



COMUNE DI SIENA

AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA PER IL PUBBLICO DEL MUSEO CIVICO, DELLA TORRE DEL MANGIA E DEI SERVIZI GENERALI PER ATTIVITÀ DI SPETTACOLO PRESSO IL TEATRO DEI RINNOVATI ED IL TEATRO DEI ROZZI, NONCHÈ DELLE GESTIONI DELLA BIGLIETTERIA E COMMERCIALI NEL TERRITORIO DEL COMUNE DI SIENA

CAPITOLATO SPECIALE

SOMMARIO

1.	Definizioni	4
2.	Oggetto.....	6
2.1.	Gli spazi museali e teatrali oggetto dell'affidamento	6
2.2.	Il contratto misto di concessione di servizi e appalto di servizi.....	7
2.3.	La disciplina dell'affidamento del contratto misto	8
2.4.	Il responsabile del progetto ed il direttore dell'esecuzione del contratto	8
2.5.	Struttura dell'Affidatario.....	8
3.	Durata, fasi di avvio del contratto e conclusione.....	9
3.1.	Durata del contratto e consegna in via d'urgenza	9
3.1.1.	Fase preliminare	9
3.1.2.	Avvio dell'esecuzione dell'attività.....	10
3.1.3.	Avvio parziale dell'esecuzione dell'attività per la biglietteria.....	11
3.1.4.	Fase a regime	11
3.2.	Operazioni preliminari a carico dell'Affidatario.....	12
3.3.	I miglioramenti sugli orari di apertura e chiusura offerti dall'Affidatario.....	12
3.4.	Interruzione del servizio.....	12
3.5.	Cessazione del contratto.....	13
3.6.	Verbale di riconsegna	13
3.7.	Avvicendamento tra i gestori	13
4.	Orari di apertura del Museo Civico e della Torre del Mangia	14
4.1.	Gli orari di apertura e chiusura	14
4.2.	Le possibili variazioni degli orari di apertura e chiusura.....	14
5.	Le tariffe di accesso	15
5.1.	Tariffe di accesso al Museo Civico ed alla Torre del Mangia.....	15
5.2.	Tariffe del Teatro dei Rinnovati e del Teatro dei Rozzi	16
5.3.	Divieto di sospensione o riduzione della riscossione delle tariffe	16
6.	Obblighi e competenze dell'Amministrazione	17
7.	Servizi in appalto del Museo Civico e della Torre del Mangia.....	18
7.1.	Servizi di sorveglianza, custodia e di sala (a corpo).....	18
7.1.1.	Servizio di sorveglianza.....	18
7.1.2.	Servizio di custodia.....	18
7.1.3.	Servizio di sala.....	19
7.1.4.	Entità del personale da destinare ai servizi in appalto per i musei	20
7.2.	Servizio di pulizia (a corpo).....	21
7.2.1.	Indicazioni specifiche di servizio.....	21
7.2.2.	Indicazioni generali di servizio	22
7.3.	Ulteriori prestazioni per servizi museali (a misura).....	22
7.3.1.	Prestazioni ulteriori per servizi museali.....	23
7.3.2.	Servizio di allestimento e sorveglianza per matrimoni.....	23



COMUNE DI SIENA

7.3.3.	Servizio apposizione delle bandiere.....	23
8.	Servizi in appalto del Teatro dei Rinnovati, del Teatro dei Rozzi e di altri spazi (a misura).....	24
8.1.	Servizio di portineria.....	24
8.2.	Servizio di sala.....	25
8.3.	Servizio di pulizia.....	25
8.3.1.	Indicazioni specifiche di servizio.....	25
8.3.2.	Indicazioni generali di servizio.....	26
8.4.	Servizio di facchinaggio e movimentazione dei materiali di scena.....	26
8.4.1.	Servizio di facchinaggio.....	27
8.4.2.	Servizio di movimentazione dei materiali di scena.....	27
8.5.	Servizio di sartoria.....	27
8.6.	Servizio di distribuzione del materiale pubblicitario.....	28
8.7.	Servizio di allestimento delle sale comunali in occasione di eventi e iniziative.....	28
9.	Altri servizi culturali ed incremento del quinto (a misura).....	28
10.	Servizi in concessione e commerciali.....	28
10.1.	Gestione della biglietteria unica.....	29
10.1.1.	Requisiti generali.....	29
10.1.2.	Biglietteria fisica.....	32
10.1.3.	Casse con operatore.....	33
10.1.4.	Biglietteria B2B.....	33
10.1.5.	Gruppi.....	33
10.1.6.	Scuole.....	34
10.1.7.	Biglietteria per il Museo Civico e per la Torre del Mangia.....	34
10.1.8.	Biglietteria per il Teatro dei Rinnovati e per il Teatro dei Rozzi.....	34
10.1.9.	Indicazioni generali per la gestione della biglietteria unica.....	35
10.1.10.	Sistema informativo della biglietteria unica.....	35
10.1.11.	Sito web.....	39
10.1.12.	Reportistica.....	40
10.1.13.	Call center.....	41
10.1.14.	Responsabilità della bigliettazione e dello “strappo”.....	43
10.1.15.	Entità minima del personale addetto alla biglietteria.....	43
10.1.16.	Disciplina dei biglietti omaggio.....	44
10.1.17.	Incassi della gestione della biglietteria unica.....	44
10.2.	Gestione del bookshop del Museo Civico.....	45
10.2.1.	Modalità di gestione.....	45
10.2.2.	Incassi della gestione del bookshop.....	46
10.3.	Gestione del bar del Teatro dei Rinnovati e del Teatro dei Rozzi.....	47
10.4.	Gestione di guardaroba nei musei e nei teatri.....	48
10.4.1.	Modalità di gestione.....	48
10.4.2.	Gestione del guardaroba nel Museo Civico.....	48
10.4.3.	Gestione del guardaroba nel Teatro dei Rinnovati e nel Teatro dei Rozzi.....	48
10.5.	Gestione delle visite guidate.....	48
10.6.	Gestione di eventi culturali e iniziative di valorizzazione.....	49
10.7.	Pubblicità commerciale sui ticket della biglietteria unica.....	50
11.	Disciplina economica.....	50
11.1.	Servizi in appalto.....	50
11.1.1.	Valore contrattuale e base d’asta.....	50
11.1.2.	Contabilizzazione a corpo ed a misura, stato di avanzamento e pagamenti.....	50
11.1.3.	Sospensione dei pagamenti.....	52



COMUNE DI SIENA

11.1.4.	Revisione prezzi.....	52
11.2.	Gestioni in concessione e servizi commerciali	52
11.2.1.	Valore contrattuale	52
11.2.2.	I ricavi delle gestioni del servizio di biglietteria e commerciali.....	53
11.2.3.	Retrocessione immediata degli incassi di biglietteria.....	54
11.2.4.	Pagamento dell'Aggio e rimborsi	54
11.2.5.	Pagamento delle Royalties sulle gestioni commerciali.....	55
11.2.6.	Garanzia definitiva e Cauzione sull'obbligo di immediato riversamento.....	55
11.2.7.	Riequilibrio contrattuale	55
12.	Migliorie offerte in sede di gara.....	56
13.	Rapporti di lavoro	56
13.1.	CCNL di riferimento	56
13.2.	Personale dipendente e coordinatore.....	57
13.3.	Clausola sociale.....	59
13.4.	Prevenzione e protezione della sicurezza nei luoghi di lavoro	59
14.	Subappalto.....	60
15.	Danni e copertura assicurativa	60
16.	Varianti contrattuali.....	61
17.	Richiami e diffide e contestazioni in corso di esecuzione	61
18.	Penalità.....	62
19.	Risoluzione contrattuale.....	64
20.	Certificazione di conformità dei servizi e delle gestioni.....	64
21.	Nomina di responsabile esterno del trattamento dei dati personali	65
22.	Codice di comportamento	65
23.	Allegati.....	65



1. Definizioni

Ai sensi del presente capitolato si intendono per:

1. **“Aggio”**: la quota parte di ricavi della gestione della biglietteria spettante all’Affidatario;
2. **“Amministrazione”**: il Comune di Siena;
3. **“Affidatario”**: l’Impresa o Associazione Temporanea di Imprese aggiudicataria del contratto;
4. **“Alterazione dell’Equilibrio Economico Finanziario”**: la variazione dei presupposti e/o delle condizioni di equilibrio della Concessione che, al verificarsi di un Evento di Disequilibrio, porti una variazione:
 - a. del TIR con una diminuzione superiore al 2% rispetto a quello di Progetto o del VAN in misura inferiore a zero (con riequilibrio in favore dell’Affidatario);
 - b. del TIR con un aumento superiore al 2% rispetto a quello di Progetto (con riequilibrio in favore dell’Amministrazione);
 - c. del DSCR con una riduzione inferiore ad 1,00 punto per il periodo di riferimento (con riequilibrio in favore dell’Affidatario).
5. **“Autorizzazioni”**: tutti gli atti di autorizzazione, permessi, licenze, nulla osta e ogni altro atto o provvedimento, comunque denominato;
6. **“Bando di Gara”**: atto, pubblicato ai sensi del Codice, con cui l’Amministrazione ha indetto la gara;
7. **“Codice identificativo di Gara”** (CIG): il codice alfanumerico obbligatorio di cui all’articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, che identifica univocamente la gara per un dato appalto o lotto;
8. **“Codice”**: il decreto legislativo 31 marzo 2023 n. 36, recante “Codice dei contratti pubblici”;
9. **“Codice Unico di Progetto”** (CUP): il codice alfanumerico di cui all’articolo 11 della legge 16 gennaio 2003, n. 3 e s.m.i., che identifica univocamente ciascun progetto di investimento pubblico a partire dalla fase formale di assegnazione delle risorse;
10. **“Certificato di conformità”**: il certificato di conformità del servizio emettersi entro 6 (sei) mesi dalla data di ultimazione dei lavori ai sensi dell’articolo 116 del Codice;
11. **“Concessione”**: il rapporto tra Amministrazione e Affidatario regolato dal Contratto, ai sensi degli articoli 176 e ss del Codice;
12. **“Consegna del servizio”**: l’atto, disposto anche in via d’urgenza, in seguito al quale l’affidatario deve iniziare i servizi e le gestioni oggetto del presente capitolato;
13. **“Contratto”**: il contratto di affidamento, inclusivo delle premesse e degli allegati, nel quale sono definiti i termini e le condizioni che regolano tutti i rapporti tra le Parti;
14. **“Direttore dell’Esecuzione”**: il soggetto diverso dal Responsabile del Progetto, preposto al controllo sulla regolare esecuzione del contratto, verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite dall’esecutore in conformità dei documenti contrattuali;
15. **“DSCR”** (Debt Service Cover Ratio): indica il rapporto tra (i) l’importo del Flusso di Cassa Disponibile nei [6/12] mesi precedenti o, a seconda dei casi, successivi a ciascuna data di calcolo, e (ii) il servizio del debito per capitale e interessi risultante dal Piano Economico Finanziario per il medesimo periodo di [6/12] mesi;
16. **“Equilibrio Economico Finanziario”**: indica l’equilibrio economico finanziario degli investimenti e della gestione dell’Opera ai sensi e per gli effetti degli articoli 177, comma 5, del Codice, determinato sulla base dei presupposti e delle condizioni di base del Piano



COMUNE DI SIENA

- Economico Finanziario, come aggiornato a seguito dell'eventuale procedura di revisione e rappresentato dai valori degli Indicatori di Equilibrio esposti nel Piano Economico Finanziario;
17. “**Evento di Disequilibrio**”: un evento che provochi una Alterazione dell'Equilibrio Economico Finanziario;
 18. “**Formato Editabile**”: formato file XLS (Microsoft Excel) con foglio di calcolo riportante le formule in chiaro con macro attivate;
 19. “**Forza Maggiore**”: fatti e/o atti che le Parti non avrebbero potuto prevedere al momento della sottoscrizione del Contratto, né prevenire con l'esercizio dell'ordinaria diligenza, tali da rendere oggettivamente impossibile, in tutto o in parte, in via temporanea o definitiva, l'adempimento delle obbligazioni ai sensi del Contratto;
 20. “**Indicatori di Equilibrio**”: il TIR (Tasso Interno di Rendimento) di Progetto, VAN (Valore Attuale Netto) di Progetto, VAN (Valore Attuale Netto) dell'azionista e TIR (Tasso Interno di Rendimento) dell'azionista, elementi costitutivi dell'Equilibrio Economico Finanziario della Concessione;
 21. “**LLCR**” (Long Life Coverage Ratio): con riferimento a ciascuna data di calcolo, il rapporto tra (i) il valore attuale netto del Flusso di Cassa Disponibile per il periodo intercorrente tra la data di calcolo e la data finale di rimborso del finanziamento risultante da Piano Economico Finanziario, applicando un tasso di sconto pari al tasso di interesse di tale finanziamento, e (ii) la somma degli importi erogati e non rimborsati del finanziamento alla stessa data di calcolo;
 22. “**Manutenzione Ordinaria**”: fermo restando quanto previsto dal decreto del Presidente della Repubblica 6 giugno 2001, n. 380, e dal decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione necessarie per eliminare il degrado dei manufatti e delle relative pertinenze, al fine di conservarne lo stato e la fruibilità di tutte le componenti, degli impianti e delle opere connesse, mantenendole in condizioni di valido funzionamento e di sicurezza, senza che da ciò derivi una modificazione della consistenza, salvaguardando il valore del bene e la sua funzionalità;
 23. “**Manutenzione Straordinaria**”: fermo restando quanto previsto dal decreto del Presidente della Repubblica 6 giugno 2001, n. 380, e dal decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, le opere e le modifiche necessarie per rinnovare e sostituire parti anche strutturali dei manufatti e delle relative pertinenze, per adeguarne le componenti, gli impianti e le opere connesse all'uso e alle prescrizioni vigenti e con la finalità di rimediare al rilevante degrado dovuto alla perdita di caratteristiche strutturali, tecnologiche e impiantistiche, anche al fine di migliorare le prestazioni, le caratteristiche strutturali, energetiche e di efficienza tipologica, nonché per incrementare il valore del bene e la sua funzionalità;
 24. “**Offerta**”: l'insieme dei documenti presentati dall'Affidatario in sede di gara;
 25. “**Parti**”: l'Amministrazione comunale e l'Affidatario;
 26. “**Piano Economico Finanziario (PEF)**”: l'elaborato contenente l'esplicitazione dettagliata dei presupposti e delle condizioni di base che determinano l'Equilibrio-Economico Finanziario degli investimenti e della connessa gestione per l'arco temporale di durata della Concessione allegato al Contratto, comprendente la relativa relazione illustrativa, nonché i successivi aggiornamenti e/o revisioni a seguito di modifiche al contratto o rinegoziazioni del PEF medesimo;



COMUNE DI SIENA

27. **“Piano Economico Finanziario in Disequilibrio”**: il Piano Economico Finanziario allegato al contratto, in formato editabile, e modificato solo in relazione ai valori che hanno subito mutamenti a seguito della manifestazione degli Eventi di Forza Maggiore descritti nel presente Capitolato;
28. **“Piano Economico Finanziario Revisionato”**: il Piano Economico Finanziario, in formato editabile, che riproduce la proposta di revisione, inclusiva delle misure volte a ripristinare l’Equilibrio Economico e Finanziario;
29. **“Responsabile del Progetto”**: il responsabile unico del Progetto (RUP), nominato dal Concedente, ai sensi dell’art. 15 e 175, comma 5, del Codice;
30. **“Responsabile dell’Affidatario”**: è la persona fisica, nominata dall’Affidatario quale interfaccia unica nei confronti dell’Amministrazione per tutti i servizi e le gestioni;
31. **“Rischio di Disponibilità”**, il rischio legato alla capacità, da parte dell’Affidatario, di erogare le prestazioni contrattuali pattuite, sia per volume che per standard di qualità previsti;
32. **“Rischio di Domanda”**, il rischio legato ai diversi volumi di domanda del servizio che l’Affidatario deve soddisfare, ovvero il rischio legato alla mancanza di utenza e quindi di flussi di cassa;
33. **“Royalties”**: la quota parte di ricavi della gestione dei servizi commerciali spettante all’Amministrazione;
34. **“Servizi”**: i Servizi oggetto delle gestioni in concessione previste dal Capitolato;
35. **“Solidità Patrimoniale”**: l’attitudine dell’impresa di far fronte agli impegni di pagamento, nel medio-lungo periodo che si traduce nelle capacità di sostenere le esigenze finanziarie generate dalla gestione corrente e, soprattutto, di fare investimenti nel rispetto dell’equilibrio patrimoniale.
36. **“Sostenibilità Finanziaria”**: la capacità del progetto di generare flussi di cassa sufficienti a garantire il rimborso del finanziamento;
37. **“Tariffe”**: i corrispettivi dovuti dall’utenza o dagli enti pubblici di riferimento all’Affidatario per i Servizi, stabilite ed aggiornate dall’Amministrazione;
38. **“TIR (Tasso Interno di Rendimento) dell’Azionista”**: indica, in termini percentuali, il valore economico generato dal progetto per gli azionisti, così come individuato nel Piano Economico Finanziario;
39. **“TIR (Tasso Interno di Rendimento) di Progetto”**: indica, in termini percentuali, il valore economico generato dal Progetto, così come individuato nel Piano Economico Finanziario”;
40. **“VAN (Valore Attuale Netto) di Progetto”**: il valore creato o disperso dal progetto, in termini monetari, nell’arco del periodo della Concessione;
41. **“Varianti”**: le modifiche progettuali imposte o richieste da circostanze impreviste e imprevedibili per l’amministrazione aggiudicatrice, effettuate in corso d’opera, su richiesta dell’Amministrazione e/o dell’Affidatario”.

2. Oggetto

2.1. Gli spazi museali e teatrali oggetto dell’affidamento

Il presente Capitolato disciplina l’affidamento:

- **Musei civici**: dei servizi per il pubblico del Museo Civico e della Torre del Mangia;
- **Teatri civici ed altri spazi**: dei servizi correlati alla realizzazione di attività di spettacolo,



COMUNE DI SIENA

iniziative ed eventi organizzati e promossi dall'Amministrazione prevalentemente presso il Teatro dei Rinnovati e il Teatro dei Rozzi e presso altri spazi da individuare nel territorio del Comune di Siena.

2.2. Il contratto misto di concessione di servizi e appalto di servizi

L'affidamento avviene:

a) in parte come appalto relativamente a:

Museo Civico e Torre del Mangia

1. servizio di sorveglianza o di sala;
2. servizio di custodia;
3. servizio allestimento e sorveglianza per matrimoni;
4. servizio di pulizia.

Teatro dei Rinnovati e Teatro dei Rozzi

5. servizio portineria;
6. servizio di sala e referente di sala;
7. servizio sartoria;
8. servizio di pulizia;
9. servizio facchinaggio;
10. servizio di movimentazione dei materiali di scena;
11. servizio distribuzione materiale pubblicitario;
12. servizio di allestimento delle sale comunali in occasione di eventi e iniziative;

b) in parte come concessione relativamente a:

1. gestione della biglietteria unica;
2. gestione del bar dei teatri;
3. gestione del bookshop del Museo Civico;
4. gestione del guardaroba;
5. gestione delle visite guidate e laboratori didattici;
6. gestione della pubblicità sui biglietti.

Per l'effettuazione dei servizi affidati in concessione saranno posti a disposizione dell'Affidatario, con apposito **verbale di consegna**, nello stato di fatto in cui gli stessi si trovano, i seguenti spazi:

A) Museo civico:

1. Biglietteria Museo Civico, che ha una estensione di circa 4 mq, meglio individuata nella planimetria allegata al presente capitolato (**allegato 5**);
2. Guardaroba Museo Civico, che ha una estensione di circa 4 mq, meglio individuato nella planimetria allegata al presente capitolato (**allegato 5**);
3. Bookshop Museo Civico, che ha una estensione di circa 28 mq, meglio individuato nella planimetria allegata al presente capitolato (**allegato 5**);

B) Teatro dei Rinnovati:

4. Biglietteria del Teatro dei Rinnovati, che ha una estensione di circa 4 mq, meglio individuata nella planimetria allegata al presente capitolato (**allegato 7**);
5. Guardaroba Teatro dei Rinnovati, che ha una estensione di circa 4 mq, meglio individuato nella planimetria allegata al presente capitolato (**allegato 7**);
6. Bar del Teatro dei Rinnovati, che ha una estensione di circa 16 mq, meglio individuato nella planimetria allegata al presente capitolato (**allegato 7**);



COMUNE DI SIENA

7. Bar del Teatro dei Rozzi, che ha una estensione di circa 16 mq, meglio individuato nella planimetria allegata al presente capitolato (**allegato 8**).

L'Affidatario del contratto è obbligato a custodire i locali e i beni mobili presi in consegna con la cura e la diligenza del buon padre di famiglia.

2.3. La disciplina dell'affidamento del contratto misto

Il contratto si configura quindi come affidamento **misto** di appalto di servizi (per i servizi aggiuntivi di cui all'art. 117, comma 1, del D.lgs 42 del 2004) e concessione di servizi (per i servizi accessori di cui all'art. 117, comma 2, del D.lgs 42 del 2004), cosicché per la modalità di affidamento trova applicazione la disciplina degli appalti, ai sensi dell'art. 180, comma 3, del D.lgs 36 del 2023, secondo cui *“3. I contratti misti che contengono elementi della concessione ed elementi dell'appalto pubblico sono aggiudicati in conformità alla disciplina degli appalti”*.

La scelta dell'appalto per l'affidamento dei servizi aggiuntivi di cui all'art. 117, comma 1, del D.lgs 42 del 2004, consente di garantire una vigilanza e valorizzazione diretta da parte dell'Amministrazione, assicurando così che il servizio di biglietteria (di cui al comma 2 del medesimo articolo) non assuma carattere prevalente nella gestione del contratto e nell'organizzazione delle attività museali.

2.4. Il responsabile del progetto ed il direttore dell'esecuzione del contratto

L'Amministrazione nomina il Responsabile Unico del Progetto ed il Direttore dell'esecuzione, al fine di assicurare la vigilanza ed il controllo di tutte le prestazioni previste dal presente capitolato speciale, sia quelle in regime di appalto, sia quelle in regime di concessione.

2.5. Struttura dell'Affidatario

Il Responsabile dell'Affidatario è la persona fisica, nominata dall'Affidatario, responsabile nei confronti dell'Amministrazione e interfaccia unica del Direttore dell'Esecuzione. Viene nominato in fase di stipula contrattuale.

Il Responsabile dell'Affidatario deve possedere un idoneo livello di responsabilità e autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione.

Il Responsabile dell'Affidatario dovrà assicurare la propria reperibilità telefonica immediata nei confronti del Direttore dell'Esecuzione e di pronto intervento negli orari dei musei e dei teatri.

Al Responsabile dell'Affidatario è richiesto lo svolgimento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dei servizi;
- raccolta e controllo delle informazioni per la gestione della reportistica e delle penali;
- processo di fatturazione;
- gestione delle richieste, delle segnalazioni e delle problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- altre attività eventualmente indicate nell'Offerta Tecnica.

Il Responsabile dell'Affidatario deve intercettare e porre rimedio a tutte le criticità che dovessero emergere nell'erogazione dei servizi e nelle gestioni e provvedere alla tempestiva segnalazione al Direttore dell'Esecuzione di eventuali problematiche per le quali è richiesto l'intervento dell'Amministrazione.



COMUNE DI SIENA

Il Responsabile dell’Affidatario deve garantire una costante ed efficace informazione all’Amministrazione sull’andamento del contratto.

3. Durata, fasi di avvio del contratto e conclusione

3.1. Durata del contratto e consegna in via d’urgenza

Le prestazioni descritte capitolato speciale dovranno essere espletate per la durata **quinquennale** fissata dal contratto, di cui il presente atto rappresenta un allegato.

L’Amministrazione, sussistendone i presupposti di legge, si riserva di effettuare la consegna del servizio nelle more della stipulazione del contratto, ai sensi dell’art. 17, commi 8 e 9, del D.lgs 36 del 2023.

L’Affidatario è tenuto a svolgere i servizi ed a avviare le gestioni secondo la tempistica di seguito specificata:

- **Fase preliminare:** periodo precedente alla data di Avvio dell’esecuzione delle Attività che dovrà concludersi entro 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto o dell’avvio in via d’urgenza, salvo differente accordo tra le parti in ordine a un termine diverso per tutti o solo alcuni dei servizi e delle gestioni oggetto affidamento, così come verbalizzata con specifico atto. Durante tale fase l’Affidatario dovrà altresì sviluppare e sottoporre all’approvazione dell’Amministrazione il **Sistema Informativo** di cui al **punto 10.1.10** ed il **Call Center** di cui al **punto 10.1.13**;

- **Data di Avvio dell’esecuzione delle Attività:** la data a partire dalla quale l’Affidatario dovrà dare effettivo avvio ai servizi ed alle gestioni e dalla quale decorrono il termine contrattuale, così come verbalizzata con specifico atto.

- **Fase a regime:** periodo compreso tra la data di Avvio dell’esecuzione delle Attività e la cessazione del contratto;

- **Avvicendamento tra i gestori:** periodo compreso tra la data di aggiudicazione e la data Avvio dell’esecuzione delle Attività.

3.1.1. *Fase preliminare*

Anteriormente alla data di Avvio dell’esecuzione delle Attività l’Affidatario deve:

- trasmettere all’Amministrazione i riferimenti dei Responsabili del servizio;
- presentare il piano con le tempistiche e modalità di subentro dei servizi che dovrà garantire la continuità degli stessi (con particolare riguardo a biglietteria, call center e bookshop)
- rilasciare, a favore del soggetto a tal uopo indicato dall’Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato dall’Affidatario in via esclusiva alla gestione della biglietteria unica di cui al **punto 10.1**; a tale scopo, l’Affidatario fornisce a tali soggetti le credenziali che consentono l’accesso per la consultazione online di tale/i conto/i;
- realizzare/personalizzare il Sistema Informativo di cui al **punto 10.1.10** secondo le specifiche descritte nel presente capitolato ed acquisire l’autorizzazione dell’Amministrazione;
- presentare il progetto esecutivo, corredato delle necessarie autorizzazioni degli allestimenti della biglietteria e dei bookshop, bar e altri spazi nei Musei e/o Teatri;
- installare le attrezzature e l’hardware per le postazioni di vendita fisiche (biglietteria e bookshop);
- installare le attrezzature e l’hardware per le informazioni e distribuzione audio, video guide e



COMUNE DI SIENA

radioguide, allestire e configurare il sistema di audio e radio guide e ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;

- concordare con l'Amministrazione i contenuti delle audio e radio guide;
- effettuare l'intestazione delle eventuali utenze necessarie allo svolgimento dei servizi informatici (telefonia e connettività Internet) e assicurarne l'attivazione;
- presentare all'Amministrazione il regolamento di dettaglio relativo alle modalità di rimborso agli utenti dei titoli di accesso;
- sottoporre all'Amministrazione il formato e la grafica dei titoli di ingresso;
- sottoporre all'Amministrazione il layout e la linea grafica del sito web di vendita, facente parte del Sistema Informativo di cui al **punto 10.1.10**;
- sottoporre all'Amministrazione una piattaforma di *staging* che simuli tutte le funzionalità proposte dal sito web di vendita;
- concordare con l'Amministrazione il dettaglio delle ulteriori strategie da attuare contro il *secondary ticketing*;
- concordare con l'Amministrazione eventuali ulteriori dati comuni, rispetto a quelli previsti al **punto 10.1.10**, da richiedere agli utenti in fase di registrazione per l'acquisto off-site;
- sottoporre all'Amministrazione le caratteristiche della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
- concordare con l'Amministrazione il prezzo al pubblico dei servizi di assistenza alla visita;
- svolgere la formazione prevista al proprio personale e al personale indicato dall'Amministrazione;
- trasmettere all'Amministrazione l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
 - nominativi e dati anagrafici;
 - estremi dei documenti di lavoro e assicurativi;
 - curriculum vitae delle risorse che renda evidenza della rispondenza ai requisiti minimi rappresentati nel capitolato o migliorativi eventualmente offerti;
 - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
- consegnare la Scheda tecnica degli apparecchi audio/radio guide e accessori;
- sottoporre il progetto definitivo del sistema audio guide e le applicazioni per smartphone;
- sottoporre al collaudo il sistema di trasmissione delle disponibilità di biglietti agli schermi informativi collocati presso l'atrio del Museo;
- sottoporre all'Amministrazione il catalogo dei prodotti editoriali, dei prodotti di merchandising e dei prodotti di oggettistica varia posti in vendita presso i bookshop;
- sottoporre la linea grafica da utilizzare per i prodotti di merchandising e packaging.

3.1.2. Avvio dell'esecuzione dell'attività

L'Affidatario acquisirà dall'affidatario uscente i dati relativi alle prenotazioni effettuate per il periodo successivo alla data di stipula del contratto o avvio del servizio. L'Affidatario uscente avrà diritto a percepire l'Aggio limitatamente agli incassi già acquisiti in prevendita fino alla data di Avvio dell'esecuzione dell'Attività del nuovo Affidatario.

Almeno tre giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, salvo diverso accordo tra le parti, l'Affidatario redige in contraddittorio con l'Amministrazione i verbali di presa in



COMUNE DI SIENA

consegna dei locali bookshop e dei locali dedicati ai servizi, contenenti la descrizione dello stato degli stessi. L’Affidatario controfirmando per accettazione i suddetti Verbali, assume la custodia e la vigilanza su beni e spazi e i locali resi disponibili per l’esecuzione dei servizi e delle gestioni, esonerando l’Amministrazione da ogni e qualsiasi responsabilità a riguardo.

L’Affidatario attiva i servizi richiesti nel presente Capitolato e redige in contraddittorio con l’Amministrazione il Verbale di Avvio dell’esecuzione del Contratto. La data del Verbale costituisce l’Avvio dell’esecuzione delle Attività. Tale Verbale deve contenere:

- i nominativi dei Responsabili del Servizio nominati dall’Affidatario;
- la descrizione dei locali dei musei e dei teatri e l’attestazione della presa in consegna degli stessi, ivi compresi gli arredi concessi in prestito d’uso all’Affidatario e il relativo stato di manutenzione.
- l’elenco dei servizi attivati per ciascuna sede museale.

In concomitanza con la redazione del verbale di Avvio dell’esecuzione del Contratto il l’Affidatario invierà via PEC all’Amministrazione l’elenco del personale dedicato ai servizi con l’indicazione di:

- nominativi e dati anagrafici
- estremi dei documenti di lavoro assicurativi
- curriculum vitae delle risorse
- originali o copie conformi all’originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo.

3.1.3. Avvio parziale dell’esecuzione dell’attività per la biglietteria

Per quanto attiene alla gestione della biglietteria unica di cui al **punto 10.1** l’Amministrazione alla data di pubblicazione della gara ha in corso specifici contratti per l’emissione di biglietti *on line* e tramite i punti fisici, con terzi fornitori e la cui scadenza potrebbe andare oltre la data prevista per l’Avvio dell’esecuzione dell’attività essendo prevista per:

- 1) Biglietteria Musei:** affidata a terzi, **scadenza 31 maggio 2025;**
- 2) Biglietteria Teatri:** affidata a terzi, **scadenza 16 ottobre 2025.**

L’Amministrazione si riserva pertanto di effettuare l’Avvio parziale dell’esecuzione dell’attività per la biglietteria, redigendo specifico verbale, ed in tal caso l’Affidatario dovrà erogare il servizio di biglietteria unica:

- utilizzando il portale *online* dei suddetti soggetti terzi ad oggi in uso al personale dell’Amministrazione;
- ad utilizzare le postazioni ed i terminali presenti nelle biglietterie fisiche;
- ad essere remunerato in tale fase di Avvio parziale a misura in base alle ore erogate ed al corrispettivo orario per i profili professionali indicati nell’**allegato 1**;
- a non percepire i ricavi di gestione dall’utenza da riversare e l’Aggio di gestione della biglietteria fino alla data del definitivo Avvio dell’esecuzione dell’attività.

3.1.4. Fase a regime

Qualora nella Fase a regime del contratto dovessero verificarsi delle variazioni in merito agli elementi elencati al **punto 3.1.2**, il verbale dovrà essere di volta in volta aggiornato in contraddittorio tra le parti. Se le variazioni, da motivare adeguatamente, si riferiscono a voci/servizi per i quali è stato assegnato un punteggio migliorativo, l’Affidatario resta obbligato a produrre documentazione idonea



COMUNE DI SIENA

a comprovare che le variazioni intervenute garantiscono il mantenimento del punteggio migliorativo e, quindi, il verbale dovrà dare conto del buon esito delle verifiche sulla nuova documentazione prodotta.

L'elenco del personale dedicato ai servizi dovrà essere sempre aggiornato in occasione di ogni variazione tramite l'invio di una comunicazione via PEC all'Amministrazione.

3.2. Operazioni preliminari a carico dell'Affidatario

Entro **tre mesi** dalla **Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività**, l'Affidatario dovrà realizzare i seguenti interventi con oneri a proprio carico:

1. pulizia straordinaria della Torre del Mangia con rimozione depositi e guano;
2. altri eventuali interventi la cui realizzazione sia stata prevista in sede di offerta in detto periodo all'Affidatario.

Entro il medesimo termine dovrà provvedere all'allestimento dei nuovi spazi in concessione.

3.3. I miglioramenti sugli orari di apertura e chiusura offerti dall'Affidatario

L'Affidatario dovrà comunque assicurare l'estensione dell'orario di apertura nella misura eventualmente prevista nell'offerta tecnica presentata in sede di gara.

3.4. Interruzione del servizio

L'Affidatario dovrà garantire la continuità dei Servizi. Saranno consentite interruzioni temporanee nell'esecuzione dei servizi nei seguenti casi:

- scioperi del personale dell'Affidatario: in caso di sciopero del personale, agitazioni sindacali, ecc. che rendano impossibile la regolare effettuazione dei servizi, l'Affidatario dovrà darne tempestiva comunicazione all'Amministrazione non appena ne abbia contezza; in tal caso, saranno concordate le soluzioni più idonee a limitare i disagi arrecati, al fine di garantire le prestazioni minime per il regolare svolgimento dei servizi;
- guasto di apparecchiature o attrezzature: l'Affidatario dovrà darne tempestiva notizia all'Amministrazione non appena ne abbia contezza e dovranno comunque essere garantite le prestazioni minime per il regolare svolgimento delle attività. Anche in questo caso, potranno essere concordate, tra l'Affidatario e l'Amministrazione le soluzioni più idonee a limitare i disagi arrecati;
- forza maggiore: le interruzioni dei servizi per causa di forza maggiore o per qualunque fatto eccezionale imprevedibile e al di fuori del controllo dell'Affidatario, che quest'ultimo non possa evitare con la dovuta diligenza (ad esempio la mancanza di acqua o energia elettrica e/o per qualsiasi emergenza tecnica e organizzativa).

I servizi, infine, non saranno effettuati qualora si rendesse necessario effettuare lavori urgenti o indifferibili di manutenzione straordinaria agli impianti o ai locali; in tal caso l'Amministrazione comunicherà, con congruo anticipo, il piano dei lavori programmati e i relativi periodi di esecuzione degli stessi e l'Affidatario non potrà richiedere compensi integrativi, indennizzi e/ o risarcimenti.

Salvo quanto previsto nel presente paragrafo, l'interruzione o sospensione dei servizi per causa dell'Affidatario costituisce inadempimento contrattuale che comporterà l'applicazione delle relative penali del presente Capitolato, nonché la risoluzione del contratto ai sensi dell'art 1456 del codice civile.

In nessun caso l'Affidatario potrà pretendere riduzioni degli importi da corrispondere, o rimborsi



COMUNE DI SIENA

o indennizzi di alcun genere, per le eventuali minori entrate dovute a chiusure tecniche dei musei e dei teatri.

Nessun indennizzo, a nessun titolo, sarà inoltre riconosciuto all'Affidatario in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti dell'Amministrazione.

3.5. Cessazione del contratto

Alla data di cessazione del contratto, l'Affidatario e l'Amministrazione dovranno redigere un verbale di riconsegna degli spazi e dei locali.

Al termine del contratto, l'Affidatario consegna all'Amministrazione la documentazione cartacea ed elettronica relativa ai servizi svolti e in particolare:

- i database contenenti i dati storici sull'attività di vendita nei formati standard di esportazione (CSV, XLS, SQL, XML, JSON);

- per i record e per i dati, nel formato dump SQL per le tabelle delle basi di dati e lo schema del database;

- i testi, i file audio delle audio guide e dell'App;
- tutti i titoli di accesso cartacei non ceduti o venduti come risultante dal conto giudiziale
- una relazione finale contenente tutti gli elementi del servizio svolto.

L'Affidatario al termine della durata del contratto, e/o del suo rinnovo, e/o a seguito di qualsivoglia ragione, titolo, diritto, che determini l'obbligo del rilascio degli spazi e/o aree concesse, dovrà adoperarsi in sinergia con l'Amministrazione e/o con l'eventuale nuovo gestore subentrante, a rilasciare gli spazi entro e non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi a decorrere dalla richiesta in tal senso da parte dell'Amministrazione.

Ogni ed eventuale spesa di liberazione dei locali, onere, costo, danno, spesa di ripristino, anche delle parti edili, verrà verbalizzata e sarà posta a carico dell'Affidatario.

3.6. Verbale di riconsegna

Il verbale di riconsegna è il documento con il quale l'Affidatario riconsegna formalmente i locali avuti in consegna, in perfetto stato di pulizia, di conservazione e manutenzione, salvo il loro normale deterioramento d'uso, vuoti e sgomberi da arredi, macchine e attrezzature per i quali l'Amministrazione non abbia esercitato il diritto di opzione, senza necessità di ulteriori atti e/o diffide da parte dell'Amministrazione.

Il documento deve essere redatto in contraddittorio tra le parti in tempo utile per consentire il subentro del nuovo Affidatario.

3.7. Avvicendamento tra i gestori

L'Affidatario è tenuto ad assicurare la continuità dei servizi museali nel passaggio da un affidatario e l'altro. A tal fine dovrà coordinarsi efficacemente, sia con l'Amministrazione che con il gestore subentrante, assicurando per quanto ragionevolmente possibile un passaggio delle consegne senza interruzioni.

L'Affidatario, alla data di pubblicazione del nuovo bando di gara per l'affidamento del successivo contratto, potrà mettere in vendita esclusivamente titoli di accesso con differimento temporale non superiore a due mesi dalla data dell'operazione di vendita. L'Amministrazione si riserva in ogni caso di rideterminare tale limitazione in conseguenza dell'andamento della procedura di gara.



COMUNE DI SIENA

L’Affidatario si impegna, su richiesta dell’Amministrazione, con modalità e tempistiche da concordare con queste ultime, a consentire ogni attività utile ai fini di una eventuale procedura per l'affidamento dei servizi museali (quale, a titolo esemplificativo, a consentire l'espletamento di sopralluoghi da parte di soggetti terzi).

L’Affidatario si impegna inoltre a collaborare con il futuro nuovo affidatario per garantire il passaggio di consegne, a titolo esemplificativo fornendo le informazioni necessarie ai fini dell'applicazione della clausola sociale o comunque utili per la preparazione della nuova procedura di affidamento del contratto.

L'omessa consegna dei dati richiesti per la preparazione della successiva gara comporterà l'applicazione della relativa penale descritta nel presente Capitolato speciale ovvero l'escussione della polizza di garanzia per pari importo.

L’Affidatario avrà altresì l'onere di chiudere e/o disattivare e/o terminare, ogni ed eventuale utenza di servizi esistente e/o ogni altro servizio attivato, inclusi abbonamenti, sia con fornitori che verso terzisti e/o Terze Parti. Sarà onere e cura dell’Affidatario provvedere ad effettuare ogni ed eventuale comunicazione di attivazione e/ o chiusura dell'attività presso i competenti organi, nonché attivare e/o terminare ogni servizio postale e/o di recapito, facendo presente che nessuna comunicazione e/o recapito potrà essere, neppure temporaneamente appoggiata e/o domiciliata presso l’Amministrazione.

4. Orari di apertura del Museo Civico e della Torre del Mangia

4.1. Gli orari di apertura e chiusura

I servizi descritti nel presente capitolato relativamente al **Museo Civico** dovranno essere garantiti ogni giorno dell'anno, fatte salve le eccezioni sotto indicate, ed almeno nei seguenti orari:

- 1 novembre – 28 febbraio: 10.00 – 18.00 (chiusura biglietteria ore 17,15)
- 01 marzo – 31 ottobre: 10.00 – 19.00 (chiusura biglietteria ore 18,15)
- Capodanno: 12.00 – 18.00
- Natale: chiuso
- 2 luglio e 16 agosto: chiuso al pubblico.

I servizi descritti nel presente capitolato relativamente alla **Torre del Mangia** dovranno essere garantiti ogni giorno dell'anno, fatte salve le eccezioni sotto indicate, ed almeno nei seguenti orari:

- 16 ottobre – 28 febbraio: 10.00 -16.00 (chiusura biglietteria ore 15,15)
- 01 marzo – 15 ottobre: 10.00 - 19.00 (chiusura biglietteria ore 18,15)
- Natale: chiuso
- Capodanno: 12,00 – 18,00
- 2 luglio e 16 agosto: chiuso al pubblico.

La Torre del Mangia dovrà essere chiusa al pubblico in caso di eventi atmosferici potenzialmente pericolosi per i visitatori (in via esemplificativa e non tassativa: piogge intense, fulmini, temperature estreme, vento forte, circostanze critiche in genere); la disposizione della chiusura al pubblico deve essere adottata in coordinamento con il competente servizio comunale, previa verifica congiunta sulle effettive condizioni atmosferiche.

4.2. Le possibili variazioni degli orari di apertura e chiusura



COMUNE DI SIENA

L'Amministrazione si riserva la facoltà di variare gli orari di cui sopra, di chiudere al pubblico i musei, ovvero di disporre il libero e gratuito accesso nelle seguenti occasioni e ricorrenze:

- dal 26 giugno al 4 luglio e dal 10 agosto al 18 agosto: il calendario e l'orario delle chiusure al pubblico saranno definiti in conseguenza dei rituali palieschi (allestimento del Cortile del Podestà per il ricovero dei cavalli per le la tratta, le prove e le carriere) e delle evenienze agli stessi collegate. Il competente servizio comunale comunicherà, salvo imprevisti, le necessità di chiusura del Museo Civico e della Torre del Mangia e le necessità riguardo il personale che dovrà prestare servizio in detti giorni con anticipo di almeno 24 ore.

- Capodanno;
- Capodanno senese (solitamente durante il mese di marzo di ogni anno);
- altre occasioni o ricorrenze di particolare importanza, fino ad un massimo di 25 (venticinque) giorno all'anno, oltre a quelle sopra riportate, senza che il soggetto Affidatario abbia diritto ad alcun genere di risarcimento.

5. Le tariffe di accesso

5.1. Tariffe di accesso al Museo Civico ed alla Torre del Mangia

Le tariffe al pubblico per l'accesso al Museo Civico ed alla Torre del Mangia e agli spettacoli oggetto del presente affidamento sono state stabilite dalla Giunta Comunale, si indicano di seguito e potranno essere aggiornate nel corso del rapporto contrattuale ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione.

Le tariffe museali prevedono la vendita di biglietti cumulativi con i Musei Civici e di un biglietto integrato con la Pinacoteca Nazionale. L'Amministrazione potrà deliberare ulteriori accordi per la vendita di ulteriori tipologie di biglietti integrati o cumulativi.

Museo Civico ⁽¹⁾	
Tariffa intera	€ 10,00
Tariffa ridotta per chiusura sale per restauri	€ 6,00
Ridotto istituzioni formative e gruppi scolastici	€ 4,50 senza prenotazione € 4,00 con prenotazione
Famiglia (2 adulti + minori con età superiore a 11 anni)	€ 22,00
Residenti nel Comune di Siena, minori di 11 anni, scuole pubbliche ed Università senesi, docenti e accompagnatori (1 accompagnatore per ogni gruppo di almeno 10 persone), portatori di handicap e accompagnatori, giornalisti.	Gratuito

Torre del Mangia	
Tariffa intera	€ 10,00
Famiglia (2 adulti + minori con età superiore a 11 anni)	€ 25,00

¹ Gli ingressi al Museo Civico sono comprensivi anche delle mostre temporanee in svolgimento ai Magazzini del Sale salvo diversa deliberazione della Giunta Comunale.



COMUNE DI SIENA

Residenti nel Comune di Siena, minori di 11 anni	Gratuito
--	----------

Biglietti cumulativi	
Museo Civico + Santa Maria della Scala (validità 2 giorni)	€ 14,00
Museo Civico + Torre del Mangia (validità 1 giorno)	€ 15,00
Museo Civico + Santa Maria della Scala + Torre del Mangia (validità 2 giorni)	€ 20,00
Famiglia Museo Civico + Santa Maria della Scala + Torre del Mangia (2 adulti + minori con età superiore a 11 anni) (validità 2 giorni)	€ 40,00
Museo Civico + Santa Maria della Scala + Pinacoteca Nazionale di Siena	€ 19,00
Museo Civico + Santa Maria della Scala + Torre del Mangia + Pinacoteca Nazionale di Siena	€ 24,00

In caso di aperture straordinarie, eventi o iniziative organizzate dall'Amministrazione (fuori dal normale orario di apertura), la tariffa ordinaria di accesso ai siti sarà sospesa e, per iniziative proposte dall'Affidatario, si applicheranno le integrazioni tariffarie proposte dall'Affidatario in sede di gara o comunque concordate con l'Amministrazione.

5.2. Tariffe del Teatro dei Rinnovati e del Teatro dei Rozzi

Le tariffe relative alla vendita dei biglietti per la stagione teatrale o altre attività di spettacolo nei teatri o eventuali modifiche alle tariffe di cui sopra saranno deliberate di volta in volta dall'Amministrazione ad esclusiva discrezione della stessa. Si allegano le vigenti tariffe (**allegato 3**).

5.3. Divieto di sospensione o riduzione della riscossione delle tariffe

Ferme le ipotesi di cui ai commi precedenti, la riscossione delle tariffe di accesso come determinate dall'Amministrazione non può essere sospesa o ridotta.

In particolare, non comporta riduzione o sospensione delle tariffe di accesso la realizzazione di visite guidate di cui al **punto 10.5** eventualmente organizzate dall'Affidatario ed effettuate durante il normale orario di apertura al pubblico dei siti.

Con riferimento a queste ultime ipotesi (iniziative durante l'orario di apertura al pubblico) potranno essere applicate le integrazioni tariffarie proposte dall'Affidatario in sede di gara o comunque concordate con l'Amministrazione. Integrazioni tariffarie potranno essere previste anche nell'ipotesi di eventi o iniziative organizzate dall'Amministrazione.

Riguardo alle visite guidate di cui al **punto 10.5** e agli ingressi ai teatri e agli eventi l'Amministrazione avrà diritto a stabilire l'ingresso o la partecipazione gratuita individuando i soggetti destinatari fino a un massimo del 20% della capienza complessiva ipotetica di ogni evento iniziativa. Per particolari tipologie di evento tale percentuale potrà essere aumentata a discrezione



dell'Amministrazione.

6. Obblighi e competenze dell'Amministrazione

Sono a carico dell'Amministrazione:

1. le pulizie del Museo Civico;
2. la sorveglianza armata dei locali posti a Palazzo Comunale;
3. la manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, salvo ed eventuali interventi proposti dall'Affidatario in sede di offerta tecnica che resteranno a suo carico;
4. gli interventi di restauro sui beni culturali, da effettuarsi secondo modi e tempi stabiliti di concerto con la competente Soprintendenza.

L'esecuzione degli interventi di manutenzione e restauro sarà 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'Affidatario. Salvo ipotesi eccezionali da valutare in contraddittorio, l'Affidatario non avrà diritto ad alcun genere di risarcimento in caso di lavori di restauro, rifacimento e/o manutenzione ordinaria/straordinaria che dovessero rendersi necessari all'interno del Museo Civico e della Torre del Mangia, neanche nel caso che i cantieri rendano temporaneamente difficoltosa o impossibile la visione delle opere.

Attualmente la Sala della Pace è oggetto di intervento di restauro e pertanto l'affidatario non avrà diritto ad alcun tipo di indennizzo o risarcimento fino al termine dei lavori.

L'Amministrazione rimane unico titolare delle competenze scientifiche relative alla tutela e conservazione del patrimonio storico-artistico e alla sistemazione museografica. Compete in particolare all'Amministrazione la definizione del percorso museale.

L'Affidatario ha la facoltà di proporre all'Amministrazione interventi di tutela e conservazione, eventualmente anche assumendone le spese; tali interventi saranno comunque oggetto di specifici accordi. Rimangono al riguardo impregiudicate le competenze di altri uffici comunali e/o amministrazioni pubbliche. L'Affidatario ha comunque l'obbligo di segnalare all'Amministrazione ogni problematica inerente le condizioni di conservazione del patrimonio; spetta all'Amministrazione ed alle altre competenti autorità la definizione degli interventi eventualmente necessari.

L'Amministrazione rimane esclusiva titolare della programmazione delle attività volte a favorire la conoscenza e la valorizzazione del patrimonio culturale dei musei conformemente a quanto disciplinato dagli articoli 111 e 112 del D.lgs n. 42 del 22 gennaio 2004 (Codice dei Beni culturali e del Paesaggio) e successive modifiche, nonché della progettazione, organizzazione ed erogazione dei servizi relativi alla didattica museale.

L'Amministrazione si riserva altresì la facoltà di organizzare all'interno dei percorsi museali oggetto di affidamento, sia nell'ambito che fuori dal normale orario di apertura al pubblico, iniziative ed eventi. In occasione di dette iniziative il soggetto Affidatario dovrà comunque mettere a disposizione il necessario servizio di sorveglianza, nel limite delle ore a tal fine previste al **punto 7.1.4.**

In qualità di soggetto titolare della proprietà dei musei, l'Amministrazione si riserva altresì la competenza esclusiva della formale adesione degli stessi ad altri enti o soggetti giuridici operanti nell'ambito della gestione, tutela, valorizzazione e promozione dei beni culturali (enti pubblici, fondazioni, associazioni, ecc.).

È concesso l'utilizzo del logo ufficiale del Comune di Siena esclusivamente per l'erogazione dei



COMUNE DI SIENA

servizi di cui al presente capitolato ai fini commerciali e non è permessa l'introduzione nei locali e negli spazi oggetto dei servizi affidati di insegne, marchi o loghi diversi da quelli del Comune di Siena, ivi compresi quelli di eventuali sponsor per lo svolgimento dei servizi.

7. Servizi in appalto del Museo Civico e della Torre del Mangia

7.1. Servizi di sorveglianza, custodia e di sala (a corpo)

L'Affidatario dovrà assicurare le prestazioni mediante il proprio personale dipendente secondo quanto esplicitato nei paragrafi che seguono e che saranno remunerate **a corpo** nei termini indicati al **punto 10**.

7.1.1. *Servizio di sorveglianza*

Il servizio prevede la sorveglianza e l'accoglienza, con apertura e chiusura degli accessi, presso:

- il Museo Civico,
- la Torre del Mangia
- le esposizioni temporanee Magazzini del Sale e Galleria Cesare Olmastroni.

I servizi dovranno essere effettuati secondo l'orario stabilito dal presente capitolato.

Qualsiasi modifica temporanea a detto orario dovrà essere disposta esclusivamente dal competente servizio comunale.

L'Amministrazione si riserva di modificare l'orario come stabilito all'articolo seguente con apposito atto, concordando successivamente con l'Affidatario le relative modalità operative.

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, alla attivazione/disattivazione degli allarmi antintrusione e a verificare che tutte le porte e le finestre siano chiuse correttamente.

Il personale addetto all'apertura e alla chiusura delle sale del Museo Civico, della Torre del Mangia e della Galleria Olmastroni, dovrà ritirare/riconsegnare le chiavi presso la portineria del Palazzo Comunale. Al momento del ritiro e della riconsegna l'addetto dovrà firmare il registro di consegna delle chiavi appositamente predisposto e conservato in portineria.

Copia di dette chiavi saranno custodite presso i competenti uffici dell'Amministrazione.

L'Affidatario, al momento della consegna del servizio darà comunicazione scritta al competente ufficio comunale dei nominativi dei dipendenti incaricati del ritiro o della conservazione delle chiavi e in possesso dei codici di innesco/disinnesco dei sistemi di allarme. Prima dell'inizio dell'afflusso del pubblico e prima di lasciare l'edificio, il personale addetto alla sorveglianza dovrà effettuare un'accurata ispezione dei locali, controllare che nessun estraneo vi sia rimasto, provvedere all'eventuale chiusura delle porte e delle finestre e procedere al controllo per il riscontro di eventuali danni o mancanza di opere o attrezzature.

7.1.2. *Servizio di custodia*

L'Affidatario dovrà garantire:

1. la continua ed accurata sorveglianza dei locali dei musei 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; tale sorveglianza dovrà essere effettuata con la stessa cura anche in occasione di esposizioni temporanee o altre iniziative che si svolgeranno all'interno degli



COMUNE DI SIENA

spazi museali e per le quali l'Amministrazione potrà richiedere personale in servizio aggiuntivo comunicando all'Affidatario le modalità di svolgimento del servizio con almeno 24 ore di anticipo;

2. la vigilanza affinché gli operatori delle imprese che, a vario titolo, operano all'interno dei Musei, della Torre del Mangia, dei Magazzini del Sale e della Galleria Olmastroni per servizi di pulizia, manutenzione, allestimento, etc., verifichino che siano svolte senza pregiudizio per le opere d'arte, le strutture e gli arredi;
3. 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;
4. l'accensione e spegnimento, la gestione, il controllo del corretto funzionamento dei monitor, delle attrezzature informatiche e multimediali e degli impianti di allarme antintrusione posizionati nel percorso museale, provvedendo a segnalarne qualsiasi malfunzionamento ai competenti Servizi comunali secondo quanto sarà indicato dagli stessi al momento della consegna del servizio;
5. 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;
6. il controllo che i visitatori non portino con sé, nell'ascesa alla Torre, zaini, borse e altri oggetti potenzialmente pericolosi, che dovranno essere depositati negli armadietti in dotazione dei locali;
7. la custodia di borse, ombrelli, zaini ed eventuali indumenti dei visitatori, compatibilmente con gli spazi e gli arredi disponibili;

7.1.3. Servizio di sala

Il personale dell'Affidatario, assegnato al servizio e coordinato dal referente di sala, dovrà rispondere in modo adeguato alle richieste dei visitatori, fornendo notizie generali sulle caratteristiche del museo e delle opere presenti nelle sale museali, sulle iniziative e manifestazioni promosse dall'Amministrazione sul circuito museale civico e sui servizi offerti e, più in generale, sulla città di Siena.

Lo stesso personale dovrà fornire adeguata assistenza ai visitatori con disabilità per il superamento delle barriere architettoniche all'interno del percorso museale. In particolare, il personale in servizio dovrà svolgere servizio di assistenza tramite l'utilizzo dell'ascensore anche in caso di persone con particolari difficoltà motorie che altri tipi di disagio che ne limitino l'accesso tramite la scala, sia a genitori con passeggini o carrozzine, sia ad eventuali ospiti dell'Amministrazione su indicazione dei competenti uffici.

I servizi museali oggetto di affidamento dovranno essere prestati nel pieno rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 42/2004 "Codice dei beni culturali e del paesaggio", dal D.M. 10.05.2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (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, da tutte le altre normative,



COMUNE DI SIENA

disposizioni e regolamenti nazionali, regionali e comunali vigenti e da quanto sancito dal “Codice etico dell’ICOM per i musei” in materia di tutela e valorizzazione dei beni culturali, nonché dal presente Capitolato.

Il servizio dovrà essere prestato costantemente con precisione, impegno, professionalità tali da garantire l’ottemperanza delle procedure di sicurezza, valorizzare al massimo la fruibilità e l’immagine dei musei nei confronti dei visitatori e mantenere alto lo standard qualitativo dei servizi di base e dei servizi aggiuntivi. L’Affidatario dovrà svolgere i servizi museali in stretta sintonia con gli indirizzi di politica culturale stabiliti dall’Amministrazione.

L’Amministrazione si riserva ogni decisione, da adottare di concerto con la competente Soprintendenza, in merito all’articolazione e agli allestimenti delle collezioni museali permanenti e a qualsiasi tipo di movimentazione delle opere d’arte e/o altri beni culturali presenti nei musei, nonché su eventuali nuove sezioni espositive o riallestimento delle collezioni attuali, restauri, prestiti, mostre, ecc.

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 dall’Amministrazione, il quale si riserva ogni esclusiva decisione finale in merito.

L’Affidatario dovrà provvedere alla segnalazione all’Amministrazione di tutti i danni, guasti, deterioramenti che possano interessare i locali, gli impianti, le attrezzature, i beni mobili e i beni culturali dei musei, onde garantire un loro costante idoneo funzionamento e stato di conservazione, nonché fornire il necessario supporto operativo durante gli interventi di manutenzione straordinaria realizzati dall’Amministrazione.

7.1.4. Entità del personale da destinare ai servizi in appalto per i musei

Il servizio di sorveglianza presso il **Museo Civico** dovrà essere assicurato nelle seguenti misure minime, salvo quanto previsto allo specifico capoverso relativo alla celebrazione di matrimoni di cui al punto **7.3.2**:

- n. 3 addetti al piano secondo (sale storiche);
- n. 1 addetto all’ingresso dal Cortile del Podestà (cd. “strappo”).

Il soggetto Affidatario del servizio dovrà garantire la presenza di almeno n. 1 addetto dalle ore 08,00 all’apertura mattutina e di n. 1 addetto dalla chiusura serale fino alle 20.00. Dette unità di personale, all’atto dell’entrata in servizio dovranno compiere una ricognizione finalizzata al controllo, alla segnalazione e, se possibile, al ripristino immediato di qualsiasi evento dannoso o comunque riduttivo della pienezza dell’offerta museale nei confronti del pubblico.

Il servizio di sorveglianza presso la **Torre del Mangia** dovrà essere assicurato negli orari di cui all’art. 3 e nelle seguenti misure minime:

- n. 2 addetti all’ingresso della Torre al 4° piano.

Gli addetti dovranno entrare in servizio 30 minuti prima dell’apertura al pubblico. All’atto dell’entrata in servizio dovranno eseguire sull’intero percorso un controllo finalizzato alla individuazione, segnalazione e se possibile al ripristino immediato in relazione a qualsiasi evento dannoso o comunque riduttivo della pienezza dell’offerta nei confronti del pubblico. Al termine dell’orario di apertura, uno degli addetti dovrà eseguire un ulteriore controllo sull’intero percorso.

Il servizio di sorveglianza presso i **Magazzini del Sale** e la **Galleria Cesare Olmastroni** in occasione di esposizioni temporanee dovrà essere assicurato nelle seguenti misure minime:



COMUNE DI SIENA

- n. 1 persona Magazzini del Sale in caso di esposizioni sul primo livello;
- n. 2 persone Magazzini del Sale in caso di esposizioni sul secondo livello;
- n. 1 persona Galleria Cesare Olmastroni.

7.2. Servizio di pulizia (a corpo)

L'Affidatario dovrà assicurare le prestazioni mediante il proprio personale dipendente secondo quanto esplicitato nei paragrafi che seguono e che saranno remunerate **a corpo** nei termini indicati al **punto 10**.

Il servizio dovrà essere assicurato esclusivamente con riferimento alla Torre del Mangia ai sensi del **punto 7.2.1**, al Teatro dei Rinnovati ed al Teatro dei Rozzi, ai sensi del **punto 8.3**. Per il Museo Civico, oggetto di distinto appalto, e per gli altri eventuali spazi, l'Affidatario è comunque tenuto a vigilare affinché il servizio sia svolto regolarmente, onde assicurare costantemente l'igiene, la mondezza, la cura e il decoro degli ambienti in cui viene effettuato, segnalando tempestivamente ogni criticità all'Amministrazione.

Nell'espletamento del servizio l'Affidatario dovrà attenersi al rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (CAM), approvati con decreto ministeriale del Decreto 29 gennaio 2021.

7.2.1. Indicazioni specifiche di servizio

Per la Torre del Mangia il servizio ordinario si sostanzia nella pulizia di tutto il percorso, dalla porta di accesso, situata nel Cortile del Podestà, all'ultimo piano della Rocca superiore, inclusi spazi non accessibili al pubblico. Il servizio dovrà essere assicurato, nel periodo estivo, per un minimo di 8 ore/settimana (possibilmente articolate in più giorni, in modo da garantire una pulizia costante), mentre, nel periodo invernale, per un minimo di n. 4 ore/settimana e dovrà essere reso prevalentemente al di fuori degli orari di apertura al pubblico.

All'inizio del servizio e ogni due mesi l'Affidatario dovrà obbligatoriamente provvedere ad un intervento straordinario di pulizia del sito, al fine di rimuovere eventuali depositi di sporcizia e di guano, atti ad alterare le condizioni di decoro cura e igiene dello stesso.

Sono a carico dell'Affidatario le spese per le attrezzature, i materiali e i prodotti occorrenti per la pulizia, nonché le spese per qualsiasi assicurazione del personale addetto al servizio e quelle relative ad eventuali responsabilità verso terzi. Rimangono a carico dell'Amministrazione la fornitura dell'acqua (si precisa che la Torre del Mangia è, attualmente, privo di condutture di acqua e che l'approvvigionamento sarà garantito presso i locali prospicienti alla medesima) e dell'energia elettrica occorrenti nell'espletamento del 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), dovranno essere usati nei dosaggi prescritti e dovranno essere conservati in contenitori muniti di etichettatura che contenga informazioni sufficienti ad identificare i componenti e le avvertenze d'uso.

L'Affidatario dovrà impiegare attrezzature 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



COMUNE DI SIENA

munito 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 riposti a cura della ditta stessa negli spazi e nei locali indicati dall'Amministrazione e dalla stessa messi a disposizione. Il Direttore dell'Esecuzione 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.

7.2.2. Indicazioni generali di servizio

L'Affidatario dovrà spegnere le luci e chiudere le porte e le finestre al termine del servizio.

Le operazioni di pulizia dovranno essere effettuate, ove possibile, con le finestre aperte.

Nei casi di urgenza, stabiliti dal servizio competente, la richiesta di intervento potrà essere effettuata, anche telefonicamente o tramite l'invio di e-mail, dal direttore dell'esecuzione, con un preavviso di 24 ore.

Il servizio dovrà essere svolto dall'Impresa con propri mezzi tecnici, attrezzi 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.

Sono a carico dell'Impresa le spese per i materiali occorrenti per la pulizia (detersivi, disinfettanti, stracci, ponteggi, scale, sacchi per la spazzatura ecc.), per la fornitura dei materiali di consumo per i bagni (carta igienica, salviettine e sapone) e le spese per qualsiasi assicurazione del personale addetto al servizio, nonché quelle relative ad eventuali responsabilità verso terzi.

I prodotti impiegati dovranno essere pienamente conformi a tutte le prescrizioni di legge vigenti in materia con particolare riferimento alla prevenzione infortuni e igiene del lavoro, e alla 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 e 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.

Il direttore dell'esecuzione può 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.

Sono a carico dell'Amministrazione la fornitura dell'acqua e dell'energia elettrica occorrenti nell'espletamento del servizio.

Il personale addetto alle pulizie dovrà tempestivamente segnalare all'ufficio competente l'eventuale ritrovamento di oggetti smarriti dal pubblico all'interno delle strutture teatrali.

7.3. Ulteriori prestazioni per servizi museali (a misura)

L'Affidatario dovrà assicurare le ulteriori prestazioni mediante il proprio personale secondo quanto esplicitato nei paragrafi che seguono e che saranno remunerate **a misura** nei termini indicati al **punto 10**. Per le modalità e l'entità dei servizi da erogarsi a misura il Direttore dell'Esecuzione comunicherà periodicamente, di regola con adeguato preavviso e salvo ragioni d'urgenza, un calendario nel quale verranno riportate le prestazioni, le date in cui esse dovranno essere rese, nonché i profili professionali da impiegare. Le modalità di richiesta del servizio verranno disciplinate dai



COMUNE DI SIENA

singoli ordini secondo i seguenti criteri:

1. il servizio competente comunicherà periodicamente, con adeguato preavviso definibile di massima in 7 giorni, il calendario dei servizi richiesti;
2. in caso di imprevisti o di variazioni della programmazione l'Affidatario sarà tempestivamente preavvisato; il preavviso minimo che obbligherà l'Affidatario alle variazioni nella fornitura viene definito in 1 giorno lavorativo. I servizi dovranno essere espletati con personale qualificato e ritenuto idoneo a svolgere le relative funzioni.

7.3.1. Prestazioni ulteriori per servizi museali

L'Affidatario è tenuto a garantire **una ulteriore disponibilità** minima di 1.000 ore annuali per servizi di sorveglianza da destinare, tra l'altro, a eventi, cerimonie, manifestazioni e/o iniziative organizzate dall'Amministrazione, anche svolti fuori dall'ordinario orario e/o calendario di cui al precedente **punto 4**.

7.3.2. Servizio di allestimento e sorveglianza per matrimoni

L'Affidatario dovrà, secondo le indicazioni dei competenti Servizi comunali, assicurare le operazioni di allestimento e disallestimento in occasione dei matrimoni celebrati all'interno del Museo Civico e sulla Loggia dei Nove da parte di personale idoneo a effettuare tali operazioni. Sarà inoltre tenuto a garantire la sorveglianza, la custodia delle sale e l'assistenza alle persone presenti in occasione della celebrazione di matrimoni, anche qualora il matrimonio venga celebrato in una sala del Museo Civico diversa da quella del Concistoro.

In occasione di matrimoni celebrati nella Loggia dei Nove, il servizio di sorveglianza dovrà essere implementato di n. 2 unità aggiuntive, da collocare in servizio fisso presso detta sede per le esigenze collegate all'evento.

L'allestimento delle sale per la celebrazione dei matrimoni avverrà secondo le indicazioni e le tempistiche fornite dal competente Servizio comunale con arredi messi a disposizione dall'Amministrazione.

Con specifico riferimento ai matrimoni, all'Affidatario viene richiesta la sorveglianza anche della Sala Storica di Palazzo Patrizi, posta in Via di Città 75 e possibile sede di celebrazione. In occasione di matrimoni celebrati in detta sala, il soggetto Affidatario è tenuto a fornire almeno n. 1 unità di personale con compiti di apertura e chiusura delle porte, sorveglianza della Sala durante la cerimonia, presa in consegna e riconsegna delle chiavi presso il sito in cui sono depositate (attualmente: portineria del Palazzo Comunale). Le date e gli orari dei matrimoni saranno comunicate all'Affidatario con anticipo di almeno sette giorni.

Il personale assegnato al servizio di sorveglianza di cui al presente punto, dovrà parlare correttamente, oltre all'italiano, almeno la lingua inglese e dovrà avere un'ottima conoscenza dei luoghi e del funzionamento delle strutture museali e della Torre del Mangia, che potrà essere acquisita anche attraverso appositi interventi formativi realizzati a cura dell'Affidatario.

7.3.3. Servizio apposizione delle bandiere

Il personale addetto al servizio di sorveglianza e custodia dovrà provvedere all'esposizione delle bandiere presso le trifore del Palazzo Comunale nelle giornate che saranno comunicate dall'Amministrazione e secondo le indicazioni della stessa.



8. Servizi in appalto del Teatro dei Rinnovati, del Teatro dei Rozzi e di altri spazi (a misura)

L'Affidatario dovrà assicurare le prestazioni mediante il proprio personale dipendente secondo quanto esplicitato nei paragrafi che seguono e che saranno remunerate **a misura** nei termini indicati al **punto 10**.

Il numero del personale richiesto potrà variare a seconda della tipologia dello spettacolo e del luogo scelto per l'esecuzione dello stesso e sarà stabilito in apposito ordine di servizio del direttore dell'esecuzione.

L'importo contrattuale effettivo sarà calcolato moltiplicando il prezzo orario offerto in sede di gara per lo specifico profilo professionale, per il monte ore complessivo realmente effettuato per l'espletamento di ciascuna di esse nel periodo di vigenza contrattuale.

Pertanto l'importo presunto ed indicato come valore contrattuale, non è vincolante per l'Amministrazione, ma potrà variare in relazione alle prestazioni effettivamente realizzate in ragione del numero di spettacoli organizzati in proprio dall'Amministrazione, al numero di richieste di concessione dei teatri da parte di soggetti terzi, nonché al personale richiesto.

8.1. Servizio di portineria

L'appaltatore dovrà garantire il servizio di portineria e dunque:

1. aprire e chiudere le strutture teatrali negli orari di allestimento, disallestimento, prove e spettacolo;
2. aprire il teatro al pubblico, rispettando gli orari indicati dal direttore dell'esecuzione e ricordandosi con i responsabili organizzativi e con i referenti delle compagnie;
3. assicurare l'accensione delle luci ordinarie all'interno del teatro;
4. effettuare il controllo dei soggetti ammessi ad accedere in teatro;
5. assistere gli spettatori nel caso di problemi con i titoli di accesso, in collegamento con il personale di biglietteria;
6. organizzare, coordinare e controllare in particolar modo il personale addetto alla sala e alla biglietteria;
7. controllare e tenere in ordine i locali, gli arredi e le attrezzature nei teatri;
8. curare la distribuzione e la gestione dei materiali ad uso sala, compreso lo smaltimento dei materiali;
9. segnalare ai responsabili tecnici i problemi di ordinaria e straordinaria manutenzione;
10. verificare che il personale impegnato nell'appalto rispetti i compiti e gli orari assegnati;
11. mantenere costanti contatti con il direttore dell'esecuzione e il servizio competente;
12. prestare assistenza dedicata a persone con disabilità;
13. verificare al momento dell'uscita che tutte le luci siano spente e tutte le finestre e le porte siano chiuse;
14. sostituire nella bacheca dei manifesti degli spettacoli che di volta in volta si svolgono in teatro;
15. sostituire negli espositori del materiale informativo delle iniziative che di volta in volta si svolgono nei teatri;
16. effettuare l'eventuale distribuzione di materiale promozionale (depliant, volantini ecc.).



8.2. Servizio di sala

L'appaltatore dovrà garantire il servizio di sala, anche mediante un responsabile con il corretto inquadramento in base al CCNL di riferimento ed idonea esperienza almeno biennale, e dunque assicurare le seguenti prestazioni:

1. accoglienza al pubblico e controllo dei titoli di accesso all'ingresso;
2. accoglienza e sistemazione del pubblico in platea e nei palchi;
3. presenza costante nel luogo assegnato per l'assistenza al pubblico e sorveglianza delle uscite di sicurezza;
4. vigilanza affinché sia rispettato il divieto di fumo in tutte le zone del teatro;
5. vigilanza affinché il pubblico non arrechi danno alle strutture del teatro;
6. assistenza al pubblico in caso di incendio o altro pericolo;
7. compilazione, per quanto di competenza, del registro antincendio.

Il servizio di sala per eventi esterni comprende indicativamente le seguenti attività:

1. accoglienza del pubblico e controllo dei titoli di accesso nel caso di spettacoli o eventi in cui è previsto un biglietto di ingresso;
2. presenza costante nel luogo assegnato per l'assistenza al pubblico e sorveglianza;
3. assistenza al pubblico in caso di incendio o altro pericolo;
4. assistenza dedicata a persone con disabilità.

8.3. Servizio di pulizia

Il servizio dovrà essere assicurato esclusivamente con riferimento alla Torre del Mangia ai sensi del **punto 7.2.1**, al Teatro dei Rinnovati ed al Teatro dei Rozzi, ai sensi del presente **punto 8.3**. Per il Museo Civico, oggetto di distinto appalto, e per gli altri eventuali spazi, l'Affidatario è comunque tenuto a vigilare affinché il servizio sia svolto regolarmente, onde assicurare costantemente l'igiene, la mondezzezza, la cura e il decoro degli ambienti in cui viene effettuato, segnalando tempestivamente ogni criticità all'Amministrazione.

8.3.1. *Indicazioni specifiche di servizio*

Il servizio di pulizia dei Teatri consiste in una delle seguenti tipologie di servizio da effettuare a richiesta del direttore dell'esecuzione:

1. **Pulizia completa** (di norma da effettuarsi a seguito di ogni spettacolo teatrale, per un numero stimato di 12 ore suddivise in 4 addetti, per il Teatro dei Rinnovati, e un numero stimato di 9 ore suddivise in 3 addetti, per il Teatro dei Rozzi): prevede la pulizia di tutte le superfici facenti parte di entrambe le strutture teatrali, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: gli ingressi, compresa la scalinata di accesso ai Rinnovati, gli atri, le scale di accesso al pubblico, i corridoi, i percorsi delle uscite di sicurezza, gli ascensori, i guardaroba, le biglietterie, l'ufficio della direzione dei Rinnovati, gli uffici dei responsabili tecnici dei Rozzi, i locali bar, le sale teatrali, i quattro ordini di palchi dei Rinnovati e i tre ordini dei Rozzi con il loggione, i palcoscenici, i camerini, tutti i servizi igienici, i locali tecnici posti nel sottopalco dei Rinnovati; Il servizio di pulizia completa comprende, tra le altre, le seguenti prestazioni:



COMUNE DI SIENA

- a) la spolveratura dei pavimenti, delle poltroncine di platea e dei palchetti, dei poggiamano e delle tende dei palchetti stessi, che dovrà essere eseguita con aspirapolvere, nonché di tutti i davanzali, tavoli e banconi ad altezza manuale;
 - b) la spolveratura ad umido e l'asportazione di macchie da tutte le superfici accessibili senza l'uso di scale, che dovrà essere eseguita mediante l'utilizzo di prodotti antistatici e/o con prodotti adeguati;
 - c) il lavaggio dei pavimenti di tutti i locali interni, che dovrà essere effettuato con idonei macchinari. Dove è impossibile utilizzare il macchinario, l'acqua del carrello impiegato, integrata con prodotti detergenti e disinfettanti, deve essere cambiata più volte in modo da non lasciare tracce di sporco sul pavimento;
 - d) il lavaggio e la disinfezione dei servizi igienici e della relativa rubinetteria e accessori da bagno, che dovranno essere eseguiti con prodotti detergenti non abrasivi e disinfettanti. L'Impresa dovrà provvedere anche alla fornitura e ricarica dei materiali di consumo assicurando la presenza di carta igienica, salviettine e sapone;
 - e) lo svuotamento e pulizia dei cestini e dei posacenere;
 - f) lo smaltimento differenziato dei rifiuti (plastica, vetro, carta, cartone, ecc.).
2. **Pulizia ridotta** (da effettuarsi a seguito di spettacoli teatrali con utilizzo della sola platea e il primo ordine di palchi, per un numero stimato di 6 ore suddivise in 3 addetti, per il Teatro dei Rinnovati, e un numero stimato di 4 ore suddivise in 2 addetti, per il Teatro dei Rozzi): prevede la pulizia di tutte le superfici facenti parte di entrambe le strutture teatrali, ad esclusione degli ordini secondo, terzo e quarto di palchi;
3. **Pulizia minima** (per un numero stimato di 3 ore con 1 addetto, per entrambi i teatri):
- a) a seguito di prove di spettacoli teatrali, prevede la pulizia di tutti i servizi igienici, esclusi quelli dei palchi, i palcoscenici e i camerini, nonché platee, ingressi e corridoi, laddove si renda necessario;
 - b) a seguito di eventi vari nel foyer dei Rinnovati, prevede la pulizia del foyer stesso, dell'antifoyer, dell'ingresso dal Cortile del Podestà e delle superfici a livello piazza del Mercato.
4. **Pulizie straordinarie:**
- a) a cadenza mensile: ripulitura delle terrazze dei Rinnovati, lucidatura di tutti i pavimenti nei luoghi accessibili al pubblico di entrambi i teatri, spolveratura e lucidatura a secco del pianoforte dei Rozzi;
 - b) a cadenza trimestrale: pulizia delle finestre e dei relativi infissi, dei tendaggi nei corridoi e nelle platee, delle tappezzerie e dei divani.
 - c) a cadenza annuale: pulitura a secco dei lampadari, degli appliques e di tutti i corpi illuminanti.

8.3.2. *Indicazioni generali di servizio*

Si rinvia alle indicazioni generali di servizio di cui al **punto 7.2.2.**

8.4. Servizio di facchinaggio e movimentazione dei materiali di scena



COMUNE DI SIENA

8.4.1. Servizio di facchinaggio

Il servizio di facchinaggio comprende:

1. il carico e scarico dagli automezzi del materiale e delle attrezzature sceniche, elettriche, foniche, ecc.;
2. l'aiuto al macchinista per la posa e rimozione del materiale e delle attrezzature di scena;
3. la collocazione dei vari materiali nei locali del teatro secondo le indicazioni dei responsabili tecnici.

8.4.2. Servizio di movimentazione dei materiali di scena

Il servizio di movimentazione dei materiali di scena comprende:

1. il trasbordo del materiale di scena dalla zona di sosta degli autocarri delle Compagnie, che per motivi di ingombro non possono accedere in città, ad apposita area situata in Piazza del Mercato o Piazza Indipendenza;
2. il trasbordo dei materiali di scena da Piazza del Mercato o Piazza Indipendenza fino al palcoscenico e viceversa tramite carrello elevatore.

Il servizio si svolge sia in giorni feriali che in orario notturno e/o festivo.

L'Affidatario dovrà garantire automezzi con autista aventi le seguenti caratteristiche, il cui utilizzo sarà da individuare di volta in volta dal direttore dell'esecuzione secondo le necessità:

Autocarro/norm. E	Portata Q.li	Lung. Cass.	Volume mc.
A	9	3,50	13
B	9	3,80	18
C	35	4,00	25
D	35	5,50	30

L'Affidatario dovrà inoltre:

1. mettere a disposizione un carrello con scala elevatore con altezza minima m 18 e portata massima di 300 Kg.;
2. garantire che il personale addetto all'elevatore provveda a mettere in sicurezza la zona di lavoro, con la chiusura dell'area tramite transenne, messe a disposizione dall'Amministrazione e ubicate in magazzini del Comune e la successiva risistemazione delle stesse al termine del lavoro nello stesso luogo;
3. fornire obbligatoriamente la seguente documentazione:
 - copia del "Registro di controllo e verifiche periodiche" della scala, aggiornato alla data della firma del contratto;
 - copia delle norme di comportamento per gli operatori addetti all'elevatore;
 - copia "check list di istruzione personale" addetto al comando del dispositivo degli operatori di primo livello.

Il costo del servizio "movimentazione materiali di scena" è comprensivo del/dei veicoli e del carburante.

Saranno a carico dell'impresa appaltatrice gli eventuali oneri per marche da bollo e tasse comunali per i permessi di accesso alla zona ZTL.

8.5. Servizio di sartoria



COMUNE DI SIENA

Il servizio di sarta consiste nella cura e riassetto dei costumi di scena, qualora la Compagnia teatrale ne faccia specifica richiesta.

8.6. Servizio di distribuzione del materiale pubblicitario

Il servizio di distribuzione di materiale pubblicitario comprende:

1. l'eventuale ritiro di *depliant*, volantini, locandine od altro e la distribuzione presso le attività commerciali cittadine e/o altri spazi ritenuti strategici per un efficace pubblicizzazione degli eventi.
2. 100.000 flyers da distribuire.

8.7. Servizio di allestimento delle sale comunali in occasione di eventi e iniziative

L'Affidatario dovrà garantire la presenza di almeno n. 1 operatore, su richiesta del direttore dell'esecuzione, per l'allestimento e la sorveglianza in occasione di iniziative organizzate dall'Amministrazione o da terzi subordinatamente alla concessione degli spazi in oggetto, nelle seguenti sale comunali:

1. Sala Paolo Maccherini di Palazzo Berlinghieri;
2. Sala dei Conti di Palazzo Ottieri della Ciaia;
3. Sala di Palazzo Patrizi;
4. Loggia dei Nove di Palazzo Pubblico;
5. Cortile del Podestà di Palazzo Pubblico;
6. Sala delle Lupe di Palazzo Pubblico.

Quanto sopra secondo le indicazioni e le tempistiche fornite dal competente Servizio comunale con arredi messi a disposizione dall'Amministrazione.

L'Affidatario dovrà inoltre garantire l'assistenza tecnica in caso di utilizzo degli impianti audio e video e la manutenzione periodica delle apparecchiature tecnologiche in esse installate.

9. **Altri servizi culturali ed incremento del quinto (a misura)**

Ai sensi dell'art. 120 del D.lgs 36 del 2023 l'Amministrazione si riserva di richiedere all'Affidatario ulteriori prestazioni di servizi nell'ambito oggettivo di applicazione del presente contratto e comunque afferenti all'ambito culturale, con possibilità di apportare l'incremento di un quinto dell'importo contrattuale stimato. In tal caso le ulteriori prestazioni saranno remunerate con i corrispettivi orari per ogni profilo professionale indicati nell'**allegato 1**, assoggettati al ribasso d'asta indicato nell'offerta economica formulata in fase di gara e nel contratto. Per determinare il profilo professionale da remunerare, in mancanza di corrispondenza all'interno del citato **allegato 1**, si terrà conto della declaratoria contrattuale dello specifico CCNL preso a riferimento per la costruzione della base d'asta nello stesso allegato.

10. **Servizi in concessione e commerciali**

L'Affidatario è tenuto a garantire i seguenti servizi affidati in concessione ai sensi dell'Art. 177 del D. Lgs. n. 42 del 2004 e che saranno remunerati esclusivamente mediante l'Aggio a quest'ultimo spettante per quanto attiene alla biglietteria ed ai ricavi per quanto riguarda le gestioni commerciali, la netto delle *royalties* da versare all'Amministrazione nei termini indicati al **punto 11**.



COMUNE DI SIENA

10.1. Gestione della biglietteria unica

La gestione del servizio di **biglietteria unica**, per i musei ed i teatri, prevede lo svolgimento di tutte le mansioni necessarie a garantire un regolare ed agevole acquisto dei titoli per l'accesso al museo ed ai servizi museali da parte di tutte le potenziali fasce di utenza, nonché alle attività di spettacolo da svolgersi presso i Teatri dei Rozzi e dei Rinnovati.

La gestione della biglietteria unica dovrà avvenire mediante il punto fisico, sia mediante canali online.

La vendita dei biglietti di cui al precedente comma dovrà avvenire tramite sistema informatico di proprietà o nella disponibilità dell'Affidatario, i cui terminali e le postazioni saranno installati all'interno del locale adibito a biglietteria messo a disposizione dell'Amministrazione, a cura e spese di quest'ultimo.

L'Affidatario dovrà gestire i servizi di biglietteria unica fino al 31/05/2025 tramite l'utilizzo dei gestionali informatici attualmente in uso all'Amministrazione Comunale, sia per i percorsi museali che per i teatri, ancorché questi siano erogati mediante affidamenti a terzi.

Il servizio di biglietteria per il Museo Civico e della Torre del Mangia è attualmente svolto unicamente nel locale, assegnato dall'Amministrazione, posto all'interno del Teatro dei Rinnovati ed avente un'apposita finestra sul Cortile del Podestà; il locale è dotato di collegamento alla rete Internet, apparecchiature informatiche e cassaforte; nello stesso locale dovrà essere svolto il servizio di biglietteria del Teatro dei Rinnovati.

L'Amministrazione si riserva, nel corso dell'esecuzione del presente contratto, di individuare di concerto con il gestore, un diverso spazio nel Palazzo Comunale o in altro locale di proprietà dell'Amministrazione, da dotare dei necessari impianti e strumenti a cura del gestore stesso, all'interno del quale il servizio si svolgerà con le stesse modalità ed i cui costi di allestimento saranno comunque a carico dell'Affidatario.

Presso la biglietteria unica potranno essere acquistati anche eventuali biglietti integrati con altri Musei o esposizioni temporanee presenti nel territorio secondo quanto disposto dall'Amministrazione. Potranno, inoltre, essere acquistati biglietti per eventi culturali, visite guidate, aperture straordinarie o esposizioni temporanee all'interno del percorso museale organizzati e/o deliberati dall'Amministrazione.

10.1.1. Requisiti generali

Obiettivo generale del servizio è quello di migliorare la fruizione del pubblico rendendo l'accesso ordinato e contingentato sulla base di un'organizzazione su turni d'accesso. Il sistema di prenotazione online dovrà essere il più possibile favorito rispetto all'acquisto in loco, così da minimizzare il numero di visitatori che si reca presso i musei\teatri senza titolo d'accesso. Questo obiettivo è da considerarsi primario per l'Amministrazione.

La gestione del servizio di biglietteria dovrà avvenire secondo quanto disposto dall'art. 103 del D.Lgs. 42/2004 e dai relativi decreti ministeriali di attuazione e di ogni altro atto regolamentare attuativo.

Il servizio deve prevedere anche la gestione degli incassi e i servizi amministrativi.

In particolare, il servizio di biglietteria consta di:

- Biglietteria fisica
- Biglietteria online dematerializzata



COMUNE DI SIENA

- Sito web
- Call center

L’Affidatario dovrà emettere attraverso tutti i canali di vendita previsti (fisici e online), esclusivamente in modalità dematerializzata, tutte le tipologie dei titoli di accesso in vigore (interi, ridotti, gratuiti, ecc) come di seguito indicato:

- Biglietto Intero
- Biglietto Gratuito
- Biglietto Ridotto
- Biglietto speciale per iniziative;
- Biglietto cumulativo e/o integrato
- Altre tipologie di biglietto definite successivamente dall’Amministrazione.

I prezzi dei biglietti d’ingresso sono stabiliti esclusivamente dall’Amministrazione. L’Amministrazione, anche nel corso dell’esecuzione del contratto, si riserva di individuare politiche tariffarie dei titoli di accesso ulteriori e diverse rispetto a quelle attualmente in vigore, quali abbonamenti, biglietti integrati, fidelity e membership card, etc.

Tutti i titoli di accesso emessi dovranno essere conformi alle vigenti normative fiscali e ai diritti S.I.A.E. ove necessario.

Per i titoli di accesso gratuiti dovrà essere indicata sul biglietto la condizione di gratuità alla quale il visitatore ha avuto diritto (ad esempio: gratuito, guide turistiche, gratuito studente, etc.).

Non è consentita nessuna forma di vendita al pubblico di titoli di accesso diversi dai biglietti (per esempio non è ammessa la modalità voucher da trasformare in titolo di acquisto). L’Amministrazione si riserva tuttavia di introdurre vendita tramite voucher - regalo per gli abbonamenti annuali ai musei\teatri – che dovrà essere posto in vendita in tutti i punti vendita interni, esterni (ad esempio alle casse dei supermercati, agenzie di viaggio, ecc.) e on line - che saranno disciplinati con successivi accordi.

Tutti i titoli di accesso dovranno recare distinta indicazione della tipologia (ad esempio singolo intero, integrato singolo gratuito, integrato gruppo intero, integrato gruppo ridotto, etc. secondo quanto precisato nel D.M. 507 /97) e del prezzo corrisposto dal visitatore.

Per i titoli di accesso gratuiti dovrà essere indicata sul biglietto la condizione di gratuità alla quale il visitatore ha avuto diritto (ad esempio: gratuito, guide turistiche, gratuito studente, gratuito membro ICOM, etc.).

L’Amministrazione si riserva di organizzare presso ogni museo mostre ed eventi occasionali per i quali l’Affidatario, ove la mostra non facesse parte del percorso museale, è tenuto a svolgere il servizio di biglietteria, anche con eventuale bigliettazione separata prendendosi in carico tutti gli adempimenti fiscali connessi.

L’affidatario dovrà prevedere la possibilità per gli utenti di effettuare, contestualmente all’acquisto dei titoli di accesso, il pagamento anche di servizi accessori e di donazioni spontanee a favore dell’Amministrazione.

Si specifica che tutte le tipologie di biglietti sopra indicate dovranno obbligatoriamente essere abbinate ad un turno d’accesso, ovvero a un determinato giorno dell’anno e ad una determinata fascia oraria o ad uno spettacolo teatrale.

Dovranno sempre essere disponibili biglietti per la vendita contestuale all’accesso (senza preassegnazione) secondo quantitativi da concordare con l’Amministrazione.



COMUNE DI SIENA

Il servizio, inoltre, deve prevedere la gestione (distribuzione e vendita sui vari canali, accettazione del pagamento, annullamento, anche parziale per biglietti cumulativi e/o integrati) dei biglietti d'ingresso e degli abbonamenti, nonché la gestione di card turistico - culturali e altre forme similari, presenti al momento dell'attivazione del servizio e/o nel corso del contratto.

Ogni postazione di vendita deve costituire un "Punto remoto" della piattaforma informatica e, pertanto, è onere dell'Affidatario dotare tutte le postazioni di biglietteria della connettività Internet per garantire il collegamento con la infrastruttura informatica di supporto descritta al **punto 10.1.10**.

La gestione dei gruppi scolastici dovrà tenere conto del contingente massimo giornaliero stabilito dall'Amministrazione secondo la normativa vigente.

Il servizio dovrà prevedere la possibilità di gestire e conservare i dati degli acquirenti, con le modalità e nei limiti previsti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali, per il controllo della validità dei titoli di accesso e per finalità statistiche dell'Amministrazione.

L'Affidatario sosterrà gli oneri di attivazione e gli oneri relativi alle commissioni per l'utilizzo dei pagamenti elettronici, senza applicare alcun tipo di commissione di servizio aggiuntiva ai visitatori.

Ai titoli di ingresso potranno essere applicati i diritti di prevendita.

Nessun servizio può essere imposto all'utenza senza vaglio e approvazione da parte dell'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva il diritto di controllare, in qualsiasi momento, i prezzi e le tariffe applicate dall'Affidatario e di verificare presso i clienti se i prezzi e le tariffe applicate corrispondano effettivamente al servizio reso.

Si rappresenta che al momento dell'acquisto del biglietto ai visitatori dei musei dovranno essere rese disponibili, in modo chiaro, l'elenco delle opere e delle sale museali che fanno parte del percorso ma che non sono visibili a causa della chiusura temporanea oppure perché le opere, facenti normalmente parte del percorso, sono utilizzate in altre mostre.

La procedura di prenotazione/prevendita tramite biglietteria off-site deve prevedere la registrazione degli utenti ai quali è richiesto l'inserimento al minimo dei seguenti dati comuni:

- nome
- cognome
- e-mail

Sono inoltre previsti i seguenti dati (facoltativi):

- nazione di provenienza
- per l'Italia la provincia di provenienza
- età
- sesso
- categoria di acquirente (privato, agenzia di viaggi, scuola, ecc.)

La richiesta di eventuali altri dati comuni potrà essere concordata con l'Amministrazione successivamente alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

Deve essere consentito al visitatore, anche in occasione di particolari manifestazioni o eventi, di prenotare l'ingresso o acquistare in anticipo il biglietto tramite i canali di vendita concordati con l'amministrazione che dovranno contemplare almeno: telefono, internet, biglietterie automatiche, biglietterie fisiche ed anche tramite reti distributive nazionali ed estere selezionate dall'Affidatario e approvate dall'Amministrazione.



COMUNE DI SIENA

Nell'ottica di migliorare la fruizione complessiva dei musei saranno oggetto di valutazione in offerta tecnica le proposte tecniche volte a conseguire:

- la saturazione dei turni d'accesso disponibili
- la minimizzazione del fenomeno del no-show
- l'ottimizzazione del sistema di prenotazione

Resta inteso che l'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Affidatario modifiche al sistema di prenotazione offerto, purché queste abbiano un limitato impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dall'Affidatario, sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio.

10.1.2. Biglietteria fisica

L'oggetto del servizio è la gestione con personale dedicato delle postazioni di vendita fisiche.

La vendita dei titoli di accesso potrà essere effettuata con cassa con operatore.

Tutte le casse dovranno consentire il pagamento mediante contante e strumenti elettronici e dovranno accettare almeno le modalità di pagamento di seguito indicate:

- Voucher
- PagoPA
- Carte di debito
- Carte di credito appartenenti almeno ai circuiti di pagamento
 - a. Visa
 - b. Mastercard
 - c. Maestro
 - d. Diners
 - e. American Express
 - f. JCB
 - g. Alipay
 - h. China Union Pay
 - i. Mir (ad eccezione ove e quando soggetto di eventuali sanzioni da parte del governo della Repubblica Italiana)
- Paypal
- Google Pay
- Apple Pay
- 18App
- Carta docente

L'affidatario ha l'obbligo di garantire il servizio di biglietteria tutti i giorni durante l'orario di apertura previsto per i musei, sia ordinario sia in caso di aperture straordinarie e nei giorni degli spettacoli teatrali, dovrà prevedere continuità, almeno fino alla mezz'ora successiva all'inizio dello spettacolo.

Le postazioni di vendita sono destinate allo svolgimento delle seguenti attività:

- emissione e vendita di tutte le tipologie di titoli di accesso di cui al precedente paragrafo;
- conversione di eventuali card turistico - culturali già emesse;
- emissione voucher;
- rimborso del costo del biglietto o di altri servizi, in caso di necessità, per cause imputabili



COMUNE DI SIENA

all'Affidatario stesso o all'Amministrazione o per cause di forza maggiore (le modalità di dettaglio saranno concordate con l'Amministrazione prima dell'Avvio delle Attività);

- acquisizione nel rispetto delle norme in tema di trattamento dei dati personali dei dati comuni necessari alla profilazione degli utenti, ove espressamente richiesto dall'Amministrazione;
- servizio informazioni al pubblico anche attraverso la distribuzione di materiale informativo;
- a richiesta dell'Amministrazione dovrà essere allestita una postazione aggiuntiva con operatore dedicata alla gestione delle scuole (anche stagionalmente) e dei gruppi.

L'Affidatario dovrà garantire l'apertura prolungata delle postazioni di biglietteria in funzione del numero di visitatori atteso nel periodo di alta affluenza.

L'Affidatario potrà concordare con l'Amministrazione l'apertura parziale delle postazioni di biglietteria disponibili in periodi di minore affluenza.

Gli arredi, le apparecchiature informatiche e fiscali comprese le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria necessarie al corretto svolgimento del servizio sono a carico dell'Affidatario.

10.1.3. Casse con operatore

Le casse con operatore dovranno essere installate, gestite e mantenute a spese dell'Affidatario in numero congruo rispetto ai flussi di visita con un **minimo di due**.

L'Amministrazione si riserva di richiedere l'attivazione di postazioni di biglietteria dedicate a particolari categorie di visitatori.

È onere dell'Affidatario dotare le postazioni di biglietteria di tutta la strumentazione atta al corretto svolgimento del servizio, vale a dire a titolo esemplificativo e non esaustivo: Pc, stampante/i (per l'emissione dei titoli di accesso, voucher, incluse le card in PVC e delle ricevute), telefono VoIP, terminali POS, carta ordinaria, carta termica, tessere PVC, ecc.).

10.1.4. Biglietteria B2B

Oggetto del servizio è la prenotazione e la vendita dei titoli di accesso per le seguenti tipologie di utenti (in generale con partita IVA o assimilabile):

- a) Tour operator
- b) Agenzie di viaggio
- c) Strutture ricettive del territorio
- d) Guide turistiche professionali con partita IVA

La prenotazione e/o la vendita dei titoli di accesso, che dovrà essere organizzata in fasce orarie, non potrà essere effettuata per un numero di visitatori superiore a quello stabilito dall'Amministrazione per ciascuna tipologia di utenza. Non si potrà superare il contingente di biglietti prenotabili o vendibili stabilito dall'Amministrazione all'Avvio dell'esecuzione del Contratto e che potrà essere modificato in itinere dall'Amministrazione stessa.

La vendita potrà avvenire solo per utenti registrati che dovranno accettare le *policy* di utilizzo del servizio di acquisto riservato agli utenti *Business* e che sarà elaborata in fase di avvio del servizio.

10.1.5. Gruppi

Il numero di visitatori costituenti un "gruppo" viene stabilito dall'Amministrazione (compreso il capogruppo/guida ed eventuali accompagnatori,) e varia a seconda del museo\teatro.

I titoli di accesso per i visitatori in gruppo dovranno riportare sia il nome dell'organizzatore (nome



COMUNE DI SIENA

anagrafico del cliente/azienda che ha effettuato l'acquisto), del capogruppo/accompagnatore del gruppo e dei singoli membri del gruppo: il nome dei visitatori potrà essere modificato entro 24 ore dalla data di visita prevista/prenotata.

Il titolo di accesso per i gruppi sarà quindi costituito da un titolo riassuntivo del gruppo (con dettaglio del numero di componenti del gruppo, del nome del capogruppo e dell'acquirente) e da un numero di titoli di accesso nominativi per ogni singolo componente del gruppo, incluso il capogruppo/accompagnatore. I singoli titoli di accesso dovranno riportare ben distinta la classificazione biglietto "gruppi" e potranno essere utilizzati dai singoli utenti solo se sarà effettuato almeno un accesso di gruppo (con vidimazione del titolo di accesso riassuntivo).

L'Amministrazione ha facoltà di modificare il numero dei componenti per mutate esigenze di gestione. Al fine di incentivare tutti i gruppi/utenti a pre-acquistare la visita e pertanto di consentire una migliore programmazione della fruizione presso i siti museali, è facoltà dell'Amministrazione di stabilire una differente tariffazione maggiorata a persona per i gruppi che acquisteranno l'ingresso ai musei.

10.1.6. Scuole

Il numero di visitatori costituenti un "gruppo scolastico" viene stabilito dall'Amministrazione (compreso il capogruppo/guida ed eventuali accompagnatori).

L'Affidatario dovrà garantire la riserva dei posti dedicata al contingente giornaliero stabilito dall'Amministrazione di gruppi o comitive di studenti di scuole pubbliche o private dell'Unione Europea accompagnate dei propri insegnanti.

Per tale tipologia di visitatori è prevista la prenotazione obbligatoria, e l'Affidatario dovrà prevedere eventuale personale di accoglienza e/o apparecchiature dedicate secondo le modalità che potranno essere definite all'atto dell'avvio del servizio.

10.1.7. Biglietteria per il Museo Civico e per la Torre del Mangia

La gestione della biglietteria sul posto dovrà essere effettuata tutti i giorni di apertura al pubblico dei musei con le seguenti modalità.

Il servizio di biglietteria *on line* dovrà essere garantito e funzionante h24 tutti i giorni,

La vendita dei biglietti relativi all'accesso dovrà avvenire tramite sistema informatico di proprietà del gestore. L'attività di vendita dei biglietti giornalieri dovrà avere inizio all'orario di apertura e dovrà terminare 45 minuti prima dell'orario di chiusura al pubblico.

10.1.8. Biglietteria per il Teatro dei Rinnovati e per il Teatro dei Rozzi

Il servizio di biglietteria dei Teatri sarà disponibile durante l'apertura dei musei e nelle giornate di spettacolo, fino a mezz'ora dopo l'inizio dello spettacolo e comprende le seguenti attività di dettaglio, da svolgersi nei tempi e con le cadenze previste dall'Amministrazione e comunicate dal direttore dell'esecuzione tramite ordini di servizio:

1. creazione schede spettacoli su apposito software di proprietà o nella disponibilità del gestore;
2. vendita di abbonamenti e titoli di accesso, sia con il sistema manuale sia con quello informatico, nelle postazioni allestite presso i teatri o negli altri luoghi dove si svolgono



COMUNE DI SIENA

gli spettacoli, sulla base delle esigenze dei programmi artistici, del calendario, nonché degli orari che verranno stabiliti dalla Direzione competente;

3. su richiesta del direttore dell'esecuzione, apertura delle pratiche SIAE ed adempimento di tutte le relative incombenze;
4. gestione e responsabilità degli incassi, per conto diretto dell'Amministrazione o per conto terzi ai quali l'Amministrazione abbia affidato la gestione di rassegne di spettacolo, con le modalità che di volta in volta saranno stabilite, in funzione della tipologia delle iniziative, nonché responsabilità diretta di eventuali non corrispondenze tra versamenti effettuati e biglietti/abbonamenti venduti.

10.1.9. Indicazioni generali per la gestione della biglietteria unica

Il servizio di biglietteria di cui ai precedenti commi, dovrà, inoltre garantire la pronta evasione di comunicazioni telefoniche e il disbrigo delle pratiche connesse al servizio medesimo.

Il personale adibito alla biglietteria dovrà, pertanto, possedere una buona alfabetizzazione informatica ed essere in grado di operare sul software effettuando le operazioni necessarie all'erogazione del servizio.

Per la stampa dei biglietti dovrà essere utilizzata la dotazione di biglietti cartacei fornita dal gestore, congiuntamente al sistema di bigliettazione automatizzato la cui grafica andrà concordata e approvata dall'Amministrazione.

L'Affidatario è tenuto ad applicare le tariffe e i relativi criteri di applicazione stabiliti dall'Amministrazione.

Presso le biglietterie dovranno essere collocati in modo visibile, a cura e spese dell'Affidatario, in italiano e almeno in inglese, con grafica concordata con l'Amministrazione, i periodi e gli orari di apertura, nonché gli eventuali orari delle visite guidate, gli eventi o esposizioni temporanee o iniziative in programmazione comunicati dall'Amministrazione e i prezzi dei biglietti.

10.1.10. Sistema informativo della biglietteria unica

L'Affidatario deve dotarsi di una piattaforma informatica per la gestione integrata di:

- Biglietteria fisica
- Biglietteria online
- Biglietteria B2D
- Sito web di vendita
- Sistema di controllo dei titoli di accesso

La piattaforma dovrà consentire la vendita, anche congiunta (più prodotti in un'unica transazione), e la prenotazione dei servizi e dei prodotti offerti quali:

- titoli di accesso
- servizi di assistenza alla visita
- prodotti in vendita presso il bookshop (solo su Sito WEB).

Tale piattaforma implementata a cura dell'Affidatario dovrà essere:

- configurata e personalizzata in funzione dei servizi oggetto della presente Concessione;
- resa accessibile all'Amministrazione per tutto il periodo di vigenza del Contratto;
- gestita e costantemente aggiornata, per tutta la durata della Concessione, a seguito di eventuali nuove disposizioni legislative, regolamentari e/o di altra natura che dovessero essere emanate in



COMUNE DI SIENA

materia di biglietteria e di eventuali variazioni alle modalità di gestione, incasso, sistemi tariffari, ecc. decisi dalla Amministrazione.

La piattaforma informatica deve possedere le funzionalità e consentire le operazioni necessarie allo svolgimento delle attività di biglietteria descritte nel presente Capitolato.

Sarà inoltre onere dell'Affidatario assicurare che i sistemi di connettività predisposti non interferiscano con le altre strumentazioni presenti nello stesso ambiente (ad es. con le apparecchiature elettroniche di vigilanza).

L'affidatario dovrà attivare sistemi di monitoraggio e controllo (ad esempio *anti-bot* e monitoraggio del call center) al fine di limitare il *secondary ticketing*.

La piattaforma deve essere idonea all'emissione di titoli di accesso conformi alle caratteristiche previste dalla normativa vigente in materia di emissione di titoli di accesso per gli intrattenimenti e le attività spettacolistiche (in particolare il D.Igs. 26 febbraio 1999 n. 60 e ss.mm.ii. e D.M. del 13/07/2000 e ss.mm.ii., ivi compreso il provvedimento dell'Agenzia delle Entrate 9 giugno 2003).

La piattaforma deve inoltre essere in grado di dividere la giornata in un numero di fasce orarie tale da consentire ai visitatori una visita di durata congrua e senza creare eccessivi affollamenti.

Entro la data di avvio del servizio l'Affidatario dovrà sottoporre alla Amministrazione la griglia di suddivisione degli accessi a ciascun museo, che sarà in ogni caso suscettibile di modifiche su richiesta dell'Amministrazione stessa.

Per ciascuna fascia l'Amministrazione potrà indicare il numero massimo di biglietti disponibili e decidere le percentuali di riserva dei posti alle diverse tipologie di utenze (privati, B2B, ecc.).

La piattaforma dovrà consentire il pagamento mediante i più diffusi sistemi di pagamento quali:

- contanti (solo attraverso le emettitrici automatiche);
- carte di credito e di debito appartenenti almeno ai circuiti di pagamento Visa, Mastercard, Maestro, Diners, American Express, JCB, Alipay, China Union Pay, Mir (ad eccezione ove e quando soggetto di eventuali sanzioni da parte del governo della Repubblica Italiana), Paypal;

- bonifici bancari.

- Circuiti di pagamento mediante APP (Google Pay, Apple Pay, 18App e carta docente)

I biglietti devono essere emessi mediante un sistema dematerializzato, con possibilità di ristampare una copia del biglietto elettronico in base all'identificazione certa, ad esempio attraverso carta di credito e documento di riconoscimento.

La piattaforma deve garantire la sicurezza delle transazioni online mediante protocolli protetti (ad esempio SSL e HTTPS) e utilizzare esclusivamente certificati di categoria EV.

La piattaforma dovrà consentire l'emissione di fatture elettroniche per i pagamenti da parte di *tour operator*, delle scuole e degli enti pubblici che debbano effettuare l'acquisto di titoli d'accesso o di servizi di assistenza alla visita. La piattaforma dovrà inoltre garantire la fatturazione e la rendicontazione per il servizio di Carta del Docente e 18App.

Il sistema centrale della piattaforma deve risiedere presso una server farm connessa remotamente alle componenti di utilizzo (biglietteria fisica, Sito Web di vendita e Call Center) e di amministrazione mediante big Internet.

La server farm utilizzata dovrà obbligatoriamente risiedere ed operare in ambienti certificati per l'utilizzo da parte della PA italiana e in nazioni soggette alla tutela legale della EU.

Le linee dati di connessione al server farm sono a carico dell'Affidatario che ne ha autonoma gestione e responsabilità.



COMUNE DI SIENA

Per la connessione dei Punti vendita e delle biglietterie l’Affidatario deve garantire una linea dati principale e una di backup, comprensiva di apparati router ridondanti, in grado di garantire la continuità dei servizi di vendita.

Il sistema di vendita deve garantire alte prestazioni (almeno 30.000 transazioni al secondo), tempi di latenza ridotti e una banda disponibile garantita pari ad almeno 100 Mbps.

Tutte le procedure di vendita devono essere eseguite in tempo reale, limitando le procedure batch alle sole attività di manutenzione.

L’infrastruttura informatica di cui al paragrafo 11 "INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE" deve essere realizzata e attivata senza soluzione di continuità alla data di avvio del servizio.

L’Amministrazione potrà chiedere all’Affidatario di acquisire anche attraverso la biglietteria fisica, contestualmente alla vendita dei titoli di accesso, informazioni generali sulle caratteristiche dei visitatori, quali fascia di età, provenienza, visitatore singolo/gruppo, ecc., non finalizzate alla identificazione personale degli stessi, analogamente a quanto previsto in fase di registrazione per gli acquisti off-site di cui al paragrafo successivo.

I differenti canali di vendita dovranno interagire fra loro in tempo reale, consentendo la rilevazione on-line delle prenotazioni e degli acquisti degli eventuali titoli di accesso e dei servizi di assistenza alla visita.

Al fine di realizzare la profilazione degli utenti, la piattaforma deve consentire la creazione di una Anagrafica Unica degli utenti alimentata dai dati acquisiti attraverso tutti i canali di vendita. Resta inteso che l’Anagrafica costituisce patrimonio informativo dell’Amministrazione che resta Titolare del Trattamento e l’Affidatario potrà utilizzare i dati esclusivamente entro i limiti concordati con l’Amministrazione impegnandosi a esportare, a semplice richiesta dell’Amministrazione, tutti i dati conservati. A richiesta l’Affidatario è tenuto ad effettuare un export dei dati, nonché il relativo schema del database, ed a consegnarlo all’Amministrazione.

L’Affidatario, basandosi sui dati acquisiti dagli utenti in fase di registrazione e/o di prenotazione/acquisto sarà chiamato a effettuare analisi dettagliate dei comportamenti degli utenti e a proporre alla Amministrazione possibili azioni di promozione e possibili strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori, allo scopo di incrementare il livello qualitativo della fruizione e di far conoscere al meglio il patrimonio dei musei nella sua interezza. Tali proposte devono essere presentate:

- con periodicità almeno semestrale;
- in occasione di mostre ed eventi speciali.
- ogni qualvolta l’Amministrazione ne faccia richiesta.

È onere dell’Affidatario configurare opportunamente la piattaforma informatica per supportare le azioni di promozione e gli strumenti di affiliazione/fidelizzazione, individuati dalla Amministrazione.

La piattaforma deve almeno consentire la realizzazione delle seguenti azioni promozionali:

• scontistica in caso di acquisto congiunto online di prodotti e servizi offerti dai Musei (ad esempio sconti al bookshop se si acquista un biglietto con video guida, sconti incrociati tra Musei, tra musei e ristoranti/punti di ristoro, etc.);

- scontistiche su biglietti per accessi in determinati giorni/fasce orarie;
- membership card;
- applicazione di codici sconto (provenienti ad esempio da campagne promozionali) ai titoli di



COMUNE DI SIENA

accesso;

- promozioni e sconti per diverse categorie di acquirenti e/o differenziati sui diversi canali di vendita;

- gestione voucher online per eventuali rimborsi a causa di chiusure non preventivabili.

È inoltre onere dell'Affidatario, su richiesta dell'Amministrazione, configurare opportunamente la piattaforma per l'invio tramite e-mail/newsletter agli utenti registrati delle comunicazioni e dei documenti riguardanti le attività museali.

L'Affidatario dovrà adottare misure di sicurezza adeguate ai migliori standard tecnici attuali, al fine di garantire il funzionamento costante del sistema e di scongiurare la perdita dei dati e la loro manomissione. In particolare, dovranno essere previste procedure idonee a garantire il costante funzionamento delle postazioni di biglietteria (anche la stampa di titoli di accesso) e il riconoscimento delle prenotazioni.

L'eventuale presenza di anomalie nel funzionamento o di difformità riscontrate che determinano malfunzionamenti bloccanti o fermi dell'intera infrastruttura o di parti di essa, dovrà essere immediatamente segnalata dall'Affidatario al Direttore dell'Esecuzione. A decorrere dall'invio della segnalazione, l'Affidatario è tenuto a intervenire e a risolvere il problema, secondo le tempistiche previste per il servizio di biglietteria.

La piattaforma informatica deve pertanto consentire l'inserimento e la configurazione di tutte le fasce di prezzo di titoli di accesso, servizi e prodotti e delle relative durate nei diversi periodi dell'anno, con la possibilità di prevedere riduzioni e promozioni anche dinamicamente, sulla base di criteri preimpostati o legati ai comportamenti dei visitatori. L'aggiornamento dei sistemi di vendita dovrà essere garantito entro 48 ore dalla richiesta dell'Amministrazione pena l'applicazione delle penali.

La piattaforma deve essere in grado di emettere tutte le tipologie di titoli di accesso attualmente in vigore (interi, ridotti, gratuiti e agevolati, come illustrato sul sito dell'Amministrazione), secondo le modalità di visita.

Ogni titolo di accesso dovrà riportare obbligatoriamente i seguenti dati:

- logo del Museo\Teatro;
- canale di vendita (o cassa di emissione)
- data e ora di vendita
- data e fascia oraria di ingresso
- validità
- tipologia
- prezzo integrale applicato al visitatore con evidenza dell'eventuale supplemento mostra
- nominativo del visitatore
- numero di serie univoco
- codice a barre a lettura ottica/QR code

La piattaforma deve inoltre possedere almeno le seguenti funzionalità:

- permettere di variare preventivamente il contingentamento degli ingressi (*allotment*) per fascia oraria, per tipo di utente, per modalità di visita e canale di vendita, sulla base di criteri di volta in volta individuati;

- permettere la raccolta fondi a favore dell'Amministrazione anche attraverso donazioni a importo fisso e in arrotondamento da acquisti;

- consentire la gestione di liste di attesa sia per l'ingresso ai Musei in modalità ordinaria, sia in



COMUNE DI SIENA

occasione di eventi ad ingresso limitato, sia per le visite e i laboratori didattici in caso di esaurimento posti;

- possibilità di inserire e gestire profili utenti differenti ai quali affidare diverse modalità di accesso e fruizione della piattaforma;

- SLA Uptime minimo annuo: 99,85%
- SLA Downtime massimo annuo: 12 ore
- SLA Tempo di ripristino massimo: 24 ore

L’Affidatario accetta fin d’ora la facoltà dell’Amministrazione di proporre l’eventuale modifica migliorativa della infrastruttura tecnologica che dovesse essere ritenuta utile ai fini di una migliore erogazione dei servizi oggetto della concessione. L’Affidatario avrà l’onere di implementare a proprie spese tali eventuali soluzioni tecniche.

10.1.11. Sito web

L’Affidatario deve realizzare un sito web di vendita dedicato alla vendita dei titoli d’accesso e dei servizi di assistenza alla visita.

Il sito web di vendita dovrà essere consultabile esclusivamente all’URL <https://museocivico.comune.siena.it> e mantenere lo stesso dominio con il medesimo layout, anche per i relativi sottolivelli senza reindirizzamento visibile ad un altro nome a dominio. Il sito web di vendita non potrà commercializzare altri prodotti o servizi estranei all’ambito del presente contratto.

L’Affidatario per tutta la durata del contratto (compresa l’eventuale proroga tecnica) dovrà gestire il sito Web della biglietteria online aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti, in funzione delle specifiche esigenze di ogni Amministrazione.

Il Sito di vendita deve essere implementato secondo le tecniche di ottimizzazione SEO al fine di garantirne un buon posizionamento sui motori di ricerca.

L’Affidatario sarà chiamato a collaborare attivamente con l’Amministrazione nell’individuare e segnalare altri siti internet non ufficiali.

Le caratteristiche minime di ogni sito web devono essere:

- contenuti in lingua italiana, inglese;
- linea grafica e layout in linea con gli standard del museo;
- indurre l’utente a considerare il sito WEB di vendita come parte integrante del sito ufficiale;
- assicurare presenza dei riferimenti di ciascuna Amministrazione nell’URL del sito (e non di quelli dell’Affidatario);
- mantenere un nome di dominio di proprietà dell’Amministrazione;
- presenza del solo logo di ciascun museo\teatro, del Comune di Siena ed assenza del logo dell’Affidatario;
- presenza della funzionalità di "ricerca nel Sito" di prodotti, eventi e altre informazioni legate a quanto l’utente può necessitare nella fase di acquisto;
- presenza di una pagina per l’e-commerce dei prodotti del catalogo autorizzato del book shop;
- sistema di CMS (Content Management System) dedicato alla gestione di tutti gli eventuali contenuti da veicolare (testi, immagini, video, audio).
- i contenuti dovranno essere previsti in italiano e inglese;

Dovranno essere previste modalità di navigazione personalizzate per gli utenti registrati (ad esempio utenti privati, possessori di card turistico culturali, agenzie di viaggi, scuole, etc.). È facoltà



COMUNE DI SIENA

dell'Amministrazione chiedere l'inserimento di eventuali nuovi contenuti nel corso della Concessione (come ad esempio pagine dedicate, banner, advertising, ecc.)

I siti web dovranno altresì prevedere adeguate modalità di informazione in merito delle norme di comportamento ed ai divieti vigenti che regolano le visite nei musei.

L'acquisto del biglietto dovrà sempre essere subordinato all'accettazione da parte del visitatore sia del regolamento di vendita, sia del regolamento di accesso ai musei.

Ogni sito dovrà rispondere a tutti i criteri di accessibilità previsti per i siti web delle Pubbliche Amministrazioni ed essere sviluppato e reso fruibile anche per apparati mobili (smartphone e tablet).

Con congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività l'Affidatario:

- sottopone all'Amministrazione il layout e la linea grafica del sito web di vendita
- sottopone all'Amministrazione una versione staging del sito web per simulare tutte le funzionalità del sito web di vendita di produzione.

Il sito web deve essere operativo 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana, festivi inclusi.

La messa online del sito web di vendita deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

10.1.12. Reportistica

L'Affidatario deve predisporre sulla piattaforma informatica appositi tab / di elaborazione, interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dati nei formati più comuni (csv, excel, html, pdf, etc.), consultabili in maniera diretta dal personale dell'Amministrazione attraverso una utenza specifica autorizzata all'accesso, per consentire in tempo reale, il monitoraggio dell'andamento dei servizi. In particolare, il portale dovrà consentire di effettuare ricerche e impostare query personalizzate secondo le esigenze indicate dall'Amministrazione.

Le query impostate dovranno poter essere memorizzate anche per un successivo riutilizzo. In funzione dei dati estratti, la piattaforma deve consentire anche la generazione di opportuni report secondo gli standard di rappresentazione più diffusi.

La piattaforma dovrà inoltre implementare una funzionalità che trasmetta, in formato firmato digitalmente, a ciascuna Amministrazione la reportistica di dettaglio di seguito indicata per ciascun museo\teatro:

- giornalmente (entro le ore 10 del giorno successivo al giorno di riferimento):
 - il numero di biglietti incassati, e l'indicazione delle date di ingresso previste, il canale di acquisto,
 - la tariffa, la tipologia e la categoria di acquirente e con evidenza degli eventuali rimborsi
 - il numero di utenti che hanno avuto accesso suddivisi per tariffa e tipologia
- mensilmente (entro le ore 10 del primo giorno lavorativo del mese successivo a quello di riferimento):
 - il numero di biglietti incassati, l'incasso unitario e complessivo suddivisi per mese, giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, evento, canale di acquisto, tipologia (intero, ridotto, gratuiti, card, etc.), tipologia di gratuità con indicazione della categoria di acquirente (utente singolo, scuola, agenzia di viaggi, etc.) e con evidenza degli eventuali rimborsi effettuati
 - mensilmente (entro il giorno cinque del mese successivo a quello di riferimento):
 - il numero degli scontrini, l'incasso unitario e complessivo derivante dalla vendita di prodotti



COMUNE DI SIENA

del bookshop e dei servizi di assistenza alla visita articolato per mese, giorno della settimana, canale di acquisto, punto vendita di acquisto), della categoria di acquirente e dell'aliquota IVA applicata, se del caso

- trimestralmente:

- caratteristiche dei visitatori

- feedback dei visitatori

- dati e informazioni inerenti i risultati delle azioni di promozione e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione di cui al precedente paragrafo

- qualsiasi altra elaborazione dei dati richiesta da ogni Amministrazione sui servizi erogati

- in occasione di eventi/aperture straordinarie (entro 30 minuti dalla chiusura della cassa, lo stesso giorno, salvo diverse esigenze specificate dall'Amministrazione):

- numero di biglietti utilizzati per tariffa e tipologia

Si precisa che i rendiconti sopra specificati potranno essere richiesti dall'Amministrazione anche per periodi diversi da quelli specificati e i dettagli (numeri, configurazione dei dati, formato, modalità di trasmissione) dei report saranno concordati con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare.

La piattaforma deve inoltre garantire la produzione della documentazione riepilogativa prevista dalla normativa vigente relativamente all'emissione di titoli di accesso per gli intrattenimenti e le attività spettacolistiche.

Si specifica che il database contenente tutte le informazioni di vendita, le anagrafiche e i profili del sistema dovranno essere fruibili completamente dall'Amministrazione in qualsiasi momento. L'Amministrazione resterà unica proprietaria di tale database e al termine del contratto di Concessione dovrà essere effettuata la esportazione e consegna dei dati contenuti.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, l'Affidatario dovrà effettuare un corso di formazione sull'uso dei tool di elaborazione dati del sito Web per il personale indicato dall'Amministrazione.

Dovranno essere conservati i dati degli acquirenti, nei limiti previsti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali, per consentire l'analisi statistica in forma aggregata dei dati di vendita da fornire alla Amministrazione mediante la piattaforma di gestione o con appositi report da consegnare a richiesta.

10.1.13. Call center

Il servizio di *call center* dovrà essere garantito e funzionante 7 giorni su 7 (compresi festivi) per almeno 10 ore al giorno.

L'Affidatario dovrà garantire il servizio informativo anche mediante il canale *call center* prevedendo un percorso dedicato alle informazioni tramite preselezione e relativo ai musei\teatri.

Il servizio dovrà essere erogato almeno in lingua italiana e lingua inglese.

Il personale addetto al servizio dovrà essere in grado di erogare le informazioni di base per la visita, oltre a informazioni sulle collezioni, sulle mostre temporanee e sugli eventi organizzati, in lingua italiana madrelingua e lingua inglese per un livello minimo di conoscenza certificato B2 (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio).

L'Affidatario deve fornire un servizio di call center off-site dislocato nei musei; tale servizio è finalizzato allo svolgimento delle attività di prevendita, prenotazione e informazione e promozione dei servizi offerti dall'Amministrazione. Il servizio dovrà essere conforme alla normativa di settore



COMUNE DI SIENA

con particolare riferimento all'art. 24 bis D.L. n. 83/2012 e ss.mm.ii.

Il Call Center dovrà gestire la seguente tipologie di chiamate:

- Inbound per vendita, informazioni e reclami
- Outbound per occasionalmente richiamare clienti su specifica richiesta, a pratica già aperta
- Linea dedicata ai client Business

L'affidatario deve rendere disponibile per l'utenza un numero VERDE senza alcun costo per gli utenti:

- per le chiamate nazionali e da telefonia mobile, con sistema di IVR all'accesso che orienti le chiamate verso il servizio richiesto (informazioni, prenotazioni e/o prevendita) in lingua italiana e inglese, oltre alle altre lingue indicate nell'offerta tecnica;

- per le numerazioni extra nazionali l'attivazione del numero verde costituisce offerta migliorativa che potrà essere valutata in sede di gara.

La strutturazione dell'IVR dovrà essere configurata in funzione delle seguenti tipologie di richieste:

- prevendita di titoli di accesso;
- prenotazione e/o prevendita di servizi di assistenza alla visita;
- richiesta di chiarimenti e di informazioni (ad es. su mostre, eventi, accessibilità alle persone disabili, ecc.)

- verifica delle *customer satisfaction* post chiamata

Il Call Center deve essere attivo:

- in modalità automatica (IVR), per 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;
- con operatore 7 giorni a settimana nella fascia oraria dalle 8.00 alle 19.00 dal lunedì alla domenica e festivi 365 giorni all'anno.

Il servizio non potrà essere erogato attraverso un sistema completamente automatizzato o attingendo del tutto a software di intelligenza artificiale generativa, ma deve attingere a risorse umane vere. È accettabile la gestione automatizzata della maschera di preselezione di accesso IVR con selezione della lingua, della tematica, e informativa in tempo reale sul tempo di attesa.

Tutte le interazioni verso il Call Center devono essere registrate su sistema informativo in modo da consentirne una rendicontazione mensile separata per ciascun museo\teatro. I report mensili devono riportare al minimo le seguenti informazioni:

- numero progressivo assegnato a ciascuna chiamata
- data e ora di ciascuna chiamata
- durata di attesa nella risposta IVR di ciascuna chiamata
- numero di chiamate con tempo di risposta IVR superiore a 10 secondi e percentuale sul totale chiamate mese
- durata di attesa nella risposta operatore di ciascuna chiamata
- numero di chiamate con tempo di risposta operatore superiore a 40 secondi e percentuale sul totale chiamate mese
- durata di ciascuna chiamata
- motivo di ciascuna chiamata
- percentuale di chiamate perse entro i 120 secondi di attesa in coda. Le chiamate si considerano perse per i seguenti motivi per abbandono da parte dell'utente e/o per dissuasione.

Entro il giorno 1 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione, l'Affidatario consegna



COMUNE DI SIENA

all'Amministrazione il report mensile delle interazioni verso il Call Center.

Il Call Center dovrà garantire, pena l'applicazione della penale "Mancato rispetto dei tempi di esecuzione dei servizi al pubblico, compresi servizi di Call Center e Online, previsti dal Capitolato", i seguenti tempi di risposta:

- tempo di risposta del sistema IVR non superiore a 10 secondi per l'80% dei casi su base mensile
- tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce non superiore a 40 secondi per l'80% dei casi su base mensile.

L'affidatario fornisce all'Amministrazione in tempo reale, e con riepilogo settimanale, i dati chiavi delle telefonate ricevute, per ogni giorno e fascia oraria, più l'aggregato giornaliero, settimanale e mensile, insieme all'elaborazione statistica per ogni valore (medio, mediano, estremi, variazione statistica rispetto ai periodi di riferimento) per quanto riguarda il numero delle telefonate ricevute, il tempo di attesa, il tempo di conversazione, la provenienza geografica delle telefonate, la lingua delle telefonate, il numero di biglietti e/o altri prodotti venduti nel corso della telefonata, il risultato del feedback di customer *satisfaction* post-chiamata.

Nel caso che la media del tempo di attesa superi i 300 secondi per più di 15 minuti consecutivi l'Amministrazione si riserva di applicare la relativa penale.

L'attivazione del Call Center deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la relativa penale.

10.1.14. Responsabilità della bigliettazione e dello "strappo"

Al personale addetto alla biglietteria è richiesta una particolare conoscenza di internet e dei servizi on-line, attinenti alla vendita e stampa dei biglietti di ingresso.

In particolare, detto personale deve essere in grado di effettuare la stampa dei biglietti acquistati on line e di quelli prenotati dal gestore. Il personale addetto allo "strappo" dovrà avere in dotazione lettori palmari per il controllo automatizzato degli accessi, sia sui biglietti cartacei, emessi dalla biglietteria automatizzata, sia sui biglietti elettronici, acquistati *on line*, sia sui biglietti eventualmente stampati dall'utente. In caso di modifiche nel corso di esecuzione del presente contratto sulla vendita dei biglietti l'Affidatario dovrà provvedere ad idonea formazione del personale assegnato al servizio.

In caso di errori da parte del personale nella vendita dei biglietti o di errato acquisto da parte degli utenti, per i quali si renda necessario procedere ad un rimborso parziale o totale, lo stesso dovrà essere effettuato dalla biglietteria stessa o dal gestore entro i due mesi successivi all'emissione qualora l'errore venga riscontrato successivamente.

L'Affidatario dovrà realizzare e garantire la compilazione di questionari per il pubblico e la raccolta di feedback on line dell'utenza sulla qualità dei servizi resi.

L'Affidatario è responsabile a tutti gli effetti della custodia dei titoli di accesso e delle tessere di abbonamento che verranno stampate di volta in volta, secondo le esigenze della singola manifestazione e dovrà fornire al pubblico le informazioni relative agli spettacoli ed ogni eventuale od utile indicazione.

10.1.15. Entità minima del personale addetto alla biglietteria

Il servizio di biglietteria unica sarà svolto dall'Affidatario con almeno n. 3 unità di personale, in linea di massima da collocare presso 2 punti vendita:

- n. 2 presso biglietteria Cortile del Podestà;



COMUNE DI SIENA

- n. 1 presso la biglietteria del Teatro dei Rozzi, in caso di spettacoli presso l'omonimo teatro.

Le ore del personale addetto alla biglietteria unica dovranno essere distinte ed ulteriori rispetto a quelle del personale addetto ai servizi in appalto di cui ai precedenti **punti 7 e 8**.

Il servizio di prenotazione e prevendita dei biglietti, non contestuale all'accesso ai musei e ai teatri, deve essere continuativamente garantito dal gestore con proprio gestionale come la prenotazione o la vendita *on line* (inclusa opzione stampa@casa) senza che ciò comporti aumenti sul costo biglietto, che sarà soggetto alle sole variazioni previste e stabilite all'art. 3, o eventualmente rideterminate con apposito atto dall'Amministrazione.

10.1.16. Disciplina dei biglietti omaggio

Per i biglietti rilasciati a titolo gratuito all'Affidatario spetterà alcun corrispettivo o Aggio a carico dell'Amministrazione, se non al superamento del quantitativo annuo di seguito indicato. L'importo dovuto per il superamento di tale soglia sarà rendicontato dall'Affidatario, con differenziazione della tipologia di biglietto, con comunicazione da trasmettere entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento e dietro autorizzazione dell'Amministrazione verrà fatturato entro il mese di febbraio.

Numero biglietti omaggio	Rimborso dovuto all'affidatario
Fino a: 25.000	€ 0,00
Da: 25.001	€ 0,80 oltre IVA, non soggetto a ribasso o rialzo

10.1.17. Incassi della gestione della biglietteria unica

I proventi degli incassi della gestione della biglietteria saranno incassati dall'Affidatario sul proprio conto corrente dedicato accessibile dall'Amministrazione nei termini indicati al **punto 3.1.1** e dovranno essere versati sul conto corrente di quest'ultima secondo quanto specificato al **punto 11**, salvo il diritto dell'Affidatario di percepire l'Aggio nelle percentuali indicate in sede di offerta e riportate nel contratto.

L'Affidatario dovrà provvedere alla gestione degli incassi. In particolare, sulla base delle risultanze di cassa della vendita dei biglietti, dovrà comunicare entro il quinto giorno del mese successivo il totale dell'incasso mensile e l'importo che l'Amministrazione provvederà a fatturare all'Affidatario quale canone concessorio, in base alla percentuale di rialzo rispetto alla base d'asta indicata nell'offerta economica formulata in sede di gara.

L'Affidatario dovrà, altresì, rimettere ai competenti uffici comunali giornalmente, settimanalmente e ogni fine mese il rendiconto giornaliero della vendita dei biglietti.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere al controllo di cassa in qualsiasi momento, anche senza preavviso.

L'Affidatario assume su di sé il rischio per eventuali ammanchi rispetto alle chiusure di cassa. Si precisa che la reportistica estratta dall'infrastruttura informatica e sistemistica, di cui l'Affidatario dovrà avvalersi nell'espletamento del servizio, rimane l'unica fonte accertata e probante l'esatto importo dell'incasso.

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

L'Affidatario rimane l'unico responsabile del servizio, e in particolare del maneggio del denaro



da parte del personale addetto.

L'Affidatario assume pertanto il ruolo di agente contabile per l'Amministrazione ai sensi dell'art. 139 del D.lgs 26 agosto 2016 n. 174 ⁽²⁾.

10.2. Gestione del bookshop del Museo Civico

10.2.1. *Modalità di gestione*

La gestione del “bookshop” prevede lo svolgimento, in concessione e quindi a cura e spese del soggetto Affidatario, delle seguenti attività:

1. gestione del bookshop presente all'interno del Museo Civico 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;
2. progettazione e realizzazione di prodotti editoriali e di oggettistica relative alle materie di cui sopra;
3. i materiali in vendita dovranno essere preventivamente approvati dall'Amministrazione.

Il servizio di bookshop dovrà essere sempre assicurato dall'Affidatario almeno nei giorni e negli orari di apertura del museo. L'Amministrazione avrà la facoltà di affidare all'Affidatario 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 dall'Amministrazione 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 dovrà realizzare una nuova linea di prodotti per il merchandising utilizzando logo e immagine coordinata, allegati al presente capitolato, che potranno attualmente essere soggetti a modifiche e saranno forniti in via definitiva dall'Amministrazione entro quattro settimane dall'aggiudicazione, sia per il Museo che per i teatri.

L'Affidatario dovrà quindi presentare entro tre mesi dalla data di consegna dei file il progetto di merchandising, che sarà approvato entro il mese successivo dall'Amministrazione. Il materiale dovrà quindi essere prodotto e messo in vendita entro i successivi novanta giorni.

Ogni pubblicazione concernente i percorsi museali dell'Amministrazione eventualmente progettata e prodotta dall'Affidatario dovrà, quanto al contenuto, essere preventivamente approvata dall'Amministrazione e una volta stampate fornite al medesimo in almeno n. 50 copie. Saranno inoltre dovuti all'Amministrazione i diritti per l'utilizzo delle immagini secondo quanto disposto dal relativo disciplinare in vigore, approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 119 dell'08/04/2021.

2 Art. 139 del D.lgs 26 agosto 2016 n. 174 “1. *Gli agenti che vi sono tenuti, entro il termine di sessanta giorni, salvo il diverso termine previsto dalla legge, dalla chiusura dell'esercizio finanziario, o comunque dalla cessazione della gestione, presentano il conto giudiziale all'amministrazione di appartenenza.*

2. *L'amministrazione individua un responsabile del procedimento che, espletata la fase di verifica o controllo amministrativo previsti dalla vigente normativa, entro trenta giorni dalla approvazione, previa parificazione del conto, lo deposita, unitamente alla relazione degli organi di controllo interno, presso la sezione giurisdizionale territorialmente competente.*

3. *Le modalità di presentazione dei conti possono essere adeguate con legge statale o regionale alle esigenze specifiche delle singole amministrazioni, comunque nel rispetto dei principi e delle disposizioni in tema di contabilità generale dello Stato. Restano ferme le disposizioni legislative e regolamentari che, per le rispettive amministrazioni, prevedono ulteriori adempimenti in materia”.*



COMUNE DI SIENA

Per ciascuna pubblicazione che intenderà proporre, l’Affidatario avrà l’onere di richiedere le autorizzazioni all’Amministrazione, che si riserva la facoltà di valutare i prodotti messi in vendita dall’Affidatario e chiederne la variazione o l’integrazione.

L’Affidatario è tenuto, con spese e oneri a proprio carico, a richiedere tutte le necessarie autorizzazioni, compresa l’Amministrazione, relative alla commercializzazione e a garantire il rispetto 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.

Il servizio di bookshop dovrà essere svolto nel locale attiguo alla Sala del Risorgimento del Museo Civico.

L’Affidatario è tenuto a presentare all’Amministrazione, ai fini della necessaria approvazione, un progetto esecutivo, redatto da tecnico abilitato, che sviluppi la proposta progettuale di allestimento presentata in sede di gara, previo ottenimento di tutte le autorizzazioni (inclusa quella ex art. 21 del D. Lgs 42/2004) e nulla osta necessari. L’Affidatario è tenuto, senza aver nulla a pretendere, ad adeguare il progetto redatto a tutte le prescrizioni formulate dagli organi/Enti competenti al rilascio delle autorizzazioni e nulla osta.

L’Amministrazione si riserva, nel corso dell’esecuzione del presente contratto, di individuare un diverso spazio nel Palazzo Comunale o in altro locale di proprietà dell’Amministrazione, dotato dei necessari impianti e strumenti, all’interno del quale il servizio si svolgerà con le stesse modalità. Nel caso si richieda un apposito allestimento lo stesso verrà concordato con l’Affidatario, al quale rimarranno gli oneri di cui al precedente comma.

Gli arredi o le attrezzature eventualmente introdotti dall’Affidatario all’interno del bookshop dovranno essere conformi alle normative in materia di sicurezza dei lavoratori e del pubblico, decorosi e intonati con l’ambiente; a tal fine, prima della loro installazione, l’Affidatario dovrà fornire all’Amministrazione la documentazione dei beni che intende utilizzare e ottenere il nullaosta dell’Amministrazione 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 all’Amministrazione ogni delucidazione riguardo alle modalità di funzionamento del bookshop eventualmente richiesta.

Le pubblicazioni in vendita dovranno essere preventivamente approvate dall’Amministrazione, anche in corso di esecuzione del contratto. L’Amministrazione potrà chiedere all’Affidatario la messa in vendita di cataloghi di esposizioni temporanee alle stesse condizioni dell’offerta economica.

10.2.2. Incassi della gestione del bookshop

I proventi degli incassi della gestione competono all’Affidatario salvo le *royalties* da versare all’Amministrazione nei termini indicati nell’offerta economica e riporti nel contratto, in conformità con quanto previsto al **punto 11**.

L’Affidatario dovrà provvedere alla gestione degli incassi. In particolare, sulla base delle risultanze di cassa della vendita dei prodotti, dovrà comunicare entro il quinto giorno del mese successivo il totale dell’incasso mensile e l’importo che l’Amministrazione provvederà a fatturare all’Affidatario quale canone concessorio, in base alla percentuale di rialzo rispetto alla base d’asta indicata nell’offerta economica formulata in sede di gara.



COMUNE DI SIENA

L’Affidatario dovrà, altresì, rimettere ai competenti uffici comunali alla fine di ogni fine mese il rendiconto degli incassi del bookshop.

L’Amministrazione si riserva la facoltà di procedere al controllo di cassa in qualsiasi momento, anche senza preavviso.

L’Affidatario assume su di sé il rischio per eventuali ammanchi rispetto alle chiusure di cassa.

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

L’Affidatario rimane l’unico responsabile del servizio, e in particolare del maneggio del denaro da parte del personale addetto.

L’Affidatario assume pertanto il ruolo di agente contabile per l’Amministrazione ai sensi dell’art. 139 del D.lgs 26 agosto 2016 n. 174 ⁽³⁾.

10.3. Gestione del bar del Teatro dei Rinnovati e del Teatro dei Rozzi

La gestione dei corner bar presenti nel Teatro dei Rinnovati e nel Teatro dei Rozzi si svolge nei locali all’uopo predisposti presso i teatri comunali e già corredati delle necessarie attrezzature, delle quali sarà redatto apposito inventario prima dell’inizio del servizio.

L’Affidatario si obbliga a custodire e mantenere con diligenza le attrezzature e gli arredi del bar e a restituirli, alla scadenza del rapporto contrattuale, nel buono stato in cui li ha ricevuti provvedendo, a sua cura e spese, alla sostituzione dei vetri, suppellettili e arredi in genere che eventualmente venissero rotti o danneggiati nell’espletamento del servizio, salvo diverse e maggiori responsabilità.

L’Affidatario è obbligato a garantire presso il bar la presenza di un numero congruo di addetti e a garantire un servizio impeccabile, celere e consono alle esigenze del momento.

L’esercizio dell’attività è autorizzato solo durante l’effettuazione delle iniziative attinenti alle attività teatrali o quando lo richieda esplicitamente l’Amministrazione.

Le caratteristiche del servizio, comprese le varietà dei generi da porre in vendita (che saranno acquistati direttamente dall’Affidatario), le modalità di somministrazione delle bevande, il listino prezzi (esposto all’interno del locale) dovranno essere preventivamente concordati con l’Amministrazione.

Il personale dovrà prendere servizio almeno 45 minuti prima dell’apertura al pubblico.

L’Affidatario dovrà provvedere a munirsi delle necessarie autorizzazioni entro 60 giorni dalla comunicazione da parte dell’Amministrazione dell’affidamento del servizio, pena la revoca dell’affidamento.

Il personale addetto al bar dovrà possedere attestato HACCP ai sensi del D. Lgs. n. 193/2007.

L’Affidatario dovrà provvedere direttamente alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle

3 Art. 139 del D.lgs 26 agosto 2016 n. 174 “1. Gli agenti che vi sono tenuti, entro il termine di sessanta giorni, salvo il diverso termine previsto dalla legge, dalla chiusura dell’esercizio finanziario, o comunque dalla cessazione della gestione, presentano il conto giudiziale all’amministrazione di appartenenza.

2. L’amministrazione individua un responsabile del procedimento che, espletata la fase di verifica o controllo amministrativo previsti dalla vigente normativa, entro trenta giorni dalla approvazione, previa parificazione del conto, lo deposita, unitamente alla relazione degli organi di controllo interno, presso la sezione giurisdizionale territorialmente competente.

3. Le modalità di presentazione dei conti possono essere adeguate con legge statale o regionale alle esigenze specifiche delle singole amministrazioni, comunque nel rispetto dei principi e delle disposizioni in tema di contabilità generale dello Stato. Restano ferme le disposizioni legislative e regolamentari che, per le rispettive amministrazioni, prevedono ulteriori adempimenti in materia”.



attrezzature.

Gli incassi sono di pertinenza dell'affidatario e saranno da considerarsi onnicomprensivi delle spese di gestione.

10.4. Gestione di guardaroba nei musei e nei teatri

10.4.1. *Modalità di gestione*

Fatta salva l'obbligatorietà e gratuità per gli utenti del servizio di deposito di borse, zaini, sacchi di plastica e contenitori affini relativo al percorso di salita sulla Torre del Mangia, l'Affidatario dovrà istituire un analogo servizio, soggetto a pagamento da parte degli utenti, di deposito borse per il Museo Civico, il Teatro dei Rozzi e dei Rinnovati.

10.4.2. *Gestione del guardaroba nel Museo Civico*

Il servizio di guardaroba nel Museo Civico dovrà comprendere:

1. il ritiro e la custodia dei soprabiti, borse e ombrelli durante la visita;
2. la presenza costante del personale nel locale guardaroba per vigilare sui capi depositati o in alternativa l'installazione di apposite scaffalature con dispositivi automatici nello spazio indicato;

I proventi derivanti da detto servizio saranno ad esclusivo beneficio dell'Affidatario, fermo restando che è stabilito un massimo di € **2,00** per ogni capo di abbigliamento depositato in guardaroba, svolgendo il servizio nella piena e puntuale osservanza della vigente normativa fiscale. Tale tariffa massima potrà essere aggiornata dall'Amministrazione tenendo conto dell'incremento dei prezzi a consumo ISTAT FOI e di altri fattori che possano incidere sul servizio.

10.4.3. *Gestione del guardaroba nel Teatro dei Rinnovati e nel Teatro dei Rozzi*

Per quanto riguarda il Teatro dei Rinnovati ed il Teatro dei Rozzi il servizio di guardaroba dovrà comprendere:

1. il ritiro e la custodia dei soprabiti, borse e ombrelli durante le varie manifestazioni;
2. la presenza costante del personale nel locale guardaroba per vigilare sui capi depositati.

L'Affidatario introiterà i proventi derivanti dall'incasso, stabilito in massimo € **5,00** per ogni capo di abbigliamento depositato in guardaroba, svolgendo il servizio nella piena e puntuale osservanza della vigente normativa fiscale. Tale tariffa massima potrà essere aggiornata dall'Amministrazione tenendo conto dell'incremento dei prezzi a consumo ISTAT FOI e di altri fattori che possano incidere sul servizio.

Per ogni spettacolo devono essere presenti all'interno dei locali adibiti a guardaroba un numero congruo di addetti e deve essere garantito un servizio impeccabile, celere e consono alle esigenze del momento.

10.5. Gestione delle visite guidate

Il servizio di "visite guidate" consiste nella progettazione e realizzazione di visite, previa prenotazione, ai percorsi museali (Museo Civico/Teatri) e alle eventuali esposizioni temporanee all'interno degli stessi, volte ad una migliore comprensione e valorizzazione degli spazi museali e dei beni in essi contenuti. Le visite dovranno essere garantite durante tutto l'arco dell'anno secondo modi e termini preventivamente approvati dall'Amministrazione e resi noti al pubblico nel modo più ampio



COMUNE DI SIENA

possibile e comunque acquistabili “on line” e presso le biglietterie a cura del gestore.

Il servizio dovrà comprendere:

1. accoglienza dei singoli o gruppi che hanno effettuato la prenotazione;
2. progettazione e svolgimento di visite differenziate ai percorsi museali, alle esposizioni temporanee per visitatori di target differenziati e con conoscenze e capacità cognitive di varia natura (es.: bambini, adolescenti, utenti diversamente abili);
3. possibilità di effettuazione delle visite in lingua italiana e, almeno, in lingua inglese;
4. svolgimento, a richiesta dell'Amministrazione, di visite guidate a titolo gratuito di almeno 90 minuti, nella misura di almeno 20 all'anno, anche al di fuori dell'orario di apertura del museo.

Resta inteso che la qualità dell'offerta culturale delle visite guidate dovrà essere valutata dall'Amministrazione, che si riserva, altresì, la facoltà di proporre, in particolari occasioni (ricevimenti di delegazioni ufficiali, Pali ecc.) e comunque in corrispondenza di proprie iniziative culturali in museo, un servizio di guida eseguito da propri dipendenti in possesso di adeguata formazione culturale o eseguito da guide autorizzate su incarico dell'Amministrazione.

Si precisa che, all'interno degli spazi museali, le visite guidate non sono una esclusiva dell'Affidatario.

Purché munite di regolare abilitazione, altre guide, individuali o aderenti a imprese e associazioni, possono operare all'interno degli spazi dei musei. Durante lo svolgimento del loro lavoro, a queste guide resta garantito l'ingresso personale e gratuito.

Il personale adibito al servizio di visite guidate deve essere in possesso di specifiche competenze, riferibili:

1. al diploma di laurea almeno triennale, secondo l'ordinamento attuale, o diploma di laurea secondo il vecchio ordinamento, in discipline attinenti le attività del museo, come storia, storia dell'arte, archeologia, arte contemporanea, beni culturali, architettura ecc.;
2. alla conoscenza delle metodologie didattiche museali;
3. alla conoscenza delle collezioni museali storico artistiche del Comune di Siena.

Il servizio dovrà essere garantito oltre che in lingua italiana, anche in altre lingue e almeno in lingua inglese e, pertanto, l'Affidatario dovrà assicurare la disponibilità di personale che, in aggiunta alle competenze di cui sopra, parli correttamente le lingue richieste, ovvero di personale addetto a servizi di traduzione.

10.6. Gestione di eventi culturali e iniziative di valorizzazione

L'Affidatario è tenuto a garantire la realizzazione di minimo 8 (otto) eventi/iniziative all'anno finalizzate alla valorizzazione e a consentire una maggiore fruizione da parte del pubblico del Museo Civico, remunerate con i corrispettivi versati dall'utenza.

Il relativo programma di massima dovrà presentato dall'Affidatario entro il 30 aprile e sarà approvato dall'Amministrazione entro i successivi trenta giorni.

Le iniziative proposte dall'Affidatario saranno da questo realizzate a propria cura e spese, sotto il controllo dei competenti uffici comunali.

Per tali iniziative, in merito agli spazi utilizzati, il contenuto della proposta, il progetto di allestimento o l'eventuale progetto scientifico, gli eventuali partner, la durata dell'evento, l'orario di apertura al pubblico, l'Affidatario dovrà richiedere la preventiva approvazione dell'Amministrazione.



COMUNE DI SIENA

Sono a carico dell’Affidatario i seguenti oneri:

1. la completa organizzazione dell’evento;
2. l’attività promozionale dell’evento ricorrendo, se del caso, anche ad eventuali sponsor;
3. la gestione, attraverso personale qualificato, del servizio di accoglienza;
4. la salvaguardia e protezione degli oggetti in conformità alle condizioni di vigilanza e sicurezza impiegate presso la prassi museale;
5. la gestione di apposito servizio di call-center, segreteria, prenotazione, vendita eventuali biglietti, accoglienza e visite guidate.

Al termine del periodo dell’evento, l’Affidatario ha l’onere di ripristino degli spazi nello stato precedente. L’Affidatario dovrà svolgere le attività in oggetto raccordandosi con l’Amministrazione e con le azioni che quest’ultimo porrà in essere in tale ambito, impegnandosi inoltre a mantenere rapporti di costante collaborazione con associazioni ed altri soggetti, locali e non, che espletano attività di promozione dei musei e del patrimonio culturale di Siena.

10.7. Pubblicità commerciale sui ticket della biglietteria unica

L’Affidatario potrà apporre pubblicità commerciale sui biglietti emessi tramite la gestione della biglietteria unica di cui al **punto 10.1**, esclusivamente dopo aver sottoposto all’approvazione del Direttore dell’Esecuzione il Layout del Biglietto ed aver indicato a quest’ultimo l’ammontare dei ricavi allo stesso spettanti per accordi con terzi, producendo il relativo contratto.

11. Disciplina economica

11.1. Servizi in appalto

11.1.1. *Valore contrattuale e base d’asta*

L’importo complessivo per lo svolgimento delle prestazioni in appalto a base d’asta, al **lordo del ribasso** formulato in sede di gara indicato nel contratto, di cui il presente capitolato speciale costituisce allegato, è indicato nell’**allegato 1**, unitamente al costo della manodopera.

L’importo soggetto a ribasso d’asta è comprensivo di tutti gli oneri relativi al personale impiegato nei servizi, delle spese, delle forniture, degli ammortamenti qualora previsti e di ogni altro onere sostenuto dall’Affidatario.

L’importo effettivo dell’appalto potrà inoltre variare in aumento o in diminuzione rispetto a quello di aggiudicazione nelle ipotesi, nei limiti e con le modalità previsti dalla normativa sulle modifiche contrattuali di cui all’art. 120 del D.lgs 36 del 2023.

Per quanto riguarda le prestazioni remunerate a misura il numero complessivo delle ore indicato nell’**allegato 1** rappresenta una mera stima, le prestazioni dovranno essere rese in funzione delle necessità senza garanzie di quantità minime e pertanto potrà essere ridotto anche oltre al quinto, senza che l’Affidatario possa avanzare richieste di indennizzo, risarcimento o altre pretese di sorta.

11.1.2. *Contabilizzazione a corpo ed a misura, stato di avanzamento e pagamenti*

La contabilizzazione e conseguente remunerazione dei servizi in appalto avverrà:

- a) **a corpo** per quanto attiene ai servizi museali di cui ai punti **7.1** e **7.2** nell’importo complessivo di cui all’**Allegato 1** soggetto al ribasso d’asta indicato nel contratto;



COMUNE DI SIENA

- b) **a misura** per quanto attiene ai servizi museali di cui al **punto 7.3**, ai servizi teatrali di cui al **punto 8** ed agli altri servizi culturali di cui al **punto 9**, nell'importo unitario per ogni profilo professionale di cui all'**Allegato 1** soggetto al ribasso d'asta indicato nel contratto.

L'Affidatario è tenuto a trasmettere al Direttore dell'Esecuzione il prospetto dei corrispettivi da liquidare per le componenti a corpo ed a misura entro il **giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento**, unitamente ai dati **sull'Aggio** da percepire ai sensi del punto **11.2.4** ed alle **royalties** da versare ai sensi del punto **11.2.5**. Il prospetto dovrà essere accompagnato da tutta la **DOCUMENTAZIONE**, contabile, fiscale e contrattuale a comprova dei dati comunicati. Il Direttore dell'Esecuzione potrà sempre richiedere integrazioni, nonché effettuare e far effettuare accertamenti contabili anche in loco e presso la sede dell'Affidatario.

Il Direttore dell'Esecuzione accerta senza indugio il raggiungimento delle condizioni contrattuali, la conformità provvisoria del servizio e la corretta contabilizzazione delle prestazioni. In mancanza, lo comunica all'Affidatario richiedendo di rettificare il suddetto prospetto. Contestualmente all'esito positivo dell'accertamento il Direttore dell'Esecuzione adotta lo **Stato di Avanzamento mensile** e lo trasmette al RUP.

Lo Stato di avanzamento conterrà indicazione:

a) del **corrispettivo** a corpo ed a misura per i servizi in appalto che l'Amministrazione deve all'Affidatario;

b) dell'**Aggio** relativo alla gestione della biglietteria unica che l'Amministrazione deve all'Affidatario ai sensi del **punto 11.2.4**;

c) delle **royalties** che l'Affidatario deve all'Amministrazione per i servizi commerciali ai sensi del **punto 11.2.5**.

- del saldo contabile determinato dalla somma degli importi di cui alle precedenti lettere a) e b), detratto l'importo della lettera c), che l'Amministrazione è tenuta a versare all'Affidatario mediante bonifico bancario, fatte salve le ritenute di legge.

In caso di difformità tra le valutazioni del Direttore dell'Esecuzione e quelle dell'Affidatario in merito al raggiungimento delle condizioni di cui sopra per l'adozione dello stato di avanzamento, il Direttore dell'Esecuzione, a seguito di tempestivo contraddittorio con l'Affidatario, adotta comunque il proprio stato di avanzamento e lo trasmette al RUP ed all'Affidatario. Resta salva la possibilità da parte dell'Affidatario di trasmettere le proprie esplicitate **riserve** tramite PEC all'Amministrazione entro i successivi quindici giorni a pena di **decadenza**.

Il certificato di pagamento mensile è emesso dal RUP contestualmente all'adozione di ogni stato di Avanzamento e comunque entro un termine non superiore a sette giorni. Il RUP, previa verifica della regolarità contributiva dell'esecutore e dei subappaltatori, invia il certificato di pagamento all'Affidatario. L'Affidatario emette fattura al momento dell'adozione del certificato di pagamento. L'Amministrazione, emessa la propria fattura, procede al pagamento del saldo contabile nel termine di trenta giorni dal ricevimento della fattura, al netto della trattenuta dello 0,50% prevista dall'art. 11 del D.lgs 36 del 2023. Il pagamento delle fatture non rappresenta una certificazione di conformità del servizio.

Il pagamento dell'ultima rata e delle trattenute di cui all'art. 11 del D.lgs 36 del 2023 viene disposto dopo la scadenza del contratto, subordinatamente all'acquisizione del certificato di verifica di conformità del servizio, dal quale risulti che l'Affidatario abbia completamente e correttamente eseguito le prestazioni contrattuali.



11.1.3. Sospensione dei pagamenti

L'Amministrazione, al fine di garantirsi in modo efficace sulla puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere, ferma l'applicazione delle penali, i pagamenti all'Affidatario cui sono state contestate inadempienze nell'esecuzione del servizio, fino a che lo stesso non si pone in regola con gli obblighi contrattuali.

La sospensione non può avere durata superiore a due mesi dal momento della relativa notifica all'Affidatario. Trascorsi i suddetti mesi senza che l'Affidatario si sia posto in regola con gli obblighi contrattuali, l'Amministrazione ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto per inadempimento.

11.1.4. Revisione prezzi

I prezzi contrattuali dei servizi in appalto (costo orario) sono assoggettati a revisione annuale, ove ne sussistano i presupposti, ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. n. 36/2023, con le seguenti modalità:

1. trascorsi 12 (dodici) mesi dalla data di Avvio dell'esecuzione del contratto, lo stesso è sottoposto al meccanismo della revisione del prezzo ai sensi dell'art. 60 del D.lgs 36 del 2023 e dunque al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, che determinano una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 per cento dell'importo complessivo e operano nella misura dell'80 per cento della variazione stessa, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini della determinazione della variazione dei costi e dei prezzi di cui sopra, si utilizzeranno i seguenti indici sintetici elaborati dall'ISTAT: gli indici dei prezzi al consumo, dei prezzi alla produzione dell'industria e dei servizi;
2. nel caso di rinnovo del CCNL di riferimento dallo stesso applicato, indicato nel presente capitolato e negli atti di gara, all'Affidatario spetterà comunque la revisione prezzi nella misura del 100%;
3. la procedura di revisione del prezzo si attiva su istanza di parte;
4. la revisione trova applicazione per le prestazioni che saranno eseguite successivamente alla medesima revisione, rimanendo esclusa con relativa decadenza per l'Affidatario, una revisione con effetti retroattivi rispetto alle prestazioni già rese.

La revisione viene comunicata mediante PEC dall'Amministrazione all'Affidatario, che può accettare i nuovi prezzi con formale comunicazione PEC, senza necessità di procedere alla stipulazione di atti aggiuntivi al contratto di appalto.

11.2. Gestioni in concessione e servizi commerciali

Con riferimento ai servizi aggiuntivi, affidati in concessione, è previsto quanto segue.

11.2.1. Valore contrattuale

Il valore contrattuale delle gestioni in concessione e commerciali riferito ai ricavi stimati conseguibili dall'Affidatario per il periodo di durata contrattuale è indicato nell'**allegato 1**, unitamente al costo della manodopera calcolato facendo riferimento al costo del lavoro determinato dalle tabelle del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali riferite ai CCNL indicati dall'Amministrazione.



11.2.2. I ricavi delle gestioni del servizio di biglietteria e commerciali

Saranno incassati direttamente dall’Affidatario, salvo il diritto a percepire l’Aggio dall’Amministrazione ed il dovere di versare le royalties all’Amministrazione nella misura offerta in sede di gara e riportata nel contratto i:

- ricavi dei servizi di biglietteria di cui al **punto 10.1** Gestione della biglietteria unica nonché

i ricavi dei servizi di natura **commerciale** di cui ai punti:

- 10.2 Gestione del bookshop del Museo Civico
- 10.3 Gestione del bar del Teatro dei Rinnovati e del Teatro dei Rozzi
- 10.4 Gestione di guardaroba nei musei e nei teatri
- 10.5 Gestione delle visite guidate
- 10.6 Gestione di eventi culturali e iniziative di valorizzazione;
- 10.7 Pubblicità commerciale sui ticket della biglietteria unica.

L’Affidatario dovrà versare gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso, di cui al **punto 10.1 Gestione della biglietteria unica**, su un conto corrente dedicato in via esclusiva alla concessione della biglietteria.

Nell’ipotesi di vendita in una transazione unica dei prodotti del bookshop e di titoli di accesso, gli introiti derivanti dalla vendita dei biglietti e dei prodotti dovranno essere incassati dall’Affidatario sul conto corrente dedicato in via esclusiva alla concessione della biglietteria. L’Affidatario dovrà dunque versare sul conto corrente dedicato gli introiti di cui ai precedenti **punti 10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 10.6 e 10.7** ove non oggetto di un'unica transazione comprensiva dei titoli di accesso.

Il conto corrente dedicato è acceso dall’Affidatario in nome proprio; l’Affidatario contestualmente all’apertura, rilascia, a favore del soggetto a tal uopo indicato dall’Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta di tale conto dedicato; a tale scopo, l’Affidatario fornisce a tali soggetti le credenziali che consentono l’accesso per la consultazione online del conto corrente dedicato.

Si specifica inoltre che la convenzione con l’istituto di credito inerente i terminali per i pagamenti elettronici (POS) dovrà prevedere l’afflusso del denaro esclusivamente verso il conto corrente dedicato.

Gli interessi maturati sui conti correnti sono di competenza dell’Affidatario, salvo ritardo nel riversamento.

I costi di gestione del conto corrente e le commissioni relative ai pagamenti elettronici (carte di credito, di debito, bonifici bancari, etc.) sono a carico dell’Affidatario.

L’Affidatario si impegna a tenere per l’attività svolta a seguito della concessione della biglietteria, la contabilità separata dalle altre che già svolge o che svolgerà durante il periodo oggetto del contratto, ai sensi dell’art. 36 commi 2, 3 e 4 del DPR 633/72.

Nel caso in cui non sia fiscalmente possibile separare la contabilità oggetto di questa Concessione da tutte le altre, l’Affidatario si impegna a sue spese a far certificare i ricavi ottenuti, dalla attività di concessione della biglietteria, ad un professionista iscritto nel registro dei revisori legali dei conti.

Nell’ipotesi di non applicabilità fiscale della contabilità separata per l’attività oggetto della concessione, oltre ai riepiloghi trimestrali firmati dal Legale Rappresentante, l’Affidatario invierà i riepiloghi trimestrali certificati da un professionista iscritto al registro dei revisori legali dei conti.



COMUNE DI SIENA

Anche al di fuori delle scadenze programmate, l'Amministrazione avrà sempre la facoltà di richiedere l'esibizione e/o la consegna di copia di documenti, comunicazioni e quant'altro al tal proposito necessario. L'Affidatario è responsabile della correttezza e completezza dei dati nonché della loro corrispondenza con la relativa documentazione fiscale.

In nessun caso l'Affidatario potrà pretendere riduzioni degli importi da corrispondere, o rimborsi o indennizzi di alcun genere, per le eventuali minori entrate dovute a chiusure di siti museali e/ o a riduzioni di orari di ingresso a qualsivoglia titolo disposte dall'Amministrazione.

11.2.3. Retrocessione immediata degli incassi di biglietteria

L'Affidatario retrocede all'Amministrazione le somme derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso (biglietteria) come definiti al precedente **punto 10.1** ed ha diritto, a titolo di corrispettivo, ad un **Aggio** corrispondente ad una percentuale sui ricavi della vendita dei biglietti; tale percentuale è indicata nel contratto.

La retrocessione degli incassi di biglietteria è dovuta a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto. L'Affidatario agirà come Agente Contabile per conto dell'Amministrazione con predisposizione del Conto Giudiziale, conformemente alla normativa di settore e in particolare agli artt. 178 e 610 del R.D. n. 827 /1924.

Non oltre il **quinto giorno lavorativo successivo al giorno della materiale registrazione degli incassi**, anche con riferimento ai biglietti non nominativi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, l'Affidatario **versa** mediante bonifico bancario in pari valuta all'Amministrazione, nel conto indicato nel verbale di consegna anticipata, l'ammontare degli incassi.

In caso di ritardo nella retrocessione degli incassi dei titoli di accesso, anche per un solo giorno, si applica la penale prevista al **punto 18**.

11.2.4. Pagamento dell'Aggio e rimborsi

Per il pagamento dell'Aggio da parte dell'Amministrazione all'Affidatario si osserverà la procedura e la ripartizione dei compiti tra Affidatario, Direttore dell'Esecuzione e RUP disciplinata al **punto 11.1.2** e le relative modalità di contabilizzazione.

La comunicazione dell'Affidatario al Direttore dell'Esecuzione dovrà contenere un prospetto che evidenzia:

- quanto incassato a titolo di biglietti non nominativi e a titolo di biglietti nominativi (con evidenza di circuito, comprese le eventuali card turistico-culturali, di tariffa, di tipologia, di quantità e dei corrispondenti valori economici);
- l'indicazione dell'importo già riversato all'Amministrazione nel mese di riferimento come prescritto al punto che precede e dell'Aggio maturato;

L'Amministrazione si riserva, direttamente o tramite soggetti terzi, la facoltà di eseguire sia verifiche periodiche sia verifiche puntuali legate all'insorgere di anomalie (ad esempio: numero anomalo di storni, poca chiarezza nelle scritture contabili), volte a controllare la veridicità e la correttezza dei conti giudiziali e delle scritture contabili legate alle attività di vendita.

I rimborsi a qualsiasi titolo dovuti agli utenti sono a carico dell'Affidatario, e il regolamento relativo alle politiche dei rimborsi dovrà essere presentato all'Amministrazione e ottenerne l'assenso prima dell'avvio del servizio.



COMUNE DI SIENA

Il regolamento dovrà specificare le modalità di emissione dei rimborsi, di rendicontazione e qualunque altra attività amministrativa e gestionale riguardante il suddetto procedimento.

11.2.5. Pagamento delle Royalties sulle gestioni commerciali

Sui ricavi delle gestioni commerciali di cui ai **punti 10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 10.6 e 10.7** l'Affidatario verserà all'Amministrazione *royalties*, indicate nel Contratto. Il monte incassi è costituito dalla sommatoria delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse, nonché dai contratti pubblicitari sui biglietti.

Per il pagamento delle *royalties* da parte dell'Affidatario all'Amministrazione si osserverà la procedura e la ripartizione dei compiti tra Affidatario, Direttore dell'Esecuzione e RUP disciplinata al **punto 11.1.2** e le relative modalità di contabilizzazione.

L'Affidatario è tenuto altresì al versamento delle *Royalties*, calcolate sulle vendite dei prodotti brandizzati, effettuate anche nei punti vendita delocalizzati.

Le rendicontazioni dei servizi oggetto di *Royalties* devono essere rese separatamente per tipologia di servizio, per circuito, per aliquota IVA (indicando l'imponibile corrispondente e le *Royalties* calcolate).

11.2.6. Garanzia definitiva e Cauzione sull'obbligo di immediato riversamento

Secondo quanto specificato nel contratto, l'Affidatario ha presentato:

- la garanzia definitiva presentata dall'Affidatario in sede di stipula del contratto, ai sensi dell'art. 117 del D.lgs 36 del 2023;
- una specifica ulteriore garanzia fideiussoria a copertura dell'impegno assunto a riversare gli importi riscossi nella gestione del servizio di biglietteria unica, di importo pari a tre mensilità stimate, secondo quanto specificato nel Contratto.

11.2.7. Riequilibrio contrattuale

Le gestioni oggetto del presente punto si svolgeranno ad esclusivo rischio dell'Affidatario, al quale spetterà pertanto di gestire economicamente il servizio e gli spazi e di incassare i relativi ricavi.

A fronte dei seguenti eventi impreveduti ed imprevedibili (Evento di Disequilibrio), tali da alterare gli equilibri del PEF in misura significativa, le parti potranno richiedere il riequilibrio del PEF ai sensi dell'art. 192 del D.lgs 36 del 2023.

Gli unici eventi di disequilibrio che possono dar luogo alla revisione del piano economico finanziario sono le seguenti Cause di Forza Maggiore:

- a) guerre, guerre civili, conflitti armati, attentati terroristici, sommosse, sabotaggi, atti vandalici, manifestazioni collettive di protesta fatta eccezione per quelli che riguardano l'Amministrazione, l'Affidatario e/o terzi affidatari di lavori o Servizi oggetto del Contratto;
- b) esplosioni nucleari, contaminazioni chimiche, biologiche e/o radioattive;
- c) onde di pressione causate da aeroplani che viaggiano a velocità supersonica;
- d) incidenti aerei;
- e) epidemie e contagi;
- f) eventi calamitosi di origine naturale di particolare gravità ed eccezionalità, riconosciuti come disastri o catastrofi dall'autorità competente.

A fronte di un Evento di Disequilibrio generato da una Causa di Forza maggiore, una delle Parti



dovrà trasmettere all'altra la richiesta di riequilibrio corredata da:

- una relazione giustificativa che comprovi la sussistenza dei presupposti per richiedere il riequilibrio del PEF e le condizioni di riequilibrio che si richiede di applicare;
- il PEF di riequilibrio che generi Indicatori di Equilibrio analoghi a quelli del PEF prodotto in sede di gara.

12. Migliorie offerte in sede di gara

Eventuali servizi aggiuntivi offerti in sede di gara, devono risultare e trovare copertura nell'ambito del **Piano economico e finanziario** integrante l'offerta economica.

In ogni caso, per la realizzazione degli interventi proposti, l'Affidatario dovrà ottenere un preventivo e vincolante nulla osta sulla progettazione e sulla realizzazione da parte dell'Amministrazione, tutte le autorizzazioni e nulla osta necessari sulla base della normativa vigente e la definitiva approvazione dell'Amministrazione medesima.

13. Rapporti di lavoro

13.1. CCNL di riferimento

Al personale assegnato ai servizi di cui al presente capitolato di gara, dovrà essere applicato uno o entrambi i seguenti contratti:

- a) il **contratto collettivo nazionale di lavoro Terziario settore commercio (codice CNEL H011)**. Il costo della manodopera base d'asta indicato nell'**Allegato 1** è stato determinato dall'Amministrazione tenendo conto del **rinnovo del suddetto contratto collettivo al 22 marzo 2024** ⁽⁴⁾;
- b) il **contratto collettivo nazionale di lavoro del personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione, servizi integrati/multiservizi (codice CNEL K574)**. Il costo della manodopera base d'asta indicato nell'**Allegato 1** è stato determinato dall'Amministrazione tenendo conto del Decreto direttoriale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 52 del 27 settembre 2023.

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 11 del D.Lgs. n. 36 del 31/03/2023, l'Affidatario può applicare il diverso CCNL equivalente indicato in sede di gara, specificato nel contratto d'appalto e per il quale l'Amministrazione in sede di gara ha espletato le relative verifiche di equivalenza.

L'Affidatario è tenuto, e ne è il solo responsabile con l'esclusione di ogni diritto di rivalsa nei confronti dell'Amministrazione 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 in materia, nonché eventualmente entrate in vigore nel corso del contratto e in particolare:

L'Affidatario è obbligato ad applicare integralmente, anche dopo la loro scadenza, nei confronti dei dipendenti e dei soci lavoratori, tutte le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro per la specifica categoria di dipendenti e negli accordi locali integrativi dello stesso, in vigore per il tempo in cui si esegue il contratto. I suddetti obblighi vincolano l'Affidatario anche qualora non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse e indipendentemente dalla natura o dalle

4 https://www.filcams.cgil.it/page/confcommercio_terziario



COMUNE DI SIENA

dimensioni dell'impresa e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica o sindacale. Il medesimo Affidatario è responsabile in rapporto alla Stazione Appaltante dell'osservanza delle norme anzidette da parte degli eventuali subappaltatori nei confronti dei rispettivi dipendenti, anche nei casi in cui il contratto collettivo non disciplini l'ipotesi del subappalto; il fatto che il subappalto non sia stato autorizzato non esime l'Affidatario dalla responsabilità, e ciò senza pregiudizio degli altri diritti della Stazione Appaltante;

L'Affidatario è obbligato al regolare assolvimento degli obblighi contributivi in materia previdenziale, assistenziale, antinfortunistica e in ogni altro ambito tutelato dalle leggi speciali; risponde altresì in solido con il subappaltatore della effettuazione e del versamento delle ritenute fiscali sui redditi di lavoro dipendente e del versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti a cui è tenuto il subappaltatore.

13.2. Personale dipendente e coordinatore

Per la gestione del servizio l'Affidatario dovrà assicurare la disponibilità dei propri dipendenti i quali dovranno possedere provata esperienza e capacità nel settore culturale.

L'Affidatario dovrà assicurare, inoltre:

1. che tutto il personale sia assunto con contratto di lavoro subordinato ed inquadrato correttamente nel CCNL di riferimento indicato negli atti di gara;
2. che tutto il personale addetto ai servizi di cui al presente affidamento sia in possesso dei seguenti requisiti formativi:
 - corso di formazione per la prevenzione e lotta agli incendi di cui al DM 10.03.98 per attività a rischio alto, con esame finale di idoneità tecnica;
 - corso in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro di cui al D.lgs 81 del 2008 e all'Accordo Stato Regioni del dicembre 2011;
 - corso per addetti al 1° soccorso secondo i contenuti e le modalità di cui al D.M. 388/2003;
 - formazione all'uso del defibrillatore (DAE);

Prima dell'avvio del servizio l'Affidatario dovrà comunicare all'Amministrazione l'elenco del personale che sarà impiegato nel servizio, trasmettendo altresì tutta la documentazione a comprova della formazione dallo stesso espletata.

Tutto il personale impiegato deve possedere i requisiti e si deve attenere alle prescrizioni risultanti dal DUVRI allegato al presente capitolato.

L'Affidatario dovrà, salvo casi di comprovata impossibilità, mantenere il più possibile invariato il personale. In caso di assenza, per qualsiasi motivo, dell'operatore assegnato, questo dovrà essere immediatamente sostituito a cura dell'Affidatario, previa comunicazione all'ufficio competente. Ogniquale volta si verificano cambiamenti nell'organico impiegato, e/o a richiesta del direttore dell'esecuzione, l'Affidatario è tenuto a fornire un elenco nominativo degli addetti al servizio con la rispettiva indicazione della tipologia contrattuale, livello e anzianità.

L'Amministrazione si riserva di verificare la corrispondenza della professionalità del personale assegnato, alle esigenze del servizio chiamato a svolgere e quindi, nel caso in cui verifichi la non adeguatezza, di richiederne la sostituzione senza che ciò possa costituire motivo di maggiore onere. In caso di mancata sostituzione nel termine stabilito l'Amministrazione si riserva



COMUNE DI SIENA

l'insindacabile facoltà di procedere alla risoluzione del contratto d'affidamento.

Gli addetti ai servizi dovranno:

1. garantire un comportamento corretto, decoroso ed irrepreensibile ed evitare, durante l'orario di apertura al pubblico, telefonate private, consumo di cibo o altri comportamenti non consoni all'espletamento del servizio;
2. tenere un corretto e cortese rapporto con il pubblico e fornire tutte le informazioni e il materiale illustrativo richiesto e messo a disposizione dalla Direzione;
3. eseguire, su richiesta del Direttore dell'esecuzione del contratto, lo spostamento di piccoli mobili, sedie, oggetti e suppellettili.
4. lavorare costantemente in raccordo con il direttore dell'esecuzione, nonché assicurare il rispetto delle obbligazioni assunte e la massima riservatezza per ogni aspetto dell'attività di riferimento;
5. indossare idonea divisa, fornita a cura e spese della ditta appaltatrice, di foggia e colore concordati, prima dell'inizio del servizio, con l'Amministrazione e portare ben in vista, durante l'espletamento delle mansioni assegnate, un cartellino di riconoscimento contenente, oltre che il nome della persona addetta, la fotografia, l'indicazione della posizione INPS, INAIL e il nome dell'Affidatario;
6. il personale adibito al servizio all'interno del Museo Civico e della Torre del Mangia è obbligato ad annotare le presenze giornaliere in un apposito registro da tenere a disposizione per eventuali controlli da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto

L'Affidatario dovrà avere, fin dal momento dell'attivazione del servizio, un coordinatore ed una sede operativa nel territorio comunale. La sede operativa e il coordinatore dovranno essere muniti di recapito telefonico e fax, da comunicare al direttore dell'esecuzione prima della data di inizio del servizio.

Detto responsabile dovrà operare in raccordo con il direttore dell'esecuzione e garantire, in particolare, da parte degli addetti ai servizi, il rispetto delle obbligazioni assunte e la massima riservatezza per ogni aspetto dell'attività di riferimento.

Tutte le comunicazioni al responsabile coordinatore si intenderanno validamente effettuate all'appaltatore, del quale funge da referente. Il responsabile coordinatore dovrà pertanto comunicare il proprio domicilio dove l'Amministrazione, in ogni momento, potrà indirizzare ordini e notificare atti. In caso di impedimento del coordinatore l'Impresa è tenuta a darne immediato avviso al competente servizio comunale, indicando contestualmente il nominativo e il recapito del sostituto.

L'impresa, inoltre, dovrà:

1. attuare obbligatoriamente il controllo informatizzato, consultabile in tempo reale, delle presenze in servizio del proprio personale e dei relativi orari di ingresso e di uscita (è esonerato da tale controllo informatizzato il personale che inizia e finisce il servizio in luoghi esterni quali gli addetti al facchinaggio, al carrello elevatore e al trasbordo con autocarro);
2. dotarsi, al riguardo, di dispositivi idonei alla rilevazione automatica, le cui informazioni dovranno essere rese consultabili, in tempo reale, anche dal direttore dell'esecuzione o da un suo incaricato; la suddetta modalità di documentazione quantitativa del servizio erogato è elemento rilevante per il controllo della corretta esecuzione degli obblighi contrattuali e per la conseguente determinazione dei corrispettivi spettanti;



COMUNE DI SIENA

3. dotare il personale addetto ai servizi di apposita tessera di riconoscimento con relativa fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro;
4. garantire il più possibile un gruppo stabile di lavoro che dovrà mantenere un comportamento corretto, decoroso ed irreprensibile imposto dalle caratteristiche degli edifici e dalla natura delle attività cui sono adibiti;
5. provvedere alla immediata sostituzione di quei lavoratori che durante lo svolgimento del servizio abbiano dato motivo di lagnanza o abbiano tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro;
6. garantire, per ogni spettacolo nei teatri, la presenza all'interno dei locali di almeno due addetti che abbiano conoscenza delle principali lingue straniere;
7. garantire che il personale addetto allo svolgimento dello spettacolo nei teatri prenda servizio almeno quarantacinque minuti prima dell'orario fissato per l'apertura al pubblico e lasci il servizio solo al completamento del deflusso del pubblico;
8. dotare il personale addetto al teatro, a sua cura e spese, di idonea divisa di foggia e colore concordati, prima dell'inizio del servizio, con l'Amministrazione;
9. garantire che tutto il personale, qualora rinvenga oggetti smarriti dagli spettatori, provveda a consegnarli, quanto prima, al servizio competente.

13.3. Clausola sociale

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'Affidatario è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'Affidatario uscente, come previsto dall'art. 57 del D.lgs. 36/2023, garantendo l'applicazione del CCNL indicato nel Contratto.

In particolare l'Affidatario è tenuto a porre in essere tutte le procedure previste a tutela della salvaguardia dell'occupazione nell'ipotesi di cessazione di appalto garantendo l'osservanza di detti adempimenti il soddisfacimento dell'interesse pubblico alla tutela dell'occupazione, interesse che l'Amministrazione intende prioritariamente perseguire, l'inadempimento alla suddetta obbligazione sarà valutata come motivo ostativo alla stipulazione del contratto e comporterà la revoca dell'aggiudicazione o la risoluzione del contratto. Il riassorbimento del personale è imputabile all'Affidatario.

13.4. Prevenzione e protezione della sicurezza nei luoghi di lavoro

L'Affidatario è obbligato alla rigorosa osservanza delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, sicurezza, salute dei lavoratori, all'osservanza delle disposizioni dettate dal D.lgs 81/2008 e successive modificazioni ed in particolare deve essere in possesso dell'idoneità tecnico professionale di cui all'articolo 26, comma 1, lettera a) del decreto legislativo medesimo e dovrà:

1. ottemperare alle norme relative alla prevenzione degli infortuni dotando il personale di indumenti appositi e di mezzi di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione al servizio svolto e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi;
2. garantire il rispetto dei seguenti adempimenti:



COMUNE DI SIENA

- nomina, ed eventuale sostituzione, del responsabile del servizio di prevenzione e protezione aziendale di cui all'articolo 2, comma 1, lettera f) del D.Lgs. 81/2008;
- nomina, ed eventuale sostituzione, del medico competente di cui all'articolo 2, comma 1, lettera h) del D.Lgs. 81/2008, nei casi previsti dal decreto stesso;
- redazione del documento di valutazione dei rischi di cui all'articolo 2, comma 1, lettera q) del D.Lgs. 81/2008;
- fornire adeguata e documentata formazione dei propri lavoratori in materia di sicurezza e di salute, ai sensi dell'articolo 37 del D.Lgs. 81/2008.

14. Subappalto

È fatto divieto all'Affidatario, pena la risoluzione del contratto e l'incameramento della garanzia definitiva, la cessione del contratto ed il subappalto di tutto il servizio affidato o comunque in assenza di autorizzazione ai sensi dell'art. 119 del D.lgs 36 del 2023 nei limiti di legge.

Nei contratti sottoscritti con i subappaltatori deve essere inserita, a pena di nullità, un'apposita clausola con la quale le parti si assumono gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13/8/2010 n. 136. L'Affidatario o il subappaltatore che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'articolo 3 della citata Legge 13/8/2010 n. 136, procede all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente la stazione appaltante e l'ufficio.

L'appaltatore rimane responsabile, in solido con il subappaltatore, dell'osservanza del trattamento economico e normativo stabilito dai contratti nazionali e territoriali vigenti nei confronti dei dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

L'Affidatario si obbliga a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari e si obbliga, altresì, a risolvere tempestivamente il contratto di subappalto, qualora durante l'esecuzione dello stesso, vengano accertati dall'Amministrazione inadempimenti dell'impresa subappaltatrice di rilevanza tale da giustificare la risoluzione, avuto riguardo all'interesse dell'Amministrazione; in tal caso l'appaltatore non avrà diritto ad alcun indennizzo da parte dell'Amministrazione né al differimento dei termini di esecuzione del contratto.

Il soggetto subappaltatore deve possedere i requisiti di cui alla normativa vigente, da comprovare all'atto della richiesta di autorizzazione al subappalto e degli altri requisiti richiesti dal presente Capitolato.

L'Amministrazione nei casi previsti per legge procederà ad effettuare direttamente il pagamento diretto nei confronti dei subappaltatori. È onere dell'Affidatario dare conto della quota parte di corrispettivo da versare direttamente al subappaltatore contestualmente all'emissione della fattura.

15. Danni e copertura assicurativa

L'Affidatario è totalmente responsabile di eventuali danni che, in dipendenza di manchevolezze o di trascuratezza nell'esecuzione degli adempimenti assunti con il contratto, venissero arrecati alle persone e/o alle cose tanto dell'Amministrazione che di terzi, sia durante l'espletamento del servizio, sia in conseguenza dello stesso, senza riserve o eccezioni.

L'Affidatario, in particolare, è responsabile di tutti gli eventuali danni arrecati alle strutture, attrezzature, materiali ed apparecchiature elettroniche e informatiche di proprietà



dell'Amministrazione, verificatesi durante l'orario di espletamento dei servizi affidati.

Il personale è tenuto in ogni caso a segnalare tempestivamente al servizio competente ogni fatto rilevante, e in particolare ogni danno o furto che dovessero riscontrarsi nelle strutture, ovvero ogni situazione di potenziale pericolo per la sicurezza delle persone.

L'Affidatario, in relazione a tutte le responsabilità assunte ha stipulato la polizza assicurativa indicata nel Contratto. L'esistenza di tale polizza non libera l'Affidatario dalle proprie responsabilità, avendo essa unicamente lo scopo di ulteriore garanzia. Indipendentemente dall'esistenza di adeguata copertura assicurativa, l'Affidatario dovrà, in ogni caso, provvedere a proprie spese al risarcimento dei danni determinati da mancata, tardiva o inadeguata assunzione dei necessari provvedimenti atti ad evitare il verificarsi di danni.

16. Varianti contrattuali

Le varianti in corso di esecuzione al contratto stipulato sono ammesse:

- per la parte affidata in appalto nei casi previsti dall'art. 120 del D.lgs 36 del 2023 ed ai sensi del comma 1, lett. a), del medesimo articolo fino all'incremento del quinto;
- per la parte affidata in concessione nei casi previsti dall'art. 189 del D.lgs 36 del 2023.

L'Amministrazione, in relazione alla programmazione teatrale, alle richieste di concessione ed alle necessità di personale in ragione delle diverse tipologie di spettacoli, eventi futuri ed incerti non predeterminabili se non in via meramente ipotetica al momento dell'indizione della procedura di gara e derivanti dalla natura intrinseca del servizio, può quindi affidare all'impresa, alle medesime condizioni e sulla base del costo orario del personale indicato in sede di gara, un aumento contrattuale fino alla concorrenza di un quinto calcolato sull'ammontare originario, senza previa accettazione da parte dell'impresa stessa; nel caso in cui la variazione superi tale limite, la stazione appaltante dovrà invece procedere alla stipula di un atto aggiuntivo al contratto principale dopo aver acquisito il consenso dell'esecutore. L'importo contrattuale potrà variare in diminuzione con le medesime modalità di cui al comma precedente.

Le varianti contrattuali sono disposte con provvedimenti del Dirigente della competente Direzione dell'Amministrazione.

17. Richiami e diffide e contestazioni in corso di esecuzione

L'Affidatario che durante l'esecuzione del servizio dia 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. Le diffide di cui al presente articolo sono comminate dal responsabile del progetto.

Ai sensi dell'art. 122, comma 3, del D.lgs 36 del 2023 e dell'art. 10 dell'allegato II.14 al medesimo decreto il direttore dell'esecuzione, quando accerta un grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte dell'appaltatore, tale da comprometterne la buona riuscita delle prestazioni, invia al Responsabile del Progetto una relazione particolareggiata, corredata dei documenti necessari, indicando la stima delle prestazioni eseguite regolarmente, il cui importo può essere riconosciuto all'Affidatario. Il direttore dell'esecuzione formula, altresì, la contestazione degli addebiti all'Affidatario, assegnando a quest'ultimo un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle sue controdeduzioni al Responsabile Unico del Progetto. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l'Affidatario abbia



risposto, l'Amministrazione su proposta del Responsabile Unico del Progetto dichiara risolto il contratto.

18. Penalità

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 affidati, l'Amministrazione procederà in forma scritta:

1. alla contestazione dell'inadempimento riscontrato e alla comunicazione della penale ritenuta applicabile, secondo quanto previsto di seguito;
2. all'assegnazione di un termine congruo per adempiere, tenuto conto dell'entità e della gravità dell'inadempimento.

L'Affidatario, entro il termine assegnato per rimuovere la causa della contestazione di cui al precedente comma, potrà far pervenire all'Amministrazione una comunicazione con cui:

1. riconosce la fondatezza della contestazione ed accetta la penale comunicata;
2. 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.

Fatto salvo quanto previsto al precedente punto 2, l'Affidatario dovrà, entro il termine assegnato o entro altro termine concordato con l'Amministrazione, rimuovere la causa della contestazione e ripristinare il regolare servizio.

L'Amministrazione, esaurita la procedura di cui ai precedenti punti 1 e 2, decide in modo definitivo applicando la penale e comunicando la decisione all'Affidatario; resta impregiudicato per l'Amministrazione il diritto al risarcimento del maggior danno derivante dall'inadempimento stesso.

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

L'Amministrazione applicherà le seguenti penali, salvo il risarcimento del maggior danno:

1. ritardo nella retrocessione degli incassi dei titoli di accesso, anche per un solo giorno; penale del **dieci per cento** dell'importo da versare, di cui all'art. 2 comma 6 del D.M. 28 settembre 2005, n. 222 di modifica del D.M. 11 dicembre 1997 n. 507 ⁽⁵⁾, oltre agli

5 Art. 2, comma 5 e ss, del D.M. 507 del 1997: "5. Le modalità di gestione dei servizi di biglietteria in concessione sono definite mediante apposite convenzioni nelle quali può essere previsto anche l'utilizzo di tecnologie informatiche e telematiche. Le convenzioni stabiliscono il versamento da parte del concessionario di una parte degli incassi ricavati dalla vendita dei biglietti non inferiore al settanta per cento degli incassi medesimi. Il compenso spettante al concessionario non può essere superiore al trenta per cento degli incassi ed è definito mediante parametri che tengono conto dell'ammontare complessivo degli incassi dell'anno precedente, dei costi di gestione dei servizi e degli interventi proposti dal concessionario per il miglioramento dei servizi medesimi e per l'attivazione o l'implementazione di strumenti informatici e telematici. I bandi di gara, predisposti per l'affidamento in concessione dei servizi di biglietteria, riportano le condizioni e i parametri individuati nel presente comma.

6. Le convenzioni stabiliscono un termine, a cadenza non superiore a trenta giorni, per il versamento degli incassi di cui al comma 5 alla sezione di tesoreria provinciale dello Stato territorialmente competente, e prevedono una penale per il ritardo, commisurata al dieci per cento dell'importo da versare. [...]

8. Le convenzioni di cui al comma 5 e gli accordi di cui al comma 7 possono anche regolare la pubblicità e le altre forme di promozione commerciale sui biglietti d'ingresso. Il Ministero esercita il controllo sull'attività dei concessionari anche mediante verifiche ed ispezioni".



COMUNE DI SIENA

interessi di mora comunque dovuti, anche per pattuizione nel presente Capitolato, ai sensi del D.lgs 231 del 2002;

2. € 300,00 per ogni giorno di ritardo nella rendicontazione rispetto al termine fissato al **punto 11.1.2**;
3. € 250,00 per ogni unità di personale (es. facchino, sala anche per gli eventi esterni, portineria e biglietteria, pulizia) richiesta e non presente sul luogo di lavoro;
4. € 300,00 per la mancata presenza del referente di sala;
5. € 200,00 per ogni mancata copertura del servizio bar e/o guardaroba;
6. € 150,00 per ogni giorno di omessa pulizia;
7. € 50,00 per espletamento del servizio di pulizia non conforme;
8. € 30,00 per ogni addetto che non sia in divisa al momento dell'espletamento del servizio assegnato;
9. € 100,00 per mancato utilizzo delle divise e del tesserino di riconoscimento; la penale sarà moltiplicata per ciascun singolo addetto e per ogni giorno di inadempienza;
10. € 50,00 per mancata marcatura delle presenze e delle uscite del personale in servizio per ogni singolo addetto;
11. € 200,00 per ogni mancata distribuzione del materiale pubblicitario;
12. € 5.000,00 per ogni giorno di malfunzionamento del sistema informativo di cui al **punto 10.1.10**;
13. € 1.000,00 per ogni giorno di mancato rispetto dei SLA del sistema informativo di cui al **punto 10.1.10**;
14. € 2.000,00 per ogni giorno di malfunzionamento del *call center* di cui al **punto 10.1.13**;
15. € 700,00 per ogni giorno di mancato rispetto dei SLA del *call center* di cui al **punto 10.1.13**;
16. € 200,00 per ogni giorno di ritardo nella consegna della documentazione richiesta per l'espletamento della nuova gara, rispetto al termine assegnato dall'Amministrazione ai sensi del **punto 3.7**;
17. € 200,00 per ogni ora di mancato funzionamento della cassa con operatore;
18. € 100,00 per ogni ora di mancato funzionamento o non conformità del sito Web di cui al **punto 18**;
19. € 2.000,00 a fronte di pubblicità commerciale apposta sui biglietti senza autorizzazione dell'Amministrazione sul relativo *layout*, fermo quanto dovuto per le relative *royalties*;
20. € 100,00 per espletamento parziale del servizio.

Per le altre infrazioni accertate, l'Amministrazione 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), l'Amministrazione potrà applicare una penalità fino ad € 10.000,00.

Per i soli servizi in appalto le penalità non possono superare il 10% dell'importo contrattuale riferito ai servizi affidati in appalto. Qualora l'importo complessivo delle penali irrogate sia superiore al 10 per cento dell'importo contrattuale è facoltà, per l'Amministrazione di risolvere il contratto in danno dell'appaltatore. Resta salva la disciplina in caso di ritardato riversamento degli importi dovuti



per la gestione del servizio biglietteria.

Salva l'applicazione delle penali di cui sopra e salve ulteriori conseguenze, l'Amministrazione si riserva la facoltà di far svolgere il servizio non espletato o espletato in forma parziale o difforme da quanto richiesto ad altro soggetto in danno dell'Affidatario.

L'ammontare delle penalità è addebitato sul credito dell'Affidatario dipendente dal contratto cui esse si riferiscono, ovvero, non bastando, sulla garanzia definitiva.

19. Risoluzione contrattuale

Ai sensi dell'art. 1456 del codice civile e dell'art. 122 del D.lgs 36 del 2023, l'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione in danno del contratto, incamerando la garanzia definitiva, nel caso si verifichi una delle seguenti ipotesi:

1. per frode, grave negligenza e inadempimento, mancato rispetto degli obblighi e delle condizioni sottoscritte;
2. nel caso di mancata rendicontazione nei termini assegnati nel caso in cui non provveda neppure in seguito a diffida scritta;
3. nel caso di rendicontazione infedele;
4. nel caso di ritardato pagamento dei corrispettivi dovuti all'Amministrazione con un ritardo superiore a trenta giorni;
5. nel caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni ai lavoratori anche per un solo mese;
6. nel caso di mancata applicazione del CCNL collettivo indicato dall'Amministrazione o di quello equivalente;
7. nel caso di violazione delle norme sulla tracciabilità dei flussi finanziaria ai sensi della l. 136 del 2010;
8. nel caso in cui non adempia anche ad uno solo degli obblighi previsti per la Fase preliminare di cui al **punto 3.1.1**;
9. qualora, l'esecuzione delle prestazioni ritardi per negligenza dell'Affidatario rispetto alle previsioni del contratto;
10. per ricorso al subappalto senza l'autorizzazione scritta da parte dell'Amministrazione.

La risoluzione opererà di diritto dalla data di notifica della volontà dell'Amministrazione di valersi della clausola risolutiva e deve essere preceduta dalla contestazione degli addebiti all'Affidatario, con assegnazione di un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l'Affidatario abbia risposto, la stazione appaltante dichiara risolto il contratto.

20. Certificazione di conformità dei servizi e delle gestioni

Ai sensi dell'art. 116 del D.lgs 36 del 2023 entro sei mesi dall'ultimazione delle prestazioni l'Amministrazione formalmente comunicata dall'Affidatario e su richiesta di quest'ultimo, procederà alla certificazione di conformità del servizio. La certificazione di conformità avrà carattere provvisorio e assumerà carattere definitivo dopo due anni dalla sua emissione. Decorso tale termine, il certificato di conformità si intende tacitamente approvato ancorché l'atto formale di approvazione non sia stato emesso entro due mesi dalla scadenza del medesimo termine.



21. Nomina di responsabile esterno del trattamento dei dati personali

L'Affidatario assume l'onere di agire con pieno rispetto di tutti gli obblighi imposti dal GDPR 679 del 2016 e dal d.lgs. 196/2003 ed in modo che il personale dipendente, incaricato di effettuare le prestazioni contrattuali, mantenga riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, non li divulghi e non ne faccia oggetto di sfruttamento. Tale obbligo permane anche successivamente alla conclusione delle prestazioni e servizi resi a titolo contrattuale. Al termine del contratto l'affidario si obbliga a consegnare all'Amministrazione, e/o distruggere, tutte le copie di dati o informazioni gestiti e trattati nell'ambito dell'erogazione dei servizi fino ad allora resi. L'Affidatario risponderà per ciascun evento nel caso di danno causato, o ad esso direttamente riconducibile, per mancata applicazione o inadempimento delle prescrizioni di sicurezza, riservatezza e tutela dei dati personali.

Ai sensi dell'art. 29 del D.lgs 196 del 2003 l'Amministrazione (titolare) nomina l'Affidatario quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali, in conformità con quanto indicato nell'atto di designazione **allegato sub. 4**.

In caso di subappalto l'Affidatario è tenuto ad effettuare la designazione del subresponsabile del trattamento dei dati personali dandone comunicazione all'Amministrazione. L'Affidatario si impegna a trattare e far trattare i dati nel rispetto delle previsioni di legge e regolamentari mantenendo la massima riservatezza su tutte le informazioni venute in suo possesso ed a non farne oggetto di comunicazione e/o diffusione.

22. Codice di comportamento

Nello svolgimento delle attività oggetto del contratto di appalto, l'Affidatario deve uniformarsi ai principi e, per quanto compatibili, ai doveri di condotta richiamati nel Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62 e nel codice di comportamento dell'Amministrazione e nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, pubblicati sul sito istituzionale dell'ente.

23. Allegati

1. prospetto per calcolo della base d'asta e della manodopera;
2. matrice dei rischi;
3. tariffe vigenti per i servizi teatrali;
4. nomina di responsabile esterno del trattamento dei dati personali;
5. planimetria del Museo Civico;
6. planimetria della Torre del Mangia
7. planimetria del Teatro dei Rinnovati;
8. planimetria del Teatro dei Rozzi.



COMUNE DI SIENA

ALLEGATO 1 AL CAPITOLATO
PROSPETTO PER CALCOLO DELLA BASE D'ASTA E DELLA MANODOPERA



ALLEGATO 2 AL CAPITOLATO

MATRICE DEI RISCHI DEI SERVIZI IN CONCESSIONE E COMMERCIALI DI CUI AL PUNTO 10

(in linea Schema di contratto predisposto in base al Contratto Tipo MEF – ANAC del 2021)

Tipo di rischio	Descrizione	Probabilità del Verificarsi del Rischio (valori percentuali o valori qualitativi: ad es. nulla, minima, bassa, media, alta)	Effetti (quantificare in termini di variazioni percentuali /valori in euro, giorni/mesi, etc.)	Allocazione Concedente	Allocazione Concessionario	Non allocato	Clausola specifica di allocazione del rischio, fatto salvo quanto previsto dall'art. 192 del D.lgs 36 del 2023 per il Riequilibrio
RISCHIO DOMANDA Il rischio legato ai diversi volumi di domanda del servizio che l’Affidatario deve soddisfare ovvero il rischio legato alla mancanza di utenza e quindi di flussi di cassa							
Rischio di contrazione della domanda	Rischio di contrazione della domanda dei servizi a tariffazione sull’utenza e/o commerciali, ivi comprese le morosità	Medio	Diminuzione di ricavi		X		Le percentuali di aggio e delle <i>royalties</i> fissate dal contratto ed i costi gravanti comunque sull’Affidatario per erogare il servizio nei termini indicati nel presente capitolato, resteranno invariate anche a fronte della riduzione della



COMUNE DI SIENA

							domanda e dunque dell'emissione di biglietti o di vendita dei servizi e prodotti commerciali.
Rischio di concorrenza	Rischio di offerte competitive da parte di altri operatori	Basso	Diminuzione di ricavi		X		Le percentuali di aggio e delle <i>royalties</i> fissate dal contratto ed i costi gravanti comunque sull'Affidatario per erogare il servizio nei termini indicati nel presente capitolato, resteranno invariate anche a fronte di offerte concorrenziali di altri soggetti, in particolare per i servizi commerciali.
Rischio normativo - regolamentare e politico	Rischio che modifiche normative regolamentari prevedibili o imprevedibili al momento della firma del contratto determinino una	Basso	Diminuzione di ricavi		X		Le percentuali di aggio e delle <i>royalties</i> fissate dal contratto ed i costi gravanti comunque sull'Affidatario per erogare il servizio nei termini indicati nel presente capitolato, resteranno invariate anche a fronte di una riduzione della



COMUNE DI SIENA

	riduzione della domanda di servizi o un aumento dei costi. Rischio che venga meno, nel tempo, il commitment politico per la gestione dei servizi.						domanda dovuta a modifiche normative e regolamentari.
RISCHIO DISPONIBILITÀ Il rischio legato alla capacità, da parte dell’Affidatario, di erogare le prestazioni contrattuali pattuite, sia per volume sia per standard di qualità previsti							
Rischio di gestione	Rischio di aumento dei costi di gestione rispetto a quelli stimati in sede di offerta. Rischio di erogazione dei servizi in maniera difforme rispetto ai tempi e standard	Alta	Maggiori costi e/o minori ricavi. Applicazione penali. Eventuale risoluzione contrattuale. Risarcimento danni al Concedente.		X		Tutti i rischi derivanti dall’erogazione dei servizi in termini quantitativi e qualitativi tali da soddisfare la domanda, in particolare per quanto attiene all’emissione dei biglietti, anche per cause non imputabili all’Affidatario, sono a carico di quest’ultimo.



COMUNE DI SIENA

	pattuiti. Rischio di mancata erogazione dei servizi						
Rischio di disponibilità	Rischio di indisponibilità totale o parziale del personale o della Piattaforma informatica	Alta			X		L'indisponibilità del personale o della piattaforma informatica per l'emissione dei biglietti, anche per cause non imputabili all'Affidatario e per violazione della cybersecurity da parte di terzi, sono a carico di quest'ultimo.
Rischio inflazione ed aumenti contrattuali	Rischio di aumento dell'inflazione oltre ai livelli previsti. Rischi incremento del costo del lavoro.	Alta	Diminuzione Ricavi o aumento dei costi.		X		Ferma la possibilità da parte dell'Amministrazione di adeguare le tariffe a proprio insindacabile giudizio e diversamente da quanto previsto per i servizi in appalto, l'affidamento delle gestioni in concessione e commerciali non sono soggetti ad una qualche forma



COMUNE DI SIENA

							revisione prezzi con oneri a carico dell'Amministrazione. L'incremento dell'inflazione e dei costi del lavoro, anche in seguito al rinnovo contrattuale non daranno pertanto luogo a revisione prezzi
--	--	--	--	--	--	--	---



COMUNE DI SIENA

ALLEGATO 3 AL CAPITOLATO

**TARIFFA ABBONAMENTI AL TEATRO DEI RINNOVATI ED AL TEATRO DEI
ROZZI**

SIPARIO ROSSO - BIGLIETTI SINGOLI		
Tipologie	Posizione	Importo
Intero:		
	Platea	€ 25,00
	Palchi centrali	€ 21,00
	Palchi laterali	€ 15,00

Riduzione speciale per studenti	Tutte	€ 10,00
---------------------------------	-------	---------

Riduzione:		
- Over 65	Platea	€ 23,00
- Riduzione giovani under 30	Palchi centrali	€ 19,00
- Abbonati stagione concertistica accademia Chigiana	Palchi laterali	€ 13,00
- Altre convenzioni		

SIPARIO ROSSO - ABBONAMENTO 20 SPETTACOLI (6)		
Tipologie	Posizione	Importo
Intero:		
	Platea	€ 400,00
	Palchi centrali	€ 320,00
	Palchi laterali	€ 200,00

Riduzione speciale per studenti solo IV ordine	IV ordine	€ 140,00
--	-----------	----------

Riduzione:		
- Over 65	Platea	€ 360,00
- Riduzione giovani under 30	Palchi centrali	€ 290,00

6Comprensivo di: 1 spettacolo a sorpresa in omaggio al Teatro dei Rinnovati + 2 spettacoli gratuiti al Teatro dei Rozzi + sconto su tutti gli spettacoli fuori abbonamento.



COMUNE DI SIENA

- Abbonati stagione concertistica accademia Chigiana - Altre convenzioni	Palchi laterali	€ 180,00
---	-----------------	----------

SIPARIO BLU - BIGLIETTI SINGOLI

Posizione	Tipologie	Importo
Posto unico numerato	Unico	€ 20,00
Loggione (Rozzi)	Unico	€ 7,00
IV Ordine (Rinnovati)	Unico	€ 7,00

Riduzione speciale per studenti	€ 10,00
---------------------------------	---------

Riduzione:		
- Over 65 - Riduzione giovani under 30 - Abbonati stagione concertistica accademia Chigiana - Altre convenzioni	Unico	€ 17,00

SIPARIO BLU – CARNET 10 SPETTACOLI

Tipologie	Posizione	Importo
Intero	Posto unico numerato	€ 150,00

Riduzione:		
- Over 65 - Riduzione giovani under 30 - Abbonati stagione concertistica accademia Chigiana - Altre convenzioni	Posto unico numerato	€ 130,00



COMUNE DI SIENA

ALLEGATO 4 AL CAPITOLATO

NOMINA DI RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO DATI PERSONALI

ai sensi dell'art. 28 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679

Il Titolare del trattamento dei dati personali (di seguito, per brevità "Titolare") ai sensi del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (di seguito, per brevità "Regolamento"), indicato nel sovrastante contratto quale rappresentante quale Stazione Appaltante

PREMESSO CHE:

1. l'art. 4, comma 1, n. 8, del Regolamento (UE) 2016/679, stabilisce che il Responsabile del trattamento dei dati personali (di seguito, per brevità anche "Responsabile") è *"la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento"*;
2. nell'ambito delle attività svolte dal Titolare è sorta l'esigenza di avvalersi di un ulteriore soggetto, "Responsabile esterno", per lo svolgimento di attività specifiche di seguito indicate;
3. il Responsabile esterno è disposto a svolgere tali attività e ha la competenza e la struttura adeguata per svolgerle;
4. ai sensi del medesimo art. 28, par. 2, del GDPR, con il presente atto si intende autorizzare il Responsabile (Responsabile esterno) a nominare a sua volta "Ulteriori Responsabili" (Sub Responsabili esterni) del trattamento dei dati personali, ferme le norme che disciplinano l'istituto del subappalto, dei contratti simili, delle subforniture e dei servizi, per quanto attiene alla relativa disciplina autorizzativa non assorbita dal presente atto;
5. ai sensi del medesimo art. 28, par. 2, del GDPR *"Nel caso di autorizzazione scritta generale, il responsabile del trattamento informa il titolare del trattamento di eventuali modifiche previste riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di altri responsabili del trattamento, dando così al titolare del trattamento l'opportunità di opporsi a tali modifiche"*;
6. il Titolare del trattamento, autorizzato in generale alla nomina di "Responsabili del trattamento", informa l'Amministrazione di eventuali modifiche riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di altri Responsabili esterni del trattamento e dovrà provvedere a trasmettere tempestivamente l'atto di nomina al Responsabile, dando così la possibilità al Responsabile e al Titolare di potersi opporre a tale nomina con comunicazione scritta;
7. la nomina di Responsabile esterno e la relativa autorizzazione al trattamento dei dati permane efficace sino al perdurare del rapporto di natura lavorativa con l'Ente, salvo diversa previsione da parte del Titolare e potrà essere revocata in qualsiasi momento;

NOMINA

l'Affidatario del contratto a cui viene allegato il presente atto

**RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E
AUTORIZZA PER QUANTO ATTIENE AD "ULTERIORI RESPONSABILI"**



COMUNE DI SIENA

il suddetto Responsabile esterno a nominare a sua volta “Ulteriori Responsabili del Trattamento” (Sub Responsabili esterni) trasmettendo tempestivamente l’atto di ulteriore nomina all’Amministrazione, dando così la possibilità al Titolare del trattamento di potersi opporre a tale nomina con comunicazione scritta. All’Ulteriore Responsabile del Trattamento si applicano tutti gli obblighi di seguito indicati che devono essere formalizzati mediante uno specifico atto.

Gli Ulteriori Responsabili del Trattamento devono offrire garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti normativi e garantisca la tutela dei diritti dell’interessato. L’Ulteriore Responsabile del Trattamento non può nominare altri sub responsabili del trattamento.

ALLE SEGUENTI CONDIZIONI

La nomina riguarda il trattamento di dati gestiti sia tramite supporto cartaceo sia con l’ausilio di strumenti elettronici.

Il Responsabile esterno del trattamento dichiara:

- che tutte le comunicazioni inerenti i compiti, le funzioni e gli obblighi derivanti dalla presente scrittura, gli potranno essere trasmesse, a seconda dell’urgenza e delle necessità, tramite email o PEC;
- di essere edotto di tutti gli obblighi che incombono sul Responsabile del trattamento e di impegnarsi a rispettare e consentire ogni prerogativa, obbligo, onere e diritto che discende da tale posizione giuridica;
- di essere disponibile a dimostrare, in qualunque momento, di poter offrire garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del regolamento sopra richiamato ed a garantire la tutela dei diritti degli interessati.

Trattamenti affidati al Responsabile del trattamento

Il Responsabile interno affida al Responsabile esterno il trattamento di tutti i dati personali relativamente ai seguenti compiti indicati nel contratto a cui viene allegata la presente nomina.

Natura e finalità del trattamento

I dati potranno essere trattati per dare esecuzione al rapporto contrattuale in essere tra le parti e per adempiere a tutti gli obblighi derivanti dallo stesso. In alcun caso i dati potranno essere trattati per finalità diverse rispetto a quanto previsto dal rapporto intercorrente tra il Titolare e il Responsabile esterno.

Durata del trattamento

Il trattamento avrà durata pari alla durata del rapporto tra le parti. All’esaurirsi del rapporto, il Responsabile esterno non sarà più autorizzato ad eseguire i trattamenti per conto del Responsabile e del Titolare.

Doveri e compiti del Responsabile del trattamento

Con la sottoscrizione della presente nomina il Responsabile esterno del trattamento si impegna a



COMUNE DI SIENA

garantire la correttezza del trattamento, nonché adeguate misure di sicurezza a protezione dei dati trattati.

Nello specifico il Responsabile esterno dovrà:

- trattare dati personali soltanto su istruzione documentata del Titolare del trattamento, ricevuta sia con la presente nomina che successivamente;
- trasferire i dati personali verso un Paese terzo extra UE soltanto previa istruzione documentata del Titolare del trattamento. Laddove il trasferimento sia richiesto dal diritto dell'Unione Europea o dalla normativa nazionale cui è soggetto il Titolare, il Responsabile esterno dovrà informare il Titolare circa tale obbligo giuridico prima del trattamento;
- garantire che le persone Incaricate/autorizzate al trattamento dei dati personali abbiano ricevuto una lettera di incarico con la quale si siano impegnate a rispettare gli obblighi di segretezza e riservatezza, anche per il periodo successivo all'estinzione del rapporto lavorativo intrattenuto con il Titolare del trattamento, in relazione alle operazioni di trattamento da esse eseguite;
- impartire per iscritto, agli Incaricati al trattamento, istruzioni in merito alle operazioni di trattamento dei dati personali e a vigilare sulla loro puntuale applicazione;
- adottare tutte le misure di sicurezza previste dalla normativa ed in particolare, ove applicabili, le misure previste dall'art. 32 del Regolamento;
- assistere il Titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate a proteggere i dati personali e nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 "Sicurezza del Trattamento", tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Responsabile esterno del trattamento;
- assistere e informare il Titolare del trattamento nel dare seguito alle richieste dell'interessato nell'esercizio dei propri diritti;
- collaborare alle attività di revisione, vigilanza e controllo realizzate dal Responsabile e dal Titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato;
- mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi previsti dal Regolamento;
- informare tempestivamente il Titolare del trattamento qualora, a suo parere, un'istruzione violi delle disposizioni del Regolamento;
- per quanto concerne l'Amministratore di sistema, il Responsabile del trattamento è tenuto al rispetto delle disposizioni relative alla disciplina sugli Amministratori di sistema, incluse le disposizioni contenute nel provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008, come successivamente modificato dal provvedimento del 25 giugno 2009, impegnandosi a conservare gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema, e a fornirli al al Titolare su richiesta del medesimo;
- garantire di avere la capacità strutturale, tecnica ed organizzativa per assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento.

Inoltre, il Responsabile esterno del trattamento deve:

- raccogliere e registrare i dati personali per scopi determinati, espliciti e legittimi e utilizzarli esclusivamente per le finalità concordate con il Responsabile interno del trattamento, nonché trattare, custodire e controllare i dati personali in modo lecito e secondo correttezza osservando tutte le disposizioni dettate dal Regolamento (UE) 679/2016;
- assicurare che il trattamento dei dati personali sia pertinente, completo e non eccedente rispetto alle finalità per le quali sono raccolti e successivamente trattati;
- attuare gli obblighi di informazione e acquisizione del consenso, quando richiesto, nei confronti degli Interessati dal trattamento;



COMUNE DI SIENA

- eseguire, in merito ai dati sopra indicati, solo le seguenti operazioni di trattamento: registrazione, archiviazione, modificazione, estrazione, consultazione, raccolta, raffronto, analisi, conservazione, aggiornamento e gestione;
- garantire all'Interessato l'effettivo esercizio dei diritti previsti dalla normativa di riferimento, in ordine all'accesso ai dati e a tutti i diritti di aggiornamento, rettificazione, cancellazione e di opposizione;
- osservare le eventuali prescrizioni emanate dall'Autorità garante per la protezione dei dati personali.

Procedura di gestione dei dati personali alla cessazione del contratto

Al termine del rapporto di collaborazione o a scadenza del contratto, facendo salve le necessità di conservazione dei dati qualora espressamente richiesto dalla legge, il Responsabile esterno del trattamento cancellerà dai propri *server* e ulteriori banche dati tutti i dati relativi alle attività oggetto del contratto stesso, compresi i dati personali. Contestualmente tutti i dati in formato aperto saranno restituiti al Titolare del trattamento. Per le attività di restituzione e trasmissione dei dati nella fase conclusiva del contratto, il Titolare del trattamento indica al Responsabile esterno il nominativo della persona e dell'ufficio incaricato a ricevere tali dati.

Tipologia di dati personali oggetto del trattamento e categorie di interessati

I dati personali che potranno essere trattati dal Responsabile esterno vengono di seguito elencati per tipologia:

Dati personali anagrafici quali nome, cognome, codice fiscale e altri elementi di identificazione personale connessi alla gestione dei servizi affidati.

Categorie di interessati

I dati personali oggetto del trattamento da parte del Responsabile esterno si potranno riferire alle categorie di interessati a cui fa riferimento il capitolato a cui il presente atto di nomina viene allegato.

Obblighi e diritti del Responsabile del trattamento

Il Responsabile esterno del Trattamento deve redigere il "Registro del trattamento" se tenuto in base a quanto disposto dall'art. 30, commi 2, 3, 4 e 5 del Regolamento (UE) 2016/679.

Sarà compito del Responsabile esterno del trattamento tenere aggiornato l'elenco degli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali Incaricati del trattamento e Amministratore di Sistema e di comunicarlo al Responsabile del trattamento ove richiesto.

Il Responsabile interno del trattamento si impegna ad informare tempestivamente il Responsabile esterno, fornendo istruzioni documentate, in caso di variazioni o cambiamenti nelle operazioni di trattamento dei dati.

In ragione dell'affidamento in *outsourcing* del trattamento, il Responsabile dovrà vigilare sull'operato del Responsabile esterno mediante esecuzione di controlli specifici eseguibili ad opera del Responsabile stesso o attraverso la collaborazione di altro soggetto specificamente incaricato. Nel caso in cui il Responsabile del trattamento ravvisi elementi non conformi o atti a minare la sicurezza dei dati con potenziale pregiudizio per gli interessati, esorterà il Responsabile esterno al fine di sanare



COMUNE DI SIENA

le anomalie individuate, e nei casi di maggiore gravità, avrà la facoltà di procedere alla revoca della presente nomina e alla chiusura del rapporto di collaborazione.

L'adempimento non comporta, per il Responsabile esterno del trattamento, alcun diritto a compenso e/o indennità e/o rimborso derivante dal trattamento dei dati e dalla presente nomina. Con la presente nomina viene revocato e sostituito espressamente ogni altro contratto o accordo tra le parti inerente il trattamento di dati personali in epigrafe indicato.

Per quanto non previsto e non riportato sul presente atto di nomina si rinvia alla normativa vigente in materia di protezione e sicurezza dei dati personali, nonché alla normativa nazionale prevista in materia (in particolare: al Regolamento UE 2016/679 e al Codice in materia di protezione dei dati personali, D.Lgs. n. 196/2003, integrato con le modifiche del D.Lgs. n. 101/2018).