

**SERVIZI DI PORTINERIA, MUSEALI, DI DIDATTICA MUSEALE E DI EVENTI DI
PROMOZIONE CULTURALE DELL'ISTITUTO DEGLI INNOCENTI (IDI)**

C.I.G. 582752950F

CAPITOLATO DESCRITTIVO PRESTAZIONALE

PREMESSA

Il Museo degli Innocenti

Sei secoli di attività a favore dell'infanzia e delle famiglie hanno lasciato all'Istituto degli Innocenti un patrimonio culturale ricchissimo e unico. L'aspirazione dei fondatori a realizzare un luogo bello dedicato all'accoglienza dell'infanzia abbandonata portò alla costruzione dell'edificio progettato con linguaggio nuovo e coltissimo da Filippo Brunelleschi, pietra miliare dell'architettura rinascimentale.

Questo edificio, ampliato e rinnovato nel corso del tempo per le esigenze legate all'attività assistenziale, è stato poi arricchito da opere d'arte negli ambienti di rappresentanza e nei luoghi di vita dei bambini, grazie all'intervento di grandi artisti come Botticelli, Ghirlandaio, Luca della Robbia e Piero di Cosimo.

Mentre l'istituzione andava formando le sue preziose collezioni d'arte, la conservazione delle memorie legate all'attività assistenziale creava un patrimonio archivistico esemplare che documenta sei secoli di storia dell'assistenza. La volontà di conservare il materiale documentario e le collezioni d'arte determinò il loro ordinamento in ambienti appositamente attrezzati. Negli anni Ottanta del Settecento il primo fu raccolto nell'ambiente che ancora oggi ospita l'Archivio storico, in precedenza refettorio degli Uomini. Poco più di un secolo dopo venne aperto il primo museo, che nell'allestimento del 1890 esponeva 67 opere in tre sale al pianterreno nell'area dell'odierno Cortile delle donne.

Successivamente anche il complesso monumentale fu oggetto di uno specifico intervento di restauro, realizzato dall'architetto Guido Morozzi negli anni Sessanta del Novecento. Nell'ambito di quei lavori, guidati dalla volontà di riscoprire le forme dell'edificio rinascimentale, venne realizzato nel 1971 anche un nuovo allestimento museale curato da Luciano Berti, che portò le opere nella galleria soprastante il portico di facciata, fino a quel momento luogo di vita quotidiana per i bambini e le donne ospitati agli Innocenti.

Il Progetto del Nuovo Museo degli Innocenti

A più di quarant'anni dalla realizzazione del precedente allestimento, il nuovo progetto museale è nato per integrare l'esposizione del patrimonio artistico, ampliata e aggiornata in linea con i risultati più recenti della ricerca, con la valorizzazione delle relazioni che legano opere, architettura e documenti alla storia lontana e recente degli Innocenti. Il nuovo museo racconterà sia l'antico Ospedale sia l'Istituto di oggi, che continua ad essere un "luogo dei bambini" di eccellenza internazionale operando in piena continuità con la propria storia secolare. Un progetto così complesso e ambizioso non poteva essere affrontato da soli, per questo l'Istituto ha costruito sin dall'inizio un gruppo di lavoro multidisciplinare che ha lavorato duramente per affiancare alla moltiplicazione dei temi e dei punti di vista la costruzione di un racconto unitario. Dopo essersi concentrati sulla storia dell'ente, gli studiosi si sono misurati con l'obiettivo di affiancare al racconto delle vicende generali dell'assistenza la narrazione dei percorsi di vita delle bambine e dei bambini qui ospitati. Storie di infanzie difficili fatte di povertà, privazioni, talvolta di violenze, segnate però anche da emozioni e affetti, con il ricongiungimento ai genitori naturali o la creazione di nuovi legami familiari. Storie raccontate anche attraverso la voce di chi le ha vissute o dei figli e nipoti che sono tornati agli Innocenti per cercare le proprie radici. Nel futuro museo questi materiali, insieme ad altri contenuti digitali legati al patrimonio culturale, saranno fruibili attraverso più modalità, per permettere ad ogni visitatore di scegliere lo stile di visita più vicino ai propri interessi. Sarà così possibile seguire le narrazioni tematiche proposte per le diverse fasce di età, optare per modalità di fruizione di tipo ludico interattivo, oppure visionare contenuti legati a specifici temi e periodi storici. Queste modalità di fruizione e interazione ci sembrano ben corrispondere al concetto più aggiornato di patrimonio culturale, che include anche le interpretazioni proposte dal pubblico come elemento da valorizzare.

In questa circolarità narrativa il nuovo museo rinnova e declina in chiave culturale la secolare attenzione nei confronti dell'infanzia. Come l'istituzione ha accolto e protetto i bambini che le erano

Capitolato descrittivo prestazionale

affidati, ora il museo accoglie le loro storie, inserendole in uno straordinario racconto a più voci capace di tenere insieme il patrimonio degli Innocenti, la storia dell'assistenza all'infanzia e le singole vicende biografiche.

L'identità dell'Istituto degli Innocenti ha un debito con il *pulcherrimum aedificium* progettato da Brunelleschi nel 1419 per accogliere i bambini. La bellezza, l'armonia e la scelta di pensare anche le dimensioni dei luoghi a misura dei piccoli destinatari rappresenta anche oggi la cifra più evidente e immediatamente percepita dell'Istituto; un contesto nel quale senza soluzione di continuità si è continuato a lavorare per l'infanzia. Con grande lungimiranza l'Arte della Seta fornì il sostegno finanziario alla realizzazione e diresse per lungo tempo lo "Spedale degli Innocenti", che nei secoli ha mantenuto il suo status laico e pubblico, fino a diventare oggi una Azienda di servizi alla persona.

Il progetto del Museo degli Innocenti parte appunto dalla consapevolezza che vi è un indissolubile legame fra il passato ed il presente e che rendere questo patrimonio di storia, di arte e di contemporaneità, unico al mondo, sempre più conosciuto ed accessibile è il miglior modo per promuovere l'identità attuale dell'Istituto e contribuire alla realizzazione della sua missione: promuovere i diritti attivi dell'infanzia e dell'adolescenza così come enunciati dalla *Convenzione sui diritti del fanciullo* attraverso la realizzazione di servizi educativi e sociali rivolti ai bambini ed alle loro famiglie sperimentando nuove soluzioni e i nuovi bisogni. Effettuare studi sulla condizione dell'infanzia, diffondere la cultura della tutela e della cura dell'infanzia. È in questo contesto che si sta realizzando il Museo degli Innocenti, nell'intreccio fra un passato che è presente e che convive con asili nido e case di accoglienza per bambini, attività di educazione all'arte e media-education, con un centro di formazione e un centro studi sulla condizione dell'infanzia in Italia e nel mondo.

Il progetto prende ufficialmente l'avvio nel 2009 attraverso un Concorso di progettazione internazionale orientato alla realizzazione di un museo che valorizzasse tutti gli spazi architettonici di maggior pregio (loggiate, cortili, chiesa, galleria bassa) e presentasse gli oggetti "immersi" nel loro contesto storico, che raccontasse quindi l'evoluzione della condizione dell'infanzia attraverso i secoli, utilizzando a tal fine il preziosissimo patrimonio storico conservato nell'Archivio dell'Istituto. Un Museo educativo ed accogliente, particolarmente attento ai bambini e alle famiglie, che permettesse al visitatore la possibilità di costruire percorsi personalizzati in base ai propri interessi.

La sostenibilità gestionale del futuro Museo degli Innocenti si poggia certo sulla unicità della sua offerta culturale, ma anche sulle stesse forti sinergie già sperimentate e che si intende consolidare. In particolare lo sviluppo di attività seminariali, formative e convegnistiche che già vedono un flusso di più di diecimila presenze annue all'interno dell'Istituto; le attività di accoglienza dei bambini e delle loro famiglie nei laboratori ludico didattici che registrano già diverse migliaia di presenze ogni anno; la possibilità di ospitare esposizioni ed eventi, in particolare di arte contemporanea, come già fatto ripetutamente in questi anni. Attività e ambiti diversi pensate come parti di un unico progetto di museo aperto e sostenibile.

La Bottega dei Ragazzi

Nel corso dei secoli l'Istituto degli Innocenti ha costituito un patrimonio culturale unico, comprendente l'edificio iniziato da Brunelleschi e ampliato poi in ragione delle esigenze dell'accoglienza; le opere di grandi artisti come Luca e Andrea della Robbia, Botticelli, Ghirlandaio, esposte nel museo; le memorie relative all'attività assistenziale conservate nell'Archivio storico. Dal 2004 l'Istituto ha promosso il progetto del nuovo Museo degli Innocenti per valorizzare tutto il proprio patrimonio culturale. Nell'ambito di questo progetto nel 2006 è stato inaugurato il servizio educativo del museo, chiamato Bottega dei Ragazzi.

La Bottega propone a bambini e ragazzi attività per conoscere, sperimentare e creare, secondo i principi dell'imparare facendo, rinnovando la tradizione dell'antico Ospedale degli Innocenti, luogo da quasi seicento anni deputato alla cura dei più piccoli. Questi i principali obiettivi della Bottega:

Capitolato descrittivo prestazionale

- sensibilizzare le nuove generazioni nei confronti del patrimonio culturale, ponendo le basi per una sua fruizione consapevole, positiva e creativa;
- promuovere la conoscenza della storia dei bambini nel passato e allo stesso tempo dei diritti dei bambini di oggi sanciti dalla Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia;
- mettere insieme la dimensione del conoscere e quella del fare, per coinvolgere tutte le forme di intelligenza cognitiva ed emotiva del bambino.

La Bottega è frequentata ogni anno da bambini e ragazzi provenienti da diverse regioni italiane e dall'estero. Progetta e realizza attività educative nell'ambito di eventi proposti da enti pubblici e privati tra cui il Governo italiano (Conferenza Nazionale della Famiglia), la Regione Toscana (Festival della Creatività), la Provincia di Firenze, i Comuni di Bologna (Fiera del Libro per Ragazzi, Zecchino d'Oro), Bagno a Ripoli (Mostra "L'Oratorio di Santa Caterina e i suoi pittori"), Figline Valdarno (progetto "Bottega di Figline").

1. OGGETTO

L'appalto ha per oggetto i seguenti servizi:

1. servizio di portineria e front office dell'Istituto degli Innocenti;
2. servizi connessi al Museo degli Innocenti e alla "Bottega dei Ragazzi";
3. servizi connessi agli eventi culturali relativi alle attività istituzionali dell'Ente;

dettagliati di seguito all'art. 4.

2. IMPORTO DELL'APPALTO

Il prezzo a base di gara e soggetto a ribasso è pari a € 130.000,00 (iva esclusa) a cui vanno aggiunti € 630,00 non soggetti a ribasso, per i costi della sicurezza interferenziale quantificati da questo Ente come da DUVRI allegato (All. A)

L'Istituto degli Innocenti, per l'esecuzione dei suddetti servizi, corrisponderà all'aggiudicataria le seguenti somme:

- a) un contributo pari all'importo offerto dalla ditta aggiudicataria in sede di gara espresso come ribasso percentuale sulla somma di € 130.000,00 posta a base di gara;
- b) una quota variabile composta dalla somma di € 23.400,00 iva esente, calcolata in base alla media degli incassi dell'ultimo anno della biglietteria del museo (€ 12.600,00) e del bookshop (€ 10.800,00), e dalla somma corrispondente al 50% degli incassi del museo (biglietteria e bookshop) eccedenti la suddetta somma di 23.400,00 euro.

Pertanto l'importo presunto del presente appalto, che non tiene conto della percentuale spettante all'aggiudicataria sugli incassi del museo eccedenti i 23.400,00 euro perché non quantificabile a priori, ammonta a € 153.400,00 per il periodo 01/09/14-29/02/16.

Ai fini di una maggiore chiarezza, si specifica che l'importo del contributo posto a base d'asta (ovvero 130.000,00 euro) è dato dalla differenza tra gli incassi del museo/bookshop che si presume di effettuare nel periodo di validità del contratto (ovvero 23.400,00 euro) e l'importo presunto del servizio di cui all'art. 1 (ovvero 153.400,00 euro).

Il prezzo offerto in sede di gara si intende comprensivo di tutti gli oneri, ad esclusione dell'IVA, laddove dovuta, che è a carico dell'Istituto.

3. DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto avrà durata di 18 mesi a partire dal 1 settembre 2014.

4. CARATTERISTICHE MINIME RICHIESTE

4.1 – Servizi di portineria e di front office

La portineria dell'Ente è collocata presso il numero civico 12 di piazza SS. Annunziata e rappresenta l'ingresso principale (pedonale) all'Ente. Nei locali della portineria, oltre al presidio di portineria, sono collocati la biglietteria e il bookshop del museo e della "Bottega dei Ragazzi".

Dalla portineria, oltre a presidiare l'accesso dal numero 12 della piazza, si gestiscono le aperture e le chiusure di tutti gli altri accessi all'Ente (via della Colonna e via degli Alfani) e il sistema di videocontrollo. Nei locali della portineria sono inoltre collocati gli allarmi antincendio ed antintrusione e il centralino telefonico dell'Ente.

L'impresa dovrà effettuare le seguenti prestazioni, garantendo il presidio dei locali della portineria nel rispetto degli orari previsti dal successivo art. 5:

- a) apertura e chiusura dell'Ente: comprende l'apertura e la chiusura della sede; la consegna ai soggetti autorizzati delle chiavi e la custodia delle medesime; l'eventuale spegnimento delle luci e la chiusura dei diversi locali della sede alla fine del servizio; l'inserimento e la disattivazione degli allarmi;
- b) reception: comprende il servizio di prima informazione, anche telefonica; lo smistamento dell'utenza e dei visitatori; il riconoscimento e la ricerca del personale dipendente; l'assistenza alle persone disabili con attivazione, in caso di necessità, dei servo scala;
- c) controllo e regolazione degli accessi: comprende la regolazione e il controllo dei flussi pedonali di accesso (personale dipendente, utenti, fornitori, turisti, ospiti, ecc.) anche mediante l'esibizione dei documenti di identità, in stretto raccordo con i responsabili dei vari servizi dell'Ente, con richiesta dei motivi di accesso e della destinazione; la gestione ed il controllo degli accessi su chiamata; la regolazione e il controllo dei flussi di accesso dai passi carrabili dell'Ente con verifica di coloro che sono autorizzati e con la richiesta, negli altri casi, dei motivi di accesso e della destinazione e la registrazione degli autoveicoli in entrata ed in uscita;
- d) ricezione e smaltimento della posta: comprende la ricezione, registrazione e smistamento della posta (corrispondenza ordinaria, lettere raccomandate, telegrammi, pacchi, plichi postali, ecc.) ai diversi soggetti/enti aventi sede all'interno dell'Ente e al Servizio Segreteria Generale e Protocollo per la posta indirizzata all'Ente; la consegna di pacchi, lettere ecc. a corrieri e/o privati e/o fornitori ecc.;
- e) servizio centralino telefonico: comprende la gestione del centralino, ovvero lo smistamento delle telefonate in entrata, secondo le richieste dell'utenza, e l'effettuazione delle chiamate in uscita su richiesta degli uffici;
- f) controllo del buon funzionamento degli impianti: comprende la gestione ed il controllo di tutti gli impianti attestati presso la portineria dell'Ente; la gestione ed il controllo degli elevatori e dei sistemi di assistenza alle persone disabili; la redazione di rapporti degli eventi anomali e la loro segnalazione al responsabile per l'attivazione delle procedure di assistenza; la chiamata, in caso di assenza del responsabile per l'attivazione delle procedure di assistenza, alle ditte di manutenzione o agli enti preposti qualora l'anomalia sia tale da pregiudicare l'incolumità delle persone o del patrimonio dell'Ente e la successiva, tempestiva, comunicazione al suddetto responsabile;

- g)** compiti in materia di sicurezza: comprende la collaborazione alle procedure di evacuazione, antipanico e antincendio; la richiesta di intervento di ambulanze, forze dell'ordine e vigili del fuoco nei casi di emergenza e la successiva, ma tempestiva, comunicazione al responsabile del servizio;
- h)** turnazione: comprende il trasferimento delle consegne relative al servizio al personale del turno successivo previa redazione del verbale informativo.

4.2 – Servizi connessi al Museo degli Innocenti e alla “Bottega dei Ragazzi”

4.2.1. Servizi connessi al Museo degli Innocenti.

Dal settembre 2012 il museo è chiuso per restauro, tuttavia da febbraio 2013, e per tutta la durata dei lavori di restauro, è attivo un percorso museale ridotto che coinvolge i cortili monumentali dell'Ente e la sala Grazzini, all'interno della quale è allestita una mostra sulla storia dell'Istituto degli Innocenti. Dall'aprile 2013 il museo dell'Istituto degli Innocenti è entrato a far parte del Progetto “Sistema Card” (All. B – Convenzione Progetto “Sistema Card”).

L'impresa dovrà effettuare le seguenti prestazioni, garantendo il presidio dei locali di biglietteria, collocata in portineria, nel rispetto degli orari di cui al successivo art 5.

- a)** accoglienza: comprende il servizio di informazione e assistenza qualificata ai visitatori, in almeno una lingua straniera (inglese); la distribuzione di materiali didattici e informativi; la raccolta di eventuali osservazioni, richieste, proposte e proteste del pubblico e la loro trasmissione al referente individuato dall'Ente;
- b)** biglietteria: comprende la vendita e la consegna ai visitatori delle varie tipologie di biglietti per l'accesso al percorso museale, alle eventuali mostre ad esso collegate e, quando previsto, alle altre attività del museo (mostre, eventi culturali, attività educative, ecc.); la distribuzione ai visitatori di eventuali strumenti di supporto alla visita consegnati dall'Istituto (es. audioguide – il cui testo attualmente utilizzato è allegato sub lettera “C”-, videoguide, ecc.) previo ritiro del documento di identità, e la tenuta e la compilazione dei registri amministrativo-contabili relativi agli incassi;
- c)** bookshop: comprende la vendita di cataloghi di mostra, volumi, manifesti, cartoline, stampe, fotografie e oggettistica varia; la cura dell'esposizione e la conservazione del materiale in vendita; la richiesta di fornitura di materiali aggiuntivi, prima del loro esaurimento; la tenuta e la compilazione dei registri amministrativo-contabili relativi alle vendite;
- d)** apertura e chiusura Sala Grazzini: comprende l'apertura e la chiusura della Sala (compreso lo accensione/spegnimento delle luci e l'attivazione/disattivazione degli apparati multimediali), secondo gli orari di cui all'art. 5; l'ispezione, alla chiusura, con verifica che non vi si trovino persone estranee e che porte e finestre siano chiuse;
- e)** gestione percorso museale: comprende la gestione apparati multimediali (accensione/spegnimento), la vigilanza sul comportamento dei visitatori, la vigilanza sulle opere/installazioni presenti e la verifica del possesso del biglietto da parte dei visitatori;
- f)** turnazione: comprende il trasferimento delle consegne relative al servizio al personale del turno successivo previa redazione del verbale informativo;
- g)** reportistica: comprende il monitoraggio dei flussi con evidenza delle fasce orarie e della provenienza dei visitatori e la registrazione dei relativi dati in forma cartacea ed elettronica e la eventuale somministrazione di questionari;
- h)** gestione degli incassi: comprende la custodia di tutti gli incassi e la rendicontazione degli stessi al referente indicato dall'Ente con cadenza mensile (v. art.9).

La ditta aggiudicataria dovrà effettuare il servizio garantendo il presidio della biglietteria in maniera continuativa negli orari indicati. La vendita dei biglietti dovrà essere effettuata dal personale della ditta aggiudicataria utilizzando blocchetti numerati e distinti per tipologia (interi, ridotti, gratuiti) la cui fornitura sarà a carico della ditta medesima.

4.2.2 – Servizi connessi alla “Bottega dei Ragazzi”

Il Museo degli Innocenti offre, attraverso la “Bottega dei Ragazzi”, negli spazi storici dell'Istituto e nel territorio comunale, attività educative per bambini, ragazzi e adulti, quali laboratori, visite guidate, percorsi, feste di compleanno, ecc. Si specifica che le attività educative per bambini, ragazzi e adulti (laboratori, visite guidate, percorsi, ecc.) sono realizzate da operatori didattici incaricati dall'Istituto degli Innocenti. Gli utenti faranno il biglietto presso la biglietteria presente presso la portineria e verranno poi accolti dagli operatori didattici incaricati dall'Istituto che li accompagneranno per tutta la durata dell'attività.

L'impresa dovrà effettuare le seguenti prestazioni, nel rispetto degli orari di cui al successivo art. 5:

- a) biglietteria: comprende la vendita ai visitatori delle varie tipologie di biglietti per l'accesso ai servizi (attività per le scuole, per famiglie ecc.), la raccolta e la custodia degli eventuali incassi consegnati dagli operatori didattici della Bottega nell'ambito delle attività svolte al di fuori dell'Istituto, la distribuzione di materiali informativi, la raccolta di eventuali osservazioni/ricieste/proposte/reclami dell'utenza e la loro trasmissione al referente individuato dall'Ente e la tenuta e la compilazione dei registri amministrativo-contabili relativi agli incassi;
- b) attività di front office/back office: comprende la gestione del calendario delle attività, l'informazione all'utenza, la registrazione delle presenze degli operatori didattici, la comunicazione delle attività al referente dell'Ente e agli operatori didattici che le devono realizzare;
- c) gestione degli incassi: comprende la custodia di tutti gli incassi e il versamento degli stessi al Responsabile della Cassa Economale con cadenza settimanale (v. art. 9).

La ditta aggiudicataria dovrà effettuare il servizio garantendo il presidio della biglietteria in maniera continuativa negli orari indicati. La vendita dei biglietti dovrà essere effettuata dal personale della ditta aggiudicataria utilizzando blocchetti la cui fornitura sarà a carico dell'Istituto.

4.3 - Servizi connessi agli eventi culturali relativi alle attività istituzionali dell'Ente

L'Istituto degli Innocenti realizza in proprio o ospita all'interno della propria sede, eventi di tipo culturale, connessi all'attività del Museo o ad altre finalità istituzionali dell'Ente, quali, a titolo esemplificativo, convegni, conferenze, seminari e attività formativa, mostre temporanee, esposizioni, manifestazioni. I locali posti all'interno della sede e destinati alle attività sopra menzionate sono dotati dell'attrezzatura di base (sedie, amplificazione, microfoni, videoproiettore, proiettore, lavagne luminose e a fogli) necessaria per lo svolgimento delle attività di cui trattasi. Le modalità di utilizzo degli spazi sono definiti nel “Regolamento per la valutazione delle richieste di utilizzo degli spazi”.

L'impresa dovrà effettuare le seguenti prestazioni nel rispetto degli orari di cui all'art. 5:

- a) attività di front office/back office: comprende la gestione del calendario eventi con prenotazioni e/o opzioni; l'informazione e l'assistenza agli utenti (indicazione in merito alle modalità di apertura e chiusura degli spazi, sopralluoghi operativi, gestione delle emergenze, ecc.) preliminarmente e in concomitanza del realizzarsi degli eventi; il coordinamento dei fornitori esterni e interni coinvolti in rapporto alle esigenze delle attività; il contatto con i soggetti terzi interessati all'utilizzo degli spazi dell'Ente e il supporto per eventuali servizi in raccordo con il personale amministrativo dell'Ente;

- b) **vigilanza:** comprende il controllo sul corretto utilizzo degli spazi e la segnalazione delle eventuali necessità di manutenzione ordinaria e/o straordinaria;
- c) **reportistica:** comprende la registrazione dei dati attinenti ai flussi di utenti e al tipo di attività richiesta e la predisposizione di reportistica mensile su specifici argomenti sensibili al monitoraggio che verranno indicati dall'Istituto.

La ditta aggiudicataria dovrà effettuare il servizio garantendo il raccordo con i referenti interni dell'Ente per la programmazione e organizzazione di iniziative promosse e realizzate direttamente dall'Istituto e la partecipazione a riunioni operative o di coordinamento.

4.4 – Servizi straordinari.

I servizi straordinari, da effettuarsi in relazione alle attività sopra descritte, potranno consistere, se richiesto dall'Amministrazione, nelle seguenti tipologie:

- a) estensione del servizio nel caso di eventi straordinari che richiedano un maggiore controllo dei locali e dei flussi agli stessi. In tali casi le modalità dell'estensione verranno indicate di volta in volta dal referente dell'Ente;
- b) effettuazione di aperture straordinarie in orari e con modalità diversi da quelli previsti dal presente capitolato ed indicati di volta in volta dal referente dell'Ente;

e dovranno comprendere tutte le prestazioni di cui ai precedenti punti 4.1, 4.2 e 4.3.

I suddetti servizi di natura straordinaria potranno essere richiesti dall'Istituto anche con un anticipo di sole 24 ore rispetto alla data dell'intervento da eseguire e dovranno essere svolti da personale che abbia le caratteristiche indicate all'art. 12, preventivamente addestrato in modo da conoscere perfettamente il funzionamento dei servizi richiesti e tutto ciò che sarà necessario per una corretta esecuzione del servizio senza soluzione di continuità.

5. ORARI E SERVIZI

5.1 - Servizio di portineria e front office

La portineria dell'Istituto è aperta tutto l'anno, con le eccezioni indicate di seguito, nei seguenti orari:

- dalle ore 7 alle ore 20 dal lunedì al venerdì;
- dalle 7 alle 19 il sabato.

L'Istituto sarà chiuso i giorni 1 novembre, 8 dicembre, 25 e 26 dicembre, 1 e 6 gennaio, Pasqua e Lunedì dell'Angelo, 25 aprile, 1 maggio, 2 e 24 giugno, 15 agosto.

La ditta aggiudicataria dovrà effettuare i servizi di front office descritti al precedente articolo 4.1 garantendo il presidio dei locali della portineria in maniera continuativa negli orari indicati.

5.2- Servizi connessi al Museo degli Innocenti e alla “Bottega dei Ragazzi

5.2.1 - Servizi connessi al Museo degli Innocenti

Per il periodo di validità del presente affidamento, il percorso museale sarà aperto al pubblico dal lunedì al sabato con orario 9.00-18.30. Il percorso museale sarà chiuso, salvo aperture/chiusure straordinarie stabilite di volta in volta dall'Ente, nei seguenti giorni: 1 novembre, 8 dicembre, 25 e 26 dicembre, 1 e 6 gennaio, Pasqua e Lunedì dell'Angelo, 25 aprile, 1 maggio, 2 e 24 giugno, 15 agosto.

Durante il suddetto orario di apertura del percorso museale, sia la biglietteria che il bookshop, dovranno essere aperti. La biglietteria potrà terminare la vendita dei biglietti al pubblico mezz'ora prima della chiusura del percorso museale.

Capitolato descrittivo prestazionale

5.2.2 - Servizi connessi alla "Bottega dei Ragazzi"

I servizi descritti al precedente articolo 4.2.2 devono essere assicurati, di norma, nei seguenti orari:

- 9.00 – 18.30 dal lunedì al sabato relativamente ai servizi di cui alla lettera a) del citato articolo 4.2.2 (biglietteria);
- 9.30-12.30 dal lunedì al venerdì relativamente ai servizi di cui alla lettera b) del citato articolo 4.2.2 (attività di front office/back office);

fermo restando che, in caso di eventi che si svolgono di domenica o festivi oppure nei giorni feriali in orario diverso da quello indicato, saranno possibili modifiche dell'orario di cui sopra.

Si ricorda che la biglietteria della Bottega dei Ragazzi è in portineria e che la vendita dei biglietti dovrà essere effettuata dal personale della ditta aggiudicataria utilizzando blocchetti appositamente consegnati dal referente dell'Ente.

5.3 - Servizi connessi agli eventi culturali relativi alle attività istituzionali dell'Ente

I servizi descritti al precedente articolo 4.3 devono essere assicurati, di norma, con orario 9.30-16.30 dal lunedì al venerdì, fermo restando che, in caso di eventi che si svolgono di sabato, domenica o festivi oppure nei giorni feriali in orario diverso da quello indicato saranno possibili modifiche dell'orario di cui sopra.

L'Istituto degli Innocenti, in caso di necessità e in relazione alle proprie esigenze, si riserva la facoltà di articolare diversamente l'orario dei servizi appaltati. L'affidatario dovrà adeguarsi conseguentemente a dette variazioni che gli saranno comunicate con almeno 7 gg. di anticipo.

6 – VARIAZIONI

L'amministrazione potrà chiedere all'impresa eventuali variazioni consistenti in estensioni, sospensioni o riduzioni, anche a carattere temporaneo, dei servizi di cui all'art. 1 – alle stesse condizioni tecnico economiche previste dal presente Capitolato e dall'offerta presentata dall'aggiudicataria - previa comunicazione scritta da effettuarsi, anche a mezzo fax, entro i 7 giorni precedenti il giorno da cui decorre l'estensione, la sospensione o la riduzione. Tali variazioni sono vincolanti per l'impresa.

L'ammontare complessivo delle variazioni non potrà superare 1/5 dell'importo del contratto.

In caso di aumenti e/o riduzioni dei servizi di cui all'art. 1, l'ammontare del relativo corrispettivo sarà determinato in maniera proporzionale all'entità della variazione.

7 – GESTIONE BOOKSHOP

All'interno del locale della portineria è allestito uno spazio bookshop per la vendita di pubblicazioni d'arte, pubblicazioni per bambini, guide, gadget ecc. Il materiale messo in vendita nel bookshop dovrà essere fornito dall'aggiudicataria, fatta salva la preventiva autorizzazione dell'Istituto.

L'Istituto degli Innocenti consegnerà alla ditta aggiudicataria in conto vendita, nel rispetto delle norme che disciplinano il contratto estimatorio, pubblicazioni e altro materiale da collocare nel bookshop insieme al materiale fornito direttamente dalla ditta aggiudicataria. La consegna avverrà previa sottoscrizione di apposito contratto di conto vendita.

L'aggiudicataria gestirà il bookshop munendosi delle autorizzazioni, permessi, nulla-osta, ecc. ed osservando tutte le prescrizioni di legge necessarie e sotto la propria esclusiva responsabilità ed a proprio intero rischio imprenditoriale, tenendo manlevato ed indenne l'Istituto da ogni eventuale pretesa di terzi.

L'aggiudicataria dovrà esercitare la gestione del servizio di bookshop utilizzando la denominazione "Istituto degli Innocenti" in modo che ogni riferimento all'attività di gestione svolta sia immediatamente riconducibile all'Istituto (es. shoppers, pubblicità, piccole insegne, ecc.).

L'eventuale spostamento del bookshop, qualora non comporti modifiche nella quantità e/o tipologia delle prestazioni richieste, non implicherà nessuna variazione dei corrispettivi pagati alla ditta aggiudicataria.

La custodia del materiale contenuto nel bookshop sarà sotto la completa responsabilità della ditta aggiudicataria.

8. INCASSI

Si fa presente che l'aggiudicatario, in conseguenza dello svolgimento delle prestazioni previste dal presente appalto, assume la qualifica di agente contabile e, in quanto tale, è soggetto alle verifiche trimestrali del collegio dei revisori dell'Ente.

8.1 - Incassi museo

Gli incassi della biglietteria del museo (compresi quelli del progetto "Sistema Card") e del bookshop spettano alla ditta aggiudicataria fino ad un massimo di 23.400,00 euro per il periodo di validità del contratto. Gli incassi eccedenti i 23.400,00 euro saranno suddivisi al 50% tra l'aggiudicataria e l'Istituto degli Innocenti.

L'Istituto degli Innocenti non si assume alcuna responsabilità per proventi inferiori ai 23.400,00 euro che rimangono a rischio esclusivo dell'aggiudicatario.

Gli incassi dovranno essere rendicontati mensilmente al responsabile della Cassa Economale secondo le modalità specificate al successivo art. 9 "Rendicontazioni e versamenti incassi".

L'Istituto degli Innocenti, al fine di introitare la quota di incassi di sua spettanza, provvederà ad emettere regolare documento contabile nei confronti della ditta aggiudicataria.

L'Istituto degli Innocenti si riserva la facoltà di verificare, in qualsiasi momento e con le modalità ritenute più consone allo scopo, la corrispondenza tra gli incassi rendicontati e quelli effettivamente incassati.

8.2 – Incassi Bottega dei Ragazzi

Gli incassi relativi alle attività della Bottega dei Ragazzi non saranno conteggiati ai fini del raggiungimento delle somme di cui all'art. 2 lett. b). Tali incassi dovranno pertanto essere versati settimanalmente al Responsabile della Cassa Economale dell'Ente secondo le modalità specificate al successivo art. 9.

La ditta aggiudicataria dovrà tenere una contabilità differenziata per gli incassi del museo e per quelli della Bottega dei Ragazzi.

L'Istituto degli Innocenti si riserva la facoltà di verificare, in qualsiasi momento e con le modalità ritenute più consone allo scopo, la corrispondenza tra gli incassi versati all'Istituto stesso e quelli effettivamente incassati dalla ditta aggiudicataria.

9. RENDICONTAZIONI E VERSAMENTI INCASSI

9.1 - Rendicontazione incassi museo

L'aggiudicataria, con cadenza mensile, dovrà presentare al responsabile della Cassa Economale dell'Istituto degli Innocenti un rendiconto contenente:

Capitolato descrittivo prestazionale

- il resoconto di biglietti staccati nel mese precedente con l'indicazione della categoria (intero, ridotto, omaggio), dei relativi incassi e delle attività per cui sono stati staccati (museo, mostre);
- il resoconto analitico del materiale del bookshop venduto nel mese precedente e dei relativi incassi.

L'aggiudicataria dovrà inoltre, con cadenza mensile, presentare all'Istituto degli Innocenti i dati relativi alle presenze al museo, con l'indicazione delle presenze relative al "Sistema Card", e alle eventuali mostre rilevate nel mese precedente.

9.2- Versamenti incassi Bottega dei Ragazzi

L'aggiudicataria, con cadenza settimanale e nei limiti consentiti dalla normativa vigente, dovrà versare al Responsabile della Cassa Economale dell'Istituto gli incassi derivanti dalle attività della Bottega dei Ragazzi relativi alla settimana precedente. Nella stessa occasione la ditta aggiudicataria dovrà presentare:

- il resoconto degli ingressi relativi agli incassi versati, con l'indicazione della categoria (utenza scolastica, visite guidate adulti, ecc);
- il resoconto delle altre attività effettuate a pagamento durante la settimana precedente.

L'aggiudicataria dovrà inoltre, con cadenza mensile, presentare all'Istituto degli Innocenti i dati relativi alle presenze alla Bottega dei Ragazzi.

9.3 – Progetto "Sistema Card"

L'aggiudicataria, in occasione della rendicontazione mensile dei biglietti venduti per il percorso museale, dovrà presentare al responsabile della Cassa Economale i log emessi dal POS del "Sistema Card" relativi al mese precedente. Il versamento dei relativi incassi spettanti all'aggiudicataria, incassi che contribuiranno al raggiungimento della quota di cui all'art. 2 lett.b), sarà effettuato come stabilito al successivo art. 18.

Tutti i dati di cui sopra, e comunque tutti i dati raccolti dalla ditta aggiudicataria su mandato dell'Ente, dovranno essere consegnati a quest'ultimo in formato elettronico e, su richiesta, anche in formato cartaceo.

10. TARIFFE E BIGLIETTI

L'ingresso dei visitatori al percorso museale, alle eventuali mostre e alla Bottega dei Ragazzi è consentito previo acquisto di biglietti.

Il prezzo del biglietto, nonché le esenzioni e riduzioni, sono determinati dall'Istituto degli Innocenti. Nel momento dell'espletamento della gara, le tariffe per i biglietti di ingresso al percorso museale e alla Bottega dei Ragazzi sono le seguenti:

- biglietto intero: € 3,00 riservato ad adulti tra i 18 e 65 anni;
- biglietto ridotto: € 2,00 riservato ai ragazzi tra i 12 e 18 anni, ad adulti sopra i 65 anni, ai possessori della International Student card in corso di validità; ai gruppi organizzati (minimo 15 persone) titolari di apposite convenzioni (da verificare di volta in volta);
- biglietto gratuito: riservato a bambini fino a 11 anni, studenti iscritti alle Facoltà di Lettere Filosofia (indirizzo storico artistico, restauro, beni culturali), Accademia delle Belle Arti, Facoltà di Architettura e Facoltà di Ingegneria, Istituto Centrale per il Restauro, Opificio delle Pietre Dure, con documento che attesti la frequenza per l'anno in corso, insegnanti con tessera regionale EDUMUSEI, soci ICOM con documento, giornalisti con tessera professionale, guide turistiche, accompagnatori turistici, disabili e loro accompagnatori;

Capitolato descrittivo prestazionale

- attività educative per l'utenza scolastica: € 4,00 a studente per le scuole che prenotano con "Le Chiavi della Città" del Comune di Firenze. Nel caso in cui la classe dovesse effettuare due attività, il pagamento della seconda è pari a 3,00 euro a studente. € 5,00 a studente per le altre scuole (la tariffa comprende l'ingresso al museo). Ingresso gratuito per gli adulti e gli accompagnatori;
- attività family (compleanni): € 150,00 fino a 15 bambini. Per ogni bambino eccedente € 10,00. Ingresso gratuito per massimo 4 adulti e/o accompagnatori;
- attività educative per adulti: € 120 per visite guidate (max due ore, max 30 persone). Se la visita prevede l'ingresso al museo, il gruppo paga biglietto ridotto;
- altre tariffe da concordare con il referente in caso di specifici accordi presi dall'Ente.

Si specifica che, in caso di mostre collegate al museo, la vendita dei biglietti dovrà essere effettuata a cura del personale della ditta aggiudicataria senza oneri aggiuntivi per l'Ente ed utilizzando, se richiesto, blocchetti diversi da quelli utilizzati per gli altri servizi. Gli incassi derivanti da queste attività non saranno conteggiati per il raggiungimento delle quote di cui all'art. 2 lett. b), salvo diversi accordi tra le parti.

L'Istituto degli Innocenti, in caso di necessità e in relazione alle proprie esigenze, si riserva la facoltà di cambiare il prezzo dei biglietti relativi alle diverse attività. L'aggiudicataria dovrà adeguarsi conseguentemente a dette variazioni che gli saranno comunicate con almeno 7 gg. di anticipo.

I prezzi del materiale in vendita nel bookshop di proprietà dell'Istituto degli Innocenti saranno stabiliti da quest'ultimo. Il costo al pubblico del materiale del bookshop non di proprietà dell'Istituto sarà stabilito dall'aggiudicataria previo accordo con lo stesso Istituto.

11. CAUZIONE DEFINITIVA

A garanzia del completo adempimento di tutti gli obblighi assunti con il presente capitolato ed il relativo contratto, la ditta aggiudicataria deve costituire, contestualmente alla firma del contratto, un deposito cauzionale mediante fidejussione bancaria o assicurativa fissata nella misura del 10% dell'importo contrattuale (dato dalla somma dell'importo di cui all'art. 2 lett. b – ovvero 23.400,00 euro – con il contributo risultante dal ribasso di gara).

Tale fidejussione deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 del c.c., nonché l'operatività della garanzia entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione. La mancata costituzione della garanzia in oggetto determina la revoca dell'affidamento.

Il deposito cauzionale rimane vincolato per tutta la durata contrattuale ed è svincolato e restituito al contraente soltanto dopo la conclusione del rapporto, dopo che sia stato accertato il regolare soddisfacimento degli obblighi contrattuali da parte dell'impresa aggiudicataria.

Salvo il diritto al risarcimento degli eventuali maggiori danni, in qualunque momento l'Amministrazione – con l'adozione di semplice atto amministrativo – può ritenere sul deposito cauzionale i crediti derivanti a suo favore dal presente capitolato e dal relativo contratto; in tale caso la ditta aggiudicataria rimane obbligata a reintegrare o a ricostituire il deposito cauzionale entro dieci giorni dal ricevimento del relativo avviso.

12. PERSONALE IMPIEGATO

Il personale della ditta aggiudicataria a diretto contatto con il pubblico, nell'adempimento delle proprie mansioni, dovrà essere munito di apposita divisa e di cartellino di identificazione (entrambi forniti

dalla stessa ditta) con fotografia e indicazione dei dati della ditta appaltatrice. Tali divise dovranno comunque essere preventivamente autorizzate dall'Ente.

Tutto il personale, a qualsiasi servizio venga destinato, deve avere le seguenti caratteristiche:

- una adeguata formazione sui comportamenti da tenere in caso di emergenza (incendio e primo soccorso);
- una perfetta conoscenza della lingua italiana e una ottima conoscenza della lingua inglese;
- capacità di accoglienza, relazionali, organizzative e di *problem solving*;
- un contegno irreprensibile nei rapporti con il personale dell'Amministrazione e con gli estranei.

L'impresa è tenuta all'osservanza delle disposizioni del D. Lgs. 81/08 e successive modifiche, dovrà inoltre ottemperare alle norme relative alla prevenzione degli infortuni dotando il personale di indumenti e di mezzi di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi.

Il personale in servizio dovrà essere idoneo nella quantità e qualità allo svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato.

In caso in cui, nel corso di validità del contratto, si rendano necessarie, per causa di forza maggiore (indisponibilità/altro incarico/ecc.) variazioni al personale in servizio, l'aggiudicataria dovrà trasmettere, per verifica ed accettazione delle sostituzioni, al Dirigente responsabile del contratto i curricula delle nuove figure professionali proposte che dovranno avere le caratteristiche del presente articolo e dell'offerta. Il Dirigente responsabile del contratto entro 7 giorni solari potrà segnalare, con nota motivata, la non accettazione delle figure professionali proposte e assegnerà un tempo, non superiore a 15 giorni solari, per invitare l'aggiudicatario ad individuare altro personale da proporre. Trascorsi i 7 giorni indicati le sostituzioni si intendono comunque accettate dall'Istituto.

La ditta aggiudicataria è tenuta a sostituire (entro 48 ore) il personale che per giustificati motivi non risulti idoneo allo svolgimento dei servizi in oggetto.

L'aggiudicataria si obbliga a garantire il rispetto della puntualità degli orari dei servizi.

Contestualmente alla stipula del contratto l'aggiudicatario dovrà presentare all'Istituto la lista del personale da impiegare che dovrà avere le caratteristiche di cui al presente articolo e quelle eventualmente proposte dall'aggiudicataria in sede di offerta.

13. RESPONSABILITA' DELLA DITTA AGGIUDICATARIA E ASSICURAZIONI CONTRO I DANNI

La ditta aggiudicataria è responsabile di eventuali danni che, nello svolgimento del servizio, possano derivare ai beni immobili e mobili dell'Istituto degli Innocenti, nonché a terze persone o a cose di terzi. A garanzia di ciò la ditta aggiudicataria si obbliga a stipulare, a sua cura e spese, una specifica polizza All Risks (Tutti i rischi) con primaria Compagnia di mercato che comprenda tutte le garanzie a copertura di danni subiti da terzi che possono essere ricondotti a responsabilità della ditta aggiudicataria stessa (compreso dolo e colpa grave dei suoi dipendenti) o all'Ente stesso (che dovrà essere considerato terzo a tutti gli effetti di Legge).

A titolo indicativo, e non limitativo, le garanzie che dovranno essere prestate sono: Garanzia RCT/O con massimale unico di almeno €2.500.000,00; danni da incendio; danni da furto; danni conseguenti ad atti vandalici, danni conseguenti a fermo attività o interruzione di esercizio ecc.

Si precisa che:

- eventuali franchigie e/o scoperti presenti sul contratto resteranno a totale carico della ditta aggiudicataria.

Capitolato descrittivo prestazionale

- in caso di mancato pagamento, per qualsiasi causa, da parte della Compagnia di Assicurazioni, l'integrale risarcimento verrà addebitato alla ditta aggiudicataria.

14. LOCALI E STRUTTURE

L'aggiudicataria assume la responsabilità del corretto uso dei locali (comprensivi di strutture, opere, arredi in genere e quant'altro) ubicati presso la sede dell'Istituto degli Innocenti (P.zza SS. Annunziata 12, Firenze) nei quali deve svolgere i servizi affidati e si impegna a segnalare tempestivamente eventuali disfunzioni e problematiche che dovessero insorgere. I suddetti locali verranno consegnati all'aggiudicataria previa sottoscrizione di un verbale di consegna.

Al termine dell'appalto sarà redatto apposito verbale per attestare la condizione dei locali (comprensivi di strutture, opere, arredi in genere e quant'altro) nei quali i servizi sono stati svolti.

Tutte le chiavi dei diversi locali della sede dell'Ente, comprese quelle di accesso alla Sala Grazzini, dovranno essere custodite in portineria e consegnate previa firma sull'apposito registro. Gli stessi addetti della ditta aggiudicataria potranno prendere le chiavi necessarie allo svolgimento dei servizi oggetto del presente appalto soltanto previa firma.

15. ONERI DELL'ISTITUTO

Sono a carico dell'Istituto:

- la manutenzione e la pulizia del locale della portineria;
- la manutenzione e la pulizia dei locali/aree del percorso museale;
- la manutenzione e la pulizia dei locali della Bottega dei Ragazzi, dei locali oggetto degli eventi culturali e degli altri locali messi a disposizione dell'aggiudicataria per lo svolgimento del servizio;
- la riparazione, integrazione o eventuale sostituzione degli arredi e delle attrezzature messi a disposizione dell'aggiudicataria, salvo che nelle ipotesi in cui siano ravvisabili responsabilità dell'aggiudicataria stessa;
- il coordinamento e la direzione dei servizi oggetto del presente appalto.

16. ONERI PREVIDENZIALI E ASSISTENZIALI

L'aggiudicataria assicura le prestazioni con personale regolarmente inquadrato, per il quale solleva l'Istituto degli Innocenti da qualsiasi obbligo e responsabilità per retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche ed in genere da tutti gli obblighi derivanti dalle disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e di assicurazioni sociali assumendone a proprio carico tutti gli oneri relativi. Nessun rapporto diretto con l'Istituto potrà mai essere configurato né potrà essere posto a carico dello stesso alcun diritto di rivalsa o indennizzo.

L'aggiudicataria, ancorché non aderente ad associazioni firmatarie, si obbliga ad applicare integralmente nei confronti dei soci - lavoratori e/o dei dipendenti, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal contratto collettivo nazionale di lavoro del comparto di appartenenza e dagli accordi integrativi territoriali, nonché a rispettare le norme e le procedure previste dalla legge, alla data dell'offerta e per tutta la durata del servizio. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei sindacati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

I suddetti obblighi vincolano l'aggiudicataria anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

Capitolato descrittivo prestazionale

L'Istituto può in qualunque momento verificare l'osservanza di quanto sopra e, in caso di inottemperanza agli obblighi contenuti nel presente articolo, provvederà a segnalare la situazione al competente Ispettorato del Lavoro. L'Amministrazione, nel caso di conferma da parte dell'Ispettorato del Lavoro della violazione degli obblighi di cui sopra e previa diffida alla ditta aggiudicataria, darà corso alla risoluzione del contratto.

17. COORDINATORE

Ai fini di un'ordinata ed efficiente conduzione dei servizi e della migliore integrazione tra i diversi servizi compresi nel capitolato, dovrà essere nominato un coordinatore con funzioni direttive e potere disciplinare sul personale addetto ai servizi, a cui l'Amministrazione farà riferimento per tutte le problematiche, il cui nominativo dovrà essere comunicato in forma scritta al referente indicato dall'Ente. Il coordinatore dovrà essere sempre reperibile, festivi inclusi, attraverso un cellulare e un indirizzo mail diverso da quello usato per le comunicazioni con tutto il personale.

La sostituzione del coordinatore, nominato ai sensi del precedente comma, non avrà effetto nei confronti dell'Amministrazione finché non sarà stata a quest'ultima comunicata in forma scritta.

18. PAGAMENTI

Il corrispettivo per i servizi di cui all'art. 1 sarà erogato dall'Istituto degli Innocenti in diciotto rate mensili posticipati di importo pari a 1/18 dell'ammontare complessivo del contributo stesso così come risultante dal ribasso offerto in sede di gara.

Il pagamento, se del caso, del 50% degli incassi eccedenti i 23.400,00 euro spettanti all'Ente dovrà avvenire entro 30 giorni dalla data del documento contabile emesso dall'Ente stesso all'aggiudicataria sulla base della rendicontazione presentata dall'aggiudicataria stessa nel corso del rapporto contrattuale.

Il pagamento degli ingressi effettuati mediante il "Sistema Card" sarà effettuato dall'Istituto degli Innocenti con cadenza semestrale previa emissione di fattura da parte dell'aggiudicataria e verifica della corrispondenza tra i log emessi dal POS del "Sistema Card" e la rendicontazione inviata dal Comune di Firenze riferita al periodo interessato dal pagamento.

Le fatture, comunque compilate con l'indicazione dei servizi effettuati, dovranno essere trasmesse all'Istituto degli Innocenti, P.zza SS. Annunziata n. 12 – 50122 Firenze, che, dopo i relativi accertamenti e controlli di legge, provvederà alla liquidazione.

Sugli importi delle fatture saranno operate le eventuali decurtazioni per le penali previste.

19. ADEGUAMENTO PREZZI

Il prezzo del servizio sarà quello del Capitolato stesso per l'intera durata dell'appalto, fatto salvo quanto previsto dall'art. 115 del D. Lgs. 163/06

20. CESSIONE DEL CONTRATTO

L'affidatario non potrà, a nessun titolo, cedere in tutto o in parte il contratto, pena la immediata risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile e l'incameramento della cauzione definitiva.

21. PENALI

L'applicazione delle penali sarà preceduta da lettera di contestazione dell'Amministrazione illustrante le inadempienze oggetto di contestazioni. Nella stessa lettera sarà indicata l'entità della penale stabilita. La ditta aggiudicataria potrà presentare le controdeduzioni entro 7 giorni dal ricevimento della suddetta lettera, trascorsi i quali la contestazione si intende tacitamente accettata.

Le possibili penali risultano strutturate come segue:

- € 200,00 per ogni singolo addetto che non si presenti in servizio;
- € 50,00 per ogni singolo addetto che si presenti con un ritardo uguale o superiore ai 10 minuti (e per ogni 10 minuti successivi) rispetto all'orario stabilito per l'esecuzione degli interventi oggetto del presente capitolato;
- € 100,00 per ogni esecuzione degli interventi non conforme ai requisiti così come previsti dal presente Capitolato e/o dall'offerta dell'aggiudicataria;
- € 50,00 per ogni singolo addetto, e per ogni giorno, che non indossa la divisa prevista al precedente art. 12;
- € 100,00 per ogni singolo addetto, e per ogni giorno, che non rispetti le caratteristiche previste dall'art. 12 e/o quelle presentate dall'aggiudicataria in sede di offerta;
- € 30,00 per ogni singolo addetto e per ogni giorno che non indossa il cartellino di cui al precedente art. 12;
- € 30,00 per ogni nominativo non comunicato e/o per ogni giorno di ritardo nella comunicazione dei nominativi del personale adibito al servizio, nonché per mancata comunicazione dovuta ad ogni successiva variazione;
- € 100,00 per ogni giorno di ritardo nella comunicazione del nominativo del coordinatore con funzioni direttive e potere disciplinare, nonché nei casi di assenza o irreperibilità giornaliera, anche temporanea, per i quali non si sia provveduto alla sostituzione;
- € 50,00 per ogni singolo addetto e per ogni giorno di ritardo nella sua sostituzione rispetto ai termini previsti dall'art. 12.

L'Amministrazione potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, o da altre spese sostenute a causa di inadempienze contrattuali della ditta aggiudicataria, con quanto dovuto da quest'ultima a qualsiasi titolo o utilizzando la cauzione prestata, che in tal caso dovrà essere prontamente reintegrata, in ogni caso senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario.

22. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

L'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- a) frode;
- b) qualora la ditta aggiudicataria non esegua i servizi in modo strettamente conforme al presente capitolato e/o all'offerta e non si conformi, entro il termine comunicato, all'ingiunzione di porre rimedio a negligenze o inadempienze contrattuali che compromettano gravemente l'esecuzione del contratto nei termini prescritti;
- c) qualora la ditta aggiudicataria non effettui i versamenti degli incassi di cui all'art. 9;
- d) qualora la ditta aggiudicataria ceda il contratto o lo dia in subappalto senza autorizzazione;
- e) qualora la ditta aggiudicataria non ricostituisca la cauzione richiesta oppure una nuova qualora la cauzione prestata sia stata già escussa in tutto o in parte o qualora il soggetto garante non sia in grado di far fronte agli impegni assunti;
- f) qualora le deduzioni dal corrispettivo dovute all'applicazione delle penali di cui all'art. 21 raggiungano il 20% dell'importo di contratto;

- g) qualora la ditta aggiudicataria violi la normativa in materia di privacy;
- h) qualora la ditta aggiudicataria non ottemperi agli obblighi di cui all'art. 16;
- i) qualora le assenze effettuate dal personale della ditta aggiudicataria nel corso del contratto siano superiori a cinque;
- j) qualora i ritardi effettuati dal personale della ditta aggiudicataria siano superiori a 30 minuti a turno per cinque volte nell'ambito della durata del contratto;
- k) qualora, in seguito ai controlli effettuati dall'Ente, si verifichi che non c'è corrispondenza tra quanto rendicontato e incassato e/o tra quanto versato e incassato.

L'Amministrazione, nei casi sopra descritti, si riserva la facoltà di risolvere il contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del C.C., con tutte le conseguenze di legge e di capitolato che detta risoluzione comporta, ivi compresa la facoltà di affidare a terzi il servizio in danno dell'appaltatore e il diritto ad incamerare la cauzione, salvo il risarcimento dei maggiori danni.

Ove l'Amministrazione ravvisasse la sussistenza di una delle cause sopra descritte, dovrà contestarle per iscritto alla controparte, fermo restando il termine di 10 giorni per le contro-deduzioni. Decorso tale termine l'Istituto degli Innocenti adotterà le determinazioni ritenute opportune.

23. ESECUZIONE IN DANNO

In ogni caso in cui l'aggiudicataria non dia corso all'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente capitolato, nemmeno dopo l'assegnazione di un termine perentorio, l'Istituto può affidare a terzi la fornitura di tali prestazioni, ai prezzi ed alle condizioni di mercato, con incameramento della cauzione definitiva in misura proporzionale alla parte non eseguita.

L'affidamento a terzi sarà comunicato all'aggiudicataria inadempiente con l'indicazione delle condizioni di esecuzione e del relativo importo.

Il contraente inadempiente è tenuto a rimborsare all'Istituto le maggiori spese sostenute rispetto a quelle previste dal contratto. Esse sono prelevate dalla cauzione e, ove questa non sia sufficiente, da eventuali crediti del contraente stesso per corrispettivi dovutigli. Nel caso di minore spesa, nulla compete al contraente inadempiente.

24. STIPULA DEL CONTRATTO

La ditta aggiudicataria dovrà sottoscrivere il contratto secondo le temporalità e modalità indicate con apposita comunicazione dell'Amministrazione.

In ogni caso, nel momento della stipula del contratto, la ditta aggiudicataria dovrà presentare:

- cauzione definitiva costituita come specificato al precedente art. 11;
- polizza RCT/O di cui al precedente art. 13;
- curricula del personale;
- quanto altro risulterà necessario per la stipula del contratto che verrà specificato nella sopra citata comunicazione.

25. CONTROVERSIE

Per qualsiasi controversia inerente il presente appalto, ove l'Istituto degli Innocenti fosse attore o convenuto, resta intesa tra le parti la competenza del Foro di Firenze con espressa rinuncia di qualsiasi altro.

26. OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'aggiudicatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

L'aggiudicatario si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura – ufficio territoriale del Governo della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria

27. ALTRI OBBLIGHI ED ONERI A CARICO DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

La ditta aggiudicataria dovrà inoltre:

- assumersi ogni rischio o danno per il servizio alle persone incaricate dei trasporti, ai mezzi di trasporto, al personale, a terzi eventuali e rispettare ogni e qualsiasi disposizione in materia;
- assumersi tutti gli oneri precedenti e conseguenti alla stipulazione del contratto, ivi comprese le spese di stipulazione, di bollo e di registrazione del contratto in oggetto. Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le ulteriori spese inerenti gli atti necessari alla gestione del servizio fino alla conclusione del contratto. L'Imposta sul Valore Aggiunto, laddove dovuta, sarà a carico dell'Istituto;
- osservare la massima riservatezza nei confronti delle notizie di qualsiasi natura comunque acquisite nello svolgimento del servizio. Le notizie relative all'attività dell'Istituto comunque venute a conoscenza del personale dell'impresa durante l'esecuzione del contratto non debbono in alcun modo né in qualsiasi forma essere comunicate e divulgate a terzi, né debbono essere utilizzate da parte dell'impresa, o da parte di chiunque collabori alle sue attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente capitolato;
- attenersi (oltre a quanto previsto dal presente capitolato e dalle norme vigenti) alle disposizioni impartite dai Direttori da cui dipendono i diversi servizi oggetto del presente capitolato, o dai loro delegati;
- garantire, con l'ordinaria diligenza, la sorveglianza e la custodia dei locali e di quanto in essi contenuto, ivi comprese le opere d'arte;
- comunicare per iscritto immediatamente al referente indicato dall'Istituto ogni fatto, avvenimento o circostanza che non rientri nel normale andamento dell'attività e che possa dar luogo ad incertezze, dubbi o sospetti, nonché tutti gli inconvenienti tecnici che si fossero verificati;
- avere cura degli arredi, delle attrezzature e degli impianti messe a disposizione dall'Istituto;
- vigilare sul corretto uso delle utenze da parte dei propri operatori, evitando sprechi ed usi non adeguati delle stesse.