

CAPITOLATO SPECIALE

AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DELLA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI AL PUBBLICO E DELLE ATTIVITA' DI VALORIZZAZIONE DEL PROGETTO "LUCCA, LE MURA E LA VIA FRANCIGENA: REALIZZAZIONE DEL CENTRO VISITE MULTIMEDIALE DELL'ITINERARIO CULTURALE EUROPEO CON ANNESSI SERVIZI" ALL'INTERNO DEL COMPLESSO MONUMENTALE DEL BALUARDO SAN SALVATORE E DELLA CASA DEL MAESTRO DI GIUSTIZIA (DETTA CASA DEL BOIA) IN OSSEQUIO AGLI ARTICOLI 115 E 117 DEL DLGS 22 GENNAIO 2004 N. 42 (Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio) e ss.mm.ii.



VIA FRANCIGENA
Itinerario Culturale del Consiglio d'Europa



Indice

Art. 1 – Oggetto, Finalità e natura della concessione	pag. 3
Art. 2 - Organizzazione dell'allestimento del Centro Visite Multimediale	pag. 5
Art. 3 - Caratteristiche dell'allestimento del Centro Visite Multimediale	pag. 7
Art. 4 - Organizzazione dell'allestimento della Casermetta del Salvatore	pag. 10
Art. 5 - Caratteristiche dell'allestimento della Casermetta del Salvatore	pag. 12
Art. 6 - Servizi al pubblico ed attività di sviluppo e promozione oggetto della gestione integrata	pag. 12
Art. 7 - Condizioni generali applicabili alla concessione	pag. 15
Art. 8 - Obblighi dell'Amministrazione comunale	pag. 17
Art. 9 - Addetti al servizio	pag. 17
Art. 10 - Durata della concessione	pag. 18
Art. 11 - Piano Economico Finanziario	pag. 18
Art. 12 - Condizioni economiche e di esecuzione dei servizi – Canone d'uso	pag. 19
Art. 13 - Valore presunto della concessione	pag. 20
Art. 14 - Criteri di aggiudicazione	pag. 20
Art. 15 - Divieto di cessione e subconcessione	pag. 22
Art. 16 - Rapporti tra Amministrazione comunale e Responsabile del Servizio	pag. 23
Art. 17 - Vigilanza sulle attività oggetto della concessione – Direttore dell'esecuzione	pag. 23
Art. 18 - Penali	pag. 23
Art. 19 - Risoluzione del contratto	pag. 24
Art. 20 - Trattamento dei dati personali e tutela della riservatezza	pag. 25
Art. 21 - Pubblicità	pag. 25
Art. 22 - D.U.V.R.I.	pag. 25
Art. 23 - Responsabile del procedimento	pag. 25

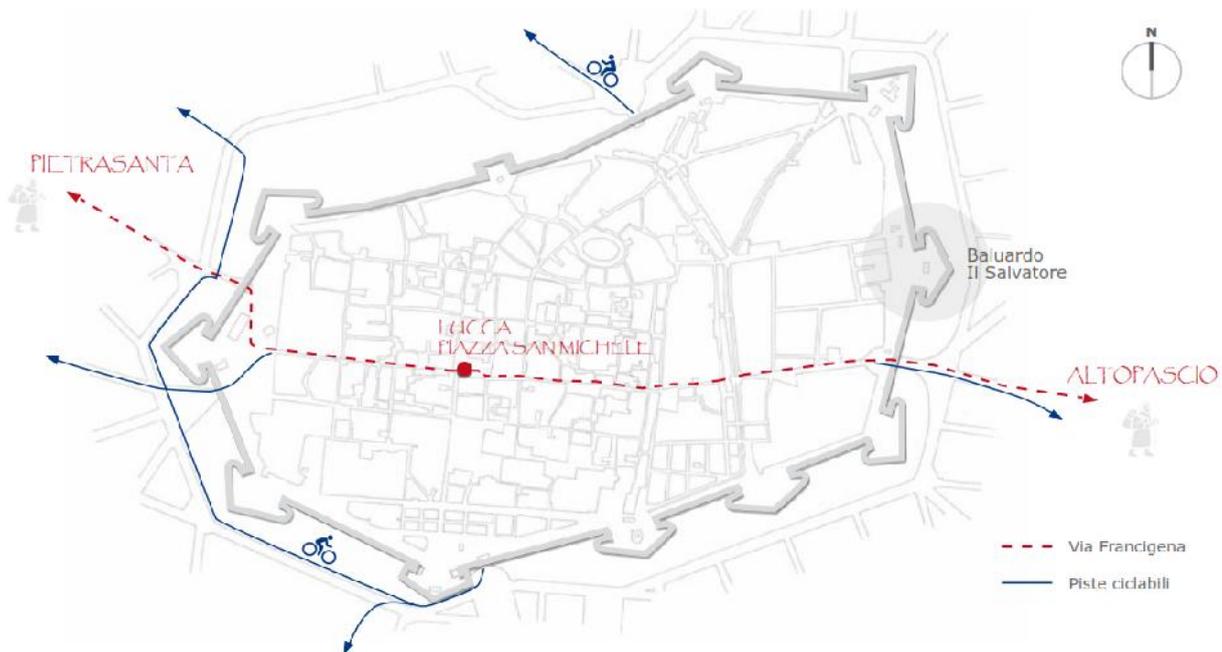
Art. 1 – Oggetto, finalità e natura della concessione

Il presente capitolato speciale disciplina le modalità di attuazione della procedura di gara finalizzata all'affidamento in concessione della gestione integrata dei servizi al pubblico e delle attività di valorizzazione del progetto: **“Lucca, Le Mura e la Via Francigena: realizzazione del Centro Visite Multimediale dell'Itinerario Culturale Europeo con annessi Servizi”** all'interno del complesso monumentale del Baluardo San Salvatore e della Casa del Maestro di Giustizia (detta Casa del Boia) ai sensi degli art. 115 e 117 del D.lgs. 22 Gennaio 2004 n°42 (Codice dei Beni Culturali e del paesaggio) e ss.mm.ii., e in particolare si compone delle seguenti attività:

- a) allestimenti multimediali e mobiliari che caratterizzeranno il Centro Visite Multimediale dell'Itinerario Culturale Europeo della Via Francigena, da realizzare nell'ex Casa del Maestro di Giustizia, meglio conosciuta con la dizione “ex Casa del Boia”, in coerenza con la progettazione di dettaglio presentata in sede di offerta;
- b) allestimenti mobiliari da realizzare nella Casermetta del Salvatore posta al centro del Baluardo San Salvatore, ove sono previsti i Servizi sia del Centro Visite Multimediale che del Parco Pubblico delle Mura Urbane in coerenza con la progettazione di dettaglio presentata in sede di offerta;
- c) Gestione integrata dei servizi al pubblico da realizzare nel Centro Visite Multimediale dell'Itinerario Culturale Europeo e dei Servizi nell'annessa Casermetta del Salvatore, unitamente alle attività di sviluppo e promozione della filiera turistico – culturale proprie del tema della Via Francigena.

Il progetto “Lucca, Le Mura e la Via Francigena: realizzazione del Centro Visite Multimediale dell'Itinerario Culturale Europeo con annessi Servizi” s’inserisce nel quadro di valorizzazione e divulgazione della cultura socio-economica e identitaria di un territorio la cui evoluzione è stata profondamente condizionata da quest’arteria, per la quale si costituì tappa obbligata, luogo d’incontro delle genti e delle culture provenienti da ogni parte del mondo.

La Via Francigena entra nel centro storico della città di Lucca attraverso Porta San Donato, la terza grande porta della cerchia rinascimentale, a ovest della città; attraversa il centro storico seguendo il tracciato dell’antico decumano, che da Piazzale Verdi conduce al lato opposto della città.



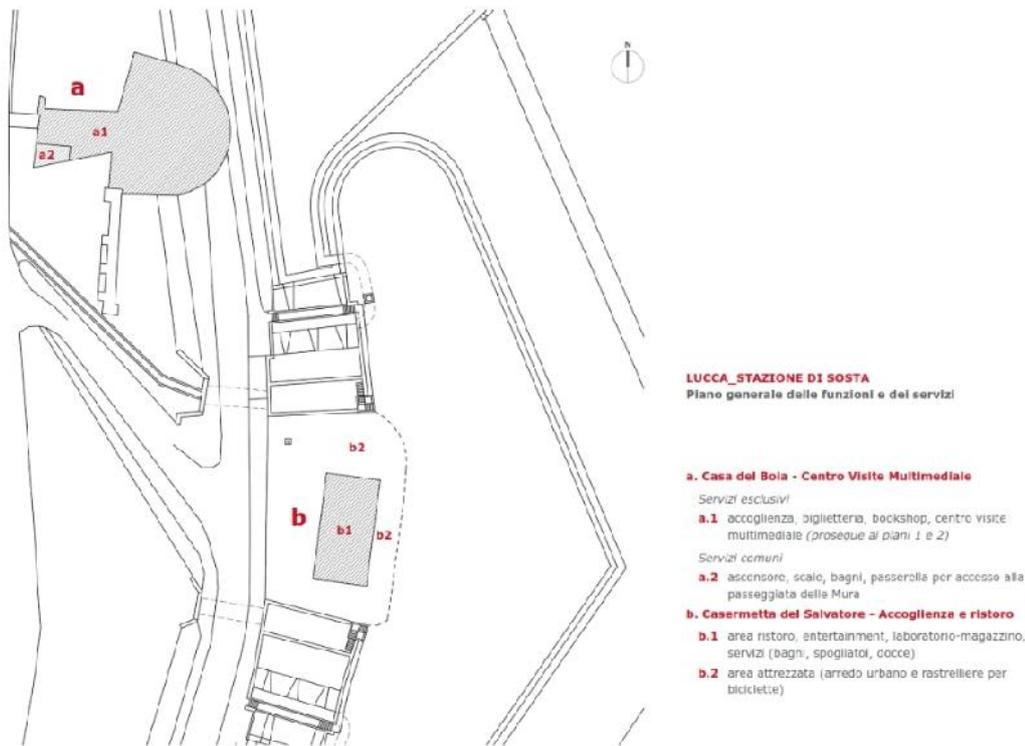
Il percorso attraversa Piazza San Michele - punto tappa -, antico foro romano e sede di una delle più belle chiese romaniche della città, dedicata a San Michele arcangelo. Una piccola deviazione consente di

raggiungere la vicina cattedrale di San Martino, da sempre meta di pellegrinaggio verso il Volto Santo, l'antico cristo ligneo che la leggenda vuole scolpito per mano dello stesso Nicodemo. L'itinerario prosegue lungo il decumano fino a Porta San Gervasio, che segna il limite orientale della città medioevale e, percorrendo Via Elisa raggiunge infine Porta Elisa, aperta al principio del XIX secolo da Elisa Baciocchi duchessa di Lucca e sorella di Napoleone.

Davanti alla porta si aprivano un tempo la campagna e le colline che accompagnavano il pellegrino nel suo cammino fino ad Altopascio, oggi come un tempo tappa successiva del percorso.

Il Progetto ha l'obiettivo di dotare la città di Lucca di un luogo deputato alla conoscenza ed alla promozione del tema "Via Francigena" con particolare riferimento al tratto toscano.

Le Mura, e in particolare il complesso edilizio Casa del Maestro di Giustizia (detta Casa del Boia) e Casermetta del Salvatore recentemente ristrutturato, sono da considerarsi l'elemento centrale di un programma integrato per lo sviluppo e la promozione della filiera turistico – culturale su tutto il territorio, che vede nel cammino un elemento "faro" per un percorso di valorizzazione che sulle Mura potrà trovare il suo punto di arrivo e di partenza sia fisico, sia virtuale, una vera e propria polifunzionale con annessi servizi aperti a tutti i fruitori del parco pubblico delle Mura Urbane.



È evidente che la strategia di valorizzazione prospettata non può prescindere, per sua stessa natura, da una forte integrazione tra le Mura di Lucca e il territorio di cui esse stesse sono simbolo; e la Via Francigena si costituisce in questo senso come leva per la realizzazione di quest'obiettivo. Il progetto promuove e vincola a questi capisaldi sia la realizzazione, sia la gestione, che dovrà trovare risposte sostenibili, innovative, e fortemente funzionali sia nella realizzazione del Centro Visite Multimediale, sia nel programma di gestione.

Art. 2 - Organizzazione dell'allestimento del Centro Visite Multimediale

Nella Casa del Maestro di Giustizia (detta Casa del Boia) dovrà essere realizzato il Centro Visite Multimediale dell'Itinerario Culturale Europeo della Via Francigena. Il Concessionario concorrente, nell'Offerta Tecnica proposta in sede di gara, dovrà presentare il proprio **Progetto di Allestimento** degli spazi oggetto d'intervento, che prevede la realizzazione di un percorso fortemente immersivo ed emozionale, che trasporti il visitatore alla scoperta dei luoghi attraversati dall'intero itinerario, evidenziando anche le emergenze culturali più significative proprie sia del tratto toscano che quelle lucchesi -in primis le Mura-, alternando l'evoluzione dei contesti territoriali ai cambiamenti economico - sociali, sino a raccontare il presente. Il percorso proposto dovrà svilupparsi al piano terra, tra il corridoio/sala d'ingresso e il salone voltato e proseguirà al primo e al secondo piano dove troveranno posto focus, postazioni interattive, spazi didattici, approfondimenti sulla cultura, il commercio, con riferimento alle indicazioni di seguito riportate.

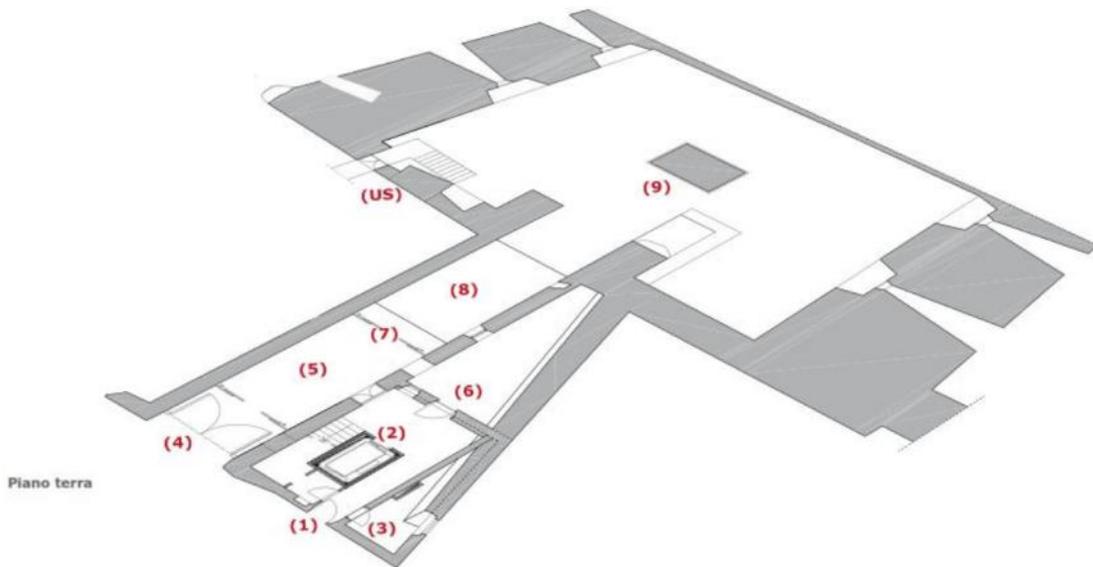
Accessi, funzioni e distribuzione degli spazi

La casa del Boia si trova in Via dei Bacchettoni, lungo la cortina est delle Mura, di fronte ad un'area attrezzata a parco pubblico e prospiciente parcheggio sotterraneo, su cui affacciano il convento di San Francesco, il complesso residenziale i "Cantici" e l'ottocentesca palestra Bacchettoni.

Piano terra

L'accesso all'edificio è posto direttamente dal piano stradale. Due gli ingressi:

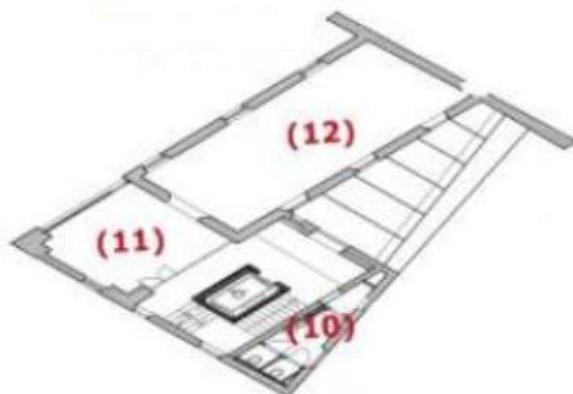
- l'entrata ad accesso libero (1) che immetterà nello spazio destinato alla percorribilità verticale, con scale e ascensore (2), bagni e passerella sospesa, permetterà il collegamento diretto e accessibile con la passeggiata delle mura urbane, a sottolineare la sinergia che si viene a creare fra le architetture recuperate di questa porzione di città. nell'angolo sud troverà collocazione il locale tecnico destinato agli impianti (3). Questo blocco, volutamente lasciato indipendente, sarà sempre fruibile per permettere il passaggio anche oltre l'orario di apertura del Museo.



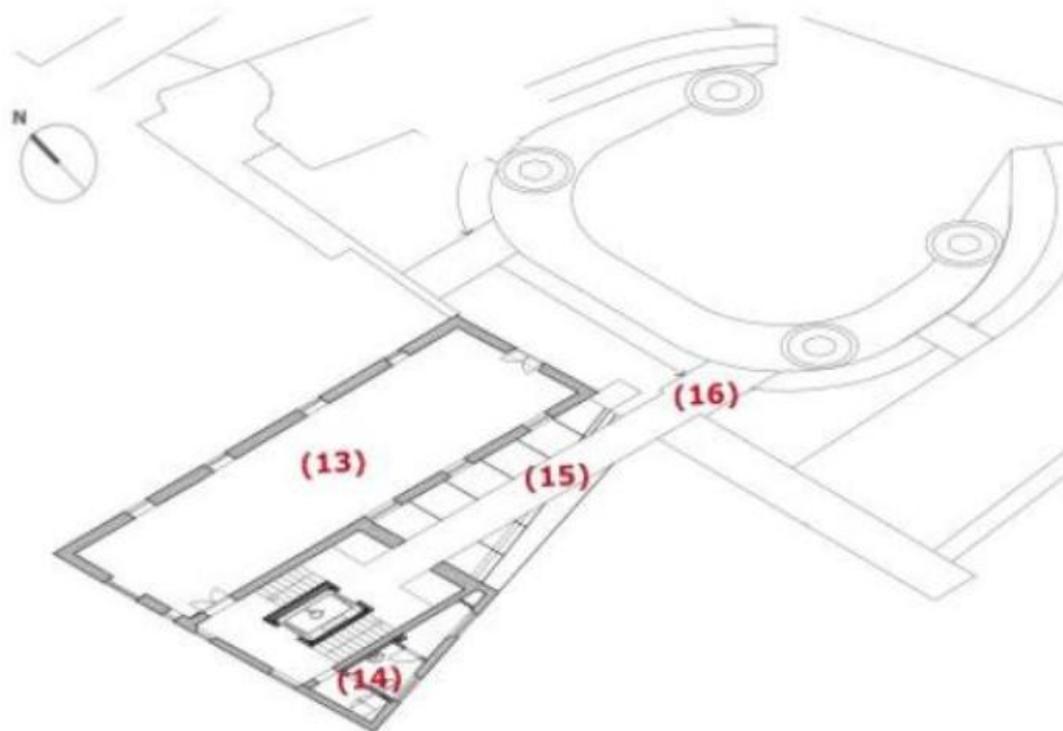
- il secondo e più suggestivo accesso (4) sarà invece attraverso l'arco dell'antica galleria, che introdurrà al Centro Visite Multimediale dell'Itinerario Culturale Europeo. Varcata la porta a vetri - scorrevole e automatica - si entrerà nell'area di accoglienza (5), ove troveremo la reception/ biglietteria, l'area informazioni e, a destra, una suggestiva sala coperta a vetro che ospiterà il bookshop (6). La seconda porta scorrevole (7), la cui apertura condurrà il visitatore attraverso l'imponente apertura archivoltata (8) - con il piano di calpestio in discesa - all'interno dell'antica sala delle cannoniere (9), già caserma dei bombardieri, svelando alla vista nella sua interezza l'imponente pilastro centrale che sostiene e collega il gioco di volte del trecentesco soffitto. Nell'angolo nord l'uscita di sicurezza (US).

Piano Primo

Si accede al P1 attraverso le scale o l'ascensore; il ballatoio distributivo, crea un doppio volume sulla zona sottostante e disimpegna i servizi ricavati al piano - bagni e antibagni (10) - dagli altri due locali attigui (11) e (12), ai quali si accede attraverso una porta vetrata.



Piano Primo



Piano Secondo

Piano Secondo

Al piano secondo si trova un ulteriore ambiente del Centro Visite Multimediale (13); un ampio spazio inondato di luce naturale grazie alle aperture sui quattro lati. da qui si gode una vista a 360 gradi sulla città e sulle mura urbane. A questo piano sono stati ricavati i servizi igienici per disabili (14). Dal ballatoio distributivo di piano si accede infine al percorso delle mura attraversando una passerella sospesa (15) e un sistema di rampe (16) che ridisegnano il bastione colmandone il dislivello.

Art. 3 - Caratteristiche dell'allestimento del Centro Visite Multimediale

L'immobile in cui dovrà essere realizzato il Centro Visite Multimediale dell'Itinerario Culturale Europeo della Via Francigena, è sottoposto a vincolo secondo la Legge 1089/39, è stato recentemente oggetto di un significativo intervento di restauro e recupero funzionale condotto con materiali di pregio e tecnologie impiantistiche innovative, pur nel pieno rispetto dell'identità storico - monumentale del bene.

La realizzazione "chiavi in mano" del Centro Visite prevista dal presente capitolato speciale comprende la fornitura di tutte le opere multimediali per la realizzazione del percorso completo sui tre piani, l'hardware, il software, l'attrezzatura tecnologica e l'impiantistica necessaria al collegamento del sistema proposto con gli impianti, le relative certificazioni, l'ideazione dei contenuti, la progettazione, la sceneggiatura, la regia, la produzione, la post produzione, la messa in opera e le verifiche. Include la realizzazione grafica, coordinata con quella propria dell'Associazione Europea delle Vie Francigene (AEVF), gli esecutivi e la stampa, gli arredi, mobili e stabili, l'intero sistema di comunicazione a supporto del percorso narrativo e didattico, le postazioni, le pannellature, i supporti per l'orientamento interno e per le proiezioni, la segnaletica, quest'ultima anche in esterno al fine di organizzare e comunicare adeguatamente la fruizione dell'intero Centro Visite; comprende infine la manutenzione di tutte le forniture tecnologiche e multimediali per l'intera durata della concessione. Il progetto presentato dovrà, inoltre, esplicitare in modo puntuale le soluzioni e/o gli accorgimenti atte ad arginare il fenomeno dell'obsolescenza tecnologica.

Condizioni generali

Il soggetto affidatario dovrà tenere conto dello stato del sito d'intervento, delle condizioni esistenti relative alle opere edili, delle strutture, degli impianti e delle finiture già realizzati all'interno della casa del Boia.

In particolare il Concessionario nella propria proposta progettuale di allestimento del Centro Visite Multimediale dell'Itinerario Culturale Europeo della Via Francigena dovrà:

- stabilire l'ordine delle operazioni e di tutti gli interventi correlati per la messa in opera della proposta, sia per quanto riguarda le opere dell'ingegno, sia per gli allestimenti, sia per gli interventi impiantistici inerenti, sia per quelli di raccordo tra l'esistente e il nuovo (per l'esistente si vedano gli allegati tecnici).
- predisporre un cronoprogramma delle lavorazioni, delle forniture e delle installazioni, in cui dovranno essere previste e programmate tutte le operazioni e le forniture. Il cronoprogramma sarà sottoposto alla preventiva approvazione del committente;
- provvedere a proprio carico a trabattelli, ponteggi o quant'altro eventualmente necessario per mettere in opera la fornitura in conformità al progetto e alle norme di sicurezza;
- produrre a propria cura e spese tutte le certificazioni, i documenti, le dichiarazioni necessarie per un corretto svolgimento delle proprie opere durante tutta la durata dei lavori;
- provvedere alla protezione dei manufatti esistenti fino alla consegna dell'opera finita, alla pulizia finale e a tutto ciò che occorre per consegnare il Centro Visite Multimediale finito, perfettamente funzionante ed eseguito a perfetta regola d'arte;
- proporre soluzioni d'arredo e materiali, attenendosi alle prescrizioni della relazione tecnica esplicitativa fornita dal committente e presentare idonea certificazione.

Saranno inoltre a carico dell'aggiudicatario: i sopralluoghi in sito, la verifica della compatibilità tra gli allestimenti e le opere già realizzate, lo sviluppo costruttivo dei disegni di progetto per la realizzazione dei manufatti, la corretta collocazione e dimensione degli allestimenti rispetto alla struttura, le verifiche di tipo statico, il dimensionamento di sistemi e componenti, eventualmente le relazioni di calcolo per gli allestimenti che presentano caratteristiche costruttive particolari o in relazione alla tipologia e all'uso, la predisposizione di tutte le certificazioni richieste dalla committenza, gli oneri diretti e indiretti derivanti dall'applicazione delle presenti prescrizioni, compresi quelli necessari per il prelievo, confezionamento, trasporto e scarico in sito dei campioni di materiale da sottoporre a prove o ad approvazione della committenza nonché i loro costi d'esecuzione.

Materiali e arredi: tutti gli elementi di arredo, compresi i supporti per la didattica e la segnaletica, dovranno tenere conto di adeguati aspetti estetici, ergonomici e funzionali. Inoltre dovranno essere facilmente lavabili e rispondere alle esigenze di seguito indicate per le diverse aree funzionali. Gli elaborati tecnici di dettaglio dovranno essere rispondenti al design di cui al presente Progetto e dovranno essere preventivamente approvati dalla committenza. I materiali utilizzati dovranno rispondere alle vigenti normative. Per tutti gli arredi e gli allestimenti s'intenderanno compresi: la realizzazione o la fornitura, la posa in opera, il trasporto in cantiere dei materiali necessari, lo scarico e l'accatastamento, il tiro al piano e l'avvicinamento al luogo di posa e l'installazione. Le strutture interne e tutte le parti metalliche non in vista dovranno essere zincate a caldo o trattate con opportuni antiossidanti di prima qualità.

Gli elementi di allestimento potranno essere di duplice natura:

- di produzione in serie e industriale, per cui sarà necessario produrre relazioni illustrative degli arredi proposti. Per ogni singolo pezzo della fornitura dovranno essere indicati la ditta produttrice, la serie, il modello e, ove richiesto, le loro dimensioni, le finiture e i colori disponibili;
- di produzione su misura, per cui sarà necessaria una relazione illustrativa che evidenzii: lavorazione, materiali, dimensioni, finiture e colori oltre a disegni integrativi ed esecutivi e materiale illustrativo, necessario alla completa rappresentazione della fornitura e che dovranno essere sottoposti a preventiva approvazione e insindacabile giudizio del committente.

Il **Progetto di Allestimento** che caratterizzerà l'offerta tecnica proposta in sede di gara dal Concessionario concorrente dovrà essere redatto, con valenza di progetto esecutivo e in lingua italiana, con le modalità di rappresentazione ritenute più idonee a descrivere nel modo più dettagliato possibile sia le soluzioni di arredo classiche, che quelle tecnologiche delle diverse installazioni immersive, che intende realizzare nel Centro Visite Multimediale dell'Itinerario Culturale Europeo della Via Francigena. A tal proposito si ritiene necessaria la produzione di simulazioni, rendering, trailers, movieclips ed altre modalità video rivolte alla migliore rappresentazione del Progetto di Allestimento proposto.

Particolare importanza sarà riconosciuta alla realizzazione della fornitura secondo i principi progettuali dell'accessibilità "4all". L'allestimento dei percorsi virtuali/interattivi di fruizione del Centro Visite Multimediale, sarà finalizzato alla narrazione sia tradizionale, sia multimediale che multisensoriale dell'identità storico, artistica e culturale dei territori attraversati dalla Via Francigena di Sigerico.

In ogni caso i progetti saranno soprattutto valutati per la capacità di attrarre e stupire una platea variegata di visitatori, sia adulti che bambini, non necessariamente pellegrini.

La realizzazione sia delle soluzioni di arredo classiche che delle installazioni tecnologiche che caratterizzeranno il Centro Visite Multimediale dovrà essere finalizzata a offrire un'esperienza di visita immersiva e multisensoriale, che coniughi al meglio il percorso espositivo all'impatto emozionale. Il visitatore interagirà con l'ambiente virtuale circostante semplicemente visitandolo o compiendo azioni elementari e del tutto naturali, quali camminare all'interno dell'ambiente stesso, toccare immagini o ascoltare musica, colloqui e racconti. Tutti i contenuti audio dovranno essere disponibili almeno in 3 lingue - italiano, inglese e francese - con possibilità di interagire da parte del fruitore.

Reception – Biglietteria - Book-shop: L'ingresso dell'area di accoglienza rappresenterà il primo momento di contatto e conoscenza per il pellegrino in arrivo al Centro Visite Multimediale. Nei locali destinati ai sopracitati servizi dovranno essere progettati allestimenti ed arredi che, oltre ad essere coerenti con la struttura nel suo complesso, risultino funzionalmente progettati secondo le indicazioni del design "4All". Nell'area di accoglienza dovranno altresì trovare collocazione le strumentazioni tecnologiche necessarie per rendere maggiormente fruibile lo spazio circostante, accrescendo la capacità di interazione con il visitatore/pellegrino.

Area immersiva: Il corridoio voltato s'insinua nel sotterraneo conducendoci nel cuore dell'antico bastione, la sala del torrione. Sulla destra un esempio della stratificazione propria della militare ars aedificandi: la cortina seicentesca che si diparte dai resti della torre medioevale, riportata alla luce dal recente restauro, testimone unico di una storia che poche città al mondo oggi possono ancora raccontare con così tanta

forza e presenza. Le murature, le caditoie, il magnifico pilastro centrale, le volte, i quattro pozzi di luce al centro: tutto parla e racconta di una piccola repubblica, una città libera, nell'est della toscana che - attraversata da genti e culture in ogni secolo - eresse in sua difesa una cortina impenetrabile che incutesse timore a tutti coloro che avessero avuto in animo di attaccarla. Ebbene, questo insieme straordinario è il palcoscenico del percorso immersivo ed emozionale del Centro Visite Multimediale, un cammino virtuale pensato per rendere più intensa l'esperienza del pellegrinaggio lungo la Via Francigena di Sigerico e più in generale i percorsi di pellegrinaggio a tutti i fruitori dell'esperienza.

E' qui che deve svilupparsi il cuore della proposta conoscitiva che dovrà avere contenuti accattivanti, resi al visitatore in modo sorprendente e scenograficamente innovativo. In particolare, attraverso l'uso di tecnologie avanzate dovranno essere trasmesse al visitatore informazioni, conoscenze ma, soprattutto, emozioni legate alla storia del pellegrinaggio della Via Francigena di Sigerico e della vita del pellegrino dell'anno 1000; le ricostruzioni, le animazioni, le immagini, o qualsiasi richiamo visivo o sensoriale dovrà privilegiare, in un contesto internazionale come la Via Francigena, gli aspetti connessi con la "toscanità" e la "lucchesità".

Il percorso immersivo dovrà trasmettere come la Via Francigena abbia rappresentato, con il rifiorire della spiritualità intorno al Mille, un cammino di purificazione e di devozione il cui scopo era quello di recarsi ai Luoghi Santi della religione cristiana: Roma, Santiago de Compostela e Gerusalemme in Terra Santa; ma non solo l'esperienza mistica o religiosa ha rappresentato la fortuna del tracciato, in quanto tale itinerario, fin da tempi ancor più remoti, ha rappresentato la via di collegamento più veloce e sicura fra il Mediterraneo e il Mare del nord che, sfruttando ciò che restava delle antiche vie romane, agevolava la rete di relazioni e la diffusione di un'identità e di una cultura "europee" che hanno portato all'unità culturale dell'Europa moderna.

Si dovrà quindi percepire il significato che la Via Francigena ha mantenuto nel tempo, profondo e inalterato, dopo aver assolto alla sua funzione di grande direttrice della cultura europea: la componente mistica connessa inevitabilmente e fortemente con le radici profonde della cristianità in Europa; religione e cultura, cultura e religione... un binomio imprescindibile, ma non esclusivo nè prioritario.

Area cognitiva: Al primo piano ed al secondo piano del Centro Visite Multimediale il pellegrino/visitatore, in totale autonomia, potrà entrare in contatto con la complessità dell'Itinerario Culturale Europeo della Via Francigena di Sigerico e degli altri percorsi di pellegrinaggio. Mediante installazioni, oggetti e riproduzioni, pannelli didattici e strumenti multimediali, sarà, dunque, possibile approfondire la conoscenza degli Itinerari e in modo particolare di quello francigeno. Particolari approfondimenti dovranno essere dedicati alla parte Toscana del tracciato ed a quello interno alle Mura di Lucca. Il percorso approfondirà altresì l'esperienza del pellegrinaggio nella città di Lucca, da cui naturalmente l'apparato didattico e divulgativo non potrà prescindere, anche con l'obiettivo di spingere il turista a uscire dal Centro Visite e andare a conoscere le emergenze culturali cittadine, toccando con mano l'esperienza appena vissuta.

Area social: Tali spazi saranno inoltre caratterizzati dall'allestimento di un'area social ove, su apposite postazioni multimediali e audiovisive, sarà possibile scorrere, ed inserire, i racconti delle esperienze dei pellegrini e dei personaggi che caratterizzano il tracciato. I pellegrini potranno lasciare il racconto delle loro esperienze, sia scritte che attraverso "istant cameras", che saranno a disposizione di tutti i visitatori del Centro Visite.

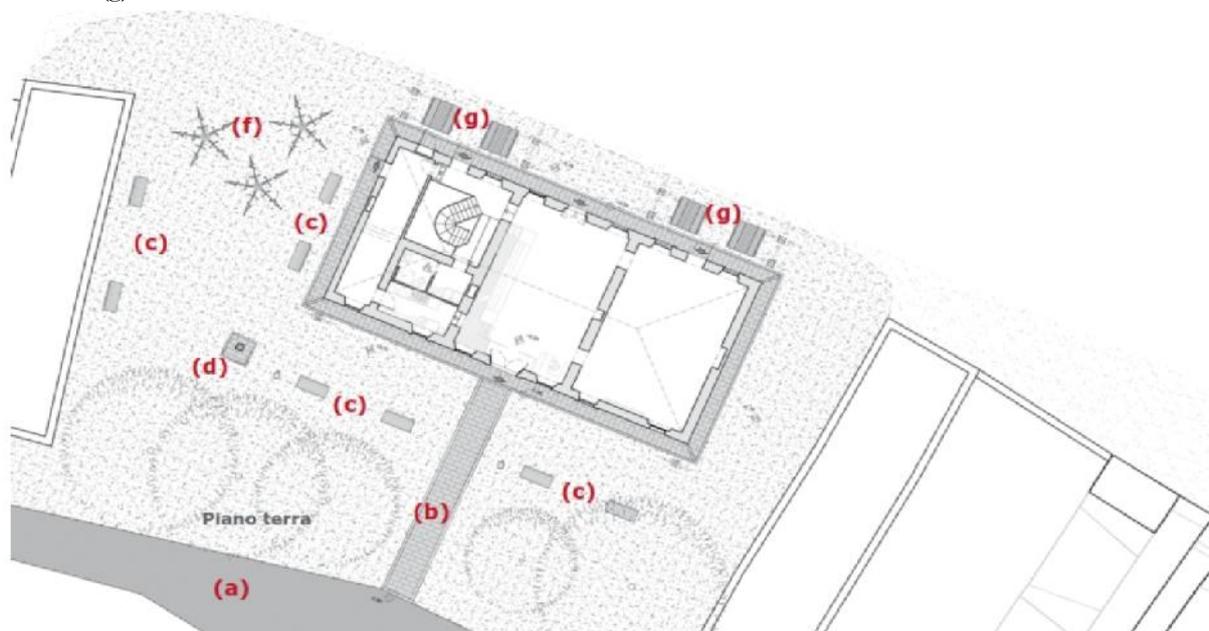
Tutti i contenuti presenti nell'area social potranno essere liberamente utilizzati dal committente e dalla Regione Toscana per la promozione della Via Francigena e altri itinerari di pellegrinaggio. Quest'area sarà peraltro destinata anche all'ospitalità di piccoli convegni, performances o eventi per cui dovrà essere progettata in modo da poter facilmente rimuovere le installazioni permanenti lasciando spazio a schermi e proiettori, così come a sedie e tavolo relatori.

Art. 4 - Organizzazione dell'allestimento della Casermetta del Salvatore

La Casermetta del Salvatore - conosciuta anche come ex canile -, si trova sull'omonimo Baluardo, lungo la passeggiata delle Mura (a). La rampa di accesso adiacente alla Casa del Maestro di Giustizia (detta Casa del Boia) la collega alla sottostante Via dei Bacchettoni.

Il Concessionario concorrente, nell'Offerta Tecnica proposta in sede di gara, dovrà presentare il proprio **Progetto di allestimento della Casermetta del Salvatore** che nel confermare le destinazioni d'uso di "accoglienza, ristoro e servizi" prevista in sede di recupero strutturale e funzionale dell'immobile stesso, consenta di realizzare la sua effettiva integrazione con l'adiacente Centro Visite Multimediale.

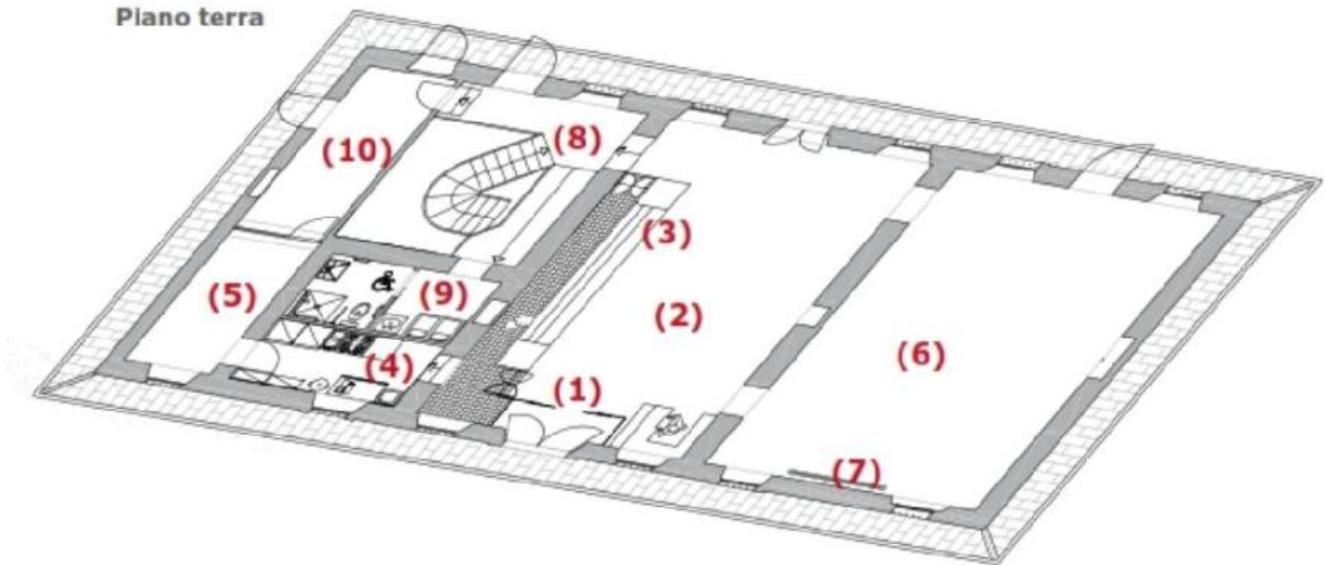
La Casermetta si trova al centro del piano sopraelevato del Baluardo con accesso segnato da un lastricato in pietra (b) che conduce alla porta principale. Il progetto di recupero ha previsto, ed in parte realizzato, un'area esterna ben attrezzata per l'accoglienza: di fronte e a sinistra, sul prato, sono collocate panchine (c) per il riposo e la sosta di pellegrini e turisti, sia all'ombra degli alberi, sia al sole e una fontana (d) da cui sgorga un'ottima acqua di sorgente, condotta a Lucca dall'Acquedotto del Nottolini. A sinistra sarà allestita una zona per le biciclette (e), con rastrelliere dotate di colonnina centrale attrezzata con pompa ed utensili per la prima emergenza per le "due ruote". Sul retro tavolini e sedie secondo gli elementi di arredo urbano delle Mura (g).



Piano Terra

L'ingresso principale (1) si apre al centro del prospetto ovest dell'edificio e conduce nell'area accoglienza /ristoro (2), predisposta per l'inserimento di un bancone di servizio (3), in adiacenza ai locali laboratorio (4) magazzino (5) e deposito (10). Dall'area accoglienza/ristoro si accede, a destra, allo spazio intrattenimento/relax (6), già predisposto per attacchi tv e sistema videoproiezioni con schermo a scorrimento (7). In questo spazio - il gestore del Centro Visite Multimediale dovrà prevedere l'organizzazione di servizi come possibilità di leggere libri sul cammino, letteratura di viaggio, una o più postazione libere per la consultazione e la stampa del proprio itinerario francigeno, sedute interne per il relax, etc. Sarà altresì uno spazio fondamentale per l'organizzazione delle attività proprie del progetto culturale che dovrà essere presentato dai candidati integrato nella proposta per la gestione. Il disimpegno per il blocco scale (8) che conduce al piano interrato, permette di accedere da un lato ai locali di servizio con bagno disabili e area fasciatoio (9), ove potrà trovare posto un armadietto con l'occorrente per il primo soccorso dedicato al pellegrino in cammino.

Piano terra

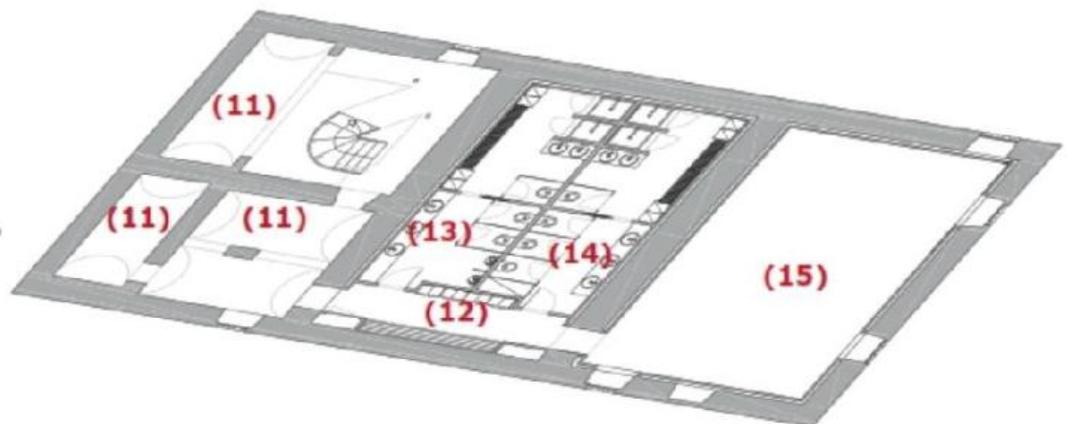


Piano Interrato

Il piano interrato si raggiunge scendendo per il blocco scale (8). Le prime tre stanze sono cantinette/spazi pluriuso (11) a mattone e pietra, voltati ed estremamente suggestivi, che mostrano in alcuni tratti l'antica muratura medioevale. In quello adiacente alle scale potrebbero trovare posto tre chaise longue per il riposo e il relax del pellegrino. Procedendo verso i servizi troviamo, nel nuovo ambiente interrato ricavato durante i lavori con una importante opera di scavo e consolidamento, un corridoio dotato di armadietti e una seduta (12). Di fronte l'ingresso per i bagni, gli spogliatoi e le docce per uomini (13) e donne (14). Infine, sempre dal corridoio, si raggiunge un'altra grande sala polifunzionale (15).



Piano Interrato



Spazio Esterno

Lo spazio in direzione est, retrostante all'ingresso della Casermetta, è da considerarsi area a corredo della Casermetta. In considerazione di ciò anche se tale spazio non sarà compreso nello specifico atto di concessione, il gestore della Casermetta ne potrà fruire mediante la collocazione di arredi mobili, quali tavoli sedie ed ombrelloni non stabili, che se non utilizzati, in orario notturno ad esempio, dovranno essere riposti nel locale di deposito.

Art. 5 – Caratteristiche dell' allestimento della Casermetta del Salvatore

Analogamente all'adiacente Casa del Maestro di Giustizia (detta Casa del Boia), anche la **Casermetta del Salvatore**, in cui dovrà essere allestito il punto di accoglienza e ristoro, unitamente ai servizi a favore del visitatore/pellegrino, è sottoposta a vincolo secondo la Legge 1089/39 ed è stato recentemente oggetto di un significativo intervento di restauro e recupero funzionale condotto con materiali di pregio e tecnologie impiantistiche innovative, pur nel pieno rispetto dell'identità storico - monumentale del bene.

Nel Progetto di allestimento "chiavi in mano" della Casermetta del Salvatore che il Concessionario concorrente dovrà allegare all'offerta tecnica proposta in sede di gara, con valenza di progetto esecutivo e in lingua italiana, dovranno essere descritte nel modo più dettagliato possibile e con le metodologie di rappresentazione ritenute più idonee, non solo le modalità di allestimento dell'intera area di accoglienza/ristoro sita al piano terra, unitamente ai servizi posti al piano interrato, ma dovrà essere data particolare rilevanza alle modalità gestionali inerenti l'offerta di detti servizi sia a favore del visitatore/pellegrino, che del normale fruitore del Parco Pubblico delle Mura Urbane. A tal proposito si ritiene necessaria la presentazione di simulazioni, rendering, ed altre modalità video rivolte alla migliore rappresentazione del Progetto di Allestimento proposto.

Ad integrazione di quanto previsto nel successivo art.6, lettera f) Servizi di caffetteria e ristorazione, e nella considerazione per cui i proventi derivanti dall'esecuzione di detti servizi sono garantiti integralmente a favore del Concessionario, e dovranno consentire la copertura delle spese di gestione anche dell'adiacente Centro Visite, nell'ambito del Progetto di allestimento dovrà essere posta particolare attenzione a tutte le possibili modalità gestionali utili a promuovere e valorizzare l'insieme del beni offerti in concessione, non solo rispetto ai pellegrini/visitatori del Centro Visite Multimediali, ma anche, e soprattutto, mediante la costante promozione di iniziative ed attività rivolte al normale fruitore del Parco Pubblico delle Mura Urbane.

Art. 6 - Servizi al pubblico ed attività di sviluppo e promozione oggetto della gestione integrata

Il Concessionario concorrente, nell'Offerta Gestionale proposta in sede di gara, dovrà presentare il proprio **Progetto di gestione del servizio**, in cui saranno descritte, in lingua italiana, le caratteristiche e le modalità operative dei servizi per il pubblico e delle attività di sviluppo e promozione della filiera turistico – culturale proprie del tema della Via Francigena oggetto della gestione integrata.

Di seguito vengono elencati i servizi e le attività di sviluppo e promozione che sono ritenute indispensabili, i cui livelli prestazionali saranno oggetto di dettaglio nel *Progetto di gestione del servizio* proposto, che dovranno integrare e completare quanto specificamente previsto nei precedenti articoli 2 e 3, relativi all'allestimento del Centro Visite Multimediale, e agli articoli 4 e 5, relativi all'allestimento della Casermetta del Salvatore. Al fine di sviluppare e meglio qualificare la propria proposta di gestione integrata, il Concessionario concorrente potrà proporre ulteriori servizi ed attività rispetto all'offerta minima di seguito elencata:

α) Apertura e chiusura del complesso edilizio

Il servizio comprende l'apertura e la chiusura al pubblico del complesso edilizio Casa del Boia e Casermetta del Salvatore, con particolare attenzione all'inserimento e al disinserimento dei sistemi di allarme, ove presenti, nel rispetto degli orari previsti dal *Progetto di gestione del servizio* proposto. In ogni caso, il complesso dovrà garantire l'apertura giornaliera almeno nella fascia oraria 10-19.

β) Servizio di biglietteria

Il servizio è previsto per la visita del Centro Multimediale e per altri servizi a pagamento fruibili presso la Casermetta del Salvatore previsti dal *Progetto di gestione del servizio* proposto. I proventi derivanti sono a totale beneficio del Concessionario.

I biglietti possono essere unici, cumulativi, integrati con altri musei e/o servizi e in ogni altra forma utile all'incremento del flusso dei visitatori. Il Concessionario, subordinatamente all'approvazione dei bozzetti dei biglietti da parte dell'Amm.ne Com.le, deve sostenere i costi dell'elaborazione grafica e della stampa dei biglietti d'ingresso. Nel caso in cui l'Amm.ne Com.le sottoscriva accordi con altri soggetti, pubblici o privati, per la realizzazione di biglietti cumulativi e/o integrati per accedere a musei ed esposizioni non inserite nella concessione, il Concessionario s'impegna fin da ora a vendere gli stessi senza oneri per il Comune. Il Concessionario ha la facoltà di proporre tipologie di biglietti d'ingresso e soluzioni di vendita e prevendita in

aggiunta a quelli previsti dal *Progetto di gestione del servizio* proposto, che potranno essere attivate solo previa autorizzazione dell'Amm.ne com.le.

Il Concessionario compatibilmente con le possibilità operative, collabora con l'Amm.ne Comunale o la Regione Toscana per l'acquisizione di dati statistici sui flussi di visita.

χ) Sorveglianza del complesso edilizio, degli spazi espositivi e controllo delle modalità di visita

Il servizio comprende:

- la sorveglianza degli spazi e degli immobili di cui al complesso edilizio Casa del Boia e Casermetta del Salvatore;
- il controllo assiduo e diretto delle opere, dei reperti e dei materiali esposti;
- la vigilanza sul comportamento dei visitatori al fine di evitare pericoli di danneggiamento e di furto;
- l'organizzazione e il controllo delle modalità di visita del Centro Multimediale da parte dei visitatori, al fine di garantire sia la fruibilità delle opere e delle installazioni tecnologiche proposte nel progetto di allestimento, che il corretto svolgimento delle attività espositive e didattiche, come pure la sicurezza e l'incolumità delle persone;
- la gestione degli impianti di sicurezza e dei dispositivi di controllo collocati nel complesso; a tal fine il Concessionario riceverà dall'Amm.ne Com.le in sede di consegna del complesso tutte le informazioni e le istruzioni relative alla collocazione e al funzionamento dei dispositivi di controllo presenti (antintrusione, antifurto, antincendio e per il controllo microclimatico) e degli impianti di sicurezza installati nel complesso (riscaldamento, climatizzazione, impianto elettrico, sistemi hardware e software installati) di cui dovrà controllarne il regolare funzionamento, rispettando le indicazioni e le direttive fornite e provvedendo a segnalare tempestivamente qualsiasi eventuale disfunzione, situazione anomala o di pericolo.

δ) Gestione del bookshop e delle audio guide

nello specifico punto di vendita previsto dal progetto, il Concessionario potrà rendere disponibili, anche a titolo oneroso, materiali editoriali di carattere scientifico e divulgativo, video, cartoline, poster, gadgets, oggettistica di pregio e di design, prodotti di artigianato artistico e altro materiale coerente con i contenuti del Centro Visite, così come proposto nel Progetto di gestione del servizio estensibile alla vendita. I proventi derivanti sono a totale beneficio del Concessionario.

In particolare:

- prodotti editoriali e di merchandising legato a produzioni d'arte quali cartoleria, oggettistica oggetti realizzati o fatti realizzare dall'Associazione Europea delle Vie Francigene (AEVF);
- prodotti editoriali e di merchandising relativo a produzioni d'arte quali cartoleria, oggettistica, abbigliamento, gioielli, tessuti e complementi d'arredo, giochi, giocattoli, oggetti d'arte applicata relativi al parco delle Mura Urbane e delle altre emergenze culturali e monumentali cittadine, così come previsto dal *Progetto di gestione del servizio* proposto;
- materiale editoriale relativo alle seguenti tematiche: arti figurative, storia dell'arte, archeologia, antropologia e cultura materiale, storia delle arti decorative e delle arti applicate, storia dell'architettura, museografia e museologia, storia e geografia, storia del collezionismo, tutela del patrimonio culturale e del paesaggio, catalogazione, conservazione e restauro dei beni culturali, moda e costume, fotografia, studi di estetica e critica d'arte, letteraria e musicale e quant'altro previsto dal *Progetto di gestione del servizio* proposto;
- la realizzazione, il noleggio e l'aggiornamento di audio guide o di altri sistemi di divulgazione d'informazioni così come previste dal *Progetto di gestione del servizio* proposto;

Il Concessionario s'impegna, con cadenza annuale, a sottoporre alla preventiva approvazione dell'Amm.ne Com.le di ulteriori tipologie di prodotto non inserite nel *Progetto di gestione del servizio* originario.

ε) Servizi e laboratori didattici

Il servizio affidato comprende la progettazione, l'attivazione, la promozione e la gestione operativa di attività didattiche ed educative per le scuole di ogni ordine e grado previa approvazione dell'Amm.ne Com.le che prevede:

- la programmazione e la prenotazione della visita, l'assistenza didattica e la dotazione di materiale specificamente prodotto, in accordo con gli istituti scolastici;
- la programmazione e la realizzazione di laboratori didattici, in accordo con gli istituti scolastici;

Il Concessionario s'impegna, inoltre, a realizzare, nel corso di ciascun anno scolastico, almeno quattro laboratori didattici, sul tema degli Itinerari di Pellegrinaggio, da concordare con l'Amm.ne com.le.

Le spese e gli eventuali proventi relativi alla realizzazione dell'attività didattica e educativa sono di pertinenza del Concessionario. Le tariffe per l'attività didattica e educativa sono sottoposte alla preventiva approvazione dell'Amm.ne Com.le.

φ) Servizio di pulizia degli spazi, degli arredi, degli allestimenti e mantenimento del decoro:

Il *Progetto di gestione del servizio* proposto indicherà le modalità di effettuazione delle operazioni di pulizia e riordino dell'intero complesso concesso in gestione, compresi i servizi igienici aperti al pubblico.

I costi di detto servizio sono di pertinenza del Concessionario, come pure i proventi derivanti dal loro utilizzo da parte del pubblico; le tariffe praticate potranno riferirsi a quelle previste dall'Amm.ne Com.le per analoghi servizi.

Il servizio prevede interventi di riordino e pulizia da ripetersi periodicamente, con diversa metodologia e strumenti a seconda della tipologia e uso dei locali. E', in ogni caso, richiesto l'intervento con cadenza tale da garantire l'adeguata pulizia ed igiene degli ambienti e delle attrezzature in essi contenute.

Le strutture e il loro contenuto devono essere puliti utilizzando macchinari e prodotti idonei, utilizzando personale adeguato e garantendo la fornitura del materiale di consumo, anche per i servizi igienici (detersivo, sapone, salviette, carta igienica, etc.)

γ) Servizio di caffetteria e ristorazione

Negli articoli 4 e 5 ove sono riportate le caratteristiche e le specifiche tecniche proprie dell'allestimento della Casermetta del Salvatore comprendente anche la realizzazione di un punto ove è prevista la somministrazione di alimenti e bevande. Il Progetto di gestione del servizio proposto dovrà illustrare in una sua specifica parte le modalità gestionali che il Concessionario concorrente intenderà proporre per la realizzazione di questo specifico servizio. I proventi derivanti sono a totale beneficio del Concessionario.

Sarà valutata positivamente l'originalità delle scelte nell'offerta ristorativa, e delle connesse dinamiche relative alla valorizzazione dei prodotti territoriali e del rispetto della molteplicità delle esigenze culturali, religiose e mediche (vegetariani, celiaci , ...) e delle dinamiche di relazione con il pubblico, quali, ad esempio:

- proposte di degustazione e di promozione culturale delle produzioni agroalimentari tipiche del territorio lucchese, toscano e più in generale dei territori attraversati dalla Via Francigena;
- proposte di degustazione di ricette rievocative della tradizione alimentare propri dei Pellegrini;
- ulteriori proposte rivolte a d accrescere il livello qualitativo del servizio, anche nell'ottica di intercettare e fidelizzare la clientela, secondo le moderne strategie di "customer relationship management" (CRM).

Gli oneri della realizzazione saranno a completa cura e spese del Concessionario, unitamente all'acquisizione dei titoli che ne legittimano l'esercizio e delle necessarie qualifiche del personale, a norma di legge. Parimenti il Concessionario potrà godere dei relativi proventi, i quali, unitamente a quelli provenienti dalle altre attività commerciali, dovranno consentire il raggiungimento dell'equilibrio di bilancio con le spese di gestione dell'intero progetto di concessione e gestione.

Il servizio dovrà essere svolto in conformità alle vigenti normative igienico sanitarie sulla somministrazione al pubblico di alimenti e bevande.

Il Concessionario si obbliga a rispettare gli obblighi di legge, in materia contabile e fiscale utilizzando gli strumenti e i moduli di legge.

Dovrà essere garantita la possibilità di effettuare i pagamenti dei servizi e dei prodotti con carte di credito o pago bancomat.

Art. 7 - Condizioni generali applicabili alla concessione

I rapporti tra le parti relativi alle attività oggetto della concessione sono regolati dalle norme contenute nei seguenti documenti:

- a) il presente capitolato speciale;
- b) le eventuali ulteriori condizioni riportate nel contratto;
- c) i progetti di allestimento e di gestione, le condizioni economiche e gli altri elementi contenuti nell'offerta presentata in sede di gara;
- d) il Regolamento dei contratti del Comune di Lucca;
- e) le disposizioni del Codice dei Beni Culturali e del paesaggio di cui agli artt. 115 e 117 del D.lgs. 42/2004 e ss.mm.ii. e le relative disposizioni attuative;
- f) il Codice degli Appalti pubblici (D.lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii.) ed il relativo Regolamento di esecuzione e attuazione (D.P.R. n. 207/10 e ss.mm.ii) eventualmente applicabile, ed in particolare le norme espressamente richiamate in questo capitolato;
- g) il Codice civile e le altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato per quanto non regolato dai punti precedenti.

Le norme presenti in questo capitolato sono sostituite, modificate o abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere obbligatorio contenute in leggi o regolamenti vigenti o che entreranno in vigore successivamente.

Il Concessionario provvederà a individuare una propria domiciliazione fiscale relativa all'attività concessa nel Comune di Lucca, eventualmente anche presso il complesso edilizio oggetto di concessione, presso la quale saranno comunicati e notificati tutti gli atti e/o avvisi di qualunque natura potessero occorrere.

I servizi oggetto del presente capitolato devono essere gestiti dal Concessionario a proprio rischio e con autonoma organizzazione.

Il Concessionario è responsabile della corretta esecuzione delle disposizioni e prescrizioni impartite con il presente capitolato, nonché di quanto da lui stesso indicato nell'offerta presentata in sede di gara.

Tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività oggetto del contratto sono a carico del Concessionario e sono remunerati con gli introiti derivanti dall'esecuzione dei servizi oggetto del contratto.

Il Concessionario si obbliga a osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla stipula del contratto.

Spetta al Concessionario l'ordinaria manutenzione sia del complesso oggetto di concessione, unitamente a tutti gli impianti a rete (idraulico, elettrico, gas metano, rete telefonica e connessione dati, riscaldamento/climatizzazione, illuminazione) e dei dispositivi di sicurezza puntuali (impianti antintrusione, antifurto e antincendio), e relativi oneri derivanti dal loro uso con l'obbligo di richiedere la voltura a proprio nome delle utenze in essere entro 30 giorni dalla consegna del complesso.

Il Concessionario, durante la gestione dei servizi oggetto del presente capitolato, è responsabile della salute e dell'incolumità psicofisica dei propri dipendenti, dei collaboratori, degli aiutanti, degli utenti e di terzi coinvolti nel servizio, nonché dei rischi d'infortunio o inquinamento, in ottemperanza a quanto stabilito dal D.Lgs. n. 81/08 e s.m.i. e delle altre normative di settore.

Il Concessionario si obbliga a ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti e collaboratori derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in materia di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale e infortunistica, con particolare riferimento alle disposizioni di cui al D.lgs. n. 81/08 e ss.mm.ii. assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

In particolare il Concessionario è obbligato ad applicare in favore dei propri dipendenti il Contratto collettivo nazionale di lavoro, con le eventuali integrazioni locali per il settore e la categoria di appartenenza (imprese esercenti servizi integrati, multiservizi), e in ogni caso la disciplina contrattuale e retributiva prevista dalle norme di legge e dagli eventuali accordi integrativi in vigore nella provincia di Lucca.

Il Concessionario si obbliga a dare immediata comunicazione all'Amm.ne Com.le di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle obbligazioni contrattuali; in particolare il Concessionario s'impegna a mantenere i

requisiti richiesti al momento della stipula del contratto fino alla completa e perfetta esecuzione dello stesso; in caso contrario, il Concessionario s'impegna a darne immediata comunicazione all'Amministrazione comunale, che può risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile, come previsto al successivo art. 21.

Il Concessionario è direttamente responsabile verso i terzi per conseguenze o pretese derivanti dallo svolgimento delle attività oggetto della concessione e s'impegna a tenere sempre e comunque indenne il Comune di Lucca da ogni eventuale responsabilità o onere per i rischi di cui ai commi precedenti, nonché da ogni azione o pretesa legale relativamente a tali attività.

Il personale addetto esegue i servizi sotto la direzione e la responsabilità del Concessionario, esonerando il Comune di Lucca da qualsiasi responsabilità e obbligo nei confronti del personale stesso.

Il Concessionario assume la responsabilità della gestione tecnica delle strutture comunali di cui ha la custodia e la detenzione per la produzione dei servizi in concessione, comprese le opere d'arte, i reperti, i relativi allestimenti, impianti, macchinari, arredi e attrezzature contenuti nelle strutture affidate per i servizi in concessione.

Il Concessionario è responsabile di eventuali manomissioni, furti o danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo causati da propri dipendenti collaboratori, utenti, terzi o chiunque altro, a persone o a cose, comprese le strutture comunali affidate, i relativi allestimenti, impianti, strumenti, macchinari, arredi e attrezzature contenuti nelle strutture affidate per i servizi in concessione anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi assegnati; in caso di accertata responsabilità l'Amm.ne Com.le può risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile, come previsto al successivo art.

Il Concessionario si obbliga a stipulare apposite polizze di assicurazione sia per la copertura assicurativa incendio e furto sia per quella relativa a danni causati da propri dipendenti, collaboratori, utenti, terzi o chiunque altro, a persone o a cose, comprese le strutture comunali affidate, i relativi allestimenti, impianti, strumenti, macchinari, arredi e attrezzature contenuti nelle strutture affidate per i servizi in concessione, con un massimale non inferiore a € 3.000.000,00 (tre milioni), valido per ciascun singolo sinistro – incendio, furto, danno - che per ogni persona danneggiata o per i danni a cose e, in ogni caso, a fare quant'altro necessario per tenere sollevata l'Amm.ne Com.le da qualsiasi responsabilità e da ogni eventuale pretesa risarcitoria per responsabilità civile.

Prima dell'inizio delle attività affidate, il Concessionario consegna all'Amm.ne Com.le una copia conforme delle polizze assicurative sopracitate; i servizi in concessione non possono essere avviati prima della consegna e della verifica della correttezza, a cura degli uffici comunali competenti, delle polizze assicurative sopracitate.

La copertura assicurativa sopra detta deve essere mantenuta per tutta la durata della concessione. Eventuali variazioni delle polizze devono essere preventivamente autorizzate dal Comune di Lucca.

Nel caso di utilizzo delle strutture da parte di terzi, il Concessionario è tenuto a richiedere agli utilizzatori, prima di consentire l'utilizzo della struttura eventuali ulteriori proprie polizze assicurative per i rischi che non fossero coperti dalle polizze sopra citate, assumendosene comunque la responsabilità in caso di mancata copertura assicurativa dei suddetti rischi.

Il Concessionario è tenuto ad acquisire, sotto la propria responsabilità e a propria cura e spese, tutte le prescritte licenze, autorizzazioni e titoli amministrativi, comunque denominati, che legittimano l'esercizio delle attività in concessione e l'utilizzo delle strutture.

Nel caso di utilizzo delle strutture da parte di terzi, il Concessionario è tenuto a richiedere agli utilizzatori, prima di consentire l'utilizzo della struttura, ogni eventuale ulteriore titolo amministrativo necessario per le attività da svolgere.

L'Amm.ne Com.le si riserva il diritto di controllare in qualunque momento l'integrità e la sicurezza delle strutture e dei loro contenuti con sopralluoghi di propri incaricati.

Il Concessionario deve mantenere in perfette condizioni d'uso gli allestimenti, gli impianti, gli strumenti, i macchinari, gli arredi e le attrezzature di proprietà comunale.

Art. 8 - Obblighi dell'Amministrazione comunale

L'Amm.ne Com.le mette a disposizione per l'intero periodo della concessione gli immobili costituenti il complesso edilizio Casa del Maestro di Giustizia (detta Casa del Boia) e Casermetta del Salvatore recentemente ristrutturato, completo degli impianti e degli allacci alle infrastrutture di rete, il tutto meglio descritto nei progetti, nei collaudi e nelle certificazioni in atti all'ufficio e di cui sarà consegnata copia conforme all'originale.

Inoltre, al fine di consentire la realizzazione del progetto di allestimento del Centro Visite Multimediale dell'Itinerario Culturale Europeo della Via Francigena, di cui agli art. 3 e 4, l'Amm.ne Com.le metterà a disposizione il finanziamento della Regione Toscana di cui al Decreto 13 dicembre 2013 n° 5843 "PAR FAS 2007-2013 LINEA DI AZIONE 4.1.3 Piano operativo della via Francigena 2012 -2014(Dgr 1078/2011) Assegnazione contributi per interventi infrastrutturali a completamento del piano operativo" per la quota parte relativo alla realizzazione del progetto citato pari a € 830.000,00 Iva e oneri compresi, con le modalità previste dalla specifica normativa.

Art. 9 - Addetti al servizio

Il Concessionario, proporrà in sede di gara nell'ambito del *Progetto di Gestione del servizio* un preciso modello organizzativo che descriva le risorse impiegate nell'erogazione dei servizi sia nel Centro di Visite Multimediale che per quelli previsti presso la Casermetta San Salvatore, risorse distinte per competenza e qualifiche, per numero, per responsabilità, per collocazione, per tipologia di rapporto di lavoro. La dotazione di personale in servizio dovrà essere correlata alla tipologia e all'entità dei servizi erogati, al flusso dei visitatori presenti nel Centro Visite, al rispetto delle norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, al numero e alla tipologia delle attività realizzate all'interno delle strutture e a qualunque altra variabile possa incidere sul perseguimento delle finalità della concessione della gestione integrata.

Tutte le figure di personale proposte dovranno avere requisiti professionali conformi alle attività da svolgere, da attestarsi mediante adeguato curriculum e dovranno risultare in regola con tutte le disposizioni di legge che disciplinano l'espletamento delle attività presso un pubblico esercizio.

Il Concessionario deve indicare, al momento dell'attivazione del servizio, la persona che svolgerà le funzioni di "Responsabile organizzativo" e la persona che potrà sostituirlo nei periodi di assenza. Il "Responsabile organizzativo", al quale fa capo tutto il personale, deve garantire il buon funzionamento e la regolarità di tutti i servizi nonché assicurare il rispetto del presente contratto.

Per la qualificazione del personale addetto ai Servizi e laboratori didattici si richiamano i criteri qualitativi previsti dalla "Carta Nazionale delle Professioni Museali" e dal "Manuale europeo delle professioni museali".

Il Concessionario si impegna a segnalare tutte le variazioni del personale utilizzato, dimissionario, nuovo assunto e temporaneo (entro sette giorni dall'avvenuta variazione) e con tutti i dati di identificazione. Inoltre deve provvedere ad integrare l'eventuale assenza del personale allo scopo di garantire in qualsiasi momento il servizio e di evitare intralci e carenze.

Il Concessionario è tenuto ad applicare integralmente nei confronti del personale tutte le norme di legge e quelle contenute nei contratti collettivi di lavoro applicabili alle categorie degli addetti ai servizi di cui al presente capitolato.

Tutto il personale deve tenere un comportamento corretto e agire in ogni circostanza con la massima diligenza, garantendo il rispetto del decoro legato al contesto in cui opera. L'Amm.ne Com.le può richiedere la sostituzione degli operatori che non osservino il prescritto comportamento o che non offrano sufficienti garanzie di professionalità o affidabilità; in tal caso il Concessionario deve provvedere entro 3 (tre) giorni alla sostituzione degli operatori non idonei. Tutto il personale deve essere fornito di abbigliamento conforme all'attività esercitata e di cartellino di riconoscimento.

Il Concessionario deve assicurare la stabilità e la continuità del personale utilizzato nella Gestione integrata dei servizi di cui al precedente art. 6, salvo eventuali casi di forza maggiore.

Il Concessionario deve garantire, in caso assenza imprevista del personale, la continuità del servizio negli orari previsti per l'apertura sia del Centro di Visite Multimediale, che dei servizi erogati presso la Casermetta San Salvatore.

Il Concessionario s'impegna, previo accordo con l'Amm.ne Com.le in ordine alle modalità, a far effettuare per il personale in servizio corsi di riqualificazione e di aggiornamento anche in relazione alla programmazione delle

attività culturali del Comune di Lucca. Il periodo di formazione deve essere considerato per gli operatori come servizio regolarmente retribuito dal Concessionario. La formazione del personale dovrà avere caratteristiche di specificità, permanenza e durata lungo tutto il corso di vigenza della concessione.

Ferma restando la formazione obbligatoria prevista dalle vigenti normative in materia di tutela del lavoro e della sicurezza sui luoghi di lavoro, con particolare riferimento al D.lgs. 81/2008 ss.mm.ii., il Concessionario dovrà assicurare a tutto il personale in servizio un'adeguata e costante formazione nelle materie relative ai servizi oggetto della concessione.

Il Concessionario deve curare la buona tenuta e il costante aggiornamento dei libretti sanitari e dei certificati medici richiesti dalle norme di legge.

Il Concessionario risponde del buon andamento dei servizi. L'Amm.ne Com.le potrà esigere, nell'interesse del servizio e con motivate ragioni scritte, l'allontanamento e la immediata sostituzione delle unità di personale non ritenute adeguate.

Art. 10 - Durata della concessione

La concessione relativa ai servizi al pubblico ed alle attività di valorizzazione del progetto ha durata complessiva di nove anni, a far data dalla sottoscrizione del verbale con il quale verrà dichiarata conclusa la realizzazione degli allestimenti mobiliari e multimediali che caratterizzano il Centro Visite, nonché la realizzazione degli allestimenti mobiliari presso la Casermetta del Salvatore, così come previsto dai precedenti art. 2, 3, 4, e 5.

Al suddetto termine è da aggiungere un preventivo periodo non superiore a 8 mesi per la realizzazione degli allestimenti sopra indicati con decorrenza dalla data del verbale di consegna degli immobili.

Presumibilmente la data di consegna degli immobili può essere prevista per il 31 luglio 2015 onde consentire il completamento dei lavori di allestimento entro il 31 marzo 2016. Conseguentemente entro il 30 aprile 2016 dovranno essere ultimate le ulteriori procedure amministrative e gestionali occorrenti per garantire l'apertura al pubblico del Centro Visite e degli annessi Servizi a far data dal 1° maggio 2016.

Da tale data decorrerà il periodo di nove anni di affidamento in concessione della gestione integrata dei servizi al pubblico e delle attività di valorizzazione del progetto "Lucca, Le Mura e la Via Francigena: realizzazione del Centro Visite Multimediale dell'Itinerario Culturale Europeo con annessi Servizi". La conclusione del periodo di gestione integrata è quindi definita nel 30 aprile 2025.

Art. 11 - Piano Economico Finanziario

Il Concessionario concorrente, a corredo dell'Offerta Economica proposta in sede di gara, dovrà presentare il proprio **Piano Economico Finanziario** (PEF) mediante il quale dimostrerà la sostenibilità, sotto tale profilo, non solo della realizzazione degli allestimenti mobiliari e multimediali che caratterizzano il Centro Visite Multimediale dell'Itinerario Culturale Europeo della Via Francigena, comunque coperti dal contributo dell'Amm.ne Com.le di cui al precedente art. 8, ma soprattutto della realizzazione degli allestimenti mobiliari presso la Casermetta del Salvatore non comprensibile in detto contributo, quindi a completo carico del Concessionario al pari di tutti i costi derivanti dalla Gestione integrata delle due strutture di cui ai precedenti art. 6 e 7.

Alla "Voce Entrate" dovranno essere esplicitate tutte le diverse tipologie di entrate, di seguito riportate a titolo esemplificativo non esaustivo:

- Proventi derivanti dalla vendita delle diverse tipologie di biglietti di accesso al Centro Visite Multimediale;
- Utile derivante dalla gestione del book shop e degli altri eventuali servizi, ad esempio quelli didattici, ovvero per mostre ed eventi privati proposti, nel rispetto della natura e della destinazione dei locali;
- Proventi derivanti dall'utilizzo dei servizi presenti presso la Casermetta del Salvatore vuoi per motivi igienici che ludico/sportivi;
- Utile derivanti dalla gestione dei servizi di caffetteria e ristorazione, comprendente tutte le diverse molteplici iniziative che il Concessionario intenderà proporre;

Alla "Voce Uscite" dovranno essere esplicitate tutte le diverse tipologie di spesa non già ricomprese nel concetto di utile delle singole voci di entrata precedentemente indicate, di seguito riportate a titolo esemplificativo non esaustivo:

- Spese per il personale per entrambe le strutture, secondo i diversi ruoli previsti e in relazione ai turni di lavoro che risulterà necessario prevedere al fine di coprire l'orario di lavoro proposto, nel rispetto comunque a quello indicato all'art. 6a);
- Spese per le utenze per energia elettrica, acqua, gas metano, telefono e connessioni dati, rifiuti, ecc. . .
- Spese per i costi di pulizia ed per l'ordinaria manutenzione sia del complesso oggetto di concessione, unitamente a quelli relativi agli impianti a rete (idraulico, elettrico, gas metano, rete telefonica e connessione dati, riscaldamento/climatizzazione, illuminazione) ed ai dispositivi di sicurezza puntuali (impianti antintrusione, antifurto e antincendio), ecc. . . ;
- Spese di amministrazione, assicurazione ed ammortamento dell'investimento derivante dall'allestimento della Casermetta del Salvatore;
- Spese per la promozione e le iniziative di valorizzazione del complesso proposte in sede di gara;
- Il canone annuo da riconoscere all'Amm.ne Com.le secondo le modalità previste dal successivo art. 12.

Il PEF dovrà essere, a pena di esclusione, asseverato da un Istituto di credito o da Società di Servizi costituita dall'Istituto di Credito stesso, iscritte nell'elenco generale degli intermediari finanziari, ai sensi dell'art. 106 del D.lgs 1° settembre 1993 n° 358, o da una Società di Revisione ai sensi dell'art. 1 della L. 23 novembre 1993 n° 1966.

Tale asseverazione, redatta in lingua italiana e sottoscritta dal rappresentante dell'Istituto o della Società munito di appositi poteri e con firma autenticata dal Notaio, deve attestare la correttezza del piano stesso e la capacità del progetto di generare flussi di cassa adeguati al perseguimento dell'equilibrio economico finanziario degli investimenti e della connessa gestione di cui al relativo progetto.

Art. 12 - Condizioni economiche e di esecuzione dei servizi- Canone d'uso

Il Concessionario che sarà stato selezionato agli esiti della procedura di gara per la realizzazione del Progetto ***“Lucca, Le Mura e la Via Francigena: realizzazione del Centro Visite Multimediale dell'Itinerario Culturale Europeo con annessi Servizi”*** riceverà dall'Amm.ne Com.le il finanziamento della Regione Toscana di cui al Decreto 13 dicembre 2013 n° 5843 **“PAR FAS 2007-2013 LINEA DI AZIONE 4.1.3 Piano operativo della via Francigena 2012 -2014 (Dgr 1078/2011) Assegnazione contributi per interventi infrastrutturali a completamento del piano operativo”** per un importo complessivo pari ad € 830.000,00 Iva e oneri compresi. Le modalità di liquidazione sono quelle previste dalla specifica normativa regionale.

La realizzazione del Progetto di allestimento della Casermetta del Salvatore avverrà mediante l'impiego di specifiche risorse economiche del Concessionario e costituirà l'investimento che lo stesso è chiamato ad effettuare unitamente agli oneri inerenti la Gestione integrata dei servizi di cui ai precedenti art. 6 e 7.

Gli arredi, le attrezzature e ogni altra addizione o miglioria realizzata o acquistata, nel corso del periodo contrattuale, sia con risorse trasferite dall'Amm.ne Com.le sia con risorse del Concessionario, sono considerate a tutti gli effetti di proprietà immediata dell'Amm.ne Com.le, e quest'ultimo nulla potrà rivalere al termine del periodo di concessione.

I proventi derivanti dalla gestione integrata di detti servizi sono garantiti integralmente a favore del Concessionario.

Il Concessionario corrisponderà all'Amm.ne Com.le il canone annuo corrispondente all'importo offerto in sede di gara, in base alla percentuale di rialzo applicata al canone di concessione minimo posto a base di gara pari ad € 12.000,00. Tale importo dovrà essere versato, per ciascun, anno di esercizio, entro il mese di dicembre.

Al fine di facilitare l'avviamento dell'attività imprenditoriale data in concessione, il canone di esercizio per i primi tre anni di esercizio sarà pari a zero; per il quarto anno il canone da versare sarà pari al 25% dell'importo offerto in sede di gara; per il quinto anno il canone da versare sarà pari al 50% dell'importo offerto in sede di gara; per il sesto anno il canone da versare sarà pari al 75% dell'importo offerto in sede di gara; dal settimo anno in poi il canone da versare sarà pari al 100% dell'importo offerto in sede di gara.

Il Concessionario si obbliga a fornire al Comune ogni informazione in merito alla gestione e presenterà, entro il 30 gennaio dell'anno successivo a quello di gestione, una relazione annuale dalla quale risultino:

- numero complessivo biglietti staccati distinti per categoria (compresi i gratuiti) e l'importo dei relativi incassi;
- gli introiti derivanti da tutte le altre attività o iniziative previste dal presente capitolato compresa la concessione in uso a terzi di locali e spazi;

- resoconto della gestione con indicazione delle principali voci di spesa;
- qualunque altra informazione utile ai fini della valutazione della gestione.

Art. 13 - Valore presunto della concessione

Il valore complessivo presunto della concessione per la gestione integrata dei servizi al pubblico e delle attività di valorizzazione del progetto: **“Lucca, Le Mura e la Via Francigena: realizzazione del Centro Visite Multimediale dell'Itinerario Culturale Europeo con annessi Servizi”**, è pari a € 350.000,00 annui calcolati secondo una stima di massima comprendente il valore minimo del canone d'uso posto a base di gara di cui al precedente art. 12; quindi per il periodo di concessione pari a nove anni tale valore risulta essere di € 3.150.000,00, cui aggiungere la quota di finanziamento della Regione Toscana, di cui al Decreto 13 dicembre 2013 n° 5843, per la realizzazione del Centro Visite Multimediale pari ad € 830.000,00 per complessivi € 3.980.000,00

Art. 14 – Criteri di aggiudicazione

L'aggiudicazione sarà effettuata in favore dell'impresa che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.

La migliore offerta sarà quella della ditta concorrente che avrà raggiunto il punteggio definitivo complessivo più alto.

La Commissione esaminatrice valuterà i singoli progetti secondo l'ordine degli elaborati; prima gli elaborati **a)** relativi al progetto di allestimento del Centro Visite Multimediale, poi gli elaborati **b)** relativi al progetto di allestimento della Casermetta del Salvatore, ed infine i **c)** relativi al Progetto di Gestione integrata dei servizi al pubblico e delle attività di valorizzazione, tenendo conto che qualora il concorrente non raggiunga la soglia di sbarramento prevista per il singolo progetto, il medesimo non verrà ammesso alla successiva fase di valutazione.

Il punteggio disponibile da assegnare alle proposte progettuali di allestimento del Centro Visite Multimediale e della Casermetta del Salvatore, al Piano di Gestione integrata ed al Piano Economico – Finanziario e Canone d'uso, ammonta a complessivi punti 100, da ripartire nel seguente modo:

a) Progetto di allestimento del Centro Visite Multimediale: fino a 50 punti.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio il progetto sarà valutato nel suo complesso, con riferimento a:

- la funzionalità e l'ergonomia del “progetto multimediale” proposto rispetto all'identità tematica propria dell'Itinerario Culturale Europeo della Via Francigena, anche in riferimento alle specifiche peculiarità territoriali interessate;
- la capacità di valorizzazione dei contenuti storico - narrativi propri dell'Itinerario Culturale Europeo della Via Francigena, anche in riferimento alle specifiche peculiarità territoriali interessate;
- il criterio di scelta e di qualità tecnica del “progetto multimediale” proposto (hardware, software, parametri di obsolescenza, periodicità e complessità della manutenzione, ecc.);
- il livello di innovazione e originalità del “progetto multimediale” proposto nonché le dinamiche di aggiornamento ed integrazione dei contenuti e delle soluzioni multimediali;
- la qualità del “progetto multimediale” sotto il profilo delle capacità ricettive e di ospitalità, ovvero delle strategie atte a coinvolgere la gamma più vasta possibile di pubblico, dal punto di vista culturale, linguistico, religioso e generazionale, con massima attenzione per categorie di fruitori portatori di handicap (soprattutto sensoriali, ipovedenti, ipoudenti, con problemi di deambulazione...);
- la qualità della proposta di accoglienza in termini di servizio al cliente (guida e indicazioni multilingue del percorso didattico, esaustività e chiarezza delle informazioni, cordialità) e attività didattiche e divulgative integrative, opzionali, per tutte le categorie di pubblico (visite guidate, cultural gaming, ..);
- la qualità estetica dell'interior design dell'allestimento proposto, che si estende alla qualità visiva

dei supporti illustrativi dei vari servizi offerti, nonché alla sua integrazione con gli immobili del Centro Visite Multimediale.

La proposta progettuale che non raggiunge il 60% del punteggio massimo attribuibile, non sarà ammessa alla fase di valutazione successiva.

b) Progetto di allestimento della Casermetta del Salvatore: fino a 20 punti

Ai fini dell'attribuzione del punteggio il progetto sarà valutato nel suo complesso, con riferimento a:

- la qualità delle capacità ricettive e di ospitalità, ovvero delle strategie proposte atte a coinvolgere la gamma la più vasta possibile di pubblico e dei fruitori del Complesso Monumentale delle Mura Urbane, dal punto di vista culturale, linguistico, religioso e generazionale, con massima attenzione per categorie di fruitori portatori di handicap (soprattutto sensoriali...ipovedenti, ipoudenti...con problemi di deambulazione..);
- la qualità estetica dell'interior design, che si estende alla qualità visiva dei supporti illustrativi dei vari servizi offerti;
- l'offerta ristorativa, originalità delle scelte nell'offerta ristorativa, e delle connesse dinamiche relative alla valorizzazione dei prodotti territoriali e del rispetto della molteplicità delle esigenze culturali, religiose e mediche (vegetariani, ciliaci, ecc.) e delle dinamiche di relazione con il pubblico;

La proposta progettuale che non raggiunge il 60% del punteggio massimo attribuibile, non sarà ammessa alla fase di valutazione successiva.

c) Progetto di Gestione integrata dei servizi al pubblico e delle attività di valorizzazione del progetto: "Lucca, Le Mura e la Via Francigena: realizzazione del Centro Visite Multimediale dell'Itinerario Culturale Europeo con annessi Servizi": fino a 20 punti

Ai fini dell'attribuzione del punteggio il progetto sarà valutato nel suo complesso, con riferimento a:

- la proposta complessiva del piano di gestione integrata dei servizi, la proposta di statuto e regolamento interno, ove indicare funzioni e compiti istituzionali, elenco delle attività e loro descrizione, diritti e doveri, ordinamento e assetto finanziario del gestore, organizzazione interna e risorse umane, principi e norme della gestione...
- le iniziative di valorizzazione massima delle strategie e implementazione di dinamiche che favoriscano l'integrazione fra il Centro Visite e il territorio, nelle sue componenti storico-artistiche, identitarie, del complesso dei siti d'interesse turistico e con massima integrazione rispetto al "distretto culturale" della parte orientale della città (IMT, Lucca Museum, S.Francesco, Museo Guinigi, Fondazione Raghianti...).
- la proposta di eventi ed iniziative a carattere promozionale - divulgativo sia locali che di più ampio risonanza (eventi mirati, effettuati in house o sul territorio per target differenziati, presenza in fiere di settori artistico - culturali, turistiche...)
- l'attività di ufficio stampa e promozione (anche inserzioni pubblicitarie) e strategia "digitale" (azioni su web, siti deputati al turismo e alla cultura, creazione e diffusione di app digitali, social networking, ecc...)
- l'attivazione di servizi, azioni, strutture per documentare il fruitore rispetto al territorio e "visibilità" connessa al calendario delle iniziative artistico-culturali (teatro, musica, mostre, rassegne ecc...) in corso nella città. Attivazione di strategie finalizzate al coinvolgimento di target specifici, generazionali, etnici, culturali...
- per il progetto di grafica integrata. Questa valutazione avviene attraverso la presentazione di un progetto dettagliato, concernente l'illustrazione dei vari prodotti, supporti e servizi;

La proposta progettuale che non raggiunge il 60% del punteggio massimo attribuibile, non sarà ammessa alla fase di valutazione successiva.

Operazione di riparametrazione:

Al termine dell'attribuzione dei singoli punteggi assegnati alle proposte progettuali di allestimento ed al progetto di gestione integrata, prima dell'apertura dell'offerta economica, si procederà alla riparametrazione del punteggio complessivo conseguito da ciascuna proposta, scaturente dalla sommatoria dei singoli punteggi. Alla proposta che avrà conseguito il maggior punteggio complessivo verrà assegnato il punteggio massimo di 90 punti, il punteggio delle proposte sarà adeguato in misura proporzionale.

d) Offerta economica: fino a 10 punti

Ai fini dell'attribuzione del punteggio concorrerà unicamente il canone annuo corrispondente all'importo offerto in sede di gara, in base alla percentuale di rialzo applicata al canone di concessione minimo posto a base di gara pari ad € 12.000,00, con le modalità di corresponsione previste all'art. 12.

Alla proposta economica più elevata verrà assegnato il punteggio massimo di 10 punti previsto; per le altre offerte si procederà alla loro percentuale riparametrazione secondo la formula:

$$P_{\max} : 10 = P_{\text{iesima}} : X$$

dove: 10 è punteggio massimo attribuibile all'offerta economica

P_{\max} è la percentuale massima offerta fra tutte quelle presentate

P_{iesima} è la percentuale offerta dal concorrente (iesimo)

L'offerta economica dovrà essere corredata, a pena di esclusione, del Piano Economico e Finanziario (PEF) con le modalità previste all'art. 11.

In caso di parità di punteggio nell'ambito delle valutazioni complessive delle offerte proposte da concorrenti diversi, verrà considerato miglior offerente il concorrente che avrà ottenuto il maggior punteggio nella valutazione del Progetto di allestimento del Centro Visite Multimediale; nel caso di ulteriore parità verrà considerato miglior offerente il concorrente che avrà ottenuto il maggior punteggio nella valutazione del Progetto di Gestione integrata dei servizi al pubblico e delle attività di valorizzazione del progetto: "*Lucca, Le Mura e la Via Francigena: realizzazione del Centro Visite Multimediale dell'Itinerario Culturale Europeo con annessi Servizi*"; in caso di ulteriore parità si considererà il miglior punteggio nella valutazione del Progetto di allestimento della Casermetta del Salvatore; infine si procederà all'esperimento del tentativo di miglioramento delle offerte. Solo in difetto di offerte migliorative ovvero, se anomale, in difetto di valida giustificazione, è consentito il sorteggio (sentenza TAR Puglia Lecce, Sez. II sentenza 1 agosto 2014, n. 20733; AVCP pareri n. 133/2009 e n. 102/2012).

Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, sempre che sia ritenuta conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto di concessione.

Art. 15 - Divieto di cessione e subconcessione

Il concessionario, poiché tenuto all'esecuzione in proprio del contratto di gestione, non può disporre la cessione, anche parziale, a pena di nullità, salvo quanto stabilito dall'art. 116 del D.Lgs. 163/06.

Nel caso di trasformazioni di impresa, fusioni o scissioni societarie, il subentro nel contratto deve essere prioritariamente autorizzato dal Comune, che può esprimersi a sua discrezione; in caso di mancata autorizzazione, il contraente resta obbligato alla completa esecuzione delle prestazioni.

In ragione della peculiare natura dei servizi oggetto della concessione, da prestare in forma integrata, è vietata la sub concessione dei servizi oggetto del contratto, con la sola eccezione dei servizi di pulizia, sotto pena dell'immediata decadenza della concessione ed incameramento della polizza fideiussoria, fatto salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni.

L'inosservanza di tale divieto, fermo restando il diritto dell'Amministrazione concedente al risarcimento del danno, comporta la facoltà della stessa Amministrazione concedente di dichiarare la risoluzione di diritto alla concessione.

Art. 16 - Rapporti tra Amministrazione comunale e Responsabile del Servizio

La direzione dei servizi affidati in concessione con il presente capitolato e la relativa responsabilità delle attività svolte presso le relative strutture è affidata dal Concessionario a un Responsabile dei servizi avente in ogni caso requisiti non inferiori a quelli previsti per il personale che svolge i servizi di cui all'art. 6, lettere d) ed e).

L'individuazione e la nomina del Responsabile dei servizi è sottoposta alla preventiva accettazione dell'Amministrazione comunale.

Il Responsabile dei servizi è la persona abilitata dal Concessionario a gestire il rapporto con l'Amministrazione comunale.

Il Responsabile dei servizi deve osservare e far osservare tutte le direttive impartite dall'Amm.ne Com.le e garantire la propria disponibilità e presenza ad ogni sua richiesta.

Qualora il soggetto individuato quale Responsabile dei servizi non dovesse far più parte dell'impresa concessionaria, il Concessionario deve prontamente provvedere a nominare un sostituto, previa accettazione dell'Amministrazione comunale.

La mancata sostituzione del Responsabile dei servizi con altro di analoga qualificazione e esperienza entro un mese costituisce clausola risolutiva espressa del contratto.

Art. 17 - Vigilanza sulle attività oggetto della concessione – Direttore dell'esecuzione

L'Amm.ne Com.le, nella persona del Responsabile del Procedimento, ai sensi del D.P.R. n° 207/2010, art. 299 - Gestione dell'esecuzione del contratto, si riserva la facoltà di individuare e nominare la figura del Direttore dell'esecuzione del contratto ai sensi dell'art. 300 del citato D.P.R.. Quest'ultimo, ai sensi dei successivi articoli, dovrà verificare la corretta esecuzione del contratto da parte dell'esecutore/gestore, verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità dei documenti contrattuali.

In particolare il Direttore dell'esecuzione del contratto, che ha libero accesso alle strutture, dovrà verificare il corretto allestimento sia del Centro Visite Multimediale che della Casermetta del San Salvatore, nel rispetto della proposta progettuale presentata in sede di gara. Successivamente alla realizzazione egli dovrà verificare il corretto svolgimento delle attività oggetto di concessione, garantendo così che i servizi al pubblico siano svolti con la massima diligenza e attenzione, procedendo ad una attenta e costante valutazione della idoneità e professionalità degli addetti ai servizi.

Il Concessionario gestisce i servizi di cui al presente capitolato nell'interesse dell'Amm.ne Com.le, e collabora nella puntuale verifica dell'adempimento delle prestazioni e della corretta conduzione dei servizi e delle attività connesse a tutela dell'immagine del Comune di Lucca.

Il Concessionario si impegna inoltre a collaborare con l'Amm.ne Com.le nello svolgimento delle rilevazioni di gradimento del servizio da parte dei visitatori, predisponendo modelli di questionari di gradimento e curandone la distribuzione e la raccolta nonché predisponendo i relativi report, da inoltrare periodicamente all'Amm.ne stessa.

Art. 18 - Penali

Qualsiasi atto o fatto costituente inadempimento deve essere contestato per iscritto al concessionario entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'avvenuta conoscenza da parte dell'Amm.ne Com.le. Eventuali controdeduzioni dovranno essere fornite per iscritto dal concessionario nel termine perentorio di 15 (quindici) giorni dal ricevimento della contestazione.

Il Concessionario in caso di inadempimento delle obbligazioni contrattuali, nonché delle eventuali disposizioni in seguito impartite dall'Amministrazione concedente, è tenuto a sottostare a penali pecuniarie.

Quando l'inadempimento non rappresenti un caso grave tale da prevedere la risoluzione "de iure" del contratto, si applicano le seguenti penalità:

- a) per il mancato rispetto, per cause estranee all'Amministrazione concedente, dei tempi garantiti per l'attivazione da parte del Concessionario, di ciascuno dei servizi previsti dal presente capitolato, si applicherà, dopo 15 giorni di ritardo sulla data prevista dal contratto, una penale pari a € 500,00 per ogni giorno lavorativo supplementare di ritardo;
- b) per ogni violazione contestata dalla Amministrazione concedente al Concessionario relativamente ai tempi e

alle modalità per i miglioramenti di impianti, attrezzature, arredi, materiali ecc. non idonei o diversi da quelli dichiarati nell'offerta tecnica, si applicherà una penale pari a € 500,00;

- c) per il mancato rispetto delle scadenze fissate nel presente capitolato, tra cui anche il ritardato pagamento del canone, si applicherà una penale pari a € 500,00 per ogni giorno di ritardo;
- d) per ogni mancata o ritardata comunicazione nella variazione del personale impiegato, anche se relativa ad una sola persona nonché in ogni caso di riduzione di personale, in relazione al modello organizzativo di cui all'art. 11 del presente capitolato, rilevata dalla Amministrazioni, si applicherà una penale pari a € 500,00 per ogni infrazione contestata;
- e) per ogni violazione contestata dalla Amministrazione concedente al Concessionario relativamente all'impiego di impianti, attrezzature, arredi, materiali e prodotti forniti non idonei o diversi da quelli dichiarati nei progetti di allestimento di cui ai precedenti art. 2, 3, 4 e 5, si applicherà una penale pari a € 1.500,00;
- f) per condizioni igieniche inadeguate si applicherà una penale pari a € 1.500,00;
- g) qualora si dovessero verificare inadempienze che procurano danneggiamenti agli immobili, alle infrastrutture ed agli arredi, l'Amm.ne Com.le si riserva la facoltà di richiedere, oltre le rivalse previste nel presente capitolato, il risarcimento dei danni compresi quelli causati a terzi.

Art. 19 - Risoluzione del Contratto

L'Amm.ne Com.le si riserva la facoltà di risolvere il contratto con il concessionario, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del C.C., qualora ritenga che l'esecuzione dello stesso crei pregiudizio al servizio, fatto salvo comunque il diritto al risarcimento dei danni. Comportano la risoluzione del contratto i seguenti inadempimenti:

- a) mancata attivazione dei servizi di cui al precedente art. 6 e 7 entro il termine stabilito;
- b) mancato reintegro o ricostituzione della cauzione definitiva;
- c) mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni;
- d) interruzione della copertura assicurativa richiesta per la gestione dei servizi;
- e) sospensione, abbandono, mancata effettuazione o interruzione dei servizi per oltre 3 (tre) giorni senza giusta causa;
- f) mancato pagamento delle retribuzioni ai dipendenti;
- g) accertata responsabilità del Concessionario e del suo personale per danni o furti a strutture, opere, materiali, ecc
- h) perdita dei requisiti richiesti per l'affidamento della concessione o apertura di una procedura concorsuale a carico del concessionario; in caso di associazione temporanea di imprese si applica l'art. 37 del D.Lgs. n. 163/06;
- i) altri gravi o reiterati inadempimenti degli obblighi contrattuali o violazioni di legge.

Sono intesi come gravi i seguenti inadempimenti:

- α) gestione dei servizi con modalità diverse da quelle previste dal contratto, dal presente capitolato e dai progetti di allestimento di cui ai precedenti art. 2, 3, 4 e 5;
- β) utilizzo di personale con qualificazione ed esperienza non adeguata ai servizi prestati, giudicati sulla base dei curricula o di riscontri oggettivi di insoddisfazione della clientela.

E' fatto salvo il diritto dell'Amm.ne Com.le di ottenere il rimborso dei danni mediante escussione della cauzione, anche per i danni indiretti come ad esempio le spese per una nuova procedura di affidamento o per più onerose condizioni di una nuova concessione.

In caso di risoluzione del contratto nessun indennizzo o altra utilità compete al fornitore.

Art. 20 - Trattamento dei dati personali e tutela della riservatezza

I dati personali saranno trattati, nel rispetto del D.Lgs. n. 196/03, solamente per gli adempimenti strettamente connessi alla presente procedura, saranno conservati su supporto cartaceo ed informatico e potranno essere comunicati a dipendenti del Comune di Lucca; il mancato trattamento dei dati personali impedirebbe lo svolgimento dell'attività.

Il conferimento dei dati richiesti è indispensabile per il procedimento richiesto; la mancata comunicazione impedirebbe lo svolgimento di tale attività.

Il richiedente potrà esercitare in ogni momento i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 196/2003. Titolare del trattamento è il Comune di Lucca, responsabile del trattamento è il dirigente del Settore Dipartimentale competente.

Il concessionario acquisisce, con la sottoscrizione del contratto, la funzione di responsabile del trattamento dei dati personali relativi ai soggetti che usufruiranno dei servizi affidati e di ogni altro eventuale soggetto, ai sensi del D.Lgs. 196/03 e s.m.i.

Art. 21 - Pubblicità

Il concessionario s'impegna a non esibire negli spazi oggetto della concessione insegne nomi, marchi e segni distintivi diversi da quelli dell'Associazione Europea delle Vie Francigene (AEVF), ovvero della Regione Toscana e del Comune di Lucca o dallo stesso, di volta in volta, autorizzati.

Il coinvolgimento di eventuali sponsor nell'attivazione dei servizi deve avere l'approvazione del Comune di Lucca.

Art. 22 - D.U.V.R.I.

Per quanto concerne gli adempimenti in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro di cui all'art 26 del D.Lgs. n. 81/08 e s.m.i., non si procede alla predisposizione del DUVRI - Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza ed alla quantificazione dei costi relativi alla sicurezza non sussistendo nella fattispecie il cosiddetto "rischio da interferenza".

Art. 23 - Responsabile del procedimento

In relazione al procedimento relativo al rapporto contrattuale disciplinato da questo capitolato speciale, ai sensi dell'art. 272 del D.P.R. 207/10 e dell'art. 8 della L. 241/90 e s.m.i., si comunica che:

- l'Amministrazione competente è il Comune di Lucca;
- l'oggetto del procedimento è la realizzazione e all'affidamento in concessione della gestione integrata dei servizi al pubblico e delle attività di valorizzazione del progetto: *“Lucca, Le Mura e la Via Francigena: realizzazione del Centro Visite Multimediale dell'Itinerario Culturale Europeo con annessi Servizi”* all'interno del complesso monumentale del Baluardo San Salvatore e della Casa del Maestro di Giustizia (detta Casa del Boia) ai sensi degli art. 115 e 117 del D.lgs. 22 Gennaio 2004 n°42 (Codice dei Beni Culturali e del paesaggio) e ss.mm.ii., con le caratteristiche tecniche, le modalità esecutive e le specifiche indicate nel presente capitolato;
- il responsabile del procedimento sopra indicato è il dirigente del Settore Dipartimentale 6 – Promozione e Tutela del territorio, presso il quale possono essere presa visione degli atti del procedimento stesso;
- il procedimento si conclude nei termini previsti da questo capitolato e in caso di inerzia sono esperibili i rimedi previsti dalla L. 241/90 e s.m.i.