti nel giorno concordato senza fornire valida giustificazione l’Amministrazione comunale fissa con lettera raccomandata il giorno e l'ora per la sottoscrizione del contratto; ove anche in quest'ultimo caso l’affidatario non si presenti, l’Amministrazione ne dichiara la decadenza dall'aggiudicazione e incamera la cauzione provvisoria prestata in sede di gara.
4. Il contratto è stipulato interamente “a corpo” ai sensi dell’articolo 3, comma 1, lettera ddddd), del D.lgs n. 50 del 2016, per cui l’importo contrattuale resta fisso e invariabile, senza che possa essere invocata da alcuna delle parti contraenti alcuna successiva verificazione sulla quantità delle ore effettivamente lavorate dal personale addetto. Fatta eccezione per la parte relativa ai servizi remunerativi per i quali è prevista, secondo le disposizioni del presente Capitolato, il pagamento di un corrispettivo da parte dell’Amministrazione comunale.

Art. 7 – Documenti facenti parte integrante del contratto

1. Formano parte integrante del contratto di affidamento ancorché non materialmente allegati allo stesso:
   - il presente Capitolato;
   - il disciplinare di gara;
   - il progetto gestionale rimesso dall’affidatario in sede di gara;
   - l’offerta economica dell’affidatario;
   - il documento unico di valutazione dei rischi da interferenza (DUVRI)

Art. 8 – Spese contrattuali

1. Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese contrattuali e consequenziali, che dovranno essere versate dall’impresa nella misura e secondo le modalità stabilite dall’Amministrazione Comunale che provvederà alla loro comunicazione;
2. Nel caso di mancato versamento di tutte o parte delle spese contrattuali, l’Amministrazione trattiene la somma dovuta in sede di primo pagamento utile relativo al contratto, aumentata degli interessi calcolati al tasso legale.

Art. 9 – Cauzione definitiva

1. A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali assunte, nonché del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, l'impresa è

tenuta a versare, a titolo di cauzione definitiva, prima della stipula del contratto, la garanzia fideiussoria prevista dall'art. 103 del D. Lgs. 50/2016.
2. La cauzione definitiva deve essere prestata con le modalità previste nel D.Lgs. 50/2016.
3. Nel caso in cui l'aggiudicatario non ottemperi a quanto previsto ai commi 1 e 2, l'Amministrazione ne dichiara la decadenza dall'aggiudicazione.
4. La cauzione definitiva è mantenuta nell'ammontare stabilito per tutta la durata del contratto. Essa pertanto va reintegrata a mano a mano che su di essa l'Amministrazione opera prelevamenti per fatti connessi con l'esecuzione del contratto. Ove ciò non avvenga entro il termine di quindici giorni dalla lettera di comunicazione inviata al riguardo dall'Amministrazione, quest'ultima ha la facoltà di risolvere il contratto, con le conseguenze previste per i casi di risoluzione dal presente Capitolato.
5. Il deposito cauzionale definitivo è svincolato e restituito al contraente con le modalità indicate all'art. 103 del D.lgs 50/2016.

Art.10 - Rinnovo

1. L'appalto potrà essere espressamente rinnovato, per ulteriori 3 (tre) anni, a discrezione dell'Amministrazione Comunale, previa valutazione dell'interesse pubblico alla prosecuzione del rapporto, alle medesime condizioni contrattuali, salvo disdetta da parte dell'operatore economico aggiudicatario, da darsi con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro 90 giorni dalla scadenza del contratto.

CAPO III – ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Art. 11 – Inizio dell'esecuzione

1. L'esecuzione del contratto avrà inizio dal 1° maggio 2018, previa sottoscrizione dello stesso, salvo quanto previsto al precedente art. 2.

Art. 12 – Luogo di esecuzione e termini

1. Le prestazioni in cui si suddivide il servizio di cui al precedente Art. 4 dovranno essere effettuate presso:
   - Museo civico "La Città Sotterranea":
     - Biglietteria, bookshop e servizi di agenzia viaggi, sezione "Il Labirinto" – via II Ciminia, 1 – Chiusi
     - sezione "Attività produttive" , sezione "Epigrafica" e ambienti ipogei – via E. Baldetti, 8 - Chiusi
   - Sala Conferenze San Francesco – via G. Paolozzi, 6 – Chiusi

2. L'impresa appaltatrice è vincolata ad effettuare le prestazioni oggetto d'affidamento nei termini prescritti dal presente Capitolato, salvo eventuali comunicazioni scritte del Responsabile del Servizio.
3. Qualunque problema intercorso all'Amministrazione che obblighi l'impresa a sospendere o a ritardare l'esecuzione del servizio, non dà diritto ad alcuna pretesa risarcitoria. L'Amministrazione deve comunque darne preventiva e tempestiva comunicazione all'impresa.

Art. 13 – Modalità di esecuzione

1. L'affidatario dovrà eseguire quanto affidato nel pieno e puntuale rispetto delle prescrizioni contenute nel presente Capitolato e nel progetto gestionale presentato in sede di gara, e degli

obblighi assunti con la stipula del contratto. L'impresa è tenuta a mantenere nei locali presso i quali svolgono i servizi affidati l'ordine ed il decoro imposto dalle caratteristiche degli edifici e dalla natura delle attività cui sono adibiti, nonché secondo le regole dell'arte e con la massima diligenza.

2. Il Comune si riserva ogni decisione in merito all'articolazione e agli allestimenti delle collezioni museali permanenti e a qualsiasi tipo di movimentazione delle opere d'arte ed altri beni culturali presenti nei museo (per eventuali nuove sezioni espositive o riallestimento delle collezioni attuali, restauri, prestiti, mostre, ecc.), di concerto con le competenti Soprintendenze e Polo Museale. Eventuali proposte di modifica degli allestimenti museali permanenti o di movimentazione di opere d'arte ed altri beni culturali avanzate dall'affidatario dei servizi saranno di volta in volta valutate dal Comune, il quale si riserva ogni esclusiva decisione finale in merito.
3. Al fine di garantire il regolare adempimento degli obblighi contrattuali, l'impresa affidataria s'impegna ad individuare, fin dal momento dell'attivazione del servizio, un soggetto responsabile (Referente organizzativo), di comprovata professionalità, cui dovrà essere conferito l'incarico di coordinare e controllare l'attività di tutto il personale addetto al servizio. Detto responsabile dovrà operare in raccordo con il Responsabile del Servizio comunale e garantire, in particolare, da parte degli addetti ai servizi, il rispetto delle obbligazioni assunte e la massima riservatezza per ogni aspetto dell'attività di riferimento. Tutte le comunicazioni al responsabile coordinatore si intenderanno validamente effettuate alla ditta aggiudicatrice, della quale funge da referente. Il responsabile coordinatore dovrà pertanto comunicare il proprio domicilio dove l'Amministrazione, in ogni tempo, potrà indirizzare ordini e notificare atti. In caso di impedimento del coordinatore l'impresa è tenuta a darne immediato avviso al Responsabile del Servizio, indicando contestualmente il nominativo ed il recapito del sostituto. Il legale rappresentante della ditta affidataria dovrà comunicare indirizzo, telefono e fax della sede operativa e del responsabile coordinatore del servizio.
4. La ditta appaltatrice dovrà comunicare all'Amministrazione comunale i nominativi del personale che sarà preposto ai servizi oggetto del presente Capitolato, compreso il personale che sarà impiegato per le eventuali sostituzioni.
5. Secondo quanto previsto dalla L.R. 38 del 13/07/2007 e successive modificazioni è infine fatto obbligo all'appaltatore di svolgere momenti formativi mirati al singolo intervento oggetto di appalto ed alle specifiche problematiche sulla sicurezza nonché di informare e formare adeguatamente il proprio personale circa i rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinata ad operare, rilevabili dal documento di valutazione dei rischi, e di comunicare alla stazione appaltante i rischi specifici derivanti dalla sua attività che verranno introdotti nell'ambiente stesso.
6. Prima dell'inizio della gestione, l'appaltatore dovrà comunicare al Responsabile del Servizio comunale il nominativo del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) di cui al D. Lgs. n.81/2008. L'appaltatore si impegna a garantire che il personale utilizzato per l'espletamento del servizio abbia frequentato, o comunque frequenti entro 3 mesi dall'inizio del servizio, corsi in materia di prevenzione antincendio e di primo soccorso ai sensi del D.M. 15.07.2003 n. 388 e s.m.i.. Gli addetti antincendio a servizio della sala San Francesco da 150 posti (e per edifici pregevoli per arte e storia, sottoposti alla vigilanza dello Stato ai sensi del R.D. 7 novembre 1942 n. 1564, adibiti a musei, gallerie, collezioni, biblioteche, archivi, con superficie aperta a pubblico superiore a 1000 m2) devono disporre di: CORSO B: CORSO PER ADDETTI ANTINCENDIO IN ATTIVITA' A RISCHIO D'INCENDIO MEDIO (DURATA 8 ORE), ai sensi dell'Allegato IX del DM 10/03/1998; Superamento di esame e

conseguimento di attestato di idoneità tecnica, di cui all'articolo 3 della legge 28 novembre 1996, n. 609, ai sensi dell'Allegato X del DM 10/03/1998.

7. L'aggiudicatario dovrà provvedere alla redazione e aggiornamento del Piano di emergenza ai sensi del D. Lgs. 81/2008, del D. M. 10/03/1998 e specifiche normative antincendio per musei e locali di pubblico spettacolo, come previsto dal DUVRI.
8. L'aggiudicatario si impegna ad adeguarsi alle disposizioni gestionali e normative tempo per tempo vigenti, in materia di sicurezza ed in particolare negli edifici storici adibiti a musei (DM n. 569 del 20/05/1992).
9. L'affidatario dovrà provvedere alla segnalazione al Comune di tutti i danni, guasti, deterioramenti che possano interessare i locali, gli impianti, le attrezzature, i beni mobili e i beni culturali del Museo e della Sala Conferenze onde garantire un loro costante idoneo funzionamento e stato di conservazione, nonché fornire il necessario supporto per gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria realizzati dal Comune.
10. I servizi museali oggetto di affidamento dovranno essere prestati nel pieno rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 42/2004 "Codice dei beni culturali e del paesaggio", dal D.M. 10.05.2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei museo (art. 150, c. 6 del D.Lgs. 112/1998)", dagli artt. 10 sgg. della L.R.T. 25 febbraio 2010, n. 21 "Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali" e dal relativo Regolamento di attuazione approvato con deliberazione G.R.T. 30.05.2011, n. 437 e da tutte le altre normative, disposizioni e regolamenti nazionali, regionali e comunali vigenti e di quanto sancito dal "Codice etico dell'ICOM per i museo" in materia di tutela e valorizzazione dei beni culturali, nonché dal presente Capitolato.
11. L'attività gestionale dovrà essere prestata costantemente con precisione, impegno, professionalità tali da garantire l'ottemperanza delle procedure di sicurezza, valorizzare al massimo la fruibilità e l'immagine del museo nei confronti dei visitatori e mantenere alto lo standard qualitativo dei servizi di base e dei servizi collaterali.
12. L'aggiudicatario dovrà svolgere i servizi museali in stretta sintonia con gli indirizzi di politica culturale stabiliti dal Comune.
13. In qualità di soggetto titolare della proprietà del Museo, il Comune si riserva la competenza esclusiva della formale adesione del Museo ad altri enti o soggetti giuridici operanti nell'ambito della gestione, tutela, valorizzazione e promozione dei beni culturali (enti pubblici, fondazioni, associazioni, ecc.), così come della denominazione del Museo, la quale potrà essere eventualmente modificata solo dal Comune stesso.
14. Nel periodo di vigenza contrattuale, l'affidatario dovrà attuare il progetto presentato in sede di gara, ponendo in essere tutte le attività richieste e quelle eventualmente proposte con l'obiettivo costante di valorizzare il Museo e i suoi singoli percorsi.
15. L'affidatario dovrà svolgere le attività di valorizzazione e promozione del Museo, attività laboratoriali, servizi di prenotazione per il turismo in entrata singolo o in gruppo, attività di *incoming*, raccordandosi con il Comune e con le azioni che quest'ultimo porrà in essere in tale ambito, impegnandosi inoltre a mantenere rapporti di costante collaborazione con associazioni ed altri soggetti, locali e non, che espletano attività di promozione culturale e turistica del Museo e del patrimonio culturale di Chiusi.
16. Nell'ambito delle attività di promozione e valorizzazione svolta dall'affidatario, il Comune, previo accordo con quest'ultimo, si riserva la possibilità di inserire e curare eventi, promossi dallo stesso o da altri enti istituzionali con i quali l'amministrazione gestisce in maniera diretta i rapporti.
17. In concomitanza di tutte le iniziative di cui ai precedenti commi, l'affidatario sarà tenuto a garantire al Comune la propria collaborazione operativa e lo svolgimento di tutte le mansioni di supporto necessarie al buon esito di tali eventi, (es: movimentazione di pannelli, tavoli,

sedie, elementi di arredo, attrezzature audio-video etc.), nonché l'ordinario espletamento di tutti i servizi di cui al presente Capitolato. Il tutto dovrà essere svolto da personale idoneo, opportunamente formato e dotato di D.P.I. Necessari.

18. Il personale impiegato in tutti i servizi dovrà essere dotato di badge riportante, in maniera visibile e leggibile, nome e cognome dell'operatore.
19. Ogni sostituzione del personale impiegato dovrà essere prontamente comunicata. L'Appaltante potrà in qualunque momento pretendere sostituzione del personale qualora non lo ritenga adeguatamente congruo. Ogni onere inerente al personale di qualsiasi natura (contributiva, assicurativa e previdenziale, ecc.) è a carico della ditta aggiudicataria. L'appaltatore deve garantire continuità nello svolgimento dei servizi, evitando cambiamenti e sostituzioni se non nei casi previsti dalla legge, e assicurando il mantenimento nel tempo del maggior numero possibile di addetti che si siano rivelati idonei ed efficienti. L'aggiudicatario si impegna altresì a:
    a) garantire, da parte degli addetti al servizio, la massima riservatezza su ogni aspetto delle attività oggetto del presente Capitolato;
    b) assicurare il rispetto della puntualità degli orari;
    c) rispettare gli standard qualitativi, e le norme di funzionamento dei servizi definite dall'Amministrazione, ed attenersi scrupolosamente alle disposizioni dell'appaltante nell'espletamento di tutte le attività appaltate;
    d) effettuare, ispirandosi a criteri, metodologie e procedure di "Gestione della Qualità", una efficace attività di monitoraggio (quotidiano e periodico) della qualità dei servizi affidati;
    e) rispettare e far rispettare i regolamenti e gli atti dell'appaltatore, e ogni altra norma vigente;
20. Informare immediatamente l'appaltante di eventuali sospensioni del servizio determinate da cause di forza maggiore (scioperi, calamità naturali, ecc.), così da consentire in ogni caso la preventiva comunicazione agli utenti;
21. Informare immediatamente l'appaltante di anomalie occorse durante l'espletamento dei servizi.

Art. 14 - Personale addetto al servizio

L'appaltatore dovrà garantire:

- la competenza professionale e l'idoneità del personale impiegato a svolgere il servizio oggetto dell'appalto che dovrà sempre mantenere un corretto comportamento e osservare diligentemente tutte le norme e disposizioni generali e disciplinari;

- professionalità e disponibilità degli operatori nei rapporti con l'utenza;

- operatori formati all'utilizzo dei sistemi informatici;

- la partecipazione, a proprio completo carico, degli operatori addetti al servizio in oggetto a corsi di formazione professionale;

- il contenimento del turnover (massimo tre operatori);

- di ottemperare e farsi carico del rispetto di tutti gli obblighi infortunistici, assicurativi e previdenziali, sanciti dalla normativa vigente nei confronti del proprio personale, ed applicare i trattamenti normativi e retributivi non inferiori a quelli stabiliti dai contratti collettivi di lavoro vigenti nel luogo e al tempo della stipula del relativo contratto;

- l'immediata sostituzione in caso di assenza del personale titolare;

- la continuità del servizio fino ad oggi reso dal precedente fornitore ed a tal fine dovrà impegnarsi, compatibilmente con le disposizioni contrattuali vigenti, a rilevare il personale (attualmente adibito al servizio) del precedente fornitore cfr. art. 50 D.lgs 50/2016;

Professionalità:
Dovrà essere garantita la migliore fruibilità dei servizi al pubblico attraverso un'organizzazione ottimale delle risorse umane e delle professionalità più idonee messe a disposizione in relazione ai servizi erogati nelle diverse aree funzionali dei servizi oggetto di affidamento.

Profilo operatori:
Il personale preposto, oltre ad una buona attitudine alle relazioni con il pubblico dovrà possedere i seguenti requisiti minimi:

a) diploma di scuola media superiore;
b) almeno un anno di esperienza in servizi analoghi (svolte anche nell'ambito del servizio civile);
c) conoscenza di almeno una lingua straniera tra inglese, francese, tedesco, spagnolo;
d) capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici, dovrà altresì avere conoscenza delle modalità di interazione con i principali social network (facebook, twitter, instagram, etc.).

Profilo Referente organizzativo:
La Ditta concorrente dovrà nominare un proprio Referente organizzativo, che garantisca il corretto svolgimento di tutte le attività previste, inclusa la gestione del personale dipendente dal gestore individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi. Dovrà essere prodotto curriculum specifico. Il Referente organizzativo dovrà essere in possesso del diploma di laurea V.O. o LM in Archeologia, Lettere, Filosofia, Beni culturali, Scienze politiche, Scienze dalla Comunicazione, Economia, Giurisprudenza o equipollenti. Il Referente si dovrà interfacciare con il Responsabile dei Servizi al Cittadino del Comune di Chiusi. L'Amministrazione comunale è sollevata da qualsiasi obbligo o responsabilità per quanto riguarda le retribuzioni, i contributi assicurativi e previdenziali, l'assicurazione contro gli infortuni e la responsabilità verso terzi. A richiesta dell'Amministrazione l'appaltatore dovrà esibire i libri paga e matricola del personale addetto al servizio.

Art. 15 - Gestione contabile

1. L'aggiudicatario versa al Comune, mensilmente, entro il giorno 10 del mese successivo, gli incassi del servizio biglietteria presentando un resoconto complessivo del mese.
2. Il resoconto deve indicare:
    c) il numero dei visitatori, distinti tra prezzo intero e prezzo ridotto, evidenziando percentualmente le eventuali variazioni, con riscontro sui biglietti venduti e le somme introitate.
3. L'aggiudicatario è agente contabile ed è soggetto alle disposizioni degli artt. 93 e 233 del D. Lgs. 18/8/2000, n. 267 ed è tenuto alla resa del conto giudiziale (modello 21) entro il 31 gennaio di ogni anno.
4. In caso di mancato versamento delle somme dovute entro i termini stabiliti, qualunque ne sia la causa, l'Amministrazione procederà al recupero coattivo delle stesse e dei relativi interessi e avrà facoltà di risolvere unilateralmente il contratto.

Art. 16 – Osservanza delle norme in materia di lavoro

1. L'affidatario è tenuto, e ne è il solo responsabile, con l'esclusione di ogni diritto di rivalsa nei confronti dell'Amministrazione comunale e di indennizzo, all'esatta osservanza di tutte le norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione, assistenza, contribuzione e retribuzione dei lavoratori, vigenti al momento della stipulazione del contratto, nonché eventualmente entrate in vigore nel corso del rapporto contrattuale.
2. L'affidatario deve certificare, prima dell'inizio del rapporto e, periodicamente, a richiesta del Comune, l'organico addetto al servizio, distinto per qualifica, corredando la comunicazione degli estremi delle denunce dei lavoratori effettuate agli enti previdenziali ed assicurativi, deve produrre una dichiarazione relativa al contratto collettivo stipulato dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative, applicato ai lavoratori dipendenti, e trasmettere copia dei versamenti contributivi, previdenziali e assicurativi. Il Comune si riserva la facoltà di richiedere in qualsiasi momento allo stesso di esibire la documentazione relativa ai versamenti previdenziali e assicurativi effettuati per i singoli dipendenti.
3. Il mancato adempimento da parte dell'affidatario degli obblighi di cui sopra, integrando nel contempo gli estremi di un inadempimento verso l'amministrazione comunale, conferisce a quest'ultima il diritto di risolvere unilateralmente il rapporto contrattuale e di agire contro la compagnia assicuratrice o la banca che abbia rilasciato polizza fideiussoria di cui all'art. 9 a garanzia dei debiti contratti dall'affidatario.
4. All'affidatario è imposto l'obbligo di riassorbire ed utilizzare prioritariamente nell'espletamento del servizio, se disponibili, i lavoratori che già vi erano adibiti quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario, qualora il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con la propria organizzazione d'impresa.
5. Nel caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva dell'affidatario negativo per due volte consecutive il responsabile del procedimento proporrà la risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 108, comma 3 del D.lgs 50/2016, previa contestazione degli addebiti e assegnazione di un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle controdeduzioni

Art. 17 – Subappalto

1. La legge vieta la cessione dei contratti sottoscritti con una pubblica amministrazione (art. 105, comma 1. D. Lgs. 50/2016); tale cessione è pertanto nulla e non opera nei confronti dell'Amministrazione, la quale ritiene ancora obbligato all'esecuzione l'aggiudicatario, che in caso d'inadempimento incorre nelle sanzioni e nei provvedimenti previsti dal presente capitolato. Non è consentita la cessione del contratto mentre è consentito il subappalto nei modi e nei termini previsti dalla normativa vigente.
2. Nel caso di carenza del requisito di cui alla lettera b) dell'art. 4, comma 3 (aver gestito un'agenzia turistica) è fatto obbligo all'affidatario di subappaltare a ditte in possesso del suddetto requisito l'esecuzione dei relativi servizi.
3. Il subappalto verrà autorizzato nel limite di importo consentito per legge.

Art. 18 – Danni e responsabilità

1. L'affidatario assume ogni responsabilità esonerando il Comune di Chiusi da ogni e qualsiasi responsabilità per danni alle persone e alle cose o infortuni che a terzi dovessero derivare in relazione alle attività eseguire all'interno dei locali affidati in concessione.
2. L'affidatario risponde direttamente dei danni alle persone e cose comunque verificatisi nel corso del contratto derivanti da cause ad esso imputabili di qualunque natura o che risultino arrecati dal

proprio personale, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto a rivalsa o compensi da parte dell'Amministrazione.
3. L'affidatario, in relazione a tutte le responsabilità assunte, dovrà presentare, prima dell'inizio della gestione, pena la revoca dell'affidamento o la risoluzione del contratto, polizza assicurativa di R.C.T. stipulata con primaria compagnia assicurativa che preveda:
– l'affidatario quale contraente;
– l'indicazione esplicita dell'attività assicurata, coincidente con l'attività affidata;
– un massimale non inferiore € 2.000.000,00 (duemilioni).

6. Indipendentemente dall'esistenza di adeguata copertura assicurativa, l'affidatario dovrà, in ogni caso, provvedere a proprie spese al risarcimento dei danni e alla riparazione e/o sostituzione delle parti o degli oggetti danneggiati per mancata, tardiva o inadeguata assunzione dei necessari provvedimenti atti ad evitare il verificarsi di danni.
7. Nel caso di danni di qualsiasi natura provocati in maniera dolosa o colposa l'Amministrazione ha facoltà di procedere unilateralmente alla risoluzione del contratto d'appalto.
8. Il personale è tenuto in ogni caso a segnalare tempestivamente al Responsabile del Servizio, ogni fatto rilevante ed in particolare ogni danno o furto che dovessero riscontrarsi sul patrimonio presente nei locali, ovvero ogni situazione di potenziale pericolo per la sicurezza delle persone o del patrimonio. In caso di assenza o impedimento dei citati responsabili il personale inoltrerà immediata comunicazione agli uffici comunali.

Art. 19 – Controlli e vigilanza in corso d'esecuzione

1. Il Comune verifica il regolare andamento dei servizi da parte dell'affidatario.
2. E' in facoltà del Comune eseguire, in qualsiasi momento, controlli e verifiche al fine di accertare che i servizi oggetto di affidamento vengano eseguiti nel rispetto delle prescrizioni di cui al presente Capitolato e delle obbligazioni assunte con il contratto, ed esaminare, in genere, l'andamento dei servizi in relazione alla qualità dei medesimi e all'idoneità e professionalità degli addetti
3. Il personale del Comune che effettua i controlli redige apposito verbale con il quale vengono poste in evidenza le manchevolezze, i difetti e le inadempienze rilevati, nonché le proposte e le indicazioni necessarie per gli ulteriori interventi del Comune.
4. Le verifiche ed i controlli effettuati non esimono l'affidatario dalle responsabilità previste dalla legge e dal presente capitolato.

Art. 20 – Richiami e diffide in corso di esecuzione

1. L'affidatario che durante l'esecuzione del servizio dà motivo a più rilievi per negligenze ed inadempienze nell'osservanza delle clausole contrattuali, può essere soggetto a diffida e/o a richiami senza pregiudizio per l'applicazione delle penali.
2. Le diffide di cui al presente articolo sono comminate dal Responsabile del Servizio.
3. Per l'ipotesi in cui siano state comminate due o più diffide o richiami, l'Amministrazione si riserva di procedere alla risoluzione del contratto.

CAPO IV – PENALITA'

Art. 21 – Fattispecie ed importi

1. In caso di mancata conformità delle prestazioni rese dall'affidatario al presente Capitolato, agli obblighi assunti con il contratto di affidamento ed a tutte le prescrizioni normative applicabili ai servizi concessi, il Comune procederà in forma scritta:

a. alla contestazione dell'inadempimento riscontrato;

b. alla comunicazione della penale ritenuta applicabile, secondo quanto previsto al successivo comma 6;
c. all'assegnazione di un termine congruo per adempiere, tenuto conto dell'entità e della gravità dell'inadempimento.

2. L'affidatario, entro il termine assegnato per rimuovere la causa della contestazione di cui al precedente comma, potrà far pervenire al Comune una comunicazione con cui:

a. riconosce la fondatezza della contestazione ed accetta la penale comunicata;
b. contesta la fondatezza della comunicazione producendo giustificazioni e/o controdeduzioni, potendo richiedere una riduzione della stessa rispetto all'entità comunicata, adducendo motivazioni congrue ed oggettive.

3. Fatto salvo quanto previsto al comma 2, l'affidatario dovrà, entro il termine assegnato o entro altro termine concordato con il Comune, rimuovere la causa della contestazione e ripristinare il regolare servizio.

4. Il Comune, esaurita la procedura di cui ai precedenti commi 1 e 2, decide in modo definitivo applicando la penale e comunicando la decisione all'affidatario; resta impregiudicato per il Comune il diritto al risarcimento del maggior danno derivante dall'inadempimento stesso.

5. Qualora l'infrazione violi la legge penale, il Comune effettua le segnalazioni ai competenti organi giurisdizionali; in questo caso si sospenderà il procedimento amministrativo fino alla conclusione di quello penale.

6. In caso di infrazioni accertate, il Comune addebiterà all'affidatario una sanzione di € 150,00 per ogni infrazione ritenuta lieve e di € 300,00 per ogni infrazione grave o reiterata; per infrazioni di particolare gravità, o a seguito di ripetersi di infrazioni gravi che pregiudichino il regolare svolgimento del servizio (tra cui, a titolo esemplificativo, la mancata o parziale o inadeguata realizzazione di progetti o iniziative proposte e valutate nell'Offerta tecnica), il Comune potrà applicare una penalità fino ad € 1.000,00.

Sono previste, inoltre, le seguenti specifiche sanzioni:

- Per ogni unità di personale assente dal servizio programmato per più di un'ora: € 300,00/giorno;
- Mancato rispetto delle norme sulla sicurezza: € 300,00 a infrazione;
- Per l'apertura al pubblico con un ritardo superiore a 30 minuti: € 150,00 per ogni ritardo;
- Per la mancata segnalazione di danneggiamenti alle opere o mancanza di cose: € 1.000,00 per ogni mancata segnalazione salve le ulteriori eventuali responsabilità;
- Per mancato riordino dei locali: € 150,00.

Art. 22 – Modalità di applicazione

1. Il Comune procederà all'applicazione delle penali tramite emissione di lettere di contestazione che l'affidatario dovrà pagare entro sessanta giorni naturali e consecutivi, salvo diverso termine concordato con il Comune.

2. Per il pagamento di penalità e la rifusione dei danni, il Comune potrà anche rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti dell'affidatario, ovvero, in mancanza dei crediti, sul deposito cauzionale, che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato, fatto salvo il diritto per il Comune al risarcimento dei maggiori danni.

CAPO V – PAGAMENTI

Art. 23 – Modalità di pagamento

1. Per l'esecuzione del contratto, l'affidatario fruirà:

- del corrispettivo derivate dall'offerta formulata dallo stesso in sede di gara. Detto corrispettivo verrà corrisposto in rate bimestrali di medesimo importo, dietro presentazione di regolare fattura.
- del corrispettivo pari al 50% dei proventi derivanti dalla vendita dei biglietti di ingresso al Museo, in caso di visite guidate per gruppi al di fuori dei giorni e orari di apertura del Museo, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione comunale. Detto importo verrà corrisposto semestralmente previa presentazione di regolare fattura e rendicontazione di cui all'art.4.
- del corrispettivo derivante dall'incremento della vendita dei biglietti (art. 3). Detto importo verrà corrisposto entro il terzo mese dell'anno successivo, dietro presentazione di regolare fattura e rendicontazione di cui all'art. 4.

2. L'aggiudicatario si trattiene i proventi derivanti dal servizio di noleggio della Sala Conferenze San Francesco, i proventi derivanti dall'attività di *incoming*, i proventi derivanti dalle attività laboratoriali, fatto salvo quanto indicato per ciascuna fattispecie all'art. 3.
3. L'aggiudicatario dovrà versare al Comune:
   - entro il terzo mese dell'anno successivo (a partire dal secondo anno) i proventi derivanti dall'incremento percentuale degli incassi del noleggio della Sala Conferenze San Francesco, secondo la tabella riportata all'art. 3.
   - Entro il terzo mese dell'anno successivo dell'uno % (1%) dei proventi derivanti dall'attività di *incoming*.
4. In caso di mancato versamento delle somme dovute entro i termini stabiliti, qualunque ne sia la causa, l'Amministrazione procederà al recupero coattivo delle stesse e dei relativi interessi e avrà facoltà di risolvere unilateralmente il contratto.

CAPO VI – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Art. 24 – Cause di risoluzione

1. Si procede alla risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- quando il Comune e l'affidatario, per mutuo consenso, sono d'accordo sull'estinzione del contratto prima dell'avvenuto compimento dello stesso; l'affidatario ha diritto alla restituzione della cauzione definitiva;
- per sopravvenuta, assoluta e definitiva impossibilità della prestazione da parte del l'affidatario per causa ad esso non imputabile; l'affidatario ha diritto alla restituzione della cauzione definitiva;
- per frode, grave negligenza e inadempimento, mancato rispetto degli obblighi e delle condizioni sottoscritte, cessazione di attività; il Comune incamera la cauzione definitiva;
- per fallimento;
- per mancata reintegrazione della cauzione definitiva a seguito dei prelevamenti operati dal Comune per fatti connessi con l'esecuzione del contratto; il Comune incamera la parte restante della cauzione;
- ove il Comune, in qualunque momento dell'esecuzione, comunichi all'affidatario di voler sciogliere unilateralmente il contratto per comprovati motivi di pubblico interesse; l'affidatario ha diritto alla restituzione della cauzione;
- qualora l'importo complessivo delle penali irrogate superi l'importo della cauzione o qualora lo stesso inadempimento venga reiterato più volte e l'Amministrazione si avvalga della facoltà di risolvere il contratto; il Comune incamera la cauzione definitiva;
- per violazione degli obblighi di tracciabilità di cui alla L.136/2010 e s.m.i.; l'Amministrazione incamera la cauzione definitiva;
- negli altri casi previsti dal presente Capitolato, dal disciplinare e dalla vigente normativa.

2. In caso di recesso unilaterale da parte dell'affidatario, lo stesso sarà obbligato a risarcire il danno, che sarà individuato e quantificato anche nell'eventuale differenza di introito conseguente a nuovo affidamento.

3. In caso di risoluzione contrattuale, ai sensi dell'Art. 110 del D.lgs 50/2016, l'Amministrazione comunale si riserva di procedere all'affidamento del servizio ai concorrenti risultanti in graduatoria.

Art. 25 – Modalità di risoluzione

1. La risoluzione del contratto viene disposta con atto dell'organo competente.
2. L'avvio e la conclusione del procedimento di cui al comma 1 sono comunicati all'affidatario con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, indirizzata nel domicilio legale indicato in contratto.

CAPO VII – DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Art. 26 – Procedimento amministrativo

1. Quando sorgono contestazioni tra il Comune e l'affidatario, oppure quando questo contesta le prescrizioni date perché ritenute contrarie ai patti del contratto, il responsabile del procedimento, nel termine di quindici giorni, decide sulle controversie.
2. Le decisioni definitive del responsabile del procedimento sono notificate all'affidatario, che provvede per intanto ad eseguirle.

Art. 27 – Esclusione dell'arbitrato

Ove l'affidatario ritenga insoddisfacenti le decisioni del responsabile del procedimento, la definizione della controversia è attribuita al Foro di Siena. E' infatti esclusa la possibilità di deferire le controversie attinenti al presente capitolato ad arbitri.

Art. 28 – Norma di rinvio

A corredo e a completamento delle disposizioni contenute nel presente Capitolato, si richiama espressamente la normativa vigente nella materia oggetto d'appalto e al D. Lgs. 50/2016.

Allegato al Capitolato

GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO IN APPALTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL MUSEO CIVICO "LA CITTA' SOTTERRANEA", GESTIONE SALA CONFERENZE S. FRANCESCO E SERVIZI DI INCOMING

Quadro riepilogativo andamento Museo civico "La Città Sotterranea"
e Sala Conferenze San Francesco
anni 2015-2017

Museo
Visitatori Museo e incassi

2015	Visitatori	Costo biglietto singolo	Incasso
Interi	3.038	4,00	€ 12.152,00
Ridotti	1.875	3,00	€ 5.625,00
Gratuiti	486	0	€ -
Totale ingressi	**5.399**		**€ 17.777,00**

2016	Visitatori	Costo biglietto singolo	Incasso
Interi	2.502	4,00	€ 10.008,00
Ridotti	1.813	3,00	€ 5.439,00
Gratuiti	401	0	€ -
Totale ingressi	**4.716**		**€ 15.447,00**

2017	Visitatori	Costo biglietto singolo	Incasso
Interi	2.391	4,00	€ 9.564,00
Ridotti	1.865	3,00	€ 5.595,00
Gratuiti	491	0	€ -
Totale ingressi	**4.747**		**€ 15.159,00**

Sala Conferenze San Francesco

Anno	**Utilizzi**	**Incasso**
2015	76	€ 1.450,00
2016	85	€ 1.620,00
2017	61	€ 1.734,00

I costi di noleggio erano i seguenti:
€ 200,00 giornata intera con servizio assistenza
€ 100,00 mezza giornata con servizio assistenza
€ 150,00 giornata intera senza servizio assistenza
€ 50,00 mezza giornata senza servizio assistenza
Sconti 30% per associazioni di Chiusi