

**CONTRATTO INTEGRATIVO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO
DI GESTIONE DELLE BIGLIETTERIE INFORMATIZZATE ON SITE
E ON LINE DEI MUSEI CIVICI FIORENTINI**

L’anno 2025 (duemilaventicinque), il giorno 25 (venticinque) del mese
di giugno

tra

il Comune di Firenze, codice fiscale n. 01307110484, nella persona
del Dirigente del Servizio Soprintendente Musei Comunali della Dire-
zione Cultura e Sport Dott. Carlo Francini, nato [REDACTED]
[REDACTED], domiciliato per la carica presso la sede della Direzione
Cultura e Sport – Via Garibaldi 7 Firenze, la quale interviene non in
proprio ma in rappresentanza del Comune di Firenze, al presente atto
legittimata e nell’esercizio dei poteri riconosciutigli dal D. Lgs. 18 ago-
sto 2000 n. 267 e dall’art. 58 dello Statuto e dall’art. 22 del regolamen-
to generale per l’attività contrattuale, in esecuzione della propria deter-
minazione dirigenziale n DD/2025/04613 in data 23 giugno 2025

e

SILFI SOCIETÀ ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY

S.P.A., con sede in Via dei Della Robbia n. 47, 50132 – Firenze,
iscritta al Registro delle Imprese di Firenze con codice fiscale
06625660482, in persona del legale rappresentante pro tempore,
dott.ssa Manuela Gniuli Direttore Generale, autorizzata alla
sottoscrizione del presente contratto con delibera del Consiglio di
Amministrazione del 2 dicembre 2022 agli atti della società d’ora

innanzi definita anche Affidatario dall'altra parte ed insieme il
Committente e L'Affidatario d'ora innanzi definite Parti

PREMESSO CHE

- Linea Comune s.p.a., società strumentale del Comune di Firenze, è stata costituita a fine 2005 per supportare gli Enti soci, e nello specifico il Comune di Firenze, nella realizzazione, gestione e dispiegamento di servizi evoluti a cittadini, professionisti ed imprese nel Territorio Fiorentino e che i rapporti tra la Società ed il Comune di Firenze sono regolati da un Contratto di Servizio che definisce i servizi che la Società può erogare e le condizioni generali dei rapporti tra Linea Comune ed il Comune di Firenze. In particolare il Contratto di Servizio individua dei 'servizi di base' (gestione del Centro Servizi Territoriale), per cui è previsto un corrispettivo annuo fisso, ed attività a richiesta dei singoli Enti (nuovi sviluppi, attività specifiche di supporto diverse dalla gestione del Centro) da valutare caso per caso e disciplinati con contratti integrativi ad hoc, nell'ambito delle linee guida generali del Contratto di Servizio e che le attività previste per la gestione/sviluppo del servizio di gestione delle biglietterie dei musei civici fiorentini ricadono in questo ambito;

- con Atto pubblico di Fusione per incorporazione, a rogito del Notaio Serena Meucci di Firenze Repertorio N. 5699 Fascicolo n.4130 in data 02/04/2019, è intervenuta la fusione per incorporazione della suddetta Linea Comune Spa, con sede legale in Firenze, via Reginaldo Giuliani n. 250 - Codice Fiscale e Partita IVA 05591950489 in SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SOCIETA' PER

AZIONI con sede legale in Firenze, Via dei della Robbia, n. 47 Codice

Fiscale e Partita IVA 06625660482, che è subentrata nella totalità dei rapporti attivi e passivi della società incorporata con decorrenza dal 01/05/2019;

- attualmente il Comune di Firenze è socio di SILFI spa, della quale detiene l'83,6268% del capitale sociale che ammonta a 1.045.000,00 euro;

- con Deliberazione di Giunta n. 2021/G/00662 del 30.12.2021 della Direzione Sistemi Informativi è stato approvato lo schema del nuovo Contratto di servizio relativo al quadriennio 2022 – 2026, che disciplina le modalità di realizzazione dei servizi di base affidati a SILFI S.p.a. a supporto dell' e-government, nonché quelli a richiesta;

- in esecuzione della Deliberazione di Giunta n. 2021/G/00662 del 30.12.2021, con Determinazione dirigenziale n. 2021/DD/8944-9117 del 31/12/2021 della Direzione Sistemi Informativi del Comune di Firenze è stato approvato lo schema del “Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell'e-government” , disponendo di procedere alla sua formalizzazione;

Rilevato che, ai sensi dell'art. 3 del citato schema di Contratto di servizio:

- le attività svolte da SILFI S.p.A. sono riconducibili a tre diverse tipologie, e più precisamente:

1.) Attività di Base, svolte dalla società per consentire la corretta erogazione, tramite il Centro Servizi Territoriale, dei Servizi Primari nei confronti di tutti gli Enti Firmatari; le Attività di base sono erogate

indistintamente a favore di tutti gli Enti soci;

2.) Attività Ricorrenti a richiesta individuale degli Enti soci, svolte dalla società a favore dei singoli Enti che ne hanno fatto richiesta e disciplinate mediante la sottoscrizione di specifici accordi secondo lo schema generale approvato con il Contratto, di cui costituiscono atti integrativi;

3.) Attività a progetto, intese come prestazioni ulteriori, disciplinate mediante la sottoscrizione di specifici accordi. Gli accordi che disciplinano tali attività costituiscono comunque atti integrativi del Contratto, e come tali, al pari di quanto previsto per le Attività ricorrenti di cui al punto precedente, sono assoggettati alla disciplina giuridica prevista dal Contratto medesimo;

- tra le attività ricorrenti sono ricompresi i servizi relativi alla gestione delle biglietterie informatizzate on site e on line dei Musei Civici fiorentini, che fanno capo, per competenza, al Servizio Soprintendente Musei Comunali della Direzione Cultura e Sport;

- con determinazione dirigenziale 2021/DD/8960 del 31/12/2021 della Direzione Cultura e sport è stato stipulato in data 3/02/2022 il contratto integrativo per l'affidamento del servizio di gestione delle biglietterie informatizzate on site e on line dei musei civici fiorentini per il triennio 2022-2024

- con determinazione dirigenziale n. 2024/DD/10103 del 14/12/2024 della Direzione cultura e sport si è proceduto alla proroga del Contratto integrativo per la gestione delle biglietterie informatizzate on site e on line dei musei civici fiorentini dal 01/01/2025 al 30/06/2025

- per il periodo 1/07/2025 - 31/12/2026, è intenzione delle Parti, con il presente contratto integrativo, ai sensi dell'art. 3.2 del "Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell'e-governement", disciplinare l'affidamento del servizio per la gestione delle biglietterie on site e on line dei Musei Civici fiorentini, sulla base dell'offerta di Silfi Spa acquisita al prot. N. 239243/2025 del 13 giugno 2025 per il periodo suddetto.

Ritenuto necessario addivenire alla stipula del contratto integrativo per l'affidamento delle attività strumentali di biglietteria informatizzata on-site ed on-line nei Musei Civici Fiorentini

Tutto ciò premesso

Si conviene e si stipula quanto segue

Articolo 1 - Oggetto del contratto

Il Comune di Firenze – Servizio Soprintendente Musei Comunali della Direzione Cultura e Sport affida alla Società Silfi SpA (di seguito, per brevità, denominata "Affidatario"), la gestione del sistema di biglietteria informatizzata on site e on line dei Musei Civici Fiorentini riassumibile nelle seguenti macroattività:

- A. Dispositivi hardware e software postazioni cassa fisica
- B. Disponibilità software gestionale di backoffice
- C. Portale di biglietteria online
- D. Attività di Configurazione
- E. Manutenzione e assistenza sui sistemi tecnologici
- F. Reportistica amministrativa e di controllo

G. Assistenza clienti, assistenza e formazione operatori e referenti dell'Ente

H. Produzione, stoccaggio e distribuzione di materiali consumabili

Articolo 2 - Obblighi dell'Affidatario

Per ottemperare alle proprie obbligazioni l'Affidatario potrà avvalersi, a proprie spese e mantenendo la responsabilità per le attività svolte, di terzi soggetti.

In tale evenienza l'Affidatario si obbliga ad includere nei contratti stipulati con i propri fornitori l'obbligo del terzo di osservare tutte le prescrizioni normative, nessuna esclusa, attinenti l'attività oggetto del contratto manlevando il Committente da ogni responsabilità diretta ed indiretta al riguardo, da chiunque ed in qualunque sede fatta valere.

È tenuto a osservare ed applicare le norme generali e comunali vigenti nelle materie oggetto del contratto del servizio.

L'Affidatario designa un responsabile cui sono attribuite funzioni e poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e della gestione concernente i servizi affidati.

Dopo la sottoscrizione del presente contratto le Parti definiranno il crono-programma con il dettaglio dei tempi e delle attività da realizzare. Tale crono-programma sarà monitorato ed eventualmente aggiornato nel corso degli stati di avanzamento delle attività.

Articolo 3 - Obblighi del Comune di Firenze - Servizio Soprintendente musei comunali della Direzione Cultura e Sport

Il Comune di Firenze - Servizio Soprintendente musei comunali della Direzione Cultura e Sport, s'impegna a:

1.) individuare un responsabile per i Servizi (oggetto del presente contratto) al quale l’Affidatario potrà fare riferimento per tutte le questioni funzionali, procedurali e di qualsiasi natura attinente all’iter amministrativo e al regolamento del servizio;

2.) mettere a disposizione dell’Affidatario:

- l’analisi del servizio che s’intende realizzare e/o affidare in gestione, collaborando in modo diretto con i tecnici della società individuati per lo specifico contratto;

- la documentazione, o quanto altro occorrente per consentire la piena conoscenza del servizio da realizzare e/o gestire;

3.) informare con anticipo l’Affidatario sulle eventuali modifiche che possano, in qualsiasi modo, incidere sull’erogazione dei servizi;

4.) gestire tutti gli aspetti legali, normativi, fiscali e contabili relativi al servizio di biglietteria.

Articolo 4 - Durata e Rinnovo del contratto

Il presente contratto decorre dalla data della sua sottoscrizione sino al 31/12/2026

Il contratto è rinnovabile soltanto per iscritto. Il rinnovo espresso, salve pattuizioni scritte difformi, si intende riferito all’intero contenuto del presente contratto e a tutte le sue condizioni

Qualora alla scadenza non sussistessero le condizioni per un eventuale rinnovo del presente contratto, si prevede una prorogatio non superiore a 12 mesi dalla scadenza del contratto durante la quale Silfi spa al fine di evitare interruzioni nello svolgimento delle attività indicate sarà comunque tenuta ad assicurare le prestazioni oggetto del

presente contratto alle medesime condizioni economiche in essere alla scadenza dello stesso e nel rispetto dei medesimi livelli di servizio ed a fronte dei medesimi corrispettivi convenuti nel presente atto e/o nei suoi allegati.

Articolo 5 – Corrispettivi e modalità di pagamento

I compensi spettanti all'Affidatario per le attività ricomprese nel presente contratto integrativo e per la sua intera durata, sono determinati come risulta dall'offerta acclarata al protocollo generale del Comune di Firenze n. 239243/2025 del 13 giugno 2025 pari a € 180.100,00 oltre iva 22%, per complessivi € 219.722,00 iva inclusa, ed in particolare per ciascun periodo ai seguenti importi:

1/07/2025-31/12/2025: € 58.700,00 oltre Iva al 22%, pari ad € 71.614,00 iva inclusa;

1/01/2026-31/12/2026: € 121.400,00 oltre Iva al 22%, pari ad € 148.108,00 iva inclusa;

Il pagamento verrà effettuato dietro presentazione di regolari fatture da parte di Silfi Spa previa attestazione di regolare esecuzione da parte del responsabile del procedimento.

Articolo 6 - Monitoraggio

L'Affidatario è soggetto, in ogni tempo, al controllo delle attività di cui il presente contratto da parte del Comune di Firenze, mediante anche la predisposizione di stati di avanzamento.

Articolo 7 – Rinvio a norme di diritto vigenti

Il servizio dovrà essere eseguito con osservanza di quanto previsto:

- dal presente Contratto;

- dall'offerta presentata da Silfi Spa prot. N 22/2025 LC del 13 giugno 2025 assunta a Prot. Gen. dell'ente N. 239243/2025 del 13 giugno 2025;

- dal Contratto di Servizio del Centro servizi territoriale tra Firenze Smart (Silfi spa) e gli enti soci approvato dal Comune di Firenze con Deliberazione della Giunta comunale n. 2021/G/00662 del 30.12.2021;

- da ogni disposizione legislativa e regolamentare che disciplini l'oggetto del presente contratto.

Articolo 8 - Spese contrattuali - Registrazione

Il presente atto è soggetto a registrazione in caso d'uso a spese e cura del richiedente, le spese di bollo sono a carico di Silfi Spa

Il presente atto è soggetto all'imposta di bollo, a carico di Silfi spa ai sensi dell'art. 1 comma 2 dell'allegato I.4 del D. Lgs. 36/2023 di euro 120,00 da versare secondo le modalità previste dall'Agenzia delle Entrate, provvedimento prot.240013 del 28 giugno 2023 e Risoluzione n. 37/2023 del 28 giugno 2023.

Articolo 9 – Disposizioni finali

Gli allegati al presente contratto ne costituiscono parte integrante e sostanziale.

Per quanto non espressamente previsto, si fa riferimento a quanto previsto in ogni sua parte, in quanto applicabile, nel Contratto di Servizio stipulato dalla Direzione Sistemi Informativi per il periodo 2022-2026, avente ad oggetto la gestione dei servizi di base, richiamato in premessa in particolare per quanto attiene al controllo

sulle attività svolte (art. 8), procedura di contestazione dell'inadempimento (art. 9), divieto di cessione dell'azienda o del suo godimento (art. 10), responsabilità e copertura assicurativa (art. 11), divieto di cessione del Contratto (art. 12), proprietà (art. 13), riservatezza (art. 14), durata e rinnovo (art. 15), clausola risolutiva espressa e risoluzione del Contratto (art.16), recesso e revoca (art. 17) e controversie (art. 18).

Il presente atto viene sottoscritto ai sensi del D. Lgs. n. 82/2005 e s.m.i. a mezzo firma digitale valida alla data odierna nel testo e negli allegati

Allegati:

- offerta presentata da Silfi Spa prot. N 22/2025 LC del 13 giugno 2025 assunta a Prot. Gen. dell'ente N. 239243/2025 del 13 giugno 2025;

- offerta economica presentata da Silfi Spa sulla Piattaforma START assunta a Prot. Gen. dell'ente N. 250557/2025 del 25 giugno 2025.

Letto, approvato e sottoscritto in ogni pagina.

Per il Comune di Firenze

Dott. Carlo Francini

Per Silfi Spa

Dott.ssa Manuela Gniuli

in allegato si trasmette offerta per quanto in oggetto.

Nel restare a disposizione, con l'occasione si inviano cordiali saluti.

SILFIspa

--

SILFIspa
silfisp@pec.it



Thinking before printing

Informativa ai sensi del "Regolamento Europeo n. 679/2016 - (GDPR)". Le informazioni contenute nella presente comunicazione e relativi allegati possono essere riservate e sono, comunque, destinate esclusivamente alle Persone o alle Società sopraindicate. La diffusione e/o copiatura del documento trasmesso da parte di qualsiasi soggetto diverso dal destinatario è proibita, sia ai sensi dell'art. 616 c.p. che ai sensi del GDPR. Se avete ricevuto questo messaggio per errore vi preghiamo di distruggerlo ed informarci immediatamente. Le ricordiamo inoltre che il Suo indirizzo mail è inserito nel nostro data base. Qualora non desideri più farne parte La invitiamo a comunicarcelo all'indirizzo privacy@silfi.it. In qualunque momento potrà rivedere la Sua scelta, modificare o cancellare i dati presenti nel nostro archivio contattandoci al medesimo indirizzo.



Spettabile

Comune di Firenze

Direzione Cultura e Sport

Via Garibaldi, 7 - 50144 Firenze

Firenze, 13/06/2025

Alla c.a. dr. Carlo Francini

p.c. Dr.ssa Silvia Penna

OFFERTA N. 22/2025-LC

**SERVIZIO DI GESTIONE DELLE BIGLIETTERIE INFORMATIZZATE ON-LINE E ON-SITE DEI
MUSEI CIVICI FIORENTINI PER IL PERIODO 1.7.2025 – 31.12.2026**

Facendo seguito ai contatti intercorsi, in allegato si trasmette l'offerta per quanto in oggetto.

Restando a disposizione per ogni ulteriore chiarimento, con l'occasione si inviano distinti saluti.

Firenze Smart

(SILFIspa)



SILFIspa

Sede legale: via Dei della Robbia, 47
50132 Firenze
www.firenzesmart.it

e-mail: segreteria@firenzesmart.it
pec: silfisp@pec.it
tel. 055 575396 - 588663

Capitale sociale Euro 1.045.000
CF e P.IVA 06625660482
CCIAA di Firenze reg. imprese 06625660482



OFFERTA N. 22/2025-LC

SERVIZIO DI GESTIONE DELLE BIGLIETTERIE INFORMATIZZATE ON-LINE E ON-SITE DEI
MUSEI CIVICI FIORENTINI PER IL PERIODO 1.7.2025 – 31.12.2026

Rev.	descrizione	redatto	controllato	approvato	Data
00	Prima emissione	Alessia Rossi	Alessandro Burresi	Manuela Gniuli	13/06/2025
					



Sommario

1 GLOSSARIO ACRONIMI E DEFINIZIONI..... 4

2 PREMESSA..... 4

3 OGGETTO DEL SERVIZIO OFFERTO 4

3.1 A Dispositivi hardware e software postazioni cassa fisica 5

3.2 B Disponibilità software gestionale di backoffice 6

3.3 C Portale di biglietteria online 7

3.4 D Attività di Configurazione 8

3.5 E Manutenzione e assistenza sui sistemi tecnologici 10

3.6 F Reportistica amministrativa e di controllo 10

3.6.1 Attività di storno e cancellazione dei biglietti richieste dal Comune di Firenze 11

3.7 G Assistenza clienti, assistenza e formazione operatori e referenti dell’Ente 12

3.8 H Produzione, stoccaggio e distribuzione di materiali consumabili..... 12

4 ATTIVITA’ OPZIONALI SU RICHIESTA NON INCLUSE NEL CONTRATTO DI SERVIZIO 13

4.1 Aggiunta di un museo sul sistema di biglietteria e sul portale online 14

4.2 Inserimento nei biglietti gratuiti e ridotti, acquistati online, con denominazione della categoria di appartenenza dell'utente..... 14

4.3 Personalizzazione grafica dei biglietti online 15

4.4 Nuova infrastruttura completa di postazione cassa fisica e cassa online 15

4.5 Fond. Romano: creazione di biglietto singolo, sia online che fisico, aggiuntivo rispetto al cumulativo già in essere..... 15

4.6 Quotazione infrastrutture aggiuntive 16

4.7 Biglietti cumulativi 16

5 OFFERTA ECONOMICA 17

6 TEMPISTICA, MODALITÀ DI SVOLGIMENTO, CONSEGNA E DI FATTURAZIONE 17

7 DISPOSIZIONI FINALI..... 17

8 VALIDITÀ DELL’OFFERTA 18



1 GLOSSARIO ACRONIMI E DEFINIZIONI

Fornitore	SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity spa siglabile SILFIspa; nuovo brand dal 24.09.2021 Firenze smart
Committente	Comune di Firenze
Ente o Amministrazione	Comune di Firenze Direzione Cultura e Sport
Applicazione	Gestione servizio Biglietterie fisiche e online dei Musei Civici Fiorentini 01.07.2025 – 31.12.2026

2 PREMESSA

La presente offerta ricade nell'ambito relativo al progetto Biglietterie Musei Civici Fiorentini, quale contratto integrativo a richiesta ricorrente, attualmente erogato da SILFIspa per il Comune di Firenze (Art. 3.2 del Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell'e-Government 2022-2026).

Linea Comune spa è stata costituita nel 2005 per supportare gli Enti Soci in qualità di società in house, nella realizzazione, gestione e dispiegamento di servizi evoluti a cittadini, professionisti ed imprese nel territorio. La società costituisce in effetti il Centro Servizi Territoriale dell'area metropolitana. A partire da maggio 2019 Linea Comune spa è confluita in SILFI Società Illuminazione e Servizi Smartcity spa (di seguito Firenze Smart -SILFIspa).

I rapporti tra la Società e gli Enti soci, sono regolati da un Contratto di Servizio, che definisce i servizi di base che la Società deve erogare a tutti gli Enti firmatari e prevede eventuali servizi a richiesta che i singoli Enti possono richiedere e il cui costo è a carico dell'Ente richiedente.

Silfi Firenze Smart dal 2016 gestisce il sistema di biglietteria dei Musei Civici, comprensivo della gestione delle infrastrutture di cassa e della piattaforma di acquisto online dei biglietti.

A fronte delle esigenze espresse dal Comune di Firenze siamo lieti di sottoporvi la nostra miglior offerta per la prestazione di servizi in oggetto per il periodo luglio 2025 – dicembre 2026.

3 OGGETTO DEL SERVIZIO OFFERTO

Il servizio sarà focalizzato sulla dotazione, assistenza, manutenzione, monitoraggio degli incassi online e procedure di storno, in tutte le fasi del ciclo di vita, dei seguenti servizi:

- Il sistema software di biglietteria elettronica centralizzata, comprensiva SIAE ed integrata con Vivido
- il sistema hardware di controllo accessi elettronico centralizzato
- Il portale di vendita on-line (comprensivo di card aacupi/card unifi e sistemi integrati)
- La messa a disposizione dei dispositivi hardware e software per le postazioni di cassa fisica

L'offerta prevede il servizio completo di gestione e dotazione infrastrutture per le biglietterie dei Musei Civici Fiorentini, riassumibile nelle seguenti macroattività:



A	Dispositivi hardware e software postazioni cassa fisica
B	Disponibilità software gestionale di backoffice
C	Portale di biglietteria online
D	Attività di Configurazione
E	Manutenzione e assistenza sui sistemi tecnologici
F	Reportistica amministrativa e di controllo
G	Assistenza clienti, assistenza e formazione operatori e referenti dell'Ente
H	Produzione, stoccaggio e distribuzione di materiali consumabili

3.1 A Dispositivi hardware e software postazioni cassa fisica

Comprende attività, svolte da risorse professionali adeguate per quantità e qualità, di analisi, progettazione, dispiegamento, test e collaudo, monitoraggio del funzionamento della dotazione minima indispensabile, conferita a noleggio, per il funzionamento operativo di casse e varchi di accesso ai Musei Civici Fiorentini, come meglio specificato nel successivo elenco.

- n. 7 pc all in one + 1 backup
- n. 1 portatile + 1 backup
- n. 7 ups + 1 backup
- n. 6 stampanti standard b/n
- n. 8 stampanti termografiche biglietti + 1 backup
- n. 3 stampanti card pvc per Card del Fiorentino
- n. 11 device per la verifica e registrazione degli ingressi + 1 backup
- n. 9 licenze software SO Windows + Oper Office

Sarà a carico del Comune di Firenze comunicare i dati e le informazioni per la configurazione dei device, e custodire presso i propri spazi e sotto la propria responsabilità, i supporti da considerare come “scorta” per la messa in produzione in caso di necessità.

Tale infrastruttura sarà integrata con il software gestionale di back-office e coperta da **assistenza per manutenzione ordinaria** per il periodo di durata del contratto. Per qualsiasi tipo di postazione, al fine di consentire il corretto esercizio del sistema, rimane a carico del Comune di Firenze la predisposizione di un'alimentazione elettrica ed un accesso a internet via rete o wifi, nonché della fornitura (incluso esecuzione di test con esito positivo di avvio in produzione) di terminali PoS per permettere i pagamenti con carte di credito e bancomat.

Tutte le risorse saranno dislocate secondo quanto pianificato nella tabella di seguito, salvo diverse disposizioni da parte del Comune di Firenze da comunicare formalmente con almeno 30 giorni solari di anticipo.

Risorse	POSTAZIONI FISSE						POSTAZIONI MOBILI		Quantità
	Palazzo Vecchio	Cappella Brancacci	Museo 900	Santa Maria Novella	Museo Bardini	Fondazione Romano	Forte Belvedere	Backup	
Personal Computer all in one con monitor	3	1	1	1	1	0	0	1	8
Notebook portatile 15"	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Software SO Windows + Open Office	3	1	1	1	1	0	1	1	9
Gruppo di continuità UPS	3	1	1	1	1	0	0	1	8
Stampante termografica biglietti	3	1	1	1	1	0	1	1	9
Stampante termografica pvc	1	1	1	0	0	0	0	0	3
Device lettura biglietti	5	1	1	1	1	0	0	3	12
Stampante standard b/n	1	1	1	1	1	0	0	1	6

Tabella 1

Tutte le infrastrutture conferite al Comune di Firenze dovranno essere riconsegnate, alla fine del contratto, nelle stesse condizioni in cui sono state consegnate da Silfi spa.

3.2 B Disponibilità software gestionale di backoffice

L'offerta in essere comprende la messa a disposizione di software gestionale di back-office della biglietteria dei Musei Civici Fiorentini, integrato con il software di Front end e con l'infrastruttura hardware per gestione accessi e varchi.

Il gestionale è integrato anche con il software di prenotazione Vivido, utilizzato dagli operatori di contact center MuS.E. Le eventuali attività sul gestionale Vivido non sono incluse nel presente contratto e saranno a carico del Comune di Firenze.

L'integrazione tra tutti i software permette di rendere disponibile all'emissione i soli biglietti disponibili al netto di quanto prenotato rispettivamente da cassa fisica, cassa online, contact center / gestionale Vivido di MuS.E.

L'offerta comprende attività, svolte da risorse professionali adeguate per quantità e qualità di attività di analisi, progettazione, dispiegamento, test e collaudo, monitoraggio del funzionamento di software di back-office dedicato ad operatori di cassa, operatori degli uffici comunali, operatori MuS.E.

Saranno rese disponibili le seguenti attività/funzionalità per target di riferimento:

- Per operatori di cassa:

emissione di biglietti per accesso a musei civici fiorentini, mostre temporanee, visite guidate, card del fiorentino. Sarà possibile emettere biglietti dalle postazioni di cassa fisica esclusivamente per la data corrente. Gli operatori di cassa oltretutto, attraverso apposita funzione messa a disposizione dal sistema, potranno modificare le capienze per slot definite dal sistema.

- Per operatori di uffici comunali:

accesso alla reportistica personalizzata, estraibile in formato csv, pdf, excel, xml, accesso alle informazioni relative ai consuntivi inviati all'Agenzia delle Entrate dalla biglietteria automatizzata;



accesso al CMS del portale online per l'inserimento, la modifica, la pubblicazione e la spubblicazione della sezione contenutistica del sito.

- Per operatori MuS.E:

accesso alla reportistica personalizzata estraibile in formato csv, pdf, excel, xml; accesso alle informazioni relative ai consuntivi inviati all'Agenzia delle Entrate dalla biglietteria automatizzata; attivazione delle procedure di emergenza in caso di disfunzione temporanea del sistema o della connessione di rete; possibilità di modificare la capienza degli slot già configurati; possibilità di pubblicare/spubblicare singoli slot orari o giornate intere sulla biglietteria online; accesso al CMS del portale online per l'inserimento, la modifica, la pubblicazione e la spubblicazione della sezione contenutistica del sito.

All'avvio della prestazione di servizi sarà cura del Comune di Firenze rendere disponibile l'elenco degli operatori e dei relativi ruoli da gestire sul sistema di profilazione collegato ad un sistema di concessione delle credenziali di abilitazione.

Il software di cassa sarà implementato per l'attivazione delle funzionalità di annullamento in caso di emissione di biglietti erranei e a tal proposito il sistema permetterà di emettere dei biglietti d'annullo, che conterranno la stessa serie e l'indicazione dello stesso importo del biglietto erroneamente emesso. L'emissione del biglietto d'annullo comporterà automaticamente il ripristino dell'ordine progressivo delle operazioni corrette; in ogni caso, il biglietto d'annullo riporterà la dicitura "ANNULLO".

Il programma di numerazione dei biglietti sarà inaccessibile per gli operatori ai fini della sicurezza.

La numerazione progressiva dei biglietti non potrà essere né modificata, né interrotta, né azzerata fintantoché essa non avrà raggiunto la capacità massima, quando essa si riazzererà per il solo contatore della serie considerata.

Il software di biglietteria prevederà l'implementazione di servizi web per consentire la presentazione dell'offerta museale e l'acquisto titoli a distanza (biglietteria online) anche realizzati da terze parti. Eventuali richieste di manutenzione evolutiva o adeguativa al software, comprese integrazioni con terze parti, non sono comprese nella presente offerta e saranno oggetto di specifiche analisi e progettazione.

3.3 C Portale di biglietteria online

Il portale di biglietteria online, disponibile in doppia lingua all'indirizzo

<https://bigliettimusei.comune.fi.it/>

Costituisce il front end dedicato a clienti/utenti.

L'offerta comprende l'aggiornamento dei contenuti, relativo alla sola sezione ecommerce, non comprensivo dei contenuti informativi sui musei e sulle attività in essi organizzate, che sono a cura del Comune di Firenze, del portale in essere, in esercizio all'interno del Centro Servizi Territoriale, le seguenti principali funzionalità del software sono:



- consultazione contenuti informativi da parte dei cittadini e contestuale attraverso la messa a disposizione di un back end redazionale la cui gestione e caricamento dei contenuti è a cura del Comune di Firenze;
- servizio online per la valutazione dell'esperienza di acquisto da parte del turista/cittadino. Possibilità di estrazione dei risultati in apposita sezione del back end;
- acquisto delle varie tipologie di biglietti nelle modalità ed alle caratteristiche indicate dal regolamento comunale vigente, correttamente trasmesse dal Comune di Firenze;
- acquisto di voucher per card del fiorentino;
- acquisto della UNIFI card, attraverso il collegamento con il backoffice messo a disposizione dall'Università degli Studi di Firenze;
- acquisto della AACUPI card, attraverso invio di link protetto agli utenti certificati;
- acquisto delle visite guidate, nelle modalità ed alle caratteristiche indicate dal regolamento comunale vigente, correttamente trasmesse dal Comune di Firenze;
- integrazione con i sistemi di prenotazione e vendita di visite guidate di MuS.E, attraverso integrazione con il sistema Vivido;
- relativamente al sistema di pagamento, l'e-commerce collegato al POS virtuale del Comune di Firenze

Eventuali richieste di manutenzione evolutiva o adeguativa del portale, comprese modifiche grafiche sostanziali, non sono comprese nella presente offerta e saranno oggetto di specifiche analisi e progettazione.

3.4 D Attività di Configurazione

Tale attività è relativa a:

- Museo di Palazzo Vecchio,
- Torre di Palazzo Vecchio,
- Cappella Brancacci,
- percorso cumulativo Cappella Brancacci Fondazione Romano,
- Museo Novecento,
- Museo Bardini,
- Torre San Niccolò,
- Forte Belvedere,
- Museo Santa Maria Novella.

L'attività è comprensiva, per i musei sopra citati, della configurazione mensili di:

- Tariffe
- Orari
- Capienze su slot orari
- Biglietti attualmente definiti
- Visite guidate

Nel corso del progetto potranno essere analizzati e valutati inserimenti di nuove tipologie di biglietti e/o card. Qualora dal risultato delle analisi emergessero variazioni non compatibili o in eccedenza



rispetto alle funzionalità dell'infrastruttura tecnica, alle dotazioni e dimensionamenti previsti nella presente offerta, saranno valutati e proposti all'approvazione del Comune di Firenze gli effort di realizzazione e implementazione necessari che vanno oltre i costi annuali previsti.

E' prevista la configurazione mensile su backoffice per ogni museo. Attività propedeutica alla configurazione, a carico del Comune di Firenze, è la trasmissione, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data di messa in produzione, di tutte le informazioni utili per l'attività richiesta. Qualsiasi modifica successiva ai tempi definiti verrà presa in carico solo se la configurazione è ancora in lavorazione e non pubblicata.

Non sono previste modifiche alle configurazioni in essere comunicate successivamente alla messa online del sistema di biglietteria. Verranno altresì fornite, agli incaricati indicati dal Comune di Firenze, le credenziali e le procedure da seguire per poter modificare aperture, orari e capienze.

L'attività di configurazione comprende anche la configurazione di un numero massimo di 4 mostre all'anno in regime SIAE, con trasmissione diretta dei rapporti di biglietteria all'Agenzia delle Entrate. La configurazione in ambito SIAE richiede la comunicazione, a cura del Comune di Firenze, dell'avvio della mostra con un anticipo minimo di 25 giorni lavorativi e l'invio di tutti i dati di configurazione, confermati della SIAE, entro e non oltre 20 giorni lavorativi prima dell'avvio della mostra.

Le informazioni da trasmettere a cura del Comune di Firenze sono:

- Titolo completo della mostra;
- Periodo di svolgimento;
- Museo presso il quale si svolge l'esposizione e ambito del percorso (interno o esterno al percorso museale);
- Tipo di titolo di accesso (integrato museo+mostra o solo supplemento mostra) declinato con le tariffe per tutte le categorie di biglietto (intero, ridotto, gratuito, integrati con visite guidate);
- Eventuale importo di prevendita online, tariffa e declinazione sulle tipologie di biglietto;
- n. codice sistema di biglietteria;
- n. codice del museo all'interno del quale si svolge la mostra;
- n. codice manifestazione da impostare sul sistema di cassa (71 o 41 in base al tipo di biglietto – singolo o integrato con museo);
- n. codice manifestazione da trasmettere manualmente attraverso il modello C1;
- periodo di trasmissione modello C1 (giornaliero/settimanale/quindicinale);
- modelli di trasmissione dei dati;
- informazioni e immagini per la pubblicazione sul front della mostra.

La richiesta di tale attività da parte dell'Ente, completa di tutte le informazioni sopra citate, avverrà attraverso mail da inviare a:

- supportomusei@firenzesmart.it
- dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00



3.5 E Manutenzione e assistenza sui sistemi tecnologici

Comprende attività, svolte da risorse professionali adeguate per quantità e qualità, di analisi, progettazione supporto agli operatori dell'ente o di MuS.E tramite Help Desk per manutenzione ordinaria infrastruttura hardware, software di back-office, software di front-end, configurazione, coordinamento, monitoraggio, reportistica.

In particolare le attività hanno le seguenti caratteristiche:

Help desk informatico: disponibile per committente, operatore dell'ente, operatore Muse, per rispondere a esigenze specifiche informative o dispositive, effettuare operazioni di verifica e soluzione di malfunzionamenti tecnici, operare modifiche previa autorizzazione, sia sui servizi online attivati, sia sui sistemi hardware e software e sui materiali consumabili.

Attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00, attraverso i seguenti canali

- supportomusei@firenzesmart.it
- Cell. 331 1724414

Manutenzione ordinaria sull'infrastruttura hardware: disponibile per committente, operatori comune di Firenze, operatori MuS.E, per interventi su richiesta in caso di anomalia delle dotazioni hardware al fine di ripristinare il normale funzionamento.

Attivo dal lunedì alla domenica dalle 9.00 alle 21.00, attraverso il seguente canale:

- tmaster@vivaticket.com
- In copia supportomusei@firenzesmart.it

Manutenzione ordinaria sull'infrastruttura software: disponibile per committente, operatori comune di Firenze, operatori MuS.E.

Attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00, attraverso i seguenti canali:

- supportomusei@firenzesmart.it | supportoenti@firenzesmart.it
- Cell. 331 1724414

Attivo in orario di reperibilità informatica esclusivamente per down del sistema dal lunedì al venerdì dalle 17.00 alle 20.00 e il sabato e la domenica dalle 9.00 alle 20.00, attraverso il seguente canale:

- cell. 366 6594009

Disponibile esclusivamente per interfaccia ufficiale del committente (il dirigente o suo delegato)

3.6 F Reportistica amministrativa e di controllo

Nell'ambito dell'offerta è prevista l'attività di coordinamento, monitoraggio, reportistica e controllo amministrativo.

Disponibile esclusivamente per il Comune di Firenze, l'attività, finalizzata a garantire il completo e corretto funzionamento di tutte le dotazioni, nonché il monitoraggio degli acquisti, prevede:



- la produzione di n. 2 report semestrali sull'andamento del servizio e sulle attività in carico a Silfi spa;
- la definizione di procedure di rimborso dei biglietti, che devono essere richieste ed approvate dal Comune di Firenze;
- l'esecuzione di storni, per motivazioni legate al malfunzionamento per motivi tecnici del portale di acquisto online, direttamente dal portale Nexi, collegato al conto corrente di proprietà del Comune di Firenze, con invio da parte dell'Ente a Silfi spa delle credenziali di accesso al portale;
- la cancellazione dei suddetti biglietti dal backoffice;
- l'esecuzione di storni e di cancellazioni dei biglietti dal backoffice su esplicita richiesta del Comune di Firenze, per motivazioni che non ricadono nei malfunzionamenti tecnici;
- la verifica dell'allineamento dei consuntivi di vendita da backoffice.

Le attività relative a storni e cancellazione di biglietti sono previste per tutte le casistiche di malfunzionamento tecnico del sistema, e possono essere eseguite da Silfi spa Firenze Smart in autonomia.

Le attività di storno sono attivabili:

- direttamente da Silfi spa in caso di richieste pervenute direttamente dagli utenti attraverso il canale supportomusei@firenzesmart.it;
- su richiesta del Comune di Firenze, attraverso richiesta pervenuta sul canale supportomusei@firenzesmart.it;

E' possibile rimborsare e cancellare da backoffice i biglietti emessi da biglietteria automatizzata con cassa SIAE entro e non oltre il giorno precedente alla data di prenotazione della visita. Le richieste di cancellazione di questi biglietti devono quindi pervenire entro e non oltre 3 giorni lavorativi precedenti alla data ultima di cancellazione.

Affinché Silfi spa possa provvedere alla gestione amministrativa del progetto e alle attività di storno, verificando gli esiti dei pagamenti, è necessario che il Comune di Firenze provveda all'invio delle credenziali di accesso al portale virtuale Nexi. Silfi spa, tramite delega pervenuta dal Comune Firenze per l'utilizzo delle credenziali di accesso, provvederà all'esecuzione delle verifiche dei pagamenti e all'esecuzione degli storni previsti dalle condizioni commerciali.

In mancanza di delega o con l'introduzione di altri sistemi di pagamento, per i quali Silfi spa non è provvisto di delega, o che prevedono la sola procedura di rimborso e non di storno (PagoPA), le operazioni saranno attivate esclusivamente da operatori del Comune di Firenze.

3.6.1 Attività di storno e cancellazione dei biglietti richieste dal Comune di Firenze

Nell'ambito dell'offerta è prevista la quotazione delle attività di verifica, storno e cancellazione dei biglietti dal backoffice, assistenza all'utenza e aggiornamento della reportistica per motivazioni che non ricadono nel malfunzionamento tecnico, ma sono altresì riconducibili a casistiche legate a chiusure non programmate e non comunicate al momento della configurazione dei musei civici.

In questi casi l'elenco o le casistiche dei biglietti o delle transazioni da cancellare dovranno essere comunicate ed autorizzate dalla Direzione Cultura del Comune di Firenze.



Si ricorda che la cancellazione dei biglietti dal backoffice di biglietteria, in occasione di bigliettazione in regime SIAE, è possibile solo fino al giorno precedente alla data della visita.

L'attività comprende:

- verifica dei biglietti emessi nel range temporale comunicato dal Comune di Firenze;
- invio al contact center di Muse dell'elenco degli indirizzi mail e dei numeri telefonici, laddove disponibili, degli utenti da contattare per la modifica della prenotazione;
- effettuazione dello storno dalla piattaforma Nexi del Comune di Firenze delle transazioni;
- cancellazione dei biglietti stornati dalla piattaforma di biglietteria;
- aggiornamento della reportistica ed invio al Comune di Firenze dell'elenco delle transazioni effettuate;
- comunicazione agli utenti dell'avvenuta effettuazione dello storno

Non sono chiaramente comprese nell'offerta eventuali attività in carico al contact center della Fondazione Muse, oggetto di accordo diretto del Comune di Firenze.

Le richieste di storno e cancellazione di biglietti che ricadono in motivazioni diverse da quelle tecniche, per esempio in caso di chiusure non programmate dei musei, sono attivabili dal Comune di Firenze, con le seguenti modalità:

- su richiesta del Comune di Firenze, attraverso richiesta pervenuta sul canale supportomusei@firenzesmart.it

Tali attività sono oggetto di apposita quotazione.

3.7 G Assistenza clienti, assistenza e formazione operatori e referenti dell'Ente

L'offerta prevede l'assistenza e la formazione degli operatori e referenti dell'Ente su aspetti informativi ed amministrativi e l'assistenza clienti sugli aspetti tecnici o amministrativi legati agli acquisti online. Si rimanda direttamente ai canali del Comune di Firenze e di MuS.E per l'assistenza ai clienti sugli aspetti informativi o organizzativi dei musei stessi.

L'assistenza agli operatori dei Musei e del Comune di Firenze è attiva dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00, attraverso i seguenti canali:

- supportomusei@firenzesmart.it
- Cell. 331 1724414

L'assistenza ai clienti è attiva dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00, attraverso il solo canale mail:

- supportomusei@firenzesmart.it

3.8 H Produzione, stoccaggio e distribuzione di materiali consumabili

L'offerta è comprensiva di materiali consumabili in quantità sufficienti a coprire le esigenze di esercizio della biglietteria, comunque entro i limiti riportati nella tabella 2. La cadenza degli ordinativi e le modalità di consegna e stoccaggio saranno predisposte di comune accordo con i referenti del Comune entro il mese di gennaio di ogni anno. La definizione grafica e le caratteristiche tecniche dei biglietti e delle tessere (dimensioni, tipologia supporto, tipo di stampa) saranno confermate a cura del Comune di Firenze secondo quanto stabilito dalla presente offerta.

Nella tabella sottostante si elencano le risorse che verranno messe a disposizione nel periodo oggetto del contratto. Si sottolinea che i biglietti cartacei e le card del fiorentino sono previste con grafica unica per tutti i Musei Civici Fiorentini e non prevedono una personalizzazione per ciascun museo. Gli ordinativi per museo sono quindi indicativi, in quanto gli stessi biglietti sono funzionali a tutti i musei.

Risorse	Palazzo Vecchio	Cappella Brancacci	Museo 900	Santa Maria Novella	Museo Bardini	Fondazione Romano	Forte Belvedere	Backup	Quantità
Toner b/n stampante termica	2	2	2	2	2	0	0	2	12
Toner b/n stampante standard	2	2	2	2	2	0	0	0	10
Biglietti cartacei	350.000	37.000	28.000	30.000	5.000	0	0	0	450.000
Nastro ribbon b/n per card pvc	5	2	1					2	10
Kit pulizia stampanti pvc (ogni 1.000 card)	5	2	1					2	10
Card del fiorentino	3.500	1.000	2.000	0	0	0	0	0	6.500
Porta card del fiorentino + Giftcard	3.500	1.000	2.000						6.500

Tabella 2

Le caratteristiche grafiche dei biglietti e delle tessere (layout grafico, dimensioni, tipologia supporto, materiale, stampa, etc) saranno definite dal Comune di Firenze e consegnate a SilfiSpa in tempi congrui. Le stesse potranno essere modificate su indicazione del Comune di Firenze previa comunicazione formale e con tempi congrui atti a consentire una gestione operativa e amministrativa efficiente sotto il profilo economico e giuridico; a tal fine si confermano i seguenti tempi minimi da rispettare.

	Responsabilità:	Da ricevere con anticipo di:
Cadenza degli ordinativi	Comune di Firenze	30 giorni solari sulla stampa
Modifica layout e invio file grafici	Comune di Firenze	90 giorni solari sulla stampa
Conferma modalità di consegna	Comune di Firenze	5 giorni solari sulla data stimata
Stoccaggio	Comune di Firenze	5 giorni solari sulla data stimata

4 ATTIVITA' OPZIONALI SU RICHIESTA NON INCLUSE NEL CONTRATTO DI SERVIZIO

A fronte delle esigenze espresse dal Comune di Firenze relative a possibili attività da implementare nel corso del periodo in oggetto, si sottopone di seguito la nostra miglior offerta per la prestazione di servizi in oggetto.

La presente offerta è valida 60 giorni dalla data di emissione. Gli importi espressi, qualora la decisione di avvalersi delle attività indicate dovesse pervenire dopo la scadenza dell'offerta, potrebbero subire delle modifiche e in questo caso sono quindi da considerarsi indicativi.



4.1 Aggiunta di un museo sul sistema di biglietteria e sul portale online

È richiesta dal Comune di Firenze la possibilità di aggiungere sul sistema di biglietteria e sul portale online un nuovo museo, con configurazione dei biglietti declinati nelle varie categorie.

L'attività comprende:

- configurazione su backoffice del museo/sala;
- configurazione su backoffice di ambiente di reportistica relativo al museo;
- configurazione su backoffice di biglietto digitale del museo, con grafica da fornire e approvare a carico del Comune di Firenze;
- aggiornamento della reportistica relativa a tutti i musei civici fiorentini;
- configurazione su backoffice delle informazioni del nuovo museo:
 - Tariffe
 - Orari
 - Capienze su slot orari
 - Biglietti
- configurazione su CMS di scheda del museo per aggiornamento delle informazioni (attività quest'ultima a cura del Comune di Firenze);
- creazione su front office di scheda museo;
- assistenza tecnica e amministrativa ad operatori e referenti dell'Ente;
- helpdesk utenti attraverso il canale mail supportomusei@firenzesmart.it

Totale messa in opera del servizio 1.900,00€ + IVA, ovvero 2.318,00€ IVA inclusa, oltre a canone annuale di 9.800,00€ + IVA, ovvero 11.956,00€ IVA inclusa.

Non sono comprese le attività di infrastrutturazione, per le quali si rimanda al paragrafo 4.4.

4.2 Inserimento nei biglietti gratuiti e ridotti, acquistati online, con denominazione della categoria di appartenenza dell'utente

È richiesta dal Comune di Firenze la possibilità di stampigliare sui biglietti ridotti e gratuiti emessi dalle casse la categoria selezionata dall'utente da menù a tendina. Per rendere visibile sul biglietto tale categoria di appartenenza sarà necessario aggiungere alle casse, anche alla cassa online, un biglietto per ogni categoria di riduzione/gratuità. Questa modifica prevede quindi che non ci sia più, online, un solo box per l'acquisto di un biglietto gratuito, ma un box per ogni gratuità prevista dal Comune di Firenze.

L'attività comprende:

- configurazione su backoffice delle diverse categorie di biglietto;
- aggiornamento della reportistica musei civici;
- modifica grafica sul front office e integrazione portale di vendita online;
- modifica grafica del biglietto digitale

Totale messa in opera del servizio o successivi cambiamenti 4.000,00€ + IVA, ovvero 4.880,00€ IVA inclusa, per ogni museo



4.3 Personalizzazione grafica dei biglietti online

Attualmente sulla biglietteria online dei musei civici è configurato un unico biglietto digitale, su grafica fornita dal Comune di Firenze, unico per tutti i musei.

Il biglietto viene personalizzato, al momento dell'emissione, con i dati relativi al museo e per alcuni musei, con altre informazioni:

- il biglietto di Torre d'Arnolfo presenta delle indicazioni contenutistiche di utilizzo, versione IT/EN
- il biglietto di Palazzo Vecchio, in occasione delle mostre, presenta indicazioni specifiche sull'evento, comunicate dal Comune di Firenze

Il Comune di Firenze richiede la possibilità di personalizzare graficamente il biglietto digitale.

L'attività prevede, per ogni biglietto:

- definizione grafica del biglietto, sulla base di quanto trasmesso dal Comune di Firenze;
- configurazione del biglietto su backoffice

Totale messa in opera del servizio 750,00€ + IVA, ovvero 900,00€ IVA inclusa, per museo/biglietto

4.4 Nuova infrastruttura completa di postazione cassa fisica e cassa online

È richiesta dal Comune di Firenze la possibilità di infrastrutturare una nuova postazione con cassa fisica e cassa online.

L'attività comprende la dotazione a noleggio di:

- 1 PC all-in-one
- 1 device di lettura biglietti
- 1 stampante b/n comprensiva di dotazione di n. 2 toner
- 1 stampante termica per biglietti comprensiva di dotazione di n. 2 toner
- 1 gruppo di continuità UPS
- 1 licenza software

L'attività comprende l'installazione onsite della nuova infrastruttura e la manutenzione e assistenza tecnica. Non sono comprese le attività di configurazione, per le quali si rimanda al paragrafo 4.1

Totale messa in opera del servizio 1.150,00€ + IVA, ovvero 1.403,00€ IVA inclusa, per postazione/museo, oltre a canone annuale di 4.350,00€ + IVA, ovvero 5.307,00€ IVA inclusa

4.5 Fond. Romano: creazione di biglietto singolo, sia online che fisico, aggiuntivo rispetto al cumulativo già in essere

Il Comune di Firenze chiede la creazione di un biglietto singolo per la Fondazione Romano, acquistabile online, con caratteristiche da definire a cura dell'Ente, da aggiungere al biglietto cumulativo di Brancacci Romano e al biglietto open in vendita presso le casse fisiche dei musei. Non verrà modificata la schedatura del museo sul front office di biglietteria online.

L'attività comprende:



- configurazione su backoffice di biglietto digitale del museo, con grafica da fornire e approvare a carico del Comune di Firenze;
- aggiornamento della reportistica relativa a tutti i musei civici fiorentini;
- configurazione su backoffice di:
 - Tariffe
 - Orari
 - Capienze su slot orari
 - Biglietti
- definizione grafica del biglietto, sulla base di quanto trasmesso dal Comune di Firenze;
- aggiornamento del portale online

Totale messa in opera del servizio 2.280,00€ + IVA, ovvero 2.781,60€ IVA inclusa

4.6 Quotazione infrastrutture aggiuntive

Il Comune di Firenze chiede la quotazione di ciascun hardware aggiuntivo di cui sono dotati i musei civici. La quotazione di dettaglio, espressa di seguito, prevede il canone annuale di noleggio con manutenzione e assistenza.

Pc all in one	1.155,00 €	oltre IVA
Notebook	1.045,00 €	oltre IVA
Palmare	660,00 €	oltre IVA
Stampante B/N	200,00 €	oltre IVA
Stampante biglietti	420,00 €	oltre IVA
Stampante pvc	2.050,00 €	oltre IVA

4.7 Biglietti cumulativi

Il Comune di Firenze chiede la possibilità di creare dei biglietti cumulativi che consentano l'accesso a più musei del proprio circuito, nell'ambito dei musei già presenti sulla piattaforma attuale.

L'attività comprende:

- configurazione area di biglietteria e di controllo accessi di:
 - biglietti
 - eventi
 - prezzi
- integrazione della vendita online, onsite e con il sistema di prenotazioni Vivido;
- configurazione calendario e prezzi dei biglietti combinati;
- integrazione abbonamenti e reportistica;
- modifica e integrazione del portale di vendita online

La quotazione non comprende le attività in capo a Muse per l'eventuale aggiornamento del sistema Vivido, che saranno a carico del Comune di Firenze.

Totale messa in opera del servizio 5.920,00€ + IVA, ovvero 7.222,40€ IVA inclusa, per ogni biglietto cumulativo, oltre a canone annuale di 5.500,00€ + IVA, ovvero 6.710,00€ IVA inclusa



5 OFFERTA ECONOMICA

Il corrispettivo previsto per la gestione del servizio di Biglietterie fisiche e online dei Musei Civici Fiorentini, compreso nel paragrafo 3, ad eccezione della attività di cui al punto 3.6.1, nel periodo 1.7.25 – 31.12.26 è calcolato come canone pari a:

- per il semestre 1.7.25 – 31.12.25 pari a 56.750,00€ + IVA, ovvero 69.235,00€ IVA inclusa
- per l'annualità 1.1.26 – 31.12.26 pari a 117.500,00€ + IVA, ovvero 143.350,00€ IVA inclusa

Il corrispettivo previsto per l'attività di cui al punto 3.6.1 stimato, partendo dall'analisi dello storico è calcolato con i seguenti parametri:

- per il semestre 1.7.25 – 31.12.25: 500 biglietti trattati, pari a 1.950,00€ + IVA, ovvero 2.379,00€ IVA inclusa
- per l'annualità 1.1.26 – 31.12.26: 1.000 biglietti, pari a 3.900,00€ + IVA, ovvero 4.758,00€ IVA inclusa

Si procederà alla verifica e al conteggio delle attività svolte e le eventuali eccedenze, sia in eccesso che in difetto, verranno calcolate su base semestrale.

6 TEMPISTICA, MODALITÀ DI SVOLGIMENTO, CONSEGNA E DI FATTURAZIONE

La proposta prevede la gestione dei diversi ambiti di lavoro del sistema di biglietteria dei Musei Civici Fiorentini descritti nel paragrafo 3, in modo da garantirne la completa gestione per il periodo 1.7.2025-31.12.2026.

I tempi di realizzazione delle attività opzionali di cui al paragrafo 4, verranno stabilite di volta in volta al momento della richiesta. Le attività opzionali potranno essere richieste nel corso di validità del contratto solo se le tempistiche di realizzazione rientrano entro la scadenza dello stesso.

Tutte le macroaree previste verranno seguite da risorse professionali adeguate per quantità e qualità a svolgere le attività sotto dettagliate. Le attività sono svolte da remoto o presso la sede di Firenze smart.

La fatturazione avverrà su base trimestrale, sulla base delle card vendute nel periodo.

In riferimento alla legge 13/8/10 n. 136 – tracciabilità dei flussi finanziari – si comunica che il nostro conto corrente bancario dedicato non in via esclusiva alle commesse pubbliche è il seguente:

Istituto Bancario: CHIANTI BANCA Iban: IT 92 T 08673 02802 032000321382.

7 DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non espressamente previsto, si fa riferimento a quanto previsto in ogni sua parte, in quanto applicabile, nel Contratto di Servizi per il periodo 2022-2026, avente ad oggetto la gestione dei servizi di base, richiamato in premessa in particolare per quanto attiene al controllo sulle attività svolte (art. 8), procedura di contestazione dell'inadempimento (art. 9), divieto di cessione dell'azienda o del suo godimento (art. 10), responsabilità e copertura assicurativa (art. 11), divieto di cessione del Contratto (art. 12), proprietà (art. 13), riservatezza (art. 14), durata e rinnovo (art. 15), clausola risolutiva espressa e risoluzione del Contratto (art.16), recesso e revoca (art. 17) e controversie (art. 18).



8 VALIDITÀ DELL'OFFERTA

La presente offerta ha validità di giorni 60 dalla data odierna.

Distinti saluti

Firenze Smart
(SILFlspa)



SILFIsipa

Via dei Della Robbia, 47 - 50132 Firenze

Tel. 055/575.396 - 055/588.663

www.firenzesmart.it

Offerta Economica

Il sottoscritto MANUELA GNIULI, nella sua qualità di Legale rappresentante, autorizzato a rappresentare legalmente SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMART CITY SOCIETA' PER AZIONI, con sede legale in Firenze ,VIA DEI DELLA ROBBIA, 47;

In merito al lotto denominato "Affidamento in house - Contratto integrativo per la gestione delle biglietterie informatizzate on site e on line dei musei civici fiorentini dal 01 07 2025 al 31 12 2026 (diciotto mesi)" relativo alla gara "Affidamento in house - Contratto integrativo per la gestione delle biglietterie informatizzate on site e on line dei musei civici fiorentini dal 01 07 2025 al 31 12 2026 (diciotto mesi)" formula la seguente offerta economica:

Ribasso percentuale sull'importo a base di gara soggetto a ribasso: 0,00000 %.

Importo offerto al netto dell'IVA: Euro 180.100,00

Costi di Sicurezza al netto dell'IVA di: Euro 0,00

Ulteriori componenti non soggetti a ribasso al netto dell'IVA: Euro -

Importo totale offerto al netto dell'IVA: Euro 180.100,00

Il sottoscritto dichiara inoltre:

- di aver giudicato i prezzi offerti nel loro complesso remunerativi;
- di aver preso esatta conoscenza della natura dell'appalto e di ogni circostanza particolare e generale che possa aver influito sulla determinazione dell'offerta;
- di mantenere valida l'offerta per 180 giorni a decorrere dalla data di scadenza per la presentazione della medesima o per il diverso termine previsto dal bando o, in assenza dello stesso, nella lettera d'invito a gara;
- di aver tenuto conto, nella formulazione dell'offerta, degli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori, nonché alle disposizioni in materia di condizioni di lavoro;
- di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella lettera d'invito a gara e, ove presente, nel capitolato speciale di appalto e nei suoi eventuali allegati e nello schema di contratto.

lì 19/06/2025



GNIULI MANUELA
19.06.2025
10:13:25
GMT+01:00