



CAPITOLATO SPECIALE

1

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA, BIGLIETTERIA, BOOKSHOP E VERIFICA ACCESSI PRESSO I MONUMENTI CIVICI.

PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL’ART. 71 DEL D.LGS 36/2023 SVOLTA IN MODALITÀ TELEMATICA CON L’UTILIZZO DEL SISTEMA START

Sommario

1. OGGETTO	4
2. DURATA DELL’AFFIDAMENTO	4
3. ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	5
4. VARIAZIONI E ORDINI INFORMALI	6
5. MODALITA' GENERALI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	6
5.1 Attività di apertura e chiusura dei monumenti – attività da svolgere presso tutti i monumenti.....	9
5.2 Monitoraggio della pulizia e segnalazioni	9
5.3 Servizio di accoglienza, informazione, divulgazione e promozione – attività da svolgere in tutti i monumenti	10
5.4 Servizio di vendita dei biglietti di accesso ai monumenti – attività da svolgere presso Torre Guinigi, Torre delle Ore e Orto Botanico	11
5.3.1. Emissione biglietti	11
5.3.2. Tipologia di biglietti e tariffe.....	12
5.3.3. Adempimenti contabili – amministrativi dell’incasso dei biglietti.	13
5.3.4. Versamento degli incassi dei biglietti	13
5.5 Servizio di gestione bookshop – Attività da svolgere presso Torre Guinigi e Castello San Donato.....	14
5.4.1. Attività di bookshop	14
5.4.2. Adempimenti contabili – amministrativi dell’incasso degli oggetti in vendita al bookshop.	15
5.4.3. Modalità versamento incassi da vendita oggetti bookshop	16
5.6 Servizio di vigilanza – attività da svolgere presso tutti i monumenti.....	16
5.7 Servizio di vidimazione accessi – attività da svolgere presso Torre Guinigi.....	17
5.8 Servizio di accoglienza e informazione turistica – attività da svolgere presso Porta Elisa e il Castello di San Donato	17
6. BENI IMMOBILI E MOBILI	18

7.	CLAUSOLA SOCIALE	19
8.	REQUISITI DEL PERSONALE IMPIEGATO	21
9.	ONERI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO	23
10.	OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO	24
11.	IL COORDINATORE GENERALE DELL'AGGIUDICATARIO.....	26
12.	MATERIALI, ATTREZZATURE E DIVISE.	27
13.	GARANZIE PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	27
14.	L'ASSICURAZIONE	28
15.	CONTROLLI	28
16.	SUBAPPALTO	29
17.	CORRISPETTIVO E FATTURAZIONE	30
18.	RISOLUZIONE	30
19.	RECESSO	32
20.	SANZIONI E PENALI.....	33
21.	DEFINIZIONE CONTROVERSIE	34
21.1	Procedimento	34
21.2	Esclusione dell'arbitrato.....	34
21.3	Norma di rinvio	34

1. OGGETTO

Il presente Capitolato disciplina l'affidamento dei servizi offerti ai visitatori dei seguenti monumenti:

1. Torre Guinigi – Via S. Andrea, Lucca;
2. Torre delle Ore – Via Fillungo, Lucca;
3. Orto Botanico – Casermetta e Baluardo San Regolo, Lucca;
4. Info point “Le Mura” – Castello San Donato, Mura Urbane, Lucca;
5. Porta Elisa-via Elisa, Lucca.

Il servizio prevede lo svolgimento professionale di attività finalizzate a favorire un'ottimizzazione dell'esperienza di visita dei monumenti.

Lucca Plus si riserva la possibilità di aumentare o ridurre i monumenti oggetto della presente gestione nei limiti del valore massimo d'appalto indicato dal disciplinare.

Le attività richieste sono:

- biglietteria;
- sorveglianza e controllo accessi;
- gestione del bookshop;
- informazione e accoglienza turistica.

L'Aggiudicatario è tenuto a svolgere i suddetti servizi nel pieno e puntuale rispetto delle prescrizioni minime contenute nel presente capitolato nonché, degli obblighi dallo stesso assunti con l'offerta tecnica presentata in sede di gara.

L'aggiudicatario garantirà l'erogazione dei servizi in almeno due lingue straniere, di cui una obbligatoriamente l'inglese e l'altra a scelta tra francese, tedesco o spagnolo.

L'appalto è unitario, senza suddivisione in lotti, per garantire una gestione omogenea.

2. DURATA DELL'AFFIDAMENTO

La durata dell'appalto è di 1 anno, con decorrenza dal 1° aprile 2025, salvo ritardi nell'aggiudicazione, con possibilità di:

- proroga annuale ex art. 120, comma 10, D.Lgs. 36/2023;
- proroga tecnica di massimo 3 mesi ai sensi del comma 11 dello stesso articolo.

Prima dell'avvio del servizio dovrà essere redatto e sottoscritto tra le parti apposito verbale di consegna (art.1, comma 3).

Su disposizione del Responsabile del Progetto (RUP) potrà essere dato avvio all'esecuzione del contratto anche nelle more della stipulazione del medesimo, previa la costituzione della cauzione definitiva. La proroga, a discrezione della stazione appaltante, previa valutazione dell'interesse pubblico alla prosecuzione del rapporto, avviene agli stessi patti e condizioni stabiliti dal Capitolato speciale d'appalto, dal progetto gestionale offerto dalla ditta e dal contratto. I prezzi che risulteranno dall'aggiudicazione della procedura resteranno invariati per il primo anno e potranno essere soggetti a revisione ai sensi dell'art.60 del Dlgs. 36/23 e dell'art.4 del Disciplinare.

Alla scadenza del contratto, eventualmente prorogato, il soggetto Aggiudicatario è tenuto a riconsegnare i locali e i beni mobili presi in carico da Lucca Plus, nello stato in cui si trovavano al momento della consegna, fatta salva la normale usura. L'eventuale permanenza dell'Aggiudicatario nei locali oltre la suddetta scadenza è considerata occupazione senza titolo.

3. ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Gli orari di apertura dei monumenti e il personale necessario sono indicati negli allegati:

- "Orario di apertura dei monumenti"
- "Numero di addetti".

L'apertura complessiva annuale al pubblico presunta è pari a circa 15.586 ore totali comprensive di circa 180 iniziative particolari e di eventi imprevisti. L'articolazione oraria indicata è puramente indicativa e formulata ai soli fini della presentazione dell'offerta e non è impegnativa per Lucca Plus. L'Aggiudicatario rileverà l'orario di servizio e documenterà il servizio con un registro redatto in forma scritta o informatizzata che dovrà essere esibito per eventuali controlli, ad ogni richiesta di Lucca Plus.

Lucca Plus si riserva la facoltà di modificare, a suo insindacabile giudizio, gli orari di apertura al pubblico dei monumenti per meglio rispondere alle eventuali necessità di accoglienza dei flussi turistici, con conseguente obbligo della impresa aggiudicataria di adeguarsi alle esigenze del servizio, dandone preventiva comunicazione scritta alla impresa aggiudicataria, con un termine di due (2) giorni.

Il RUP potrà autorizzare, su richiesta dell'Amministratore Unico di Lucca Plus, alcune giornate o metà giornate di chiusura, in occasione di particolari festività o condizioni atmosferiche particolarmente sfavorevoli a causa delle quali si possa prevedere una ridottissima presenza di visitatori.

L'Aggiudicatario rileverà l'orario di servizio e documenterà il servizio con un registro redatto in forma scritta o informatizzata che dovrà essere esibito per eventuali controlli, ad ogni richiesta di Lucca Plus.

4. VARIAZIONI E ORDINI INFORMALI

L'Aggiudicatario sarà responsabile del rispetto del regolare svolgimento del servizio negli orari indicati dall'Allegato "Orario di apertura dei monumenti" e con l'impiego delle unità previste dall'Allegato "Numero addetti".

Nessuna variazione o sospensione delle prestazioni, anche se ordinata o pretesa da qualunque soggetto appartenente a Lucca Plus o al Comune di Lucca, può essere eseguita o presa in considerazione se non risulti da atto scritto e firmato dal R.U.P. e dall' Amministratore Unico; in difetto del predetto atto scritto, Lucca Plus non riconoscerà alcun compenso per il servizio reso dell'Aggiudicatario e potrà richiedere l'applicazione delle penali se da questa attività dovesse derivare un ulteriore costo o un danno.

Lucca Plus potrà altresì addebitare qualsiasi responsabilità, danno, ritardo od altro pregiudizio che derivi al regolare svolgimento del servizio, compresa l'applicazione delle penali previste, nel caso di interruzione derivanti dall'applicazione di ordini informali.

In ogni caso qualunque sospensione delle prestazioni, per qualunque causa, anche di forza maggiore, nonché qualunque evento, deve essere comunicato tempestivamente per iscritto al Responsabile del Progetto.

5. MODALITA' GENERALI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

I servizi e le prestazioni richieste dovranno essere svolti in modo da mantenere un elevato standard qualitativo. In particolare, dovranno essere assicurate le seguenti attività:

- l'apertura e la chiusura puntuale;
- il continuo e spedito funzionamento della biglietteria;
- la cortesia, la professionalità del personale;
- la sicurezza e valorizzazione dei monumenti;

Le attività includono:

- accoglienza e prima informazione turistica in almeno due lingue straniere;
- vendita digitale dei biglietti (instant booking, rendicontazione)
- gestione del bookshop presso Torre Guinigi e Castello San Donato;
- sorveglianza e controllo flussi turistici.
- per quanto attiene il castello San Donato e l'Info Point di Porta Elisa, un servizio esaustivo di informazione storico-artistica sui monumenti e il contesto in cui sono inseriti;
- monitoraggio della pulizia e di presenza di rotture o danneggiamenti e relative segnalazioni che consistono nel:
 - controllo a metà della mattina e a metà del pomeriggio del grado di pulizia, eventuali guasti o danneggiamento e la dotazione dei servizi igienici presso i monumenti in gestione, eventuali danni o rotture;
 - verificare a giorni alterni il livello di pulizia e di sicurezza derivante dalla presenza di rotture e, guasti o danneggiamenti delle seguenti aree:
 - biglietterie;
 - locali di transito;
 - monumenti in gestione a Lucca Plus (comprese le Torri nella loro interezza e la sommità di entrambe);
 - segnalare immediatamente a Lucca Plus eventuali necessità di intervento per ripristinare un livello di pulizia accettabile e il necessario livello di sicurezza e illuminazione, nonché di tutela dell'integrità del monumento/struttura, fornendo una comunicazione tempestiva e dettagliata al coordinatore e per mail.

Tutte queste attività dovranno essere eseguite con cura e regolarità, documentandone l'esecuzione su appositi registri da esibire in caso di controlli da parte di Lucca Plus.

Le attività descritte nei punti successivi, dovranno essere svolte dal personale indicato dalla seguente tabella:

Attività / Monumento	Torre Guinigi Personale della Biglietteria	Torre Guinigi Personale del Bookshop	Torre delle Ore Personale della Biglietteria	Orto Botanico Personale della Biglietteria	Castello San Donato	Porta Elisa
Apertura e chiusura dei monumenti	X	X	X	X	X	X
Monitoraggio e controllo dello stato dei monumenti	X	X	X	X	X	X
Accoglienza, informazione, divulgazione e promozione	X	X	X	X	X	X
Vendita dei biglietti di accesso ai monumenti	X		X	X		
Gestione bookshop		X			X	
Vigilanza	X	X	X	X	X	X
Vidimazione accessi		X	X	X		
Servizio approfondito di informazione turistica sul Monumento					X	X

L'Aggiudicatario dovrà altresì organizzare il servizio, provvedendo autonomamente a dotarsi dei materiali e delle strumentazioni utili alla gestione dell'attività e dei flussi di visitatori (ad es.: carta termica per registratori di cassa, per la biglietteria o per il pos, cancelleria, prodotti igienizzanti).

L'Aggiudicatario si impegna a tenere presso sportelli di accoglienza ed informazione turistica di tutti i monumenti apposite schede, cartacee o digitali, (preventivamente concordate con Lucca Plus e risultanti dall'offerta tecnica presentata) a disposizione degli utenti, sulle quali possano essere riportati eventuali reclami, osservazioni, indicazioni e/o suggerimenti sui servizi della città (compreso gli stessi servizi erogati dall'Aggiudicatario).

L'Aggiudicatario dovrà attuare le migliori offerte dal piano di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente sulla base dell'offerta tecnica presentata.

Di seguito vengono definite in maniera precisa ma non esaustiva i compiti degli addetti al servizio per ogni attività appaltata.

5.1 Attività di apertura e chiusura dei monumenti – attività da svolgere presso tutti monumenti.

Quotidianamente, si dovrà procedere presso tutti i monumenti all'esecuzione delle seguenti attività:

1. apertura e chiusura dell'edificio, nel rigoroso rispetto degli orari di apertura e chiusura definiti da Lucca Plus, con inserimento e disinserimento dei sistemi di allarme se presenti;
2. provvedere alle eventuali operazioni di accensione/spegnimento luci;
3. provvedere al corretto avviamento, utilizzo e spegnimento di tutte le attrezzature e le dotazioni presenti, mettendo una particolare attenzione alla linea dati ed alla connessione internet (accensione luci, attivazione impianti e apparecchiature, verifica funzionamento linea telefonica e dati, etc.);
4. garantire il decoro dei locali di accoglienza dei visitatori sia agendo in prima persona (raccolgendo cartacce e riordinando i locali), che segnalando a Lucca Plus le eventuali criticità riscontrate (necessità di pulizie più approfondite, incremento di passaggi, ect);
5. controllare quotidianamente le condizioni generali del monumento verificando lo stato di tutti gli ambienti del monumento almeno una volta al giorno;
6. provvedere al corretto innaffiamento del giardino pensile di Torre Guinigi secondo le istruzioni impartite dai giardinieri incaricati dall'Ente;

5.2 Monitoraggio della pulizia e segnalazioni

Al fine di garantire un servizio qualitativamente elevato l'addetto dovrà svolgere le attività di seguito elencate con cura e regolarità, documentandone l'esecuzione su appositi registri da esibire in caso di controlli da parte di Lucca Plus.

Le attività richieste sono:

- controllare a metà mattina e a metà pomeriggio il grado di pulizia e la dotazione dei servizi igienici presso i monumenti in gestione;

- verificare, a giorni alterni, il livello di pulizia delle seguenti aree:
 - biglietteria;
 - locali di transito;
 - monumenti in gestione a Lucca Plus.
- segnalare immediatamente a Lucca Plus eventuali necessità di intervento per ripristinare un livello di pulizia accettabile, fornendo una comunicazione tempestiva e dettagliata.

5.3 Servizio di accoglienza, informazione, divulgazione e promozione – attività da svolgere in tutti i monumenti

Quotidianamente, l'addetto dovrà:

1. accogliere i visitatori, in almeno due lingue, oltre l'italiano, di cui una la lingua inglese e l'altra a scelta fra francese, tedesco e spagnolo, dando le informazioni di prima accoglienza utili ad orientarli alla visita del monumento;
2. essere disponibile a fornire ai visitatori informazioni storiche e culturali sul monumento;
3. promuovere e comunicare ai visitatori le iniziative in corso nelle sedi dei monumenti affidati alla gestione di Lucca Plus;
4. informare i visitatori circa gli altri servizi offerti da Lucca Plus;
5. invitare i visitatori a:
 - prendere visione dell'offerta culturale della città di Lucca;
 - invitare l'utenza alla compilazione di moduli di iscrizione alla newsletter;
 - invitare l'utenza a compilare il questionario di Customer Satisfaction per poi inviarlo mensilmente agli uffici;
 - invitare i visitatori a supportare la pagina FB dei nostri monumenti;
6. gestire le telefonate di informazione generali del monumento e delle loro attività;
7. distribuire o esporre solo materiale di promozione turistica autorizzato da Lucca Plus non ammettendo materiale pubblicitario e propagandistico di terzi non autorizzato;
8. rispondere al telefono ed ai canali telematici di contatto con il pubblico (mail, web, social e simili) fornendo informazioni corrette, tempestive, accurate e complete ma dando comunque priorità all'utenza in presenza.

5.4 Servizio di vendita dei biglietti di accesso ai monumenti – attività da svolgere presso Torre Guinigi, Torre delle Ore e Orto Botanico

5.3.1. Emissione biglietti

L'attività di vendita di ticket ha inizio all'orario di apertura del monumento e ha termine 15 minuti prima dell'orario di chiusura al pubblico dello stesso. L'Aggiudicatario è tenuto ad applicare le tariffe e i criteri di applicazione indicati nell'allegato "Tariffe biglietti monumenti".

Il sistema informativo adoperato per l'emissione dei biglietti consente l'instant booking & ticketing online nonché una rendicontazione puntuale di ogni atto di prenotazione/acquisto di ticket svolto dal personale in servizio o in autonomia dagli utenti.

Il buon funzionamento della piattaforma è garantito e supervisionato da Lucca Plus, il quale si adopera per prevenire ed evitare ogni tipo di interruzione/sospensione del servizio.

La gestione del servizio di "biglietteria" integra le attività previste nel punto 5.1 e, per quanto possibile le attività descritte dal punto 5.2 e prevede lo svolgimento di tutte le mansioni necessarie a garantire un regolare e spedito accesso a ai monumenti, ovvero:

1. assistere i visitatori, in almeno due lingue straniere, oltre l'italiano, di cui una la lingua inglese e l'altra a scelta fra francese, tedesco e spagnolo;
2. utilizzare in modo opportuno e corretto il sistema di prenotazione e vendita attenendosi alle indicazioni fornite da Lucca Plus al momento della consegna.
3. verificare il possesso del titolo che dà diritto alla riduzione o alla gratuità, oppure, nel caso di acquisto on line, procedere alla eventuale emissione di uno scontrino per la differenza dovuta nel caso di titoli dichiarati ma non posseduti;
4. gestire le richieste e le prenotazioni;
5. gestire le eventuali richieste dell'utenza di modifica del biglietto solo attraverso la piattaforma e solo nel seguente modo:
 1. la modifica del giorno e/o l'orario di visita è consentita solo se richiesta con congruo anticipo rispetto alla data di fruizione del servizio;
 2. il cambio fascia oraria del biglietto richiesta dall'utente in ritardo rispetto alla prenotazione è consentito solo evitando la fascia oraria tra le 12:00 e le 15:30 del giorno stesso e del successivo;
 3. non rimborsare il biglietto;

6. verificare i titoli di ingresso in tutti i monumenti, ad eccezione della Torre Guinigi dove è svolto o dal personale del bookshop o da un addetto), verificando, nel caso di acquisto on line, la correttezza della prenotazione e della tariffa;
7. accertarsi che il POS sia funzionante per garantire l'opportunità di pagare con carta di credito/debito o bancomat;
8. segnalare tempestivamente ogni malfunzionamento del Pos o delle altre apparecchiature elettroniche a Lucca Plus;
9. rilevare su registro primanota gli incassi di ogni punto e procedere con l'inoltro della copia del documento all'ufficio amministrativo di Lucca Plus;
10. gestire le richieste di emissione di fattura fornendo informazioni puntuali e raccogliendo i dati e comunicarli all'amministrazione di Lucca Plus;
11. annotare/motivare su apposito registro di difformità ogni modifica/annullamento eseguito nella giornata;
12. agevolare le vendite on line nei periodi di alta stagione invitando il personale in fila a procedere all'acquisto on line;
13. sostituire i materiali di consumo, intervenire nei casi di semplice malfunzionamento qualora questo sia consentito dal sistema, visualizzare ed estrarre report;
14. controllare e sorvegliare gli spazi in gestione, garantendo il rispetto delle norme di uso e di gestione degli spazi poste da Lucca Plus assicurando che non vengano arrecati danni al patrimonio archeologico, storico, agli ambienti e agli arredi da parte del pubblico.

5.3.2. Tipologia di biglietti e tariffe

La tipologia e le tariffe dei biglietti di ingresso ai monumenti civici sono esposte nell'Allegato "Tariffe biglietti monumenti".

Lucca Plus potrà disporre l'ingresso gratuito ai monumenti in alcuni giorni dell'anno, in concomitanza di pubbliche iniziative di particolare rilievo, comunicando le relative date con l'Aggiudicatario del servizio. L'ingresso gratuito potrà altresì essere disposto da Lucca Plus nei confronti di operatori particolari.

5.3.3. Adempimenti contabili – amministrativi dell’incasso dei biglietti.

L’Aggiudicatario dovrà procedere alla rilevazione giornaliera dei ticket venduti e a registrare sulla prima nota cartacea il resoconto dell’ammontare delle somme incassate presso ciascuna delle strutture oggetto di gara.

Le annotazioni sulla prima nota da parte del personale in servizio dovranno essere accurate, diligenti, veritiere e corrette e dovranno essere corrispondenti a quanto indicato dal software di vendita.

Il personale incaricato dall’Aggiudicatario dovrà quotidianamente:

- a) compilare la prima nota riportando fedelmente l’ammontare delle somme incassate per ciascuna struttura segnalando la natura dell’incasso (contanti o pos);
- b) stampare il resoconto giornaliero di vendita del pos e delle vendite dal software ed allegarli alla prima nota compilata come indicato nel punto precedente;
- c) inviare per email agli uffici amministrativi di Lucca Plus copia dei documenti indicati nei punti a) e b);
- d) comunicare le eventuali richieste di emissione di fattura che dovranno essere gestite utilizzando l’apposito modello predisposto da Lucca Plus;
- a) inviare la copia della distinta di versamento utilizzata per il versamento in cassa continua che dovrà riferirsi al giorno stesso o al massimo al giorno successivo.

L’invio della documentazione dovrà avvenire successivamente alla chiusura della biglietteria.

Gli originali cartacei dei documenti indicati ai punti precedenti, verranno ritirati settimanalmente dal personale di Lucca Plus, per l’opportuna archiviazione.

Sulla base di proprie valutazioni discrezionali, Lucca Plus potrà fornire ulteriori istruzioni, da trasmettere con note scritte e protocollate, in merito alle modalità ed alla cadenza di trasmissione dei riepiloghi e dei rapporti di sintesi e altri documenti che si riterranno necessari al fine della puntuale rendicontazione.

Eventuali differenze tra gli importi versati e quelli registrati dal software, verranno contestati e se non giustificati, trattenute dal pagamento delle fatture successive.

5.3.4. Versamento degli incassi dei biglietti

L’Aggiudicatario dovrà garantire la sicurezza del servizio e del versamento degli importi riscossi (*adottando opportune cautele nel maneggio e nella conservazione del contante*) in autonomia e nei modi che riterrà più appropriati.

Il versamento dovrà avvenire, ad opera del personale incaricato dall'Aggiudicatario, tramite cassa continua sul c/c di Lucca Plus in essere c/o il Banco BPM di piazza San Giusto o altro istituto dislocato nei pressi del monumento il giorno dell'incasso o il giorno immediatamente successivo.

L'Aggiudicatario prenderà in consegna, dal personale di Lucca Plus, le cassette, per effettuare il primo versamento e successivamente provvederà a munirsi delle stesse e delle distinte necessarie al versamento, in totale autonomia, recandosi presso l'istituto bancario individuato per il servizio.

L'Aggiudicatario invierà all'amministrazione di Lucca Plus la distinta di versamento nello stesso giorno in cui verrà effettuato.

Per quanto attiene i pagamenti con il POS e on line si precisa che l'accredito è già canalizzato sui c/c di Lucca Plus. Resta a carico dell'Aggiudicatario solo l'onere della rendicontazione di quanto incassato e delle modalità in cui è avvenuto (si veda punto precedente).

L'Aggiudicatario rimane responsabile personalmente di ogni impedimento di natura dolosa e/o colposa che possa determinare un ritardo nel versamento o addirittura il mancato versamento, per il quale Lucca Plus si riserva di applicare le penali definite nel relativo paragrafo.

Ogni differenza tra quanto riscosso e quanto incassato rimane a carico dell'Aggiudicatario e l'importo verrà trattenuto, se non giustificato adeguatamente, dalle fatture.

Resta salva la facoltà di Lucca PLUS di effettuare in qualunque momento verifiche dirette presso i locali del ticketing.

5.5 Servizio di gestione bookshop – Attività da svolgere presso Torre Guinigi e Castello San Donato.

5.4.1. Attività di bookshop

I bookshop sono presenti nei locali di Torre Guinigi e del Castello San Donato.

L'Aggiudicatario dovrà occuparsi esclusivamente di verificare che il personale addetto, con conoscenza multilingue, in possesso dei requisiti richiesti per l'attività di vendita, maneggio denaro e redazione dei riepiloghi di vendita, svolga il proprio lavoro così come descritto nel presente paragrafo.

Le attività che il personale dovrà svolgere sono le seguenti:

1. accogliere i potenziali acquirenti con cortesia e professionalità;
2. illustrare le caratteristiche dei prodotti risultati di interesse con precisione e chiarezza sespositiva;
3. gestire con attenzione e cura le operazioni di vendita, avendo l'accortezza di emettere lo scontrino di vendita successivamente alla verifica dell'avvenuto pagamento;
4. assicurare il pagamento con il POS accertandosi che lo stesso sia sempre carico e funzionante;
5. segnalare tempestivamente ogni malfunzionamento del Posa Lucca Plus;

6. garantire un idoneo imballaggio al venduto;
7. Il personale non è autorizzato al rimborso dei prodotti venduti salvo precise indicazioni di Lucca Plus;
8. effettuare quotidianamente le verifiche di cassa ed inviare a Lucca Plus un report vidimato riportante il dettaglio delle operazioni di incasso rilevando le operazioni sul registro primanota;
9. effettuare i versamenti dell'incassato a Lucca Plus, quotidianamente, tramite cassa continua ed inviare la distinta di versamento;
10. verificare periodicamente la consistenza del magazzino verificando la corrispondenza reale dello stesso con quanto risultante dal registratore di cassa.

I prodotti che costituiranno oggetto della vendita verranno acquistati da Lucca Plus o resi disponibili in conto vendita a seguito di contratti conclusi fra Lucca Plus e i fornitori specializzati del settore e l'incassato sarà totalmente di spettanza della Stazione Appaltante.

I prodotti editoriali, opportunamente scelti da Lucca Plus e messi in vendita sono:

- articoli di cartoleria, cartotecnica, oggettistica da regalo;
- editoria inerente la mostra, il compositore e il legame con la città.:

Gli incassi sono di spettanza di Lucca Plus e gli scontrini riporteranno i dati della S.A.

5.4.2. Adempimenti contabili – amministrativi dell'incasso degli oggetti in vendita al bookshop

L'Aggiudicatario dovrà procedere alla rilevazione giornaliera della tipologia di prodotti venduti ed a registrare quotidianamente l'ammontare delle somme incassate presso ciascuna delle strutture oggetto di affidamento tramite uso di prime note.

Il registratore di cassa dovrà essere utilizzato in modo opportuno e corretto attenendosi alle indicazioni fornite con un'apposita formazione al momento della consegna.

Lucca Plus avrà cura di trasmettere tali indicazioni a tutto il personale in servizio anche temporaneo o in sostituzione.

Le annotazioni sul sistema di registrazione di cassa da parte del personale in servizio dovranno essere accurate, diligenti, veritiere e corrette.

Il registratore di cassa evoluto è dotato di un lettore scanner che consentirà un più agevole svolgimento delle operazioni di vendita dei prodotti, un salvataggio in cloud dei titoli acquistati, un aggiornamento tempestivo dello stato del magazzino.

L'Aggiudicatario dovrà inviare per email agli uffici amministrativi di Lucca Plus

1. quotidianamente il dettaglio delle somme incassate indicando:
 - a. la tipologia di prodotto (gadget / conto vendita);
 - b. la natura dell'incasso per ogni tipologia di prodotto;

- c. lo stato del magazzino-le rimanenza.
2. ogni quindici giorni la copia della distinta di versamento utilizzata per il versamento in cassa continua che dovrà riferirsi al: periodo versato.

Gli addetti dovranno provvedere a verificare eventuali difformità tra quanto riscosso e quanto rilevato dal software e dovranno tempestivamente segnalarla al personale amministrativo di Lucca Plus.

L'Aggiudicatario dovrà inviare giustificata entro 5 gg. dalla data della richiesta di verifica.

È sempre a carico dell'Aggiudicatario la Responsabilità per eventuali differenze tra quanto indicato dal software e quanto incassato.

Con cadenza mensile, il personale dovrà verificare la corrispondenza tra le giacenze di magazzino indicate dal registratore di cassa e quelle effettivamente presenti e segnalare le eventuali incongruenze.

Lucca Plus si riserva di verificare la veridicità dei riscontri effettuati.

5.4.3. Modalità versamento incassi da vendita oggetti bookshop

Ogni 15 giorni, l'Aggiudicatario, dovrà provvedere ad effettuare il versamento tramite cassa continua sul c/c dedicato che ad oggi è in essere c/o il Banco BPM di piazza San Giusto, a Lucca o altro istituto. L'Aggiudicatario prenderà in consegna dal Personale di Lucca Plus le cassette per effettuare il primo versamento e successivamente provvederà a munirsi delle stesse in totale autonomia recandosi presso l'istituto bancario.

L'Aggiudicatario invierà all'amministrazione di Lucca Plus la distinta di versamento nello stesso giorno in cui verrà effettuato il versamento secondo le istruzioni di Lucca Plus.

L'Aggiudicatario rimane responsabile personalmente di ogni impedimento di natura dolosa e/o colposa che possa determinare un ritardo nel versamento o addirittura il mancato versamento, per il quale Lucca Plus si riserva di applicare le penali definite nel relativo paragrafo.

Resta salva la facoltà di Lucca PLUS di effettuare in qualunque momento verifiche dirette presso i locali.

L'Aggiudicatario rimane responsabile di ogni differenza tra importi riscossi e versati.

Ogni differenza tra quanto riscosso e quanto incassato rimane a carico dell'Aggiudicatario e l'importo verrà trattenuto, se non giustificato adeguatamente, dalle fatture.

5.6 Servizio di vigilanza – attività da svolgere presso tutti i monumenti

Gli addetti presenti nei monumenti devono:

1. utilizzare gli impianti di allarme e all'occorrenza compiere i primi interventi d'urgenza, in risposta a segnali di attivazione, verificandone le cause;
2. svolgere un controllo attivo sui visitatori per prevenire e scoraggiare comportamenti scorretti ed eventuali danneggiamenti, mantenendo nei confronti dei visitatori un atteggiamento discreto e attento alle loro esigenze;
3. controllare tramite il sistema di videosorveglianza i flussi turistici ed intervenire prontamente per interrompere qualsiasi atteggiamento possa costituire minaccia di pericolo per il monumento e i suoi visitatori;
4. provvedere con autonomia ad attivare accorgimenti necessari a regolare afflussi straordinari di utenza (in particolare nel vano scale e in cima alle Torri Civiche) garantendo a tutti i visitatori l'accesso in tempi rapidi ed al fine di evitare disagi;
5. osservare e segnalare prontamente a Lucca Plus esigenze e/o difficoltà dei visitatori.

5.7 Servizio di vidimazione accessi – attività da svolgere presso Torre Guinigi

Presso Torre Guinigi è attivo il servizio di vidimazione che consente, in periodi di grande affluenza, di alleggerire il lavoro della biglietteria del monumento.

Il personale sarà presente in corrispondenza dell'ingresso del monumento e vidimerà i biglietti utilizzando un cellulare reso disponibile da Lucca Plus.

Darà indicazioni in merito al rispetto del monumento e si coordinerà con la biglietteria per la gestione dei flussi in salita e in discesa.

In caso di segnalazione di anomalia, procederà alle verifiche necessarie ad appurare l'originalità del ticket. In bassa stagione il servizio è svolto dal personale del bookshop.

5.8 Servizio di accoglienza e informazione turistica – attività da svolgere presso Porta Elisa e il Castello di San Donato

Presso il Castello San Donato e Porta Elisa, oltre ad essere svolte tutte le attività ad eccezione del punto 5.3 e per Porta Elisa anche 5.4, dovranno essere fornite informazioni storiche, culturali e artistiche circostanziate in merito al monumento che viene visitato e al contesto in cui sono inseriti.

Il servizio deve essere svolto verso tutti gli utenti (turisti o residenti) nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità, inclusività in almeno 2 lingue oltre l'italiano e di cui una l'inglese e l'altra a scelta fra francese, tedesco e spagnolo.

Inoltre devono essere offerte informazioni in merito all'offerta turistica necessariamente pervenute dai database e dai siti istituzionali forniti da Lucca Plus o da altri soggetti pubblici che hanno competenza in materia di turismo o, in alternativa, da siti e pubblicazioni riconosciute e autorizzate da Lucca Plus.

Il materiale informativo e promozionale da porre in distribuzione presso gli sportelli potrà essere fornito da Lucca Plus. Gli addetti al servizio di front-office dovranno registrare il numero di utenti che si sono presentati allo sportello profilandoli per nazionalità, età, paese di provenienza; inoltre lo stesso servizio deve permettere la valutazione della "Customer Satisfaction".

L'Aggiudicatario si impegna a tenere anche presso questi sportelli apposite schede, cartacee o digitali, (preventivamente concordate con Lucca Plus) a disposizione degli utenti, sulle quali possano essere riportati eventuali reclami, osservazioni, indicazioni e/o suggerimenti sui servizi resi (compreso gli stessi servizi erogati dall'Aggiudicatario).

Le schede relative ad eventuali reclami segnalati dai turisti dovranno essere tempestivamente trasmesse a Lucca Plus.

6. BENI IMMOBILI E MOBILI

In sede d'avvio dell'esecuzione del servizio, viene redatto il verbale di consegna dei locali di cui all'art.1, compresi gli arredi, le attrezzature, la strumentazione e gli oggetti ivi contenuti; l'Aggiudicatario nella persona del suo rappresentante legale (o del suo delegato) ne è ritenuto consegnatario per debito di vigilanza.

L'Aggiudicatario è tenuto ad accettare i suddetti beni nello stato di diritto e di fatto in cui si trovano, utilizzandoli e conservandoli con la cura e la diligenza del buon padre di famiglia.

I locali oggetto del servizio non possono essere adibiti ad usi diversi da quelli pattuiti né utilizzati per attività difformi o ulteriori rispetto a quelle indicate nel presente disciplinare, fatte salve specifiche indicazioni ricevute in forma scritta dall'Amministratore di Lucca Plus.

In particolare, l'Aggiudicatario deve:

- segnalare tempestivamente a Lucca Plus eventuale deterioramento dei beni mobili ed immobili ed eventuali criticità e pericoli per l'utenza;
- riordinare quotidianamente i locali mantenendone il decoro;
- intervenire in prima persona per preservare l'ordine e il decoro;
- affiggere ed esporre materiali informativi e/o comunicazioni di servizio solo negli spazi previsti e secondo i criteri preventivamente concordati con Lucca Plus s.r.l.;

- verificare la perfetta manutenzione del giardino pensile sovrastante la Torre Guinigi, segnalando a Lucca Plus S.r.l. la necessità di interventi, nonché provvedere al periodico annaffiamento dei lecci attenendosi alle indicazioni del personale tecnico dell'Amministrazione Comunale;
- provvedere, se attivo
- alla carica giornaliera dell'orologio della Torre delle Ore ed alle necessità connesse alle verifiche quotidiane;
- mantenere le strutture affidate-sia nelle aree visitabili che in quelle di servizio- in perfetto stato di efficienza e decoro, comunicando tempestivamente a Lucca Plus S.r.l. eventuali necessità di manutenzione;
- segnalare tempestivamente a Lucca Plus S.r.l. eventuali ed improvvisi malfunzionamenti delle strumentazioni e degli impianti tecnici e, in generale, ogni eventuale disservizio di carattere tecnico-strumentale, oltre che ogni potenziale pericolo per l'incolumità delle strutture e dei visitatori;

Al termine del rapporto di servizio, l'Aggiudicatario restituisce i beni immobili e mobili ricevuti nel medesimo stato di fatto e di diritto in cui li ha ricevuti- fatte salve la normale usura e le variazioni e le migliorie concordate con il suddetto responsabile nel corso dell'esecuzione del servizio. Di tale atto viene redatto un apposito verbale, in cui sono riportati lo stato dei beni e le relative notazioni dell'Aggiudicatario e di Lucca Plus.

In ogni caso Lucca Plus, a suo insindacabile giudizio, può chiedere il ripristino nelle condizioni iniziali dei beni a cura e spese dell'Aggiudicatario mentre eventuali migliorie possono essere accettate e ricevute, senza che l'Aggiudicatario possa pretendere alcun rimborso spese o compenso per esse, salvo diversamente convenuto.

Resta a carico di Lucca Plus il servizio di pulizia, secondo una programmazione di interventi che verrà comunicata al fine di dividerne il controllo e la verifica.

7. CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con la pianificazione e l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, è stata inserita apposita clausola sociale nello schema di contratto. Al fine del rispetto della clausola, l'operatore economico allega nella busta amministrativa un progetto di assorbimento

comprensivo della dichiarazione di accettazione della clausola sociale. Si precisa che il progetto di assorbimento può consistere:

- nella dichiarazione di accettazione della clausola sociale proposta dalla Stazione Appaltante con riferimento all'elenco del personale che ne beneficerà e a tutti i dati ad esso correlati, nonché delle disposizioni sulla clausola sociale recate dal CCNL di riferimento. È fatta salva la possibilità di dichiarare l'applicazione, ove più favorevole, della clausola sociale prevista dal CCNL prescelto dall'operatore economico;
- nella formulazione di un proprio progetto di assorbimento atto ad illustrare la concreta modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico), nei limiti di compatibilità con la propria organizzazione di impresa.

L'operatore economico dovrà comunque dichiarare espressamente il proposito di applicare compiutamente tale progetto nell'esecuzione del contratto, nonché di applicare le disposizioni sulla clausola sociale recate dal CCNL di riferimento. È fatta salva la possibilità di dichiarare l'applicazione, ove più favorevole, della clausola sociale prevista dal CCNL prescelto dall'operatore economico.

Il rispetto delle previsioni del progetto di assorbimento, in caso di aggiudicazione, costituisce obbligo contrattuale e sarà oggetto di monitoraggio da parte della Stazione Appaltante durante la sua esecuzione. Il progetto non comporta alcuna valutazione con riferimento all'assegnazione di punti nell'offerta.

La mancata presentazione del progetto, anche a seguito di soccorso istruttorio, equivale a mancata accettazione della clausola sociale di cui allo schema di contratto, con la conseguenza che tali mancanze costituiscono manifestazione della volontà di proporre un'offerta condizionata, come tale inammissibile nelle gare pubbliche, per le quali si impone l'esclusione dalla gara.

L'esclusione viceversa non è fondata nell'ipotesi in cui l'operatore economico manifesti il proposito di applicare la clausola sociale nei limiti di compatibilità con la propria organizzazione di impresa.

Gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti e non superiore a cinquanta, non tenuti alla redazione del rapporto sulla situazione del personale, ai sensi dell'art. 46 del d.lgs. 11 aprile 2006, n. 198, sono tenuti in caso di aggiudicazione, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, a consegnare alla stazione appaltante una relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta.

Gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti sono tenuti in caso di aggiudicazione, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, a consegnare alla stazione appaltante una relazione che chiarisca l'avvenuto assolvimento degli obblighi previsti a carico delle imprese dalla legge 12 marzo 1999, n. 68, e illustri eventuali sanzioni e provvedimenti imposti a carico delle imprese nel triennio precedente la data di scadenza della presentazione delle offerte.

La mancata applicazione delle leggi, dei regolamenti e delle disposizioni contrattuali nei confronti dei lavoratori, da parte dell'Aggiudicatario, ivi compresi i mancati e/o ritardati versamenti contributivi ed assicurativi e le disposizioni in materia di sicurezza, comportano la risoluzione "de iure" del contratto per colpa dell'Aggiudicatario, nei confronti del quale Lucca Plus si riserva la rivalsa in danno.

8. REQUISITI DEL PERSONALE IMPIEGATO

Il personale designato dall'Aggiudicatario, nel rispetto della clausola sociale di cui al punto precedente, allo svolgimento delle attività oggetto del contratto, deve essere completamente autonomo, quindi in possesso della professionalità e delle cognizioni necessarie alla corretta esecuzione del servizio.

L'Aggiudicatario garantisce, pertanto, che tutto il personale impiegato per lo svolgimento dei servizi di cui al presente appalto sia:

- qualificato, con diploma di scuola media superiore;
- multilingue, con conoscenza obbligatoria di inglese e una seconda lingua tra francese, tedesco o spagnolo;
- esperto, con almeno 6 mesi di esperienza nel settore;
- cordiale e professionale nel rapporto con il pubblico.
- competente in quanto è richiesta una conoscenza approfondita della città di Lucca e dei suoi monumenti.

Inoltre deve essere:

- di comprovata moralità;
- con una buona attitudine alle relazioni con il pubblico, buone capacità espressive e un'ottima conoscenza della lingua italiana;
- fisicamente idoneo;
- in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici e, specificatamente, con il sistema operativo Windows e l'applicativo Office e sistemi operativi opensource;
- in grado di effettuare operazioni di ricerca e di navigazione su Internet attraverso l'uso di un browser e dei principali motori di ricerca in Internet;

- capace di utilizzare almeno uno dei principali programmi di gestione della posta elettronica;
- affidabile e preciso nello svolgimento di operazioni che attengono al maneggio valori;

Fatti salvi i requisiti generali richiesti, il personale addetto ai servizi di front-office presso Porta Elisa e Castello San Donato dovrà avere anche una spiccata e profonda conoscenza della Città di Lucca, dei monumenti gestiti da Lucca Plus e dell'ambito turistico in cui sono inseriti, con riferimento in particolare a:

1. risorse storico artistiche, museali e naturalistiche e relativa accessibilità;
2. itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport;
3. fonti informative e loro modalità di consultazione.

Tutto il personale preposto ai servizi oggetto del presente capitolato deve presentarsi sempre in ordine nella persona, dotato di apposita ed idonea divisa (in versione estiva ed invernale) e munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro (ai sensi dell'art. 26, comma 8 del D.Lgs. 81/08).

Si precisa in tal senso che la divisa dovrà essere fornita dall'Aggiudicatario, previa indicazione e approvazione da parte di Lucca Plus.

L'Aggiudicatario dovrà provvedere a redigere a cadenza almeno mensile un prospetto organizzativo del personale (orari, turni, sostituzioni ecc.) su documento condiviso consultabile in remoto da parte di Lucca Plus.

Nessun rapporto di lavoro viene ad instaurarsi né tra Lucca Plus S.r.l. e l'Aggiudicatario né fra Lucca Plus S.r.l. e le persone di cui l'Aggiudicatario si avvarrà per l'esecuzione delle attività. Tali persone dovranno essere a tutti gli effetti alle dirette dipendenze dell'Aggiudicatario stesso. L'Aggiudicatario si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti impegnati nell'esecuzione delle attività, condizioni non inferiori a quelle risultanti dai contratti di lavoro della categoria sia nazionali che territoriali e al rispetto della clausola sociale.

Tutti i contributi, assistenziali, previdenziali, assicurativi e, in particolare, quelli sugli infortuni sul lavoro, sono a totale carico dell'Aggiudicatario.

Lucca Plus si riserva il diritto di chiedere l'allontanamento dell'operatore che non risponda ai requisiti suddetti o che operi in modo difforme da quanto previsto dal contratto. In tal caso il soggetto proponente dovrà sostituirlo con altro operatore che presenti i requisiti indicati; dovrà provvedere alla sostituzione degli operatori anche in caso di loro assenza

9. ONERI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO

L'Aggiudicatario dovrà mantenere la corretta gestione degli uffici e degli spazi.

L'Aggiudicatario è responsabile degli incassi dal momento della riscossione fino al completo scarico degli stessi nelle casse di Lucca Plus S.r.l. ed è, pertanto, tenuto all'immediato risarcimento delle somme eventualmente mancanti rispetto alla chiusura di cassa giornaliera.

Inoltre l'Aggiudicatario sarà tenuto:

- a) a nominare un COORDINATORE GENERALE in grado di assicurare la corretta gestione delle procedure e processi necessari allo svolgimento delle attività, che opererà in raccordo diretto con il Referente di Lucca Plus per garantire il coordinamento e la circolazione delle informazioni tra gli operatori incaricati del servizio. Le attività di supporto organizzativo del servizio (programmazione turni, ferie, sostituzioni personale, etc.), sono da intendersi a carico dell'Aggiudicatario e pertanto eccedenti l'orario richiesto per lo svolgimento del servizio;
- b) a garantire tutti i servizi oggetto del presente capitolato per i periodi e secondo le condizioni indicate;
- c) ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto; in caso contrario il presente appalto si risolve di diritto ai sensi del comma 8 art. 3 della normativa suddetta. Lucca Plus verificherà, in occasione di ogni pagamento nei confronti dell'Aggiudicatario e con interventi di controllo ulteriori, l'assolvimento da parte dello stesso degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari;
- d) a custodire e conservare fino alla scadenza del contratto gli uffici e gli spazi con i relativi arredi, attrezzature e quant'altro, nel medesimo stato di funzionalità in cui lo ha ricevuto in consegna;
- e) a curare il decoro dei locali e delle aree di pertinenza che non deve venir meno neanche in presenza di necessità temporanee e urgenti;
- f) ad assicurare rispetto della normativa a tutela della privacy;
- g) a consentire, in qualsiasi momento al personale incaricato da Lucca Plus, l'accesso agli spazi adibiti ai servizi in oggetto al presente capitolato;
- h) a rispondere in proprio per qualsiasi fatto pregiudizievole degli interessi morali ed economici di Lucca Plus imputabili al personale assunto dall'Aggiudicatario nel corso della gestione dell'esecuzione di tutti i servizi previsti nel presente capitolato speciale;
- i) ad informare tempestivamente Lucca Plus su tutti gli avvenimenti che eccedono il normale funzionamento programmato;

- j) ad osservare sempre, nell'espletamento dei servizi, le vigenti norme di legge tese a garantire la sicurezza del pubblico e tenere sollevato e indenne Lucca Plus da ogni e qualsiasi danno e responsabilità penale e civile nei confronti di terzi in conseguenza dello svolgimento delle attività relative al presente capitolato;
- k) a rispettare le vigenti norme in materia di sicurezza del personale e prevenzione infortuni e, in particolare, quanto previsto dalla normativa nazionale D. Lgs 81/2008 e ss.mm.ii;
- l) a richiamare quei dipendenti che non osservassero una condotta irreprensibile;
- m) a garantire- salvo diversa richiesta- la continuità degli operatori impiegati nel complessivo periodo di durata del rapporto contrattuale; la stessa dovrà garantire la sostituzione – su richiesta di Lucca Plus – di personale negligente o comprovatamente inadeguato all'assolvimento del ruolo professionale assegnato con personale in possesso dei requisiti richiesti;

L'Aggiudicatario si impegna inoltre ad assicurare che vengano svolte le attività di controllo delle pulizie e dello stato dei monumenti.

10. OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

L'attività dovrà essere prestata con costante precisione, impegno, professionalità e dovrà garantire l'ottemperanza delle procedure di sicurezza, valorizzare al massimo la fruibilità e l'immagine dei monumenti nei confronti dei visitatori e mantenere alto lo standard qualitativo.

In tal senso l'aggiudicatario dovrà accertarsi che il personale:

1. indossi la divisa e un abbigliamento consono al ruolo e al luogo ed esibisca il cartellino identificativo;
2. sia dotato di telefono cellulare fornito dalla ditta aggiudicataria per le comunicazioni con il coordinatore della medesima.
3. sia formato riguardo ai contenuti ed alle competenze necessarie a svolgere le mansioni assegnate.
4. sia formato specificatamente sulla sicurezza e igiene del lavoro, con le modalità previste dalla vigente normativa e sulle misure di prevenzione ed emergenza da adottare nelle varie situazioni di rischio;
5. sia inquadrato e retribuito in conformità alla legge ed ai contratti del lavoro vigenti.

L'Aggiudicatario dovrà pertanto:

- a) presentare l'elenco nominativo ed i curricula vitae di tutte le figure professionali che intenderà utilizzare nell'espletamento delle attività oggetto del presente affidamento, con l'indicazione

del tipo di rapporto di lavoro in atto con l'Aggiudicatario e della decorrenza dello stesso, numero di posizione INPS,

- b) comunicare tempestivamente tutte le variazioni di personale che dovessero verificarsi nel corso del contratto;
- c) garantire la presenza degli addetti nel numero previsto dal presente documento;
- d) individuare per lo svolgimento del servizio un gruppo costante, salvo casi di forza maggiore, composto da persone di fiducia;
- e) impegnarsi a provvedere alla sostituzione, su richiesta scritta e motivata del Lucca Plus, degli operatori che durante lo svolgimento del servizio abbiano posto in essere gravi comportamenti lesivi dell'immagine dei monumenti e/o della dignità personale o integrità fisica del pubblico;
- f) richiamare quei dipendenti che non osservassero una condotta irreprensibile;
- g) garantire - salvo diversa richiesta - la continuità degli operatori impiegati nel complessivo periodo di durata del rapporto contrattuale.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre istruire il proprio personale affinché si attenga alle seguenti disposizioni minime:

- a) provveda alla custodia delle cose e alla riconsegna di oggetti smarriti, che dovesse rinvenire durante l'espletamento del servizio, al proprietario indipendentemente dal loro valore e stato;
- b) rifiuti qualsiasi compenso o regalia;
- c) rispetti il codice di comportamento dei dipendenti di Lucca Plus reperibile sul sito istituzionale;
- d) si adegui alle disposizioni impartite di cui al D.lgs. n. 81 del 9 aprile 2008.

L'Aggiudicatario si impegna a richiamare ed a sanzionare il personale che non osservasse i suddetti obblighi.

Il personale incaricato dall'Aggiudicatario, sarà tenuto a partecipare a corsi di formazione e aggiornamento da esso direttamente organizzati come definiti nell'offerta tecnica.

I percorsi formativi potranno interessare i seguenti temi:

- materie strettamente legate all'oggetto del servizio;
- organizzazione dei servizi turistici in città, nell'ambito turistico fiorentino e nell'intera Regione Toscana;
- modalità di relazione con il pubblico e di accoglienza per sviluppare un'accoglienza aperta, inclusiva e accessibile verso ogni tipo di pubblico;
- altre materie di volta in volta individuate da Lucca Plus.

L'Aggiudicatario dovrà altresì provvedere alla formazione obbligatoria del personale ai sensi della normativa di riferimento, nonché ad organizzare autonomamente ulteriori momenti formativi per migliorare lo svolgimento dei Servizi.

11. IL COORDINATORE GENERALE DELL'AGGIUDICATARIO

Il contraente è tenuto alla massima vigilanza ed è responsabile del comportamento del personale addetto e di quanto attiene ai rapporti di collaborazione tra gli addetti, nonché tra il personale e tutti i soggetti a vario titolo interessati al servizio.

All'atto della stipula del contratto l'Aggiudicatario dovrà nominare un coordinatore generale, o responsabile di progetto che rappresenterà a tutti gli effetti l'Aggiudicatario nell'esecuzione dell'appalto e che dovrà operare in stretta collaborazione con Lucca Plus, al fine di garantire:

- il corretto svolgimento di tutte le attività oggetto del presente capitolato
- il coordinamento e la supervisione di tutti gli operatori coinvolti;
- la comunicazione tempestiva di informazioni e dati a tutti gli operatori;
- la comunicazione a Lucca Plus di eventuali criticità rilevate e delle relative proposte di soluzione;
- il costante controllo della qualità dei servizi resi e, in generale, il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi indicati da Lucca Plus;
- la compilazione dei report riepilogativi e la trasmissione degli stessi a Lucca Plus;
- la partecipazione agli incontri con Lucca Plus;
- la possibilità di essere sempre sempre facilmente reperibile nell'arco della giornata lavorativa;
- una gestione efficace delle modalità organizzative del servizio in base alla effettiva affluenza.

In caso di assenza del coordinatore, l'Aggiudicatario dovrà nominare un sostituto con analoghi requisiti. La nomina del coordinatore, e del suo sostituto, dovrà essere accettata preliminarmente da Lucca Plus.

Lucca Plus potrà esigere, in qualsiasi momento, nell'interesse del servizio e con motivazioni scritte, l'allontanamento e la sostituzione del coordinatore e/o del suo sostituto. Il coordinatore generale o suo delegato dovrà essere reperibile tempestivamente e disponibile a presenziare a riunioni organizzative indette da Lucca Plus.

12. MATERIALI, ATTREZZATURE E DIVISE.

L'Aggiudicatario si impegna a fornire, qualora non reso disponibile da parte dell'Ente, per ogni sede l'hardware e il materiale necessario allo svolgimento dell'attività per ciascuna postazione (pc, stampante e programma per gestione della biglietteria) e ad eseguire a regola d'arte e con scrupolo tutte le operazioni descritte nel presente capitolato.

L'Aggiudicatario deve dotare il proprio personale di apposita divisa, corredata di distintivo identificativo, e di propri mezzi di comunicazione (radio, telefoni cellulari, ecc.).

Le divise, estive ed invernali, dovranno essere in linea con le divise aziendali di Lucca Plus che attualmente constano:

- per il periodo primavera/estate:
 - polo bianca manica corta con logo Lucca Plus e Lucca Libertas
- per il periodo autunno/inverno:
 - polo bianca manica corta con logo Lucca Plus e Lucca Libertas;
 - cardigan o maglione scollo a v colore blu navy con logo Lucca Plus e Lucca Libertas;
 - dolce vita o lupetto bianco.

Per quanto attiene la parte inferiore della divisa non essendo richiesta si lascia la libertà di scelta tra pantalone o gonna con lunghezza minima al ginocchio.

L'Aggiudicatario dovrà altresì fornire materiale di consumo e cancelleria quale ad es. rotolini pos, rotolini carta per il registratore di cassa, carta, penne, scotch ect.

13. GARANZIE PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali assunte con riferimento a ciascuna parte di cui si compone il servizio, nonché del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, l'Aggiudicatario è tenuto a versare per ciascuna parte, prima della stipula del contratto, una cauzione definitiva costituita e calcolata secondo le modalità previste all'art. 117 comma 2 del D.lgs. 36/2023 nella misura del 10% dell'importo contrattuale.

Nel caso in cui l'Aggiudicatario non ottemperi a quanto previsto, Lucca Plus dichiara la decadenza dall'aggiudicazione/concessione, della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

In ogni caso il garante si deve ritenere liberato dall'obbligazione solo ed esclusivamente a seguito di espresso svincolo da parte della stazione appaltante.

Tale obbligo dovrà risultare nel contratto di fideiussione.

14. L'ASSICURAZIONE

L'Aggiudicatario dovrà rispondere di tutti i danni, diretti e indiretti, arrecati a persone, cose, opere e materiali, sia di Lucca Plus che di terzi, verificatisi in conseguenza del comportamento del personale dipendente e non dipendente, adibito al servizio appaltato nel caso di danni provocati da dolo, colpa grave o semplice negligenza.

Nel caso di verifica di responsabilità, con dolo o colpa grave a carico dell'Aggiudicatario, per danni e/o furti al patrimonio, Lucca Plus si riserva la facoltà di recedere dal contratto. Lucca Plus resta altresì esonerato, nella forma più ampia, da ogni e qualsiasi responsabilità derivante dalle attività di gestione e dallo svolgimento di attività e servizi connessi, sia nei confronti del personale addetto che di terzi verso i quali unico responsabile è l'Aggiudicatario, il quale dovrà rispettare integralmente e scrupolosamente tutte le disposizioni vigenti in materia riguardanti le tipologie di attività e servizi oggetto del presente capitolato.

A tale scopo è fatto obbligo all'Aggiudicatario di stipulare per il presente appalto una idonea polizza assicurativa a copertura della responsabilità civile e della responsabilità dei prestatori di lavoro, valida per tutta la durata, dell'appalto, consegnandone copia a Lucca Plus prima della sottoscrizione del contratto di appalto.

Tale polizza dovrà:

- prevedere massimali RCT per sinistro non inferiori a € 5.000.000,00, unico;
- prevedere massimali RCO (Responsabilità civile operai, o dipendenti) non inferiori a € 5.000.000,00 per sinistro con limite di € 2.000.000,00 per ogni dipendente infortunato,
- coprire anche danni cagionati a terzi per colpa grave dell'Assicurato e/o con dolo e colpa grave del proprio personale dipendente;
- essere estesa alla copertura dei danni da interruzione di esercizio, con massimale non inferiore a € 500.000,00.

15. CONTROLLI

Al fine di verificare il corretto svolgimento del servizio, il R.U.P. di Lucca Plus S.r.l., o un suo delegato, può effettuare in ogni momento controlli presso le strutture oggetto del presente appalto. L'Aggiudicatario dovrà quindi consentire il libero accesso alle strutture al personale di Lucca Plus incaricato delle ispezioni e delle verifiche. L'Aggiudicatario ha inoltre l'obbligo di mettere a disposizione tutti i dati relativi agli incassi per la vendita dei biglietti oltre che i registri delle presenze

del personale impiegato, i registri dei corrispettivi e ogni altro documento/strumento di rilevazione dati.

16. SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso con le modalità indicate all'art. 119 del d.lgs. 36/2023.

Non può essere affidata a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni appaltate, nonché la prevalente esecuzione dei contratti ad alta intensità di manodopera.

Per la presente procedura di gara il RUP, ai sensi dell'art. 119, comma 2 del codice, ha stabilito che le prestazioni relative alla gestione della biglietteria e del bookshop di Torre Guinigi debbano obbligatoriamente essere svolte dall'Aggiudicatario Aggiudicatario in ragione di ragione dell'esigenza di garantire omogeneità e uniformità dei servizi e un più efficace svolgimento degli stessi ritenuti essenziali per i motivi indicati nella determina a contrarre.

Il RUP ha altresì, stabilito, ai sensi del comma 17 del medesimo articolo, il divieto del *subappalto a cascata* e pertanto, le prestazioni oggetto del contratto di appalto, pur subappaltabili, NON possono formare oggetto di ulteriore subappalto, in ragione delle specifiche caratteristiche dell'appalto e dell'esigenza, tenuto conto della natura o della complessità delle prestazioni da eseguire, di rafforzare il controllo dei luoghi di lavoro.

Fatto salvo quanto previsto dal comma 2 dell'art. 119 del Codice dei Contratti, costituisce subappalto qualsiasi contratto avente ad oggetto attività ovunque espletate che richiedono l'impiego di manodopera, quali le forniture con posa in opera e i noli a caldo, se singolarmente di importo superiore al 2% dell'importo delle prestazioni affidate o di importo superiore a 100.000 euro e qualora l'incidenza del costo della manodopera e del personale sia superiore al 50% dell'importo del contratto da affidare. Non si configurano come attività affidate in subappalto quelle di cui all'art. 119, comma 3 del d.lgs. 36/2023.

Il contraente principale e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della S.A. per le prestazioni oggetto del contratto di subappalto. L'Aggiudicatario è responsabile in solido con il subappaltatore per gli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276. L'Aggiudicatario è tenuto ad osservare il trattamento economico e

normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni. È, altresì, responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto. L'Aggiudicatario e, per suo tramite, i subappaltatori, trasmettono alla stazione appaltante prima dell'inizio dei lavori la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, assicurativi e antinfortunistici, nonché copia del piano di assorbimento.

Per il pagamento delle prestazioni rese nell'ambito dell'appalto o del subappalto, la stazione appaltante acquisisce d'ufficio il documento unico di regolarità contributiva in corso di validità relativo all'Aggiudicatario e a tutti i subappaltatori.

Il subappaltatore dovrà essere in possesso dei requisiti richiesti in relazione alla prestazione assunta nonché dei requisiti di ordine generale e pertanto, non devono sussistere a suo carico le cause di esclusione di cui al Capo II del Titolo IV della Parte V del Codice.

17. CORRISPETTIVO E FATTURAZIONE

Il corrispettivo verrà calcolato sui servizi effettivamente resi e verrà liquidato dietro presentazione di apposite fatture mensili posticipate. Il pagamento delle fatture avverrà a 30 giorni dalla data di ricevimento, mezzo bonifico bancario, previa verifica, da parte di Lucca Plus della regolarità delle attività svolte, una volta riscontrate il numero di ore svolte e le attività effettivamente rese.

L'Aggiudicatario dovrà emettere fatture riportanti in allegato il dettaglio degli importi gestiti e la determinazione della provvigione relativa derivante dall'importo contato la percentuale offerta per il servizio e il numero di CIG.

Per la corretta gestione contabile, l'Aggiudicatario dovrà inoltrare le fatture tramite fatturazione elettronica.

La regolare intestazione e compilazione delle fatture nonché la corretta spedizione delle stesse costituiscono requisito imprescindibile per la tempestiva liquidazione da parte di Lucca Plus srl.

18. RISOLUZIONE

Si procede alla risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- a) per inadempimento grave o reiterato più volte; Lucca Plus incamera la cauzione definitiva; Lucca Plus si avvalga della facoltà di risolvere il contratto
- b) se le penali irrogate superano l'importo della cauzione contrattuale; Lucca Plus incamera la cauzione definitiva;
- c) per mancata reintegrazione della cauzione definitiva a seguito dei prelevamenti operati da Lucca Plus per fatti connessi con l'esecuzione del contratto; Lucca Plus incamera la parte restante della cauzione;
- d) ove Lucca Plus, in qualunque momento dell'esecuzione, comunichi all'Aggiudicatario di voler sciogliere unilateralmente il contratto per comprovati motivi di pubblico interesse; l'Aggiudicatario ha diritto alla restituzione della cauzione;
- e) quando Lucca Plus e l'Aggiudicatario, per mutuo consenso, sono d'accordo sull'estinzione del contratto prima dell'avvenuto compimento dello stesso; l'Aggiudicatario ha diritto alla restituzione della cauzione definitiva;
- f) per la sopravvenuta, assoluta e definitiva impossibilità della prestazione da parte dell'Aggiudicatario per causa ad esso non imputabile; l'Aggiudicatario ha diritto alla restituzione della cauzione definitiva;
- g) per frode, grave negligenza e inadempimento, mancato rispetto degli obblighi e delle condizioni sottoscritte, cessazione di attività; Lucca Plus incamera la cauzione definitiva;
- h) per liquidazione giudiziale;
- i) per violazione degli obblighi di tracciabilità di cui alla L.136/2010 e s.m.i.;
- j) per inosservanza delle norme di sicurezza e/o di igiene;
- k) per fatti e/o atti illeciti, penalmente e/o civilmente perseguibili, ovvero lesivi per l'immagine di Lucca Plus posti in essere o consentiti dall'Aggiudicatario o dal suo personale addetto quali ad esempio l'ammacco;
- l) le cause di risoluzione previste dall'art. 122 del D. Lgs. 36/2023.

Nei casi di inosservanza previsti al comma precedente, ad eccezione del caso indicato alla lettera k), per cui si ha risoluzione espressa, la risoluzione sarà disposta dopo formale diffida ad adempiere entro un congruo termine stabilito a giudizio insindacabile del Committente/Concedente e secondo quanto prescritto dall'art. 1454 del Codice Civile.

È fatto salvo il diritto di Lucca Plus di richiedere in ogni caso il risarcimento dei danni subiti a seguito di risoluzione del contratto per i tutti casi qui previsti.

Il provvedimento di risoluzione da parte di Lucca Plus sarà comunicato con preavviso di almeno 20 (venti) giorni, a mezzo PEC, salvo il caso previsto dalla lettera k) del presente articolo, per il quale non è fissato alcun termine di preavviso.

In caso di risoluzione del contratto, quando da essa derivi pregiudizio per la continuità occupazionale, Lucca Plus si impegna a promuovere confronti con le parti sociali ai fini di individuare le opportune contromisure.

In caso di risoluzione contrattuale, ai sensi dell'Art. 124 del D.lgs. 36/2023, Lucca Plus si riserva di procedere all'affidamento del servizio ai concorrenti risultanti in graduatoria.

19. RECESSO

Lucca Plus ha diritto di recedere unilateralmente dal Contratto, in tutto o in parte, mediante comunicazione scritta da inviare alla ditta affidataria, nei casi di:

- giusta causa;
- reiterati inadempimenti dell'Aggiudicatario, anche se non gravi.

La giusta causa ricorre, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- qualora sia stato depositato contro l'Aggiudicatario un ricorso ai sensi del codice della crisi di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione coatta, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari della ditta affidataria;
- in caso di mutamenti di carattere organizzativo interessanti il Soggetto Aggiudicatario che abbiano incidenza sull'esecuzione della Contratto;
- ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il Contratto.

In caso di recesso si applica quanto previsto all'Art. 123 del D.lgs. n. 36/2023.

Lucca Plus potrà recedere per qualsiasi motivo dal Contratto, in tutto o in parte, avvalendosi della facoltà consentita dall'Art. 1671 c.c. con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi all'Aggiudicatario per iscritto, purché tenga indenne l'Aggiudicatario delle spese sostenute, delle prestazioni rese e del mancato guadagno.

Nel caso in cui l'Aggiudicatario intenda recedere dal contratto dovrà darne preavviso con 4 (quattro) mesi di anticipo. Il recesso comporterà il pagamento di un corrispettivo consistente nell'incameramento da parte di Lucca Plus del deposito cauzionale così come costituito all'atto della stipula del contratto.

In ogni caso, pur in presenza di recesso, il soggetto Aggiudicatario sarà tenuto ad effettuare le prestazioni richieste fino alla firma del contratto con un nuovo gestore, qualora non possa essere assicurato nel quadrimestre il subentro di un altro Aggiudicatario per l'espletamento del servizio.

Ove le parti, per mutuo consenso, siano d'accordo sulla risoluzione anticipata del contratto, Lucca Plus si riserva di recedere restituendo all'Aggiudicatario la cauzione definitiva.

Resta inteso che in caso di cessazione dell'efficacia del Contratto, per qualsiasi motivo essa avvenga, l'Aggiudicatario sarà tenuto a prestare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché possa essere garantita la continuità nella prestazione dei lavori oggetto del Contratto.

Lucca Plus ha diritto, altresì, a recedere dal contratto nell'ipotesi indicata all'art. 1 comma 13 del D. L. 95/2012 convertito in L. 7/8/2012 n. 135, secondo le modalità ivi previste (nuove Convenzioni Consip a prezzi migliorativi).

20. SANZIONI E PENALI

Lucca Plus, oltre a quanto previsto dall'art.126 del D.lgs. 36/23 comma 1, a tutela della qualità del servizio e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e contrattuali, si riserva di applicare sanzioni pecuniarie specifiche in caso di verificata violazione di tali norme.

In caso di inadempimenti, Lucca Plus applicherà una penale di €1.000 per ciascuna infrazione accertata, incluse ma non limitate a:

- ritardo nell'apertura o chiusura anticipata dei monumenti;
- mancata sostituzione del personale assente;
- prestazioni non conformi ai requisiti contrattuali;
- mancato invio dei report previsti senza preavviso;
- ritardo o mancata esecuzione del versamento degli incassi;
- mancata segnalazione di danneggiamenti o disservizi relativi ai monumenti;
- comportamenti del personale che danneggino l'immagine del monumento o pregiudichino i rapporti con il pubblico.

Le penali saranno comunicate tramite lettera di contestazione e dovranno essere pagate entro 60 giorni, salvo diversa indicazione. Lucca Plus potrà trattenere le somme dovute dalle fatture o dalla cauzione definitiva, che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato, fatto salvo il diritto per Lucca Plus al risarcimento dei maggiori danni.

Resta impregiudicato per Lucca Plus il diritto al risarcimento del maggior danno derivante dall'inadempimento stesso.

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

21. DEFINIZIONE CONTROVERSIE

21.1 Procedimento

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

21.2 Esclusione dell'arbitrato

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

21.3 Norma di rinvio

A corredo e a completamento delle disposizioni contenute nel presente Capitolato, si richiama espressamente la normativa vigente nella materia oggetto d'appalto e al D. Lgs. 36/2023