

CAPITOLATO

per l'affidamento dei servizi di pulizia e accoglienza per il pubblico (sorveglianza, biglietteria, portineria, servizi didattici e bibliotecari, servizi di promozione e comunicazione organizzazione mostre, eventi e visite guidate, gestione ostello, caffetteria, informazione ed accoglienza turistica, vendita di servizi/prodotti turistici e bookshop)
presso il Santa Maria della Scala.

INDICE

PREMESSA	pag. 4
CAPO I – CARATTERISTICHE GENERALI	pag. 5
Art. 1 – Oggetto e finalità	pag. 5
Art. 2 – Durata	pag. 6
Art. 3 – Disciplina Economica	pag. 6
Art. 4 – Contenuto minimo delle prestazioni richieste	pag. 8
Art. 5 – Utilizzo di loghi, insegne e marchi	pag. 26
Art. 6 – Obblighi dell'Amministrazione Comunale	pag. 27
CAPO II – MODALITA' DI AFFIDAMENTO	pag. 28
Art. 7 – Requisiti di partecipazione	pag. 28
Art. 8 – Modalità di affidamento	pag. 29
Art. 9 – Contenuto dell'offerta	pag. 34
CAPO III – CONTRATTO DI AFFIDAMENTO	pag. 37
Art. 10 – Stipulazione del contratto	pag. 37
Art. 11 – Documenti facenti parte integrante del contratto	pag. 37
Art. 12 – Spese contrattuali	pag. 37
Art. 13 – Cauzione definitiva	pag. 37
CAPO IV – ESECUZIONE DEL CONTRATTO	pag. 39
Art. 14 – Inizio dell'esecuzione	pag. 39
Art. 15 – Modalità di esecuzione	pag. 39
Art. 16 – Osservanza delle norme in materia di lavoro	pag. 41
Art. 17 – Subappalto	pag. 41
Art. 18 – Danni e responsabilità	pag. 42
Art. 19 – Controlli e vigilanza in corso d'esecuzione	pag. 42
Art. 20 – Richiami e diffide in corso di esecuzione	pag. 43
CAPO V – PENALITA'	pag. 44
Art. 21 – Fattispecie ed importi	pag. 44

Art. 22 – Modalità di applicazione	pag. 45
CAPO VI – PAGAMENTI	pag. 46
Art. 23 – Modalità di pagamento	pag. 46
CAPO VII – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	pag. 48
Art. 24 – Cause di risoluzione	pag. 48
Art. 25 – Modalità di risoluzione	pag. 48
CAPO VIII – DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	pag. 49
Art. 26 – Procedimento Amministrativo	pag. 49
Art. 27 – Esclusione dell'Arbitrato	pag. 49

PREMESSA

Il Santa Maria della Scala costituisce uno dei simboli identitari della collettività e della città di Siena e del suo territorio, nonché trait d'union fra la città e il resto d'Europa.

Oggi è un complesso con grandi potenzialità che, pur accogliendo attività e percorsi espositivi, necessita di essere razionalizzato e valorizzato anche attraverso il recupero delle aree attualmente non disponibili per il pubblico. Il Comune di Siena, da tempo impegnato in questa prospettiva, ha ripreso e rafforzato con rinnovato impegno il progetto di potenziamento forte anche dell'energia innovativa sviluppata con l'attività e i contatti maturati grazie al laboratorio della CEC 2019. Un passo fondante per la valorizzazione è stato compiuto dalla Commissione Cultura, la quale, mediante un percorso partecipativo, ha predisposto un atto di indirizzo, approvato dal Consiglio Comunale nella seduta del 24.07.2014, fornendo linee guida strategiche di intervento per il Santa Maria.

La finalità dell'Amministrazione Comunale è dare al Santa Maria della Scala autorevolezza e autonomia, potenziandone le caratteristiche identitarie e rinnovandone il forte rapporto con il territorio, facendolo divenire, in prospettiva, anche un centro culturale di produzione e ricerca innovativo e contemporaneo, locale e internazionale.

Recentemente il SMS è stato dotato di un direttore che ha il compito di provvedere alla programmazione culturale, alla gestione del complesso museale e ha la responsabilità di accompagnare il Santa Maria della Scala nel processo di trasformazione seguendo le linee guida dell'atto di indirizzo e le indicazioni del piano di fattibilità, garantendone la coerenza e definendo le priorità nella attuazione.

Allo stato attuale, essendo la direzione di nuovissima nomina, sono previste solo alcune attività per gli anni 2016-2017 e nello specifico:

- a) “Fiori d’inverno” mostra dell'artista Francesco Clemente che si terrà dal 28 giugno al 2 ottobre 2016, costituita da dieci tele di grande formato, inedite, e ruota intorno a due cicli distinti: la serie dei *Fiori d'inverno* e una seconda serie di opere che incentrate sulla grande tela dell'*Albero della vita* che rappresenta la summa del linguaggio di emblemi adottato dall'artista fin dai suoi esordi;
- b) “Fotografi in trincea”, mostra fotografica da tenersi fra l'ottobre 2016 e gennaio 2017, centrata su immagini della grande guerra;
- c) “Ambrogio Lorenzetti”, mostra finalizzata a ricostruire la vicenda artistica del pittore trecentesco attraverso l'esposizione delle sue opere dislocate nel territorio nazionale e in prestigiosi musei internazionali, prevista nell'estate 2017;
- d) Cicli di incontri e performance e attività artistiche internazionali, anche sotto forma di festival, da tenersi fra l'autunno 2016 e la primavera 2017.

E' altresì allo studio, un piano di riorganizzazione dei percorsi di visita e delle collezioni che presumibilmente dovrà concretizzarsi nella primavera 2017. A tal fine l'Amministrazione si riserva la possibilità di sospendere le attività del Santa Maria della Scala e conseguentemente l'accesso al pubblico nel mese di febbraio 2017.

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 complesso museale del Santa Maria della Scala, di seguito indicati:
 - pulizia locali;
 - sorveglianza, biglietteria e portineria;
 - servizi didattici;
 - servizi bibliotecari;
 - servizi di promozione e comunicazione;
 - organizzazione mostre, eventi e visite guidate;
 - gestione eventi;
 - bookshop;
 - ostello;
 - caffetteria;
 - informazione ed accoglienza turistica, “agenzia di viaggio per incoming”, vendita di servizi turistici;
 - servizi aggiuntivi eventualmente proposti dall'aggiudicatario in sede di gara;
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 l'offerta tecnica rimessa 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:
 - ⤴ Spazio caffetteria, che ha una estensione di mq 74,15 oltre a mq 14,87 di magazzino meglio individuati nella planimetria allegata al presente capitolato sub let. a, oltre area servizi e spogliatoi per mq. 6,55;
 - ⤴ Spazio Bookshop, che ha una estensione di mq 155 meglio individuati nella planimetria allegata al presente capitolato sub let. a;
 - ⤴ Spazio Ufficio IAT che ha un'estensione di mq 43,60, anch'essi meglio individuati nella planimetria allegata al presente capitolato sub let. a;
 - ⤴ Spazio Ostello, che ha un'estensione di mq. 300, meglio individuato nella planimetria allegata al presente capitolato sub let. b;
 - ⤴ Altri spazi del complesso museale individuati di concerto con l'Amministrazione per eventi espositivi, con le modalità e le prescrizioni espresse all'art. 4
4. Il soggetto affidatario è obbligato a custodire i locali e gli eventuali beni mobili di pertinenza presi in consegna con la cura e la diligenza del buon padre di famiglia.

Art. 2 - Durata

1. I servizi dovranno avere inizio dalla data di consegna formale di cui al precedente punto 3, previa stipulazione del relativo contratto.
2. Su disposizione del Responsabile del Procedimento (RUP) potrà essere dato avvio all'esecuzione del contratto anche nelle more della stipulazione del medesimo, previ in ogni caso gli accertamenti sulla capacità a contrattare e sul possesso dei requisiti richiesti e la costituzione della cauzione di cui all'art. 13.
3. Il contratto avrà durata di anni 5 (cinque) decorrenti dalla data di consegna.
4. Il contratto potrà essere rinnovato una sola volta, a discrezione dell'amministrazione comunale, previa valutazione dell'interesse pubblico alla prosecuzione del rapporto. Al fine del rinnovo l'affidatario dovrà inoltrare istanza di rinnovo almeno 6 (sei) mesi prima della scadenza del contratto stesso. Nel caso, il contratto sarà rinnovato per egual periodo agli stessi patti e condizioni stabiliti dal presente capitolato e per l'importo previsto per il quinto (5°) anno (art. 3); pertanto il corrispettivo riconosciuto dall'Amministrazione non potrà essere superiore a € 550.000,00= oltre IVA (€ 110.000,00= oltre IVA annue) complessivi per gli ulteriori cinque anni, 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 complesso museale 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 Siena, nello stato in cui si trovavano al momento delle consegna, fatta salva la normale usura. Si precisa che gli arredi dell'Ostello resteranno di proprietà dell'Amministrazione Comunale. E' escluso qualsiasi diritto di rivalsa.
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 dei servizi di pulizia, sorveglianza, portineria, biglietteria, didattica e bibliotecari, di informazione e di promozione è finanziato con:
 - un corrispettivo riconosciuto dall'Amministrazione di € 980.000,00= soggetto a ribasso, oltre a oneri per la sicurezza per € 9.797,00= ed Iva al 22%. Il primo anno (calcolato dalla data di consegna) verrà corrisposto un importo pari ad € 250.000,00=, dal secondo anno il corrispettivo diminuirà in base al prospetto sotto riportato fino alla concorrenza dell'importo ribassato:

1° anno	€ 250.000,00
2° anno	€ 250.000,00
3° anno	€ 210.000,00
4° anno	€ 160.000,00

5° anno	€ 110.000,00
Totale	€ 980.000,00

- 85% dei proventi dei servizi di biglietteria del museo, comprensivi degli introiti relativi al servizio prenotazione, nonché delle entrate derivanti dal pagamento da parte dell'utenza del corrispettivo per l'erogazione dei servizi remunerativi (vendita di servizi turistici, bookshop, caffetteria, eventi e visite guidate servizi aggiuntivi, ecc), fino al raggiungimento dell'importo investito secondo il piano economico proposto presentato, salva diversa offerta rimessa in sede di gara (15% a base di gara). I proventi dei servizi 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 percentuale spettante all'Amministrazione comunale aumenterà secondo il seguente prospetto, salvo diversa offerta in sede di gara:

Aumento % incassi	Aumento punto % offerta in sede di gara
+ 20%	+ 1,50%
+ 25%	+ 2,50%
+ 30%	+ 3,00%
+50% e oltre	+ 5,00%

- 92% dei proventi derivanti dalla gestione dell'Ostello, salva diversa offerta rimessa in sede di gara (8% a base di gara).
- 70% dei proventi degli introiti da bigliettazione per l'accesso alle mostre temporanee organizzate e prodotte dall'Amministrazione stessa, salva diversa offerta rimessa in sede di gara (30% a base di gara).
- 30% dei proventi dei servizi di biglietteria del museo, salva diversa offerta in sede di gara, a partire dal raggiungimento dell'importo di investimento proposto e in ogni caso qualora la proposta non preveda investimenti da parte dell'impresa, ferma restando la percentuale offerta sul fatturato inerente i servizi remunerativi (base di gara 15%) e garantita all'Amministrazione.

2. Le attività remunerative (gestione ostello, vendita di servizi turistici, bookshop, caffetteria, eventi e visite guidate servizi aggiuntivi, ecc), si intendono finanziate 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 163/2006. Al riguardo si precisa che l'aggiudicatario potrà introitare i proventi derivanti dalla gestione del book shop, dell'ostello e dallo svolgimento degli altri servizi, 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. Per tutta la durata del contratto è garantita all'Amministrazione una percentuale sul fatturato (netto IVA) derivante dalla gestione di dette attività stabilita nella misura minima del 15% e dell'8% per l'Ostello ed oggetto di offerta; dette percentuali verranno corrisposte all'Amministrazione con le modalità indicate all'art. 23.

3. Ai fini della verifica sulla copertura dell'investimento secondo il piano economico proposto in sede di gara e dell'applicazione del diverso regime economico, l'affidatario è tenuto, pena la revoca

dell'affidamento, a presentare all'Amministrazione mensilmente una probante documentazione contabile, secondo le modalità di cui all'art. 23.

4. L'aggiudicatario è infine tenuto a versare all'Amministrazione un canone unico di € 160.000,00= oltre IVA (€ 32.000,00 + IVA annuo) per l'occupazione di spazi all'interno del complesso museale, salva diversa offerta in sede di gara.

5. 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 percorso museale, il numero dei partecipanti alle attività didattiche e gli incassi del book shop degli ultimi quattro anni 2012-2015 (sub. lett. c), gli incassi di biglietteria dell'ultimo triennio e del servizio di caffetteria. 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

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:

• ORARIO DI APERTURA

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

→ dal 15 marzo al 15 ottobre:

- lunedì – martedì – mercoledì – giovedì – sabato – domenica: ore 10,00 -19,00
- venerdì: ore 10,00 – 22,00

→ dal 16 ottobre al 14 marzo (eccetto periodo 23/12-6/1):

- lunedì – mercoledì – giovedì: ore 10,00 -17,00
- venerdì: ore 10,00 – 20,00
- sabato e domenica: 10,00 – 19,00
- Martedì: chiuso

→ dal 23 dicembre al 6 gennaio:

- lunedì – martedì – mercoledì – giovedì – sabato – domenica: ore 10,00 -19,00
- venerdì: ore 10,00 – 22,00
- Natale: chiuso

→ giorni festivi: ore 10,00 – 19,00

Eventuali richieste di variazioni di tale orario dovranno essere adeguatamente motivate e saranno oggetto di apposito accordo tra l'amministrazione comunale e l'affidatario dei servizi. L'affidatario può, sulla base dell'offerta rimessa in sede di gara e previo accordo con il Comune, effettuare i servizi anche oltre l'orario di apertura della struttura museale, con apertura a carattere temporaneo.

- **PULIZIA LOCALI**

Il servizio riguarda la pulizia a corpo dei locali, aperti al pubblico, del complesso museale Santa Maria della Scala, di seguito evidenziati, **a partire dal 1°/7/2017**:

COLLOCAZIONE E DENOMINAZIONE AMBIENTE DEL COMPLESSO MUSEALE	
I e II LIVELLO	Museo archeologico
	Sezione: Siena racconto della Città dalle origini al Medioevo (c.d. Museo della Città)
	Pie Disposizioni (area di passaggio)
	Oratorio di Santa Maria Sotto le Volte e salotti Pie Disposizione
III LIVELLO	Strada Interna
	Corticella
	Ex Magazzini Corticella
	Antico Fienile
	Santa Caterina della Notte corridoio per Piazza Duomo
IV LIVELLO	Atrio
	Cappella del Manto
	Chiesa della SS. Annunziata
	Passeggio
	Sala San Pio
	Bagni San Pio
	Sala Carlo Alberto
	Sala S. Giuseppe (Gipsoteca)
	Sala San Leopoldo (Collezione Museo d'Arte per Bambini)
	Laboratori Museo d'Arte per Bambini
	Pellegrinaio
	Sale San Galgano e Sant'Ansano
	Corridoio "corsie"
	Refettorio
	Sagrestia Vecchia e Cappella della Madonna
	Sala stretta
	Corte del Pozzo Chigi
	Zona presso Corte degli Archi – Bandiere Stibbert
	Corte degli Archi
	Bagni zona Corte degli Archi
Cappella delle Donne, Pellegrinaio delle Donne, Portineria, Locali spogliatoio, Centrale operativa, Corridoio orologio di controllo	
V LIVELLO	Biblioteca Palazzo Squarcialupi e relativo bagno
	Biblioteca Briganti
	Laboratori al V° livello Museo per bambini + bagni
	Lucernari (lucernario corsie e lucernario bar)
VI e VII LIVELLO	Palazzo Squarcialupi compreso bagni

Le operazioni di pulizia dovranno essere effettuate salvaguardando l'integrità dei beni culturali, artistici, delle apparecchiature e degli arredi. Qualunque intervento, anche la sola spolveratura, su materiale di interesse storico artistico, dovrà essere preventivamente concordato con la Direzione del Museo.

L'espletamento del servizio di pulizia dovrà avvenire prevalentemente al di fuori degli orari di apertura al pubblico.

Il servizio dovrà essere eseguito a regola d'arte.

Sono a carico dell'affidatario le spese per attrezzature e macchinari, per i materiali occorrenti per la pulizia quali: detersivi, disinfettanti, stracci, ponteggi, scale, sacchi per la spazzatura ecc., e le spese per qualsiasi assicurazione del personale addetto al servizio, nonché quelle relative ad eventuali responsabilità verso terzi.

Rimangono a carico dell'Amministrazione la fornitura dell'acqua e dell'energia elettrica occorrenti nell'espletamento del servizio oltre al corrispettivo previsto all'art. 3 per tale servizio.

I prodotti impiegati dovranno essere pienamente conformi a tutte le prescrizioni di legge vigenti in materia, con particolare riferimento alla prevenzione infortuni ed igiene del lavoro e tutela ambientale (con specifico riguardo alla biodegradabilità), e dovranno essere usati nei dosaggi prescritti. Non è ammesso l'uso di acidi o di altri prodotti che possono essere corrosivi di superfici, arredi o apparecchiature o pericolosi e comunque tutti i prodotti dovranno essere conservati in contenitori muniti di etichettatura che contenga informazioni sufficienti ad identificare i componenti e le avvertenze d'uso.

La Ditta dovrà provvedere, a sua cura e spese, alla sostituzione dei vetri, suppellettili ed arredi in genere che eventualmente venissero rotti o danneggiati nell'espletamento del servizio.

L'affidatario dovrà impiegare attrezzature e macchine tecnicamente efficienti e mantenute in perfetto stato, dotate di tutti quegli accorgimenti e accessori atti a proteggere e salvaguardare l'operatore e i terzi da eventuali infortuni. L'impiego degli attrezzi e delle macchine, la loro scelta e le loro caratteristiche tecniche dovranno essere compatibili con l'uso dei locali e non dovranno essere rumorose, ai sensi del D. Lgs. 277/1994. Tutte le attrezzature utilizzate dall'impresa per il servizio dovranno essere munite di una targhetta o adesivo indicante il nominativo o il contrassegno dell'impresa stessa.

La ditta sarà responsabile della custodia delle macchine, delle attrezzature e dei prodotti, che dovranno essere riposte a cura della ditta stessa negli spazi e nei locali indicati dall'Amministrazione e dalla stessa messi a disposizione.

La Stazione Appaltante si riserva di effettuare in qualsiasi momento controlli sull'uso dei materiali di pulizia e sullo stato d'uso e di mantenimento dei macchinari e dei locali assegnati a mezzo di personale addetto.

Il personale utilizzato dall'appaltatore dovrà garantire un comportamento corretto, decoroso ed irreprensibile. Dovrà essere adeguatamente addestrato circa le modalità di espletamento del servizio, istruito sulle prestazioni da effettuare presso i locali, nonché sulle norme inerenti la sicurezza sul lavoro e sull'obbligo del segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti. Il personale medesimo dovrà essere dotato di apposita divisa con relativo distintivo riportante, in maniera visibile e leggibile, nome e cognome dell'operatore. La ditta, in particolare dovrà dotare il personale addetto al servizio di apposita tessera di riconoscimento con relativa fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, come richiesto dall'art. 36-bis comma 3 del D.L. 4/7/2006 n. 223 convertito dalla legge 4.8.2006 n. 248.

• PORTINERIA

Il servizio comprende le seguenti attività:

- Presa in consegna e vigilanza del complesso museale nei giorni di **lunedì, mercoledì e venerdì**, a partire dal termine del servizio di portineria effettuato da personale comunale (ore 14,00) fino all'inizio del servizio di vigilanza armata notturna (ore 20,00); nei giorni di **martedì e giovedì** dalle ore 17,00 alle ore 20,00; **il sabato, la domenica e nei giorni festivi** dalla fine del servizio di vigilanza armata notturna (ore 8,00) alle ore 20,00.

- Presidio della sala del complesso museale dove è ubicata la “SMS Centrale di controllo”: in questa postazione, oltre a vigilare su tutti i terminali degli impianti speciali (antincendio–antintrusione – videosorveglianza, ecc.) segnalando tempestivamente qualsiasi situazione che possa costituire un pericolo per la sicurezza delle persone, del patrimonio museale e della struttura architettonica, il personale addetto dovrà adempiere ai compiti previsti dal Piano di Emergenza per l’addetto alla “SMS Centrale di controllo” predisposto dal competente Servizio comunale.
- Consegna e ritiro di pass e registrazione in entrata e uscita dei soggetti ammessi ad accedere al complesso museale, da effettuarsi riportando i nominativi sull’apposito “registro accessi” predisposto dal competente Servizio comunale.
- Accensione e spegnimento degli impianti di illuminazione, condizionamento, allarme e di quelli speciali del percorso museale secondo la programmazione stabilita e comunicata dall’Amministrazione comunale.
- Ritiro della corrispondenza e consegna della stessa agli uffici del complesso museale. In caso di ricevimento di pacchi inviati tramite corriere, gli addetti al servizio di portineria potranno essere chiamati a firmare le relative ricevute di consegna, previo accertamento con gli uffici circa l’esatta destinazione dei plichi.
- Custodia delle chiavi delle varie sale del complesso museale con le modalità che verranno tempestivamente fornite dal competente ufficio comunale; consegna e ritiro delle stesse chiavi ai soggetti autorizzati previa registrazione dei nominativi sull’apposito “Registro chiavi”.

Il personale addetto al servizio dovrà inoltre essere in possesso dei seguenti requisiti formativi:

- corso di formazione per la prevenzione e lotta agli incendi per attività a rischio medio con esame finale di idoneità tecnica;
- corso per addetti al 1° soccorso secondo i contenuti e le modalità di cui al D.M. 388/2003

Il servizio dovrà essere svolto con almeno 1 unità di personale.

• **BIGLIETTERIA**

➤ La gestione del servizio di “biglietteria, prenotazione e prevendita” 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) vendita e distribuzione (fisica e virtuale) dei biglietti (anche con l’installazione di POS) e controllo dei medesimi per l’accesso al museo, anche in occasione di mostre od altri eventi culturali;
- b) prenotazione e prevendita (fisica e virtuale) dei biglietti non contestuale all’accesso ai museo, anche in occasione di mostre od altri eventi culturali;
- c) custodia di borse, ombrelli, zaini ed eventuali indumenti dei visitatori, compatibilmente con gli spazi e gli arredi disponibili;
- d) elaborazione informatica di statistiche periodiche mensili utili alla conoscenza dell’entità e della tipologia del pubblico (numero di presenze diviso periodo, provenienza, ecc.);
- e) 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 complesso museale, si dovrà svolgere con le seguenti modalità:

➤ Gestione delle dotazioni e vendita dei biglietti relativi all'accesso al complesso museale tramite sistema di prenotazione e 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.

La tipologia e le tariffe dei biglietti di ingresso al museo, approvate con deliberazione della Giunta n. 84 del 21/03/2016 sono le seguenti:

Tariffazione Santa Maria della Scala
Intero € 9,00 (con prenotazione € 8,00)
Ridotto € 7,00 (con prenotazione € 6,50): - ragazzi da 12 a 19 anni - over 65 - studenti universitari non iscritti ad istituzioni universitarie senesi - militari - categorie convenzionate
Biglietto famiglia (2 adulti+minori superiori ad anni 11) € 20,00 (con prenotazione € 18,00)
Gruppi minimo 10 persone € 5,00 ca. (con prenotazione € 4,50)
Gratuito: - residenti nel Comune di Siena - minori di 11 anni - scuole pubbliche ed universitarie senesi - docenti accompagnatori - accompagnatori gruppi (1 ogni 10 persone) - portatori di handicap e relativo accompagnatore - giornalisti
Istituzioni formative € 5,00 ca. (con prenotazione € 4,50) - per gruppi superiori a 40 check-point gratuito - scuole pubbliche ed universitarie senesi gratuite
Cumulativi: Biglietto Musei Comunali (Civico e Santa Maria della Scala) € 13,00 Biglietto Musei Comunali e Torre (Civico, Santa Maria della Scala e Torre) € 20,00 Cumulativo famiglia Musei Comunali e Torre € 40,00
Percorsi dell'acqua € 5,00
Attività e laboratori per cui non è prevista gratuità € 5,00
Visita guidata € 5,00 a persona oltre il biglietto di ingresso (da 16 a 25 persone € 80,00)

Nell'ipotesi di mostre temporanee l'Amministrazione Comunale potrà applicare integrazioni tariffarie, la cui riscossione avverrà secondo le condizioni di cui all'art. 3 comma 3, salvo diversi patti da concordare di volta in volta con il concessionario; d'altra parte la ditta affidataria potrà concordare con l'Amministrazione un'eventuale integrazione tariffaria anche in occasione di mostre proposte e prodotte dalla ditta medesima.

Nel corso della durata del contratto, tenuto conto dello sviluppo e dell'evoluzione del progetto SMS, l'Amministrazione Comunale, previo accordo con la ditta aggiudicataria, potrà modificare e/o implementare le tariffe, le tipologie e le categorie di biglietti che possano prevedere anche sistemi museali ampliati o integrati.

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 esemplificativo, 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 complesso museale.

➤ Gestione degli incassi derivanti dagli accessi ai percorsi museali (incluso mostre): l'affidatario ha la completa gestione degli incassi di che trattasi; sulla base delle risultanze di cassa della vendita dei biglietti dovrà versare mensilmente presso la Tesoreria comunale la quota parte dovuta all'Amministrazione secondo quanto previsto al precedente art. 3; assume su di sé il rischio per eventuali ammanchi rispetto alle chiusure di cassa ed è comunque tenuto al versamento della quota parte calcolata sulla base dei report di biglietteria. L'affidatario dovrà rimettere periodicamente e comunque con cadenza mensile ai competenti uffici comunali il rendiconto giornaliero della vendita dei biglietti. Il Comune di Siena si riserva la facoltà di procedere al controllo di cassa in qualsiasi momento, anche senza preavviso.

➤ Accoglienza: il personale addetto al servizio dovrà essere in grado di fornire ai visitatori le informazioni sul percorso museale e sulle iniziative promosse dal Santa Maria della Scala e, più in generale, dall'Amministrazione comunale, anche attraverso la distribuzione di apposito materiale informativo.

La vendita dei biglietti d'ingresso al museo dovrà avvenire nel pieno rispetto della vigente normativa fiscale e tributaria.

Presso la biglietteria e all'ingresso del museo dovranno essere collocati, in modo visibile, i prezzi dei biglietti, i periodi e gli orari di apertura nonché gli eventuali orari delle visite guidate.

L'esecuzione del servizio di biglietteria implica il maneggio del denaro da parte del personale addetto, di cui l'affidatario rimane unico responsabile.

Il personale addetto al servizio dovrà inoltre essere in possesso dei seguenti requisiti formativi:

- corso di formazione per la prevenzione e lotta agli incendi per attività a rischio medio con esame finale di idoneità tecnica;
- corso per addetti al 1° soccorso secondo i contenuti e le modalità di cui al D.M. 388/2003.

Il servizio dovrà essere svolto con almeno 1 (UNA) unità di personale.

• **SORVEGLIANZA**

Il servizio di sorveglianza coincide con l'orario di apertura al pubblico delle sale museali e comprende le seguenti attività:

- Apertura e chiusura delle sale museali; salvo specifica autorizzazione del competente Servizio comunale non potrà essere effettuata anticipatamente, rispetto all'orario previsto, la chiusura al pubblico delle singole sale museali. All'inizio e alla fine del servizio giornaliero il personale addetto dovrà provvedere all'accensione e allo spegnimento di tutte le luci del settore assegnato e verificare che tutte le porte e le finestre siano chiuse correttamente.
- Custodia delle sale museali; l'affidatario dovrà garantire:
 - ⤴ la continua ed accurata sorveglianza dei locali e degli oggetti in esposizione, nonché la vigilanza sul comportamento dei visitatori, a garanzia sia dell'incolumità delle persone che dell'integrità del patrimonio storico, artistico, mobile e immobile presente nella struttura;
 - ⤴ la vigilanza affinché gli operatori delle ditte che, a vario titolo, operano all'interno del complesso museale per servizi di pulizia, manutenzione, allestimento ecc., svolgano i loro compiti senza pregiudizio per le opere d'arte, le strutture e gli arredi;
 - ⤴ la tempestiva segnalazione di ogni fatto rilevante e di ogni situazione di potenziale pericolo per la sicurezza delle persone, del patrimonio e della struttura, nei modi previsti dal piano di emergenza e di evacuazione del museo;
 - ⤴ il controllo del corretto funzionamento dei monitor e delle attrezzature informatiche e multimediali posizionate nel percorso museale, provvedendo a segnalarne qualsiasi malfunzionamento;
 - ⤴ l'effettuazione, in orari di apertura al pubblico, di piccole operazioni di ripristino delle condizioni di pulizia venute a mancare per eventi imprevisti e contingenti (a titolo esemplificativo e non esaustivo: rottura di vetri, rovesciamento di liquidi, ecc.) e lo spostamento di componenti di arredo e di suppellettili di piccolo volume e peso.
- Assistenza al pubblico e informazione; il personale assegnato al servizio dovrà rispondere in modo adeguato alle richieste dei visitatori, fornendo notizie generali sulla città di Siena, sulle opere esposte e sulle altre iniziative e manifestazioni promosse dal Santa Maria della Scala e, più in generale, dal circuito museale civico, nonché sui servizi offerti dal complesso museale. Lo stesso personale dovrà fornire adeguata assistenza ai visitatori con disabilità per il superamento delle barriere architettoniche all'interno del percorso museale.

Il personale assegnato al servizio dovrà avere una sufficiente conoscenza della lingua inglese e un'ottima conoscenza dei luoghi e del funzionamento della struttura museale, che potrà essere acquisita anche attraverso appositi interventi formativi realizzati a cura dell'affidatario.

Il personale addetto al servizio dovrà inoltre essere in possesso dei seguenti requisiti formativi:

- corso di formazione per la prevenzione e lotta agli incendi per attività a rischio medio con esame finale di idoneità tecnica;
- corso per addetti al 1° soccorso secondo i contenuti e le modalità di cui al D.M. 388/2003

Il servizio dovrà essere svolto con almeno 8 unità di personale.

Nei giorni di apertura delle sale di palazzo Squarcialupi dovranno essere previste ulteriori 6 unità di personale.

Al momento la riapertura di Palazzo Squarcialupi è prevista all'incirca per la metà dell'anno 2017.

L'orario di apertura coinciderà con quello dell'intero complesso del SMS e si prevede un utilizzo per circa 8 mesi all'anno.

Nel corso della durata del contratto potranno esserci lavori di ristrutturazione che porteranno al recupero di ulteriori spazi attualmente non disponibili.

• VISITE GUIDATE

Il servizio consiste nella progettazione e realizzazione di visite guidate (previa prenotazione) al percorso museale e alle esposizioni temporanee con le seguenti caratteristiche:

- accoglienza dei singoli o gruppi che hanno effettuato la prenotazione;
- progettazione e svolgimento di visite differenziate al percorso museale e alle esposizioni temporanee per visitatori con conoscenze e capacità cognitive differenti (es.: bambini, adolescenti, utenti disabili);
- effettuazione delle visite in lingua italiana e in lingua inglese;
- svolgimento, a richiesta dell'Amministrazione comunale, di visite guidate a titolo gratuito di almeno 90 minuti, nella misura di almeno 12 all'anno del contratto, anche al di fuori dell'orario di apertura del museo.

Resta inteso che la qualità dell'offerta culturale delle visite guidate dovrà essere valutata dal Comune.

• SERVIZI DIDATTICI

Il servizio consiste nella realizzazione degli interventi educativi programmati dal museo, adeguandoli alle caratteristiche e alle esigenze dei diversi destinatari (scuole di ogni ordine e grado, privati, famiglie, adulti) e comprende le seguenti prestazioni:

- conduzione di attività, percorsi educativi e laboratori didattici con riferimento alle collezioni permanenti e alle esposizioni temporanee dell'intero Complesso museale;
- 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 Siena 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. L'operatore didattico 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 educative realizzate.

Restano in carico al Comune l'elaborazione del "piano" dell'offerta didattica, ogni sua modifica, la formazione e l'aggiornamento periodico degli operatori sulla programmazione, la promozione delle attività, il servizio di prenotazione e l'acquisto dei materiali didattici.

Tutte le attività 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 personale adibito a tale servizio deve essere in possesso di specifiche competenze, riferibili:

- al possesso del diploma di laurea almeno triennale, secondo l'ordinamento attuale, o del diploma di laurea secondo il vecchio ordinamento, in discipline attinenti le attività del museo, come storia, storia dell'arte, archeologia, arte contemporanea ecc.;
- alla conoscenza delle metodologie didattiche museali;

- alla conoscenza delle collezioni museali storico artistiche del Comune di Siena;
- alla conoscenza di alcune tecniche artistiche.

Il servizio dovrà essere svolto con almeno 2 (due) unità di personale, di cui una con funzioni di coordinamento, e dovrà essere attivo per un ammontare minimo di 1.800 ore all'anno distribuite secondo le esigenze dettate dalla programmazione durante l'intero arco della vigenza contrattuale; il competente servizio comunale provvederà a comunicare con congruo anticipo il piano dell'offerta formativa in modo da consentire la programmazione del lavoro degli addetti. Si precisa che per l'80% le attività si svolgono al mattino in periodo scolastico.

• **SERVIZI BIBLIOTECARI**

Il servizio consiste nella gestione del materiale librario conservato presso la Biblioteca Briganti (Fondo Briganti – Biblioteca del Restauro) e in particolare nella: raccolta, catalogazione, conservazione, archiviazione e consultazione durante l'apertura al pubblico delle relative sale, secondo gli orari e con le modalità stabilite dall'Amministrazione Comunale.

Il personale adibito a tale servizio deve essere in possesso di specifiche competenze, riferibili:

- > al possesso del diploma di laurea almeno triennale, secondo l'ordinamento attuale, o del diploma di laurea secondo il vecchio ordinamento, in discipline attinenti più almeno 1 anno di esperienza presso biblioteche pubbliche di media complessità;
- oppure, in alternativa,
- > al diploma scuola media superiore di tipo umanistico più almeno 3 anni di esperienza presso biblioteche pubbliche di media complessità.

Il servizio dovrà essere svolto con almeno 1 (UNA) unità di personale e dovrà essere attivo e aperto al pubblico per 21 ore settimanali, distribuite su cinque giorni secondo il seguente schema:

- lunedì, martedì, mercoledì dalle 09.00 alle 14.00
- giovedì e venerdì dalle 10.00 alle 13.00

E' prevista l'interruzione del servizio nelle giornate festive infrasettimanali.

• **IDENTITA' VISIVA, PROMOZIONE E COMUNICAZIONE**

La società partecipante alla gara dovrà provvedere:

- a ideare e progettare l'identità visiva del Santa Maria della Scala;
- ad articolare un piano di promozione e comunicazione per i 5 anni della durata del contratto, comprensivo degli strumenti che intende usare (desk, depliant, pubblicità etc..) quantificandone gli importi.

Il piano è da intendersi sia per le "attività ordinarie" del Santa Maria della Scala, quindi promozione e comunicazione dell'intero complesso e delle collezioni permanenti (Museo Archeologico, Museo d'Arte per Bambini, Fonte Gaia di Jacopo della Quercia, Gipsoteca di Tito Sarrocchi, Museo della Città, il Tesoro, Spazi Monumentali, Quadreria, Biblioteca Briganti, Sedi storiche Compagnie Laicali) oltre che delle "attività ordinarie" continuative (visite guidate, attività didattiche per bambini) che per le attività proprie proposte dalla ditta aggiudicataria.

Dovranno essere previsti strumenti di comunicazione di varia natura per il miglioramento della visita all'interno dei luoghi del SMS (ad es.: Guide, audio-guide, App, sistemi di dialogo tradizionali o interattive con le opere, etc...).

Il soggetto partecipante dovrà specificare quali tra gli strumenti proposti saranno gratuiti per l'utenza e quali a pagamento.

In caso di servizi a pagamento l'affidatario corrisponderà al Comune la medesima royalty offerta per gli altri servizi.

Si precisa che ciascun evento/attività proposto dovrà essere approvato sia in fase progettuale che in versione definitiva dalla Direzione del SMS, così come i contenuti storico-artistici.

• **ORGANIZZAZIONE MOSTRE ED EVENTI**

L'affidatario deve presentare in sede di gara un programma di mostre ed eventi, a partire già dall'autunno 2016, per tutti i 5 anni della durata del contratto da realizzare negli spazi espositivi disponibili, individuati di concerto con l'Amministrazione, purché compatibili con il complesso museale e il cui progetto scientifico e allestitivo sia approvato dall'Amministrazione. Si ricorda che dalla metà dell'anno 2017 saranno disponibili anche gli spazi di palazzo Squarcialupi.

Il programma servirà come indicazione di massima e dovrà essere dettagliato secondo le linee generali di sviluppo coordinando gli eventi propri con le attività espositive dell'Ente e promuovere, di concerto ed in sinergia con i canali di comunicazione dell'Amministrazione, al fine di una valorizzazione d'insieme del complesso, unitariamente tutte le attività previste nel museo.

Dovranno essere previste delle iniziative specifiche per il giorno di apertura prolungata (venerdì).

Gli eventi proposti dovranno essere preferibilmente orientati a una valorizzazione di tutto il complesso museale e dei suoi singoli percorsi e coerenti con le tematiche riportate nel Protocollo di intesa sottoscritto con la Regione Toscana, approvato con Delibera della Regione Toscana n. 1261/2014 (Celebrazioni Leonardiane, digitalizzazione del patrimonio culturale, sostegno delle start up, rapporto tra cultura e salute) e con Delibera della Regione Toscana n. 963/2014 (Il Medioevo in Toscana: la via Francigena).

Il concorrente, nel proporre le proprie iniziative ed eventi, dovrà tenere conto del programma di massima delle attività espositive previste presso il SMS e riportato nella premessa. Si precisa che il progetto, al momento, è limitato al periodo 2016/2017 in quanto la nomina del Direttore è avvenuta solo recentemente e pertanto l'Amministrazione si riserva di integrare il proprio piano di eventi e mostre nel corso della durata del contratto.

Le mostre programmate dall'Amministrazione saranno da questa realizzate a propria cura e spese, salvo che il concorrente in sede di offerta non se ne assuma in tutto od in parte gli oneri di comunicazione, sotto il controllo ed il coordinamento dei competenti uffici comunali.

Restano in ogni caso a cura dell'Amministrazione:

- i rapporti di collaborazione con enti e istituzioni varie (es. Università degli Studi, Soprintendenze, musei, ecc.) al fine di realizzare i progetti espositivi;
- la definizione del Comitato Scientifico e del relativo incarico.

• **SERVIZIO GESTIONE EVENTI**

Il servizio di gestione degli eventi comprende tutte le prestazioni necessarie per l'organizzazione di eventi, anche di terzi ammessi all'utilizzo del Santa Maria della Scala, da realizzare presso il Complesso Museale.

All'occorrenza, il personale addetto al servizio provvederà alla ricezione ed allo smistamento di chiamate in entrata, al rilascio di informazioni sul Complesso Museale e sulle iniziative promosse da questo ed alla gestione delle prenotazioni per la partecipazione alle varie iniziative promosse dal Santa Maria della Scala.

Il personale impiegato in questo servizio dovrà avere una buona conoscenza, accertata e documentata, della lingua inglese, e dovrà svolgere le proprie mansioni con autonomia esecutiva, nell'ambito delle direttive ricevute, e con l'apporto di proprie adeguate capacità e conoscenze tecnico-pratiche comunque acquisite nel settore. Il personale impiegato dovrà inoltre conoscere il funzionamento della struttura. Per taluni eventi potrà essere chiamato a svolgere funzioni di coordinamento e controllo di tutti i soggetti che a vario titolo partecipano alla realizzazione degli stessi.

Il servizio dovrà essere svolto con almeno 1 (UNA) unità di personale (minimo 18 ore settimanali).

• **BOOKSHOP**

Il servizio di "bookshop" ("bookshop/museumshop") prevede lo svolgimento, a cura e spese del soggetto affidatario, delle seguenti attività:

- gestione del bookshop presente all'interno del museo volta all'esposizione e alla vendita di libri, video, materiali informativi ed altri prodotti editoriali, gadget ed oggettistica prioritariamente inerenti il Museo e i relativi beni culturali; la cultura, la storia, il turismo, l'arte, la natura e l'ambiente di Siena e del territorio circostante; tematiche afferenti alle discipline artistiche e ai beni culturali in genere;
- progettazione e realizzazione di prodotti editoriali e di oggettistica relative alle materie di cui sopra.

Il servizio di bookshop dovrà essere sempre assicurato dall'affidatario almeno nei giorni e negli orari di apertura del museo.

I proventi derivanti dall'attività di bookshop saranno ad esclusivo beneficio dell'affidatario, salva la percentuale prevista all'art. 3 comma 2.

Il Comune avrà la facoltà di affidare all'aggiudicatario pubblicazioni e articoli vari direttamente realizzati, o comunque ritenuti di particolare interesse, da porre obbligatoriamente in vendita presso il bookshop; i beni suddetti saranno forniti dal Comune all'affidatario per la successiva rivendita al pubblico da parte di quest'ultimo, a prezzi e condizioni da pattuire di volta in volta.

L'affidatario è tenuto a richiedere tutte le necessarie autorizzazioni relative alla commercializzazione e al rispetto, con spese e oneri a proprio carico, di ogni adempimento e prescrizione previsti dalle normative vigenti, a cominciare da quelle in materia fiscale.

Tutti i costi relativi al reperimento degli articoli destinati alla vendita, così come di ulteriori eventuali arredi o strutture di vendita oltre a quelli forniti all'atto della sottoscrizione del Verbale di consegna dei beni, saranno ad esclusivo carico dell'affidatario.

Eventuali nuovi arredi o attrezzature introdotti dall'affidatario all'interno del bookshop dovranno essere decorosi e intonati con l'ambiente; a tal fine, prima della loro installazione, l'affidatario dovrà fornire al Comune la documentazione dei beni che intende utilizzare e ottenere il nullaosta del Comune alla loro installazione.

L'affidatario dovrà verificare periodicamente il layout del punto vendita, nonché garantire una specifica formazione del personale addetto alla vendita al pubblico, fornendo al Comune ogni delucidazione riguardo alle modalità di funzionamento del bookshop eventualmente richiesta.

• **GESTIONE OSTELLO**

Con il recupero di alcuni locali della Casa delle Balie (storico annesso edilizio al complesso monumentale del Santa Maria della Scala) è stata realizzata una foresteria per fornire alloggio a chi pratica forme di turismo escursionistico. La Casa delle Balie, detta così dai secoli antichi o per essere il luogo dove le nutrici potevano trovar accomodamento, o (più probabilmente) per essere sede dell'edificio nel quale venivano ricoverati gli infanti non accolti nelle famiglie d'origine (in questo caso l'accezione sarebbe quella di "balia"), è costituita da un blocco di edifici addossati e compenetrati l'uno all'altro, ricompresi fra via Franciosa, il chiasso ripido di San Girolamo, il vicolo del Pozzo e via de' Fusari. Storicamente pertinenze edilizie dello Spedale, risultano da esso divisi dal chiasso, ma fortemente collegati dai numerosi sovrappassi aerei in muratura che, a diversi livelli, consentono l'accesso ai rispettivi locali. Una parte del complesso è servita da una scala che, tramite un accesso diretto dal chiasso di San Girolamo, consente l'ingresso autonomo a locali della Casa delle Balie posti al terzo livello del complesso monumentale: proprio in questi si sono ricavati gli spazi per la foresteria, che è stata resa indipendente dal complesso museale rispetto al quale non risultano comunicazioni dirette. La foresteria ha ingresso principale dal vicolo di San Girolamo, ma è pure accessibile con un ingresso al piano della pubblica via, da via de' Fusari.

L'intervento è stato progettato tenendo come riferimento la normativa di riferimento della Regione Toscana per gli ostelli: segnatamente la L.R. Toscana 42/2000 ed il relativo Regolamento Attuativo n°18/R del 2001, rispetto al quale vengono soddisfatti tutti i requisiti previsti dall'articolo 36 (ostelli).

All'interno della struttura, nel rispetto dei parametri igienico-sanitari previsti dal Regolamento Edilizio vigente, sono stati ricavati 25 posti letto con relativi servizi. In base al numero di posti letto previsti la struttura non è soggetta a controllo da parte dei Vigili del Fuoco, non è cioè soggetta né a presentazione di SCIA antincendio né a rilascio di certificato di prevenzione incendi. Il gestore sarà comunque tenuto al rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza, ed in particolare al rispetto delle norme gestionali di cui al Titolo III del DM 9/4/1994, compresa la installazione delle istruzioni che devono essere poste all'ingresso, ai piani e nelle camere in base al punto 17 dello stesso decreto.

Il nuovo ostello avrà dunque due accessi completamente autonomi: il primo e principale tramite la scala che si affaccia direttamente sul vicolo di San Girolamo che consentirà di salire al piano superiore, dove si trovano tutti i locali utili della struttura; il secondo dallo storico ingresso su via de' Fusari, che si trova già in quota con il piano viario e che quindi consentirà l'accesso anche a chi avesse eventuali difficoltà motorie. Tale secondo ingresso è in condominio con alcuni uffici, attualmente destinati alla prenotazione di visite specialistiche della Asl, in futuro presumibilmente ad uffici comunali.

Il Servizio dovrà garantire tutte le condizioni di cui agli art. 35 e 36 del regolamento della Regione Toscana 23/4/2001, n. 18/r.

Il servizio dovrà essere svolto in conformità alle vigenti normative e regolamentari, anche igienico-sanitarie, in materia di attività ricettive.

Prima dell'avvio dell'attività il gestore del servizio dovrà presentare allo sportello unico integrato del Comune di Siena segnalazione certificata di inizio attività per esercizio di attività ricettive.

I locali vengono concessi nello stato di fatto in cui si trovano.

L'aggiudicatario dovrà provvedere ad arredare i locali a sue spese come sotto riportato, con elementi di arredo che dovranno essere nuovi, fra loro coordinati come qualità, tipologia e dimensioni, adatti per uso in strutture ricettive ed a tale scopo certificati, ove occorra per disposizione di legge.

Per le camere:

- 1) n. 11 letti a castello, dim. 95x200, costituiti da due posti letto sovrapposti, ciascuno dotato di rete a doghe in faggio;
- 2) n. 11 scaffali di testata, da affiancare a letto a castello, con un ripiano posto a livello di ciascun posto letto, dim. 30x90x180h circa;
- 3) n. 3 letti singoli, dim 90x200, dotati di rete a doghe in faggio;
- 4) n. 3 scaffali di testata, da affiancare a letto a singolo, con un ripiano posto a livello di ciascun posto letto, dim. 30x90x100h circa;
- 5) n. 26 armadietti singoli dim 50x60x220 h, installabili singolarmente o collegabili fra loro in modo fisso in relazione alla conformazione dei locali;
- 6) n. 2 tavoli scrittoio per camera, dim. 120x60 ca.;
- 7) n. 25 materassi singoli ad una piazza con proprietà ignifughe attestate da omologazione in classe IIM (Unoiemme), con rivestimento sfoderabile, lavabile ed anch'esso ignifugo. Materassi di tipo antibatterico e antiacaro, antiallergici, traspiranti, lavabili.
- 8) n. 30 guanciali ignifughi in fibra di poliestere al 100%, anallergico, antibatterico, inattaccabile da muffe e tarme, traspirante, completo di fodera interamente cucita, lavabile. Le proprietà ignifughe devono essere attestate da omologazione in classe IIM (Unoiemme).

Spazi comuni e di servizio:

- 1) 1 lavatrice e 1 asciugatrice, adatte all'uso alberghiero, con funzionalità e caratteristiche tecniche idonee all'uso diretto da parte degli ospiti dell'ostello (locale 3.137), compresa fornitura e installazione gettoniera.
- 2) n. 1 bancone per il personale di reception, da porre nel locale 3.130 e dimensionare in base alle dimensioni del locale, in modo da garantire adeguata funzionalità per l'attività di reception;
- 3) n. 1 scaffale posto sul retro del bancone, di dimensioni indicative max. cm 40x200x200h, valutate per garantire il massimo supporto al bancone in relazione alle dimensioni del locale, da conformare in rapporto alle predisposizioni impiantistiche ivi presenti;
- 4) n. 1 cassetta di sicurezza o custodia valori, eventualmente integrata nello scaffale di cui al punto precedente;
- 5) n. 1 TV color Full HD al LED, dimensione 40 pollici, completo di staffa di sostegno compatibile, per installazione a parete;
- 6) n. 2 divani a due posti, di ingombro in pianta non superiore a m 1,00x2.00 ciascuno;
- 7) n. 1 tavolo scrittoio dim. 120x60 ca., per la collocazione di un computer;
- 8) n. 2 computer dotati di monitor 21 pollici o superiore, di tipo piatto al LED, da rendere disponibile agli utenti per il collegamento alla rete internet;
- 9) n. 18 sedie;
- 10) scaffali in varie misure, per una lunghezza complessiva di cm 400 e profondità di cm 40 o superiore, di altezza minima cm 160 e massima cm 200, dotati di sportelli di chiusura con chiave, per alloggiamento materiali d'uso di varia natura, ed in parte per eventuale alloggiamento bagagli
- 11) n. 1 armadietto contenente almeno 25 spazi chiudibili singolarmente con sportello, ciascuno di dimensione cm 30x50x30h circa, per l'alloggiamento delle scarpe o altro, da collocare nel locale 3.127;
- 12) n. 1 scrivania dim. 120 x 60 nel locale custode;
- 13) n. 1 scaffale dim ca. cm 120x30x200 h nel locale custode;

- 14) n. 6 appendi accappatoio con finitura cromata, da porre nei locali doccia (n. 2 per ciascuno)
- 15) n. 12 cestini per rifiuti, di cui n. 5 per le camere;
- 16) attaccapanni in numero adeguato ai posti letto.

In riferimento alla voce 2) (bancone per il personale di reception) nella stima dei costi di arredamento, si fa presente che il Comune mette a disposizione un bancone in ottime condizioni attualmente in uso all'ingresso del Palazzo Comunale, composto da più moduli assemblati, che, opportunamente ridimensionato, appare adattabile alle dimensioni del locale reception (n. 3.130). Il gestore avrà pertanto la possibilità di installare un nuovo bancone oppure di utilizzare quello reso disponibile dal Comune, riadattandolo secondo le proprie necessità ed a sue spese.

Le eventuali tende che il gestore installerà dovranno essere ignifughe, cioè omologate in classe IIM (unoiemme).

Il gestore dovrà fornire tutto il materiale di consumo per la gestione dell'ostello, assicurando un regolare servizio di cambio periodico di lenzuola, coperte, asciugamani ecc. Dovrà altresì fornire sapone, carta igienica ecc, assicurandone l'integrazione secondo necessità.

Nell'ostello non sono previsti locali o spazi per la preparazione o la somministrazione di pasti e bevande da parte del gestore. Il gestore potrà tuttavia installare distributori automatici di alimenti e bevande preconfezionati.

Il gestore potrà mettere in funzione a proprie spese, un sistema di azionamento delle docce e pagamento, installando una apposita gettoniera nei locali doccia, acquisendo a suo favore gli introiti derivanti. Potrà altresì installare apposite gettoniere per mettere in funzione lavatrice e asciugatrice, da collocare nel locale 3.137, con introiti a suo favore.

Il gestore dovrà volturare a suo nome le varie utenze ed assumere le spese delle relative bollette. Al fine di consentire le volture si segnala che l'utenza elettrica è identificata con POD IT001E43336984 (Potenza =30kW), mentre l'allacciamento idrico è dotato di contatore matricola n.14-4056846 cod. servizio 42072637.

All'interno dell'Ostello stesso è stata realizzata una rete dati in modo tale da permettere al gestore la successiva installazione di un impianto wi-fi (i locali non sono dotati di access point wireless, ripetitori, switch, router).

Per le linee telefonica e dati è stata predisposta una tubazione dalla terminazione Telecom posta all'interno dei sottostanti locali "ex Centro Servizi" (di proprietà dell'Amministrazione Comunale) verso l'Ostello, in modo da consentire al gestore di richiedere l'allacciamento per i servizi di telefonia fissa e internet.

All'interno dei locali è presente un impianto televisivo collegato alla rete in fibra ottica presente a Siena.

L'aggiudicatario si impegna a stabilire delle tariffe massime, da concordare con l'Amministrazione Comunale, all'interno dei seguenti parametri.

- da € 12,00 a € 15,00 per ospitalità semplice
- da € 15,00 a € 18,00 con biancheria

A tal fine il Concessionario potrà tenere conto:

- a) delle tariffe correntemente praticate dall'Associazione di categoria;
- b) della media di quelle correntemente praticate - per immobili analoghi - nei Comuni vicini;
- c) degli effettivi costi di gestione.

Tutti i proventi derivanti dalla gestione dell'Ostello saranno ad esclusivo beneficio dell'affidatario, salva la percentuale prevista all'art. 3 comma 2.

I proventi dovranno essere incassati nel pieno rispetto della vigente normativa fiscale e tributaria.

All'ingresso dell'Ostello dovranno essere collocati , in modo visibile, i prezzi dei posti letto, i periodi e gli orari di apertura.

Sono a carico dell'aggiudicatario tutti i costi e le spese rientranti negli oneri di gestione del servizio, compresi i prodotti detergenti, chimici e disinfettanti necessari per la sanificazione degli ambienti, degli impianti, delle attrezzature e degli arredi. Sono poste a carico dell'affidatario le utenze di acqua, energia elettrica, gas, telefono, collegamento internet, imposte e tasse di ogni genere.

Il servizio di portineria dovrà essere garantito per almeno 4 ore al giorno e con un addetto sempre reperibile.

Il personale assegnato dovrà conoscere almeno due lingue straniere.

L'esecuzione del servizio di ricevimento implica il maneggio del denaro da parte del personale addetto, di cui l'affidatario rimane unico responsabile.

Così come previsto dal DM 10.3.1998 è fatto obbligo al gestore dell'attività di predisporre un Piano di gestione delle emergenze.

Il personale individuato per l'applicazione delle procedure previste dal suddetto Piano addetto e il personale addetto al servizio dovrà inoltre essere in possesso dei seguenti requisiti formativi:

- corso di formazione per la prevenzione e lotta agli incendi per attività a rischio medio con esame finale di idoneità tecnica;
- corso per addetti al 1° soccorso secondo i contenuti e le modalità di cui al D.M. 388/2003.

• **CAFFETTERIA**

Il servizio dovrà essere svolto in conformità alle vigenti normative, anche igienico – sanitarie, in materia di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande e comprende le seguenti attività:

- preparazione, somministrazione e vendita al banco e al tavolo di prodotti alimentari destinati alla caffetteria, ristorazione, catering;
- igienizzazione e pulizia dei locali, degli impianti, delle attrezzature e degli arredi;
- custodia degli strumenti e delle attrezzature presenti nei locali assegnati per il servizio e, in caso di rottura, loro sostituzione.

Prima dell'avvio dell'attività il gestore del servizio dovrà presentare a mezzo pec allo sportello unico integrato del Comune di Siena segnalazione certificata di inizio attività per esercizi di somministrazione di cibi e bevande nonché la notifica per l'igiene dei prodotti alimentari ed acquisire tramite SUAP il parere preventivo della USL 7 di Siena.

Così come previsto dal DM 10.3.1998 è fatto obbligo al gestore dell'attività di predisporre un piano di gestione delle emergenze in coordinamento con quello generale del museo, prevedendo specifica procedura di sorveglianza per gli avventori che accederanno ai servizi igienici negli orari e periodo di chiusura al pubblico del museo. Il personale individuato per l'applicazione delle procedure previste nel Piano di gestione delle emergenze deve essere in possesso dei seguenti requisiti formativi:

- corso di formazione per la prevenzione e lotta agli incendi per attività a rischio elevato con esame di idoneità tecnica;
- Corso per addetti al 1° soccorso secondo i contenuti e le modalità di cui al D.M. 388/2003

L'attività di somministrazione di alimenti e bevande dovrà rimanere aperta per tutta la settimana comprese le domeniche e i festivi e comunque almeno per l'intero orario di apertura del complesso

museale di Santa Maria della Scala. L'orario di apertura ed il regolare funzionamento del servizio deve essere sempre assicurato, con tempestive sostituzioni, anche in caso di malattia o impedimento di uno o più addetti.

Tutte le consumazioni dovranno essere servite dietro presentazione di regolare scontrino alla cassa. I prezzi al pubblico non potranno superare quelli di mercato. In circostanze particolari (convegni, conferenze stampa, incontri, ecc.) l'Amministrazione comunale potrà richiedere all'affidatario un servizio di catering, i cui prezzi saranno oggetto di preventivo accordo e non potranno comunque superare i prezzi medi di mercato per il tipo di servizio richiesto.

Come previsto all'art. 1, i locali con relativi arredi vengono consegnati nello stato in cui si trovano, previo verbale di consegna, sottoscritto dal Responsabile del procedimento e dal soggetto affidatario. Sui beni immobili e relative pertinenze permane per tutta la durata del contratto il vincolo di destinazione alle attività oggetto del presente punto.

Sono a carico dell'affidatario tutti i costi e le spese rientranti negli oneri di gestione del servizio, compresi i prodotti detergenti, chimici e disinfettanti necessari per la sanificazione degli ambienti, degli impianti, delle attrezzature e degli arredi. Sono poste a carico dell'affidatario le utenze di acqua, energia elettrica, gas, telefono, imposte e tasse di ogni genere. Il rimborso all'Amministrazione dovrà essere corrisposto entro 30 giorni dalla emissione della relativa fattura. Le spese per le varie utenze, ad eccezione del telefono per il quale la Ditta dovrà provvedere direttamente a stipulare il relativo contratto, saranno valutate sulla base delle letture, effettuate in contraddittorio dei sub-contatori, applicando al dato letto il costo rilevabile dalle bollette riferite al contatore principale.

L'affidatario dovrà impiegare attrezzature e macchine tecnicamente efficienti e mantenute in perfetto stato, dotate di tutti quegli accorgimenti e accessori atti a proteggere e salvaguardare l'operatore e i terzi da eventuali infortuni. L'impiego delle attrezzature e delle macchine, la loro scelta e le loro caratteristiche tecniche dovranno essere compatibili con l'uso dei locali.

Caratteristiche qualitative delle somministrazioni

Premesso che tutta la normativa vigente in materia di alimenti dovrà essere rispettata e che dovranno essere garantiti i requisiti igienico – sanitari previsti dall'O.M. 26 giugno 1995 e ss.mm.ii. il servizio dovrà essere di livello qualitativo elevato ed avere le caratteristiche di seguito evidenziate.

L'affidatario dovrà provvedere all'acquisto delle derrate alimentari scegliendo, a sua discrezione, i fornitori che dovranno essere selezionati e costantemente monitorati in base a rigidi criteri qualitativi.

Le derrate utilizzate dovranno essere preferibilmente prodotti locali cosiddetti di "filiera corta" e comunque solo ed esclusivamente di prima qualità.

L'affidatario sarà l'unico responsabile del trasporto delle derrate - che dovrà essere effettuato in modo da garantire il mantenimento delle condizioni igieniche e di conservazione degli alimenti - presso la sede del servizio.

Dovrà essere indicata la tipologia e la diversificazione dei prodotti alimentari (freschi, refrigerati, surgelati, precotti) nonché il luogo di preparazione e confezionamento (se sul posto oppure altrove) e la certificazione del controllo sanitario.

Dovranno essere garantiti l'assortimento e le caratteristiche qualitative indicate nell'offerta, per i seguenti settori:

- Caffetteria
- Pasticceria
- Gastronomia e ristorazione, inclusa la scelta delle bevande

A norma di legge, per ogni pietanza dovranno essere indicati gli ingredienti utilizzati.

Sarà cura dell'affidatario dotare il servizio di cristalleria, caffetteria, porcellane, posate e tutto quanto possa occorrere per il perfetto funzionamento dell'attività; la dotazione dovrà essere adeguata a quella dei migliori locali di categoria extra.

Pulizia e sanificazione

I prodotti impiegati per pulizia e sanificazione degli ambienti e delle attrezzature dovranno essere pienamente conformi a tutte le prescrizioni di legge vigenti in materia, con particolare riferimento alla prevenzione infortuni ed igiene del lavoro e tutela ambientale (con specifico riguardo alla biodegradabilità), e dovranno essere usati nei dosaggi prescritti.

Non è ammesso l'uso di acidi o di altri prodotti che possano essere corrosivi di superfici, arredi o apparecchiature o pericolosi e comunque tutti i prodotti dovranno essere conservati in contenitori muniti di etichettatura che contenga informazioni sufficienti ad identificare i componenti e le avvertenze d'uso.

Allo scopo di prevenire la presenza di insetti, roditori ed altri animali nocivi, l'affidatario effettuerà, ogni volta che si rendesse necessario, un trattamento di disinfestazione con prodotti e modalità che rispettino la vigente normativa in materia; durante il trattamento gli alimenti dovranno essere rimossi dai locali sede del trattamento.

• SERVIZIO INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

Il servizio di informazione e accoglienza turistica consiste nel fornire informazioni precise e dettagliate sull'offerta turistica, sul patrimonio storico, artistico e naturale, sulla cultura, le tradizioni e le produzioni locali in riferimento alla città di Siena e al suo territorio, nonché sugli aspetti più salienti della Provincia e della Regione Toscana, anche a supporto delle strategie di promozione turistica di quest'ultima.

L'effettuazione del servizio di che trattasi dovrà realizzarsi con i seguenti orari:

Tutti i giorni, per tutto l'anno:

dalle ore 9.00 (massimo 9.30) – alle ore 17.30 (massimo 18.00, in alta stagione – marzo/ottobre e festività).

Il personale preposto a fornire il servizio di informazione e accoglienza turistica, oltre ad una buona attitudine alle relazioni con il pubblico dovrà conoscere la lingua italiana e possedere i seguenti requisiti minimi:

- a) diploma di scuola media superiore;
- b) conoscenza di almeno due lingue straniere: inglese e una fra le seguenti francese, tedesco, spagnolo, portoghese;
- c) capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici, tra cui il sistema operativo Windows, i programmi di gestione dell'applicativo Office, l'uso dei principali browser (explorer, netscape, etc.) per la navigazione in internet ed il conseguente uso dei motori di ricerca in internet, nonché i principali gestori di posta elettronica (microsoft outlook, netscape, etc.). Dovrà altresì avere conoscenza delle modalità di interazione con i principali social network (facebook, twitter, pinterest, instagram, etc.).

Nella formulazione dell'offerta e nell'organizzazione del servizio l'affidatario dovrà tener conto che allo svolgimento delle attività di cui sopra sono addette quattro unità di personale comunale, in comando presso l'Amministrazione Provinciale, che svolgono dette attività secondo l'orario di servizio concordato con l'Amministrazione di appartenenza (lunedì, mercoledì e venerdì: 8,00-14,00; martedì e giovedì fino all'orario di chiusura pomeridiano)

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.

- **SERVIZIO AGENZIA DI VIAGGIO**

- **Promozione dell'Ostello, prenotazione del pernottamento presso l'Ostello e prenotazione di servizi turistici per il turismo in entrata**

L'aggiudicatario dovrà provvedere alla promozione dell'Ostello sia verso gli operatori turistici che verso l'utenza finale attraverso apposite convenzioni, attraverso materiale informativo cartaceo e/o digitale e attraverso piattaforma di promozione turistica on line, in particolare, ma non esclusivamente, collegate al territorio regionale e alla via Francigena.

L'aggiudicatario dovrà altresì predisporre un servizio di prenotazione del pernottamento presso l'Ostello e potrà, inoltre, provvedere a servizi a predisporre servizi turistici per il turismo di entrata in Toscana.

Il servizio dovrà essere fornito durante l'orario di apertura previsto nel presente articolo ed essere realizzato nello spazio riservato a tale attività così come individuato nell'allegata planimetria. In detto spazio dovrà essere segnalato il nome dell'Agenzia di Viaggio dell'aggiudicatario.

Il servizio dovrà essere svolto da personale avente gli stessi requisiti minimi previsti per quello preposto al servizio di informazione e accoglienza e 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. 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.

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.

- **Organizzazione di incoming per turismo individuale e organizzato in entrata**

L'aggiudicatario dovrà effettuare attività di sviluppo, organizzazione e commercializzazione di incoming per individui e gruppi, anche a supporto delle strategie di promozione turistica dell'Amministrazione e secondo quanto contenuto nel piano specifico di incoming presentato in sede di offerta, che dovrà riguardare in particolare il Complesso museale, l'Ostello e gli altri servizi collegati e più in generale i Musei comunali e i percorsi culturali e museali, artistici e ricreativi senesi.

L'attività di incoming dovrà essere svolta da personale avente gli stessi requisiti minimi previsti per quello preposto al servizio di informazione e accoglienza e dovrà operare sotto la responsabilità e la diretta operatività del Direttore tecnico dell'Agenda di Viaggio dell'aggiudicatario.

I contenuti dei servizi e dei pacchetti turistici prenotabili attraverso il servizio attivato presso l'Ufficio dovranno essere sottoposti preventivamente all'approvazione dell'Amministrazione comunale.

Ad avvenuta approvazione delle proposte, l'aggiudicatario dovrà necessariamente provvedere a far inserire le stesse nei portali del turismo del Comune di Siena e della Regione Toscana, sul sito www.turismo.intoscana.it, oltre che in ulteriori canali di comunicazione che riterrà opportuni.

Il committente potrà richiedere proposte e offerte da utilizzare per lo sviluppo e la promozione di progetti e prodotti tematici, per specifiche iniziative, per partecipazione a workshop e etc.

In particolare si precisa che l'Amministrazione ha già in atto due iniziative che riguardano il Complesso museale e che intende continuare negli anni:

#SIENAFRANCIGENA: (2016 – Terza Edizione) la domenica mattina nei mesi di maggio/giugno un calendario di visite guidate sul tratto urbano della Via Francigena, passando per il SMS per concludersi all'Orto de' Pecci. Qui ai partecipanti viene consegnata la “Bisaccia del Pellegrino”: pranzo al sacco a base di prodotti senesi di filiera corta. A pagamento.

#SIENAFRANCIGENAKIDS: (10/12/2016-25/2/2017 – Seconda Edizione) ogni sabato pomeriggio trekking urbano sulla via Francigena dedicato ai bambini. La visita guidata dalla Balia Gioconda permette ai “piccoli pellegrini” di scoprire storie ed aneddoti legati all'accoglienza e al pellegrinaggio, a partire dal racconto teatralizzato e sotto forma di fiaba del SMS. Al termine della visita viene offerta la “merenda del pellegrino” e a tutti partecipanti viene consegnato lo zainetto ufficiale di #SienaFrancigenaKids. A pagamento.

L'aggiudicatario, previa acquisizione delle necessarie autorizzazioni amministrative, potrà provvedere ad implementare i pacchetti turistici riguardanti il Complesso museale, i Musei comunali, l'ostello e gli altri servizi collegati, con la vendita di biglietti per spettacoli e manifestazioni e quant'altro potrà essere ritenuto utile e opportuno per rispondere alle aspettative e alle necessità del turista.

I concorrenti possono altresì prevedere in sede di gara ulteriori ed aggiuntivi servizi rispetto a quelli descritti all'art. 1 ed ampliati e dettagliati ai sensi del comma precedente (es. servizi apertura bagni a pagamento per non utenti del museo, baby parking, ecc.).

Periodicamente e comunque almeno entro il 30 settembre ed entro il 30 dicembre di ciascun anno, l'aggiudicatario dovrà informare l'Amministrazione dell'andamento dell'attività.

Il progetto gestionale come sopra redatto, prima della sua concreta realizzazione, dovrà essere concordato nel dettaglio operativo, per quanto di competenza, con le competenti strutture comunali.

Art. 5 – Utilizzo di loghi, insegne e marchi

1. All'aggiudicatario è consentito, per tutta la durata del contratto di affidamento e per l'erogazione dei servizi oggetto del medesimo, l'uso del logo ufficiale, fornito dal Comune, caratterizzante la struttura espositiva sede dei servizi, per fini commerciali. Resta salva la facoltà dell'Amministrazione

di utilizzare il logo per i propri fini istituzionali, ovvero di consentirne l'uso ad altri soggetti all'uopo autorizzati.

2. L'eventuale introduzione nei locali e negli spazi oggetto dei servizi affidati di insegne, marchi o loghi diversi da quelli del Comune o dell'affidatario, ivi compresi quelli di eventuali sponsor per lo svolgimento dei servizi, dovrà essere preventivamente concordata con il Comune.

Art. 6 – Obblighi dell'Amministrazione Comunale

1. Sono a carico dell'Amministrazione comunale:

- le pulizie degli uffici, le pulizie dei locali aperti al pubblico fino al 30/06/2017 e la sorveglianza armata dei locali assegnati all'affidatario;
- la manutenzione ordinaria e straordinaria degli stessi;
- 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 – MODALITA' DI AFFIDAMENTO

Art. 7 – Requisiti di partecipazione

1. Possono partecipare alla gara per l'affidamento dei servizi di cui all'art. 1, i soggetti individuati all'art. 34 del D.lgs 163/2006 iscritti alla C.C.I.A.A. per le attività caratterizzanti l'oggetto del contratto (gestione musei – ovvero sorveglianza, biglietteria e simili - e organizzazione di eventi espositivi e mostre). Nel caso di raggruppamenti temporanei di tipo orizzontale la suddetta iscrizione alla camera di commercio deve essere posseduta da tutti i componenti il raggruppamento; nel caso raggruppamenti verticali deve essere posseduta dalla capogruppo.

2. Ai fini della partecipazione i concorrenti dovranno essere in possesso:

- della capacità a contrattare con la pubblica amministrazione ex art. 38 del Decreto Legislativo 163/2006;
- di adeguata capacità tecnica ed economica e finanziaria.

3. Si considerano in possesso di adeguata capacità tecnica, economica e finanziaria le imprese che negli ultimi tre anni:

- a) abbiano realizzato servizi di biglietteria e sorveglianza per un importo medio annuo pari o superiore a € 600.000,00=;
- b) abbiano realizzato almeno cinque servizi di organizzazione di eventi espositivi e mostre;
- c) abbiano gestito in regime di concessione per conto di Enti pubblici almeno un plesso museale con un numero di visitatori non inferiore a 100.000 annui;
- d) abbiano gestito un'agenzia turistica;
- e) abbiano gestito almeno cinque campagne pubblicitarie a livello nazionale;

ed inoltre che:

- f) siano iscritte nel registro delle imprese o all'albo delle imprese artigiane ai sensi dell'art. 3 del DM 7.7.1997 n. 274 con volume di affari per fascia c) (fino ad € 361.519,83);
- g) producano in sede di gara idonee dichiarazioni bancarie a comprova della propria solidità e solvibilità, rilasciate negli ultimi tre mesi antecedenti alla data di presentazione dell'offerta (almeno 2)
- h) siano in possesso della certificazione ISO 9001/2008 per sorveglianza museale e/o organizzazione di eventi espositivi e mostre.

4. I requisiti di cui ai punti a), b) e c) devono essere obbligatoriamente posseduti dal concorrente singolo o temporaneamente raggruppato; in caso di raggruppamenti temporanei di tipo orizzontale, il requisito di cui alla lettera a) deve essere posseduto dall'impresa capogruppo nella misura minima del 50% e la restante percentuale deve essere posseduta cumulativamente dalle mandanti nella misura minima del 10% ciascuna di quanto richiesto all'intero raggruppamento; il 60% dei servizi di cui alla let. b) - n. 3 - devono essere posseduti dalla capogruppo, mentre l'altro 40% può essere posseduto dalle mandanti; il requisito di cui alla lettera c) deve essere posseduto dalla capogruppo; in caso di raggruppamenti verticali i requisiti di cui alle lett. a), b) e c) devono essere posseduti dalla capogruppo.

I requisiti di cui ai punti d) e) e f) – servizio di agenzia turistica, gestione campagne pubblicitarie, iscrizione nel registro delle imprese artigiane - dovranno essere posseduti in proprio dai concorrenti singoli o da uno qualsiasi dei soggetti raggruppati verticalmente. In ipotesi di carenza di uno o più di detti requisiti, il concorrente dovrà dichiarare di subappaltare la relativa parte del servizio a soggetto in possesso dell'esperienza specifica. In ogni caso il subappalto è consentito nel limite del 30% del valore economico del contratto, quale risultante dal piano economico e finanziario rimesso in sede di gara ai sensi del successivo art. 9.

Il requisito di cui al g) deve essere posseduto dal concorrente singolo o, in caso di raggruppamenti, da ciascuno dei componenti raggruppati. Nel caso in cui il concorrente non sia in grado, per giustificati motivi, di presentare le referenze richieste, trova applicazione quanto previsto dall'art. 41, comma 3, del D.lgs 163/2006.

Il requisito di cui alla let. h) deve essere posseduto dalla capogruppo.

5. Ai fini del conseguimento della capacità richiesta al comma 2 è inoltre consentito il ricorso all'istituto dell'avvalimento, previsto e disciplinato dall'art. 49 del D.Lgs 163 del 2006.

6. Al fine della partecipazione la Società partecipante dovrà obbligatoriamente aver preso visione dei locali oggetto dei servizi. Per effettuare il sopralluogo la ditta dovrà prendere accordi con il competente personale della Direzione Musei - Servizio Programmazione Culturale Musei (0577 534540 – 545). Sarà cura della stessa Direzione Musei rilasciare il certificato di avvenuto sopralluogo, che dovrà essere allegato all'offerta, pena l'esclusione dalla gara.

Art. 8 – Modalità di affidamento

1. L'aggiudicazione del contratto avverrà con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs. 163/2006, valutabile in base agli elementi di seguito indicati:

A	Progetto gestionale	Massimo punti	70
B	Prezzo	Massimo punti	30
	TOTALE	Massimo punti	100

2. Con riferimento all'elemento di cui alla lettera A (**Progetto gestionale**) l'Amministrazione individua i seguenti sotto elementi che saranno oggetto di valutazione, assegnando a ciascuno il punteggio massimo a fianco riportato:

	Descrizione	punteggio
A1	Modello organizzativo dei servizi oggetto di affidamento	Max p. 23
A2	Proposta organizzativa per eventi e mostre	Max p. 20

A3	Proposta per identità visiva e attività di promozione del museo e delle iniziative previste	Max p. 17
A4	Garanzia di riassunzione del personale impiegato nei servizi al momento della pubblicazione del bando	Max p. 5
A5	Proposte migliorative e innovative, finalizzate alla valorizzazione dei servizi posti a gara	Max p. 5
	TOTALE	Max 70

3. Ai fini dell'attribuzione del punteggio relativo all'elemento in esame la commissione valuterà con maggior favore le proposte più innovative ed idonee, per la loro attrattività, a garantire l'incremento dei visitatori al museo; in particolare verrà tenuto conto:

- Per il sotto elemento A1:

↑ della funzionalità dell'organizzazione proposta per i servizi di sorveglianza, biglietteria e portineria, anche con riferimento al numero ed alla dislocazione del personale impiegato
.....punti max 5

↑ della qualità organizzativa e gestionale dell'offerta didattica e dei laboratori didattici
..... punti max 2

↑ della qualità organizzativa e gestionale dei servizi bibliotecari punti max 2

↑ della qualità del servizio editoriale, dell'oggettistica e del servizio di vendita con riferimento alla qualificazione degli addetti ed alla varietà e ricchezza dell'offerta al pubblico punti max 5

↑ della qualità dell'arredo dell'ostello (qualità materiali, durabilità, facilità di pulizia); dell'armonizzazione del progetto di arredo con la caratteristiche architettoniche dei locali; della maggiore presenza di personale nelle 24 h (numero di unità, numero di ore/giorno); livelli di pulizia e igiene garanti punti max 4

↑ della qualità del servizio di caffetteria e ristorazione, con riferimento alle caratteristiche qualitative ed assortimento delle somministrazioni, apparecchiature e personale
..... punti max 2

↑ della qualità del servizio di agenzia turistica con riferimento agli addetti, ai mezzi e all'organizzazione complessiva proposta, nonché alle caratteristiche qualitative del piano di incoming di cui all'articolo 4 punti max 3;

- Per il sotto elemento A2

↑ dell'idoneità della proposta (eventi e mostre) rimessa a conseguire la valorizzazione del complesso museale e dei suoi singoli percorsi, valutata sulla base della qualità e caratteristiche del calendario proposto (numero, importanza, diversificazioni, caratteristiche degli allestimenti, tipologia, figure professionali messe a disposizione)
..... punti max 10

↑ coerenza della proposta con le tematiche riportate nel Protocollo di intesa sottoscritto con la Regione Toscana, approvato con Deliberazione della Regione Toscana n. 1261/2014

(Celebrazioni Leonardiane, digitalizzazione del patrimonio culturale, sostegno delle start up, rapporto tra cultura e salute) e con Delibera della Regione Toscana n. 963/2014 (Il Medioevo in Toscana: la via Francigena) punti max 3

↑ delle proposte relative ad animazioni, piccoli eventi da realizzarsi in occasione delle giornate di apertura prolungata (venerdì) punti max 4

↑ della qualità professionale ed esperienza degli accompagnatori e della diversificazione dell'offerta in relazione ai target di clientela (per proposte visite guidate) punti max 3

- Per il sotto elemento A 3:

↑ del Restyling del marchio e logotipo del Santa Maria della Scala e del progetto di immagine coordinata punti max 4

↑ del piano di comunicazione del complesso SMS proposto con riguardo alla diversificazione degli strumenti di promozione e alla loro idoneità a raggiungere il numero più vasto di destinatari, punti max 5

↑ della proposta di attività promozionale per mostre temporanee e/o eventi culturali..... punti max 5

↑ della tipologia ed articolazione di strumenti di comunicazione destinati al miglioramento della visita punti max 3

- Per il sotto elemento A 5:

> dei servizi ulteriori a quelli previsti nel presente capitolato offerti dal concorrente e ritenuti motivatamente meritevoli dalla Commissione. Si precisa che non verranno considerate significative le proposte che comportino costi aggiuntivi per l'Amministrazione comunale.

4. Con riferimento ai sotto elementi **A1, A2, A3, A5** verrà motivatamente attribuito da ciascun componente della commissione un coefficiente variabile da 0 a 1 calcolato mediante “confronto a coppie” seguendo le linee guida riportate nell'allegato G del DPR 207/2010: il prodotto della media dei coefficienti attribuiti da tutti i commissari moltiplicato per il punteggio massimo assegnabile determinerà il punteggio conseguito dai singoli concorrenti per i suddetti sotto - elementi di valutazione.

5. Con riferimento al sotto elemento **A4** verrà assegnato un punteggio di 0,1612 per ogni unità di personale impiegato alla data di pubblicazione del bando nei servizi oggetto di affidamento fino a concorrenza di n. 31 addetti (allegato let. d).

6. Con riferimento all'elemento di cui alla lettera B (**Prezzo**) l'Amministrazione individua i seguenti sottoelementi che saranno oggetto di valutazione, assegnando a ciascuno il punteggio massimo a fianco riportato:

	Descrizione	punteggio
--	-------------	-----------

B1	Percentuale di ribasso sul corrispettivo riconosciuto dall'Amministrazione di € 980.000,00 oltre IVA	Max 8
B2	Percentuale a favore dell'Amministrazione sul fatturato, al netto di IVA, per servizi remunerativi e sugli introiti da bigliettazione per l'accesso al complesso museale (percentuale min. 15%)	Max 7
B3	Percentuale a favore dell'Amministrazione sul fatturato dell'Ostello, al netto di IVA, (percentuale min. 8%)	Max 2
B4	Percentuale a favore dell'Amministrazione sul fatturato, al netto di IVA, sugli introiti da bigliettazione per l'accesso alle Mostre temporanee organizzate e prodotte dall'Amministrazione stessa (percentuale min. 30%)	Max 4
B5	Percentuali a favore dell'Amministrazione sul fatturato, al netto di IVA, per servizi remunerativi e sugli introiti da bigliettazione per l'accesso al complesso museale, qualora si verificasse un aumento percentuale rispetto agli incassi riferiti allo stesso periodo dell'anno precedente (le percentuali minime <u>per fasce di aumento</u> sono indicate nella tabella riportata al precedente art. 3 comma 1 punto 2)	Max 4
B6	Percentuale di ribasso sulla quota parte degli introiti da bigliettazione per l'accesso al complesso museale – a favore dell'aggiudicatario da applicarsi dopo l'avvenuta copertura delle spese di investimento (quota parte base gara 30%)	Max 2
B7	Aumento percentuale canone (canone a base di gara € 160.000,00 oltre IVA)	Max 3

Per quanto attiene all'elemento **B1 (Percentuale di ribasso sul corrispettivo riconosciuto dall'Amministrazione di € 980.000,00)** l'attribuzione del punteggio avverrà moltiplicando il punteggio massimo attribuibile (p. 8) per il relativo coefficiente così determinato:

$$V(a)_i = R_a / R_{max}$$

dove:

R_a = ribasso sul corrispettivo riconosciuto dall'Amministrazione all'affidatario di € 980.000,00 oltre IVA;

R_{max} = ribasso massimo gara sul corrispettivo riconosciuto dall'Amministrazione

Per quanto attiene all'elemento **B2 (Percentuale a favore dell'Amministrazione sul fatturato, al netto di IVA, per servizi remunerativi e sugli introiti da bigliettazione per l'accesso al complesso museale)** l'attribuzione del punteggio avverrà moltiplicando il punteggio massimo attribuibile (p. 7) per il relativo coefficiente così determinato:

$$V(a)_i = R_a / R_{max}$$

dove:

R_a = percentuale offerta dal concorrente sul fatturato, al netto di IVA, conseguito nella gestione dei servizi remunerativi e sugli introiti da bigliettazione per l'accesso al complesso museale che dovrà essere superiore al 15%;

R_{max} = percentuale massima offerta in sede di gara

La suddetta percentuale offerta verrà portata al 70% degli introiti senza necessità di successivo accordo tra le parti dal momento in cui, in corso di esecuzione, risulti dall'ideale documentazione contabile che l'affidatario è tenuto a rimettere all'Amministrazione mensilmente, che lo stesso abbia conseguito la remunerazione dell'investimento proposto nel piano economico rimesso ai sensi dell'articolo seguente.

Per quanto attiene all'elemento **B3 (Percentuale a favore dell'Amministrazione sul fatturato dell'ostello, al netto di IVA)** l'attribuzione del punteggio avverrà moltiplicando il punteggio massimo attribuibile (p. 2) per il relativo coefficiente così determinato:

$$V(a)_i = R_a / R_{max}$$

dove:

R_a = percentuale offerta dal concorrente sul fatturato, al netto di IVA, conseguito nella gestione dei servizi remunerativi e sugli introiti da bigliettazione per l'accesso al complesso museale che dovrà essere superiore al 8%;

R_{max} = percentuale massima offerta in sede di gara

Per quanto attiene all'elemento **B4 (Percentuale a favore dell'Amministrazione sul fatturato, al netto di IVA, sugli introiti da bigliettazione per l'accesso alle Mostre Temporanee organizzate e l'attribuzione del punteggio avverrà moltiplicando il punteggio massimo attribuibile (p. 4) per il relativo coefficiente così determinato:**

$$V(a)_i = R_a / R_{max}$$

dove:

R_a = percentuale offerta dal concorrente sul fatturato, al netto di IVA, conseguito nella gestione dei servizi remunerativi e sugli introiti da bigliettazione per l'accesso al complesso museale che dovrà essere superiore al 30%;

R_{max} = percentuale massima offerta in sede di gara

La suddetta percentuale offerta verrà portata al 70% degli introiti senza necessità di successivo accordo tra le parti dal momento in cui, in corso di esecuzione, risulti dall'ideale documentazione contabile che l'affidatario è tenuto a rimettere all'Amministrazione mensilmente, che lo stesso abbia conseguito la remunerazione dell'investimento proposto nel piano economico rimesso ai sensi dell'articolo seguente.

Per quanto attiene all'elemento **B5 (Percentuali a favore dell'Amministrazione sul fatturato, al netto di IVA, per servizi remunerativi e sugli introiti da bigliettazione per l'accesso al complesso museale qualora si verificasse un aumento percentuale rispetto agli incassi riferiti allo stesso periodo dell'anno precedente)** verrà attribuito massimo un punto per ciascuna delle 4 fasce di aumento percentuale sugli incassi riportate nella tabella di cui all'art. 3 comma 1 punto 2, moltiplicando il punteggio massimo attribuibile (p. 1 per ogni fascia di aumento) per il relativo coefficiente così determinato:

$$V(a)_i = R_a / R_{max}$$

dove:

R_a = percentuale a favore dell'Amministrazione sul fatturato, al netto di IVA, per servizi remunerativi e introiti da bigliettazione per l'accesso al complesso museale, qualora si verificasse

un aumento percentuale rispetto agli incassi riferiti allo stesso periodo dell'anno precedente (superiore alla percentuale di riferimento indicata nella tabella di cui all'art. 3 comma 1 punto 2;

R_{max} = percentuale massima offerta in sede di gara

La somma dei punteggi come sopra attribuiti con riferimento a ciascuna fascia prevista nella tabella di cui al citato articolo 3 costituirà il punteggio assegnato all'elemento **B5**

Le percentuali offerte verranno portate al 70% degli introiti senza necessità di successivo accordo tra le parti dal momento in cui, in corso di esecuzione, risulti dall'idonea documentazione contabile che l'affidatario è tenuto a rimettere all'Amministrazione mensilmente, che lo stesso abbia conseguito la remunerazione dell'investimento proposto nel piano economico rimesso ai sensi dell'articolo seguente.

Per quanto attiene all'elemento **B6 (percentuale di ribasso sulla quota parte degli introiti da bigliettazione per l'accesso al complesso museale, dopo avvenuta copertura investimento)** l'attribuzione del punteggio avverrà moltiplicando il punteggio massimo attribuibile (p. 2) per il relativo coefficiente così determinato:

$$V(a)_i = R_a / R_{max}$$

dove:

R_a = ribasso sulla quota parte della bigliettazione per l'accesso al complesso museale offerto dal concorrente (da applicarsi alla percentuale del 30% degli introiti posta a base di gara); R_{max} = ribasso massimo sulla quota parte (30%) della bigliettazione per l'accesso al complesso museale offerto in sede di gara

Per quanto attiene all'elemento **B7 (Aumento percentuale canone)** (canone a base di gara € 160.000,00+ IVA) l'attribuzione del punteggio avverrà moltiplicando il punteggio massimo attribuibile (p.3) per il relativo coefficiente così determinato:

$$V(a)_i = R_a / R_{max}$$

dove:

R_a = percentuale di rialzo offerto dal concorrente sul canone posto a base di gara e pari al € 160.000,00;

R_{max} = rialzo massimo offerto in sede di gara

8. Il punteggio complessivo di ciascun concorrente sarà calcolato attraverso la somma del punteggio attribuito in relazione all'elemento all'elemento A (Progetto gestionale) e B (Prezzo).

9. L'aggiudicazione avverrà a favore del concorrente che avrà conseguito complessivamente il punteggio più alto.

Art. 9 – Contenuto dell'offerta

1. Per partecipare alla gara, effettuata con procedura aperta, previa pubblicazione del bando di gara, i concorrenti dovranno rimettere tutta la documentazione richiesta dal bando, attenendosi alle modalità ivi previste. In particolare, al fine di poter procedere alle valutazioni di cui al precedente articolo, i concorrenti dovranno far pervenire:

A) il progetto gestionale formato da una relazione (max 20 pagine, formato A4, carattere 12, interlinea singola), sottoscritta da un legale rappresentante della società concorrente o dai legali rappresentanti di ognuna delle società raggruppate in caso di RTI, contenente:

- a) una sintetica descrizione delle modalità organizzative e gestionali dei servizi richiesti
- b) il piano di incoming,
- c) la proposta culturale ed organizzativa per eventi, mostre e visite guidate;
- d) la proposta di attività comunicativa e promozionale così suddivisa:

d1) progetto d'identità visiva del Santa Maria della Scala che si compone di:

- **marchio/logo del Museo**, inteso come restyling del segno visivo, allegato lett. e) al presente capitolato, accompagnato da un **logotipo** rappresentato dalla scritta, anche in acronimo, "Complesso museale Santa Maria della Scala";
- articolazione del marchio/logotipo in un **Progetto di immagine coordinata** in applicazione ai seguenti strumenti: cataloghi, pieghevoli informativi, manifesti per iniziative culturali, guida didattiche, sito internet, indicazioni del percorso museale, didascalie didattiche abbinata alle opere e illustrative delle aree monumentali (max 8 tavole grafiche).

d2) Piano per le "attività ordinarie" del SMS:

- n. di campagne pubblicitarie
- pianificazione Media
- tipologia, modalità e distribuzione, locale e nazionale, del materiale promozionale
- media relations

d3) Piano di comunicazione per ognuna delle attività proprie proposte:

- campagna pubblicitaria
 - piano Media
 - attività di promozione con relative modalità, tipologia e distribuzione (a livello cittadino, regionale, nazionale)
 - media relations
- e) l'indicazione del numero degli addetti impiegati nel servizio che il concorrente si impegna a riassumere,
 - f) Proposte migliorative o aggiuntive rispetto a quanto richiesto dal capitolato o servizi aggiuntivi autonomamente offerti;
 - g) quanto altro ritenuto necessario od utile per consentire alla commissione di gara di attribuire i punteggi previsti all'articolo precedente.

Nella redazione del progetto i concorrenti dovranno altresì tenere in considerazione quanto previsto all'art. 15.

B) l'offerta economica contenete l'indicazione:

- a. della percentuale di ribasso, espressa sia in cifre che in lettere, sul corrispettivo di €. 980.000,00;
- b. della percentuale offerta, espressa sia in cifre che in lettere, sul fatturato (netto IVA) conseguito dall'aggiudicatario nella gestione dei servizi remunerativi e sugli introiti da bigliettazione per l'accesso al complesso museale, percentuale da riconoscere all'Amministrazione. La percentuale dovrà essere superiore a quella minima prevista e corrispondente al 15% (base di gara 15%);
- c. della percentuale offerta, espressa sia in cifre che in lettere, sul fatturato (netto IVA) conseguito dall'aggiudicatario nella gestione dell'Ostello, percentuale da riconoscere all'Amministrazione. La percentuale dovrà essere superiore a quella minima prevista e corrispondente all'8% (base di gara 8%);

- d. della percentuale offerta, espressa sia in cifre che in lettere, sul fatturato (netto IVA) conseguito dall'aggiudicatario sugli introiti da bigliettazione per l'accesso alle Mostre temporanee organizzate e prodotte dall'Amministrazione, percentuale da riconoscere all'Amministrazione. La percentuale dovrà essere superiore a quella minima prevista e corrispondente al 30% (base di gara 30%);
- e. delle percentuali offerte con riferimento a ciascuna delle fasce di cui alla tabella riportata all'art. 3 comma 1 punto 2, espresse sia in cifre che in lettere, nel caso in cui il fatturato subisca un aumento percentuale rispetto agli incassi riferiti allo stesso periodo dell'anno precedente (le percentuali proposte non potranno essere inferiori a quelle riportate in detta tabella);
- f. della percentuale di ribasso, espressa sia in cifre che in lettere, sulla quota parte massima attribuibile all'aggiudicatario del 30% degli introiti da bigliettazione per l'accesso al complesso museale (base di gara 30%);
- g. della percentuale di aumento del canone unico (base di gara € 160.000,00 oltre IVA)

Al fine della verifica della sostenibilità dell'offerta, della sua adeguatezza e congruità, nonché ai fini dell'applicazione di quanto previsto all'art. 3 c. 1, cui si fa rinvio, l'offerta dovrà essere corredata da apposito piano economico-finanziario, articolato sull'intero periodo di vigenza dell'affidamento, che evidenzia, tra l'altro, l'importo dell'investimento proposto dal concorrente. Dal piano economico-finanziario dovrà chiaramente desumersi il grado di autonomia economica ed operativa dell'affidatario. Dovranno in particolare essere chiaramente dettagliati i costi a carico della gestione per la totalità dei servizi ed attività richiesti ed offerti; le spese per il personale addetto, i consumi per utenze e tutto quanto occorrente; le entrate di ogni genere previste, l'ammortamento degli investimenti eventualmente proposti.

2. Il progetto gestionale formerà parte integrante e sostanziale del contratto di affidamento, obbligando l'aggiudicatario al suo pieno e assoluto rispetto.

3. Il progetto gestionale A) dovrà essere incluso in apposita busta sigillata recante l'intestazione del mittente e la dicitura **“Progetto gestionale”**. L'offerta economica B) dovrà essere inclusa in una seconda busta sigillata recante l'intestazione del mittente e la dicitura **“Offerta Economica”**. Le due buste dovranno essere inserite in un plico contenente anche una terza busta sigillata recante l'intestazione del mittente e la dicitura **“documentazione amministrativa”** nella quale si dovrà inserire la domanda di partecipazione e tutti gli altri documenti richiesti dal bando di gara.

CAPO III – CONTRATTO DI AFFIDAMENTO

Art. 10 – 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.

Art. 11 – Documenti facenti parte integrante del contratto

1. Formano parte integrante del contratto di affidamento ancorché non materialmente allegati allo stesso:
 - il presente capitolato;
 - il provvedimento di affidamento;
 - il progetto gestionale rimesso dall'affidatario in sede di gara;
 - l'offerta economica dell'affidatario;
 - il documento unico di valutazione dei rischi

Art. 12 – Spese contrattuali

1. Sono a carico dell'affidatario le spese contrattuali, consistenti:
 - nelle spese per bolli relative al contratto, alle copie e agli atti allegati; nelle eventuali spese per diritti di segreteria per il rogito del contratto, per le sue copie e per gli atti allegati;
 - nelle spese per l'eventuale imposta di registro e spese accessorie.
2. L'affidatario versa l'importo delle spese contrattuali secondo le modalità stabilite dall'Amministrazione comunale e preventivamente comunicate al medesimo.

Art. 13 – Cauzione definitiva

1. A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali assunte, nonché del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, l'affidatario è tenuto a costituire, prima della stipula del contratto, una cauzione definitiva pari ad € 100.000,00=
2. La cauzione definitiva può essere costituita mediante fidejussione bancaria o assicurativa, che prevedano espressamente la rinuncia alla preventiva escussione del debitore principale; deve essere presentata nei termini e con le modalità stabilite dall'Amministrazione Comunale e preventivamente comunicate all'affidatario.
3. Nel caso in cui l'affidatario non ottemperi a quanto previsto ai commi 1 e 2 il Comune 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 il Comune 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 dal Comune, quest'ultimo 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 soltanto dopo la conclusione del rapporto, dopo che sia stato accertato il regolare soddisfacimento degli obblighi contrattuali, salariali e previdenziali.

CAPO IV – ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Art. 14 – Inizio dell'esecuzione

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

Si precisa che Palazzo Squarcialupi sarà a disposizione presumibilmente dalla metà dell'anno 2017.

Art. 15 – 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 da questi redatto come dettagliato di concerto, per quanto di competenza, con il responsabile del Museo, 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. 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. 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 dei museo onde garantire un loro costante idoneo funzionamento e stato di conservazione, nonché fornire il necessario supporto tecnico ed operativo per gli interventi di manutenzione straordinaria realizzati dal Comune.

4. 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" ss.mm.ii., 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.

5. 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.

6. L'aggiudicatario dovrà svolgere i servizi museali in stretta sintonia con gli indirizzi di politica culturale stabiliti dal Comune.
7. L'affidatario è tenuto, pena la revoca dell'affidamento, a presentare all'Amministrazione mensilmente (entro il giorno del mese successivo da concordare con la competente struttura) una probante documentazione contabile relativa agli incassi da bigliettazione (accessi ai percorsi museali incluso mostre) e a quelli relativi ai servizi remunerativi.
8. 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.
9. Le attività espositive temporanee promosse dall'affidatario dovranno svolgersi in apposite sale preventivamente concordate con il competente ufficio comunale. L'organizzazione degli eventi contempla, oltreché il reperimento di tutte le eventuali autorizzazioni e nulla osta necessari da parte dei soggetti e degli organi competenti (prestatori, Soprintendenze, titolari di diritti sulle opere o sulle immagini, ecc.), l'allestimento (comprensivo del reperimento di eventuali specifici beni e attrezzature) e lo spostamento di tutti i materiali necessari allo svolgimento delle iniziative, compresi quelle eventuali prestazioni (come i traslochi ed il facchinaggio pesante) che, per durata e gravosità, esigono l'intervento di un'impresa specializzata e il successivo ripristino e riallestimento delle sale espositive.
10. 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 (esposizioni temporanee, incontri con artisti e critici, conferenze, concerti, aperture straordinarie, eventi ricreativi ed altre iniziative di vario tenore) con l'obiettivo costante di valorizzare il complesso museale e i suoi singoli percorsi.
11. L'affidatario dovrà svolgere le attività di valorizzazione e promozione del museo raccordandosi con il Comune e con le azioni che quest'ultimo potrà 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 dei museo e del patrimonio culturale di Siena.
12. 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.
13. 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, totem, 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.

14. Il personale impiegato in tutti i servizi dovrà essere dotato di abbigliamento riconoscibile e badge riportante, in maniera visibile e leggibile, nome e cognome dell'operatore.

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. 13 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. A tale fine l'aggiudicatario medesimo è obbligato ad attivare entro 5 giorni dall'aggiudicazione provvisoria un tavolo di concertazione con le organizzazioni sindacali territoriali, finalizzato al mantenimento dei livelli occupazionali compatibili con le mutate esigenze dell'appalto. La mancata attivazione del tavolo o comportamenti contrari all'interesse pubblico perseguito dall'Amministrazione, potranno essere valutati come motivo ostativo alla stipulazione del contratto per pubblico interesse.

Art. 17 – Subappalto

1. 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 di uno o più dei requisiti soggettivi di cui alla lettere d), e), ed f) dell'art. 7 comma 2 (aver gestito un'agenzia turistica, cinque campagne pubblicitarie a livello nazionale, essere iscritti nel registro delle imprese o all'albo delle imprese artigiane ai sensi dell'art. 3 del D.M. 7/7/1997 n. 274 con volume di affari per fascia c)) è fatto obbligo all'affidatario di subappaltare a ditte in possesso dei suddetti requisiti 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 Siena da ogni e qualsiasi responsabilità per danni alle persone e alle cose o infortuni che a terzi dovessero derivare in relazione alle attività eseguite 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 € 2.500.000,00 (duemilionicinquecentomila).
4. 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.

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

1. Il Comune verifica il regolare andamento dei servizi da parte dell'affidatario attraverso il direttore dell'esecuzione.
2. E' in facoltà del direttore dell'esecuzione 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 direttore dell'esecuzione redige apposito verbale con il quale vengono poste in evidenza le manchevolezze, i difetti e le inadempienze rilevati, nonché le proposte e le indicazioni che ritengono 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 procedimento.
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 V – 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; alla comunicazione della penale ritenuta applicabile, secondo quanto previsto al successivo comma 6;
 - b. 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 € 10.000,00.

Art. 22 – Modalità di applicazione

1. Il Comune procederà all'applicazione delle penali tramite emissione di fatture 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 VI – 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 mensili di medesimo importo, rispetto all'anno di riferimento, dietro presentazione di regolare fattura.
 - > delle percentuali spettanti sulla base dell'offerta rimessa in sede di gara, sugli introiti derivanti dalla vendita dei biglietti di ingresso al museo (compreso esposizioni temporanee e permanenti), variabile sulla base di quanto previsto all'art. 3.
 - > delle entrate derivanti dal pagamento da parte dell'utenza del corrispettivo per l'erogazione dei servizi remunerativi, al netto della percentuale che, sulla base dell'offerta rimessa in sede di gara, lo stesso dovrà corrispondere all'Amministrazione.
2. L'affidatario trasferirà al Comune, con versamento in tesoreria, la quota ad esso spettante sulla base del 2° e 3° punto del comma precedente con cadenza mensile, entro dieci giorni naturali e consecutivi del mese successivo a quello di riferimento, previa specifica rendicontazione degli incassi e verifica da parte dei competenti uffici della quota parte dovuta.
3. Essendo prevista ai sensi dei precedenti artt. 3 e 8 l'implementazione automatica della quota parte spettante al Comune al 70% degli incassi dal momento in cui, in corso di esecuzione, risulti che l'affidatario abbia conseguito la remunerazione dell'investimento proposto nel piano economico rimesso in sede di gara, lo stesso affidatario è tenuto a comunicare immediatamente il pareggio conseguito in corso d'opera, e comunque ogni mese e entro e non oltre 5 giorni dalla semplice richiesta scritta del competente ufficio a dimostrare in maniera analitica e dettagliata le entrate conseguite e le spese sostenute, pena la risoluzione del contratto.
4. In particolare l'affidatario dovrà fornire al Comune i dati contabili inerenti agli incassi registrati nel corso del periodo di riferimento.
5. L'affidatario dovrà altresì fornire al Comune una relazione sull'andamento della gestione nella quale siano indicati:
 - il numero complessivo e mensile di biglietti staccati, distinti per categoria e prezzo (compresi i gratuiti) e l'importo dei relativi incassi, mensili, con specifica di eventuali eventi a tariffa diversa da quella ordinaria;
 - gli introiti complessivi e mensili derivati dalla gestione di tutti i servizi in affidamento, distinti per tipologia di servizio.
6. I versamenti delle somme di cui ai commi precedenti saranno effettuati secondo le modalità che saranno comunicate al momento della stipulazione del contratto.
7. In caso di mancato versamento delle somme dovute entro i termini stabiliti ai commi precedenti, 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.

8. Il pagamento del canone dovuto dall'affidatario, nella misura prevista all'art. 3 c. 4 del presente capitolato e rideterminata sulla base dell'offerta rimessa, dovrà avvenire in due rate di pari importo: entro il 30 settembre di ciascun anno, la prima ed entro il 31 gennaio di ciascun anno la seconda.

CAPO VII – 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;
 - negli altri casi previsti dal presente capitolato 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.

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 VIII – 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

1. 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.