

COMUNE DI FIRENZE
DIREZIONE CULTURA E SPORT

SERVIZIO SOPRINTENDENTE MUSEI COMUNALI

Disciplinare attuativo per l'affidamento dei servizi principali di cui all'art. 4 del Contratto Generale di Servizio sottoscritto in data 31 dicembre 2025, rep. n. 45554/2026.

L'anno 2026 il giorno 22 del mese di maggio in Firenze,

- Il **COMUNE DI FIRENZE**, avente codice fiscale n. 01307110484, in persona del Dirigente del Servizio Soprintendente Musei Comunali della Direzione Cultura e Sport Dott. Carlo Francini, [REDACTED] domiciliato per la carica presso la sede della Direzione Cultura e Sport, in Firenze, Via Garibaldi 7, il quale interviene al presente atto non in proprio ma in rappresentanza del Comune di Firenze, al presente atto legittimata e nell'esercizio dei poteri riconosciutigli dal D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 e dall'art. 58 dello Statuto e dall'art. 22 del regolamento generale per l'attività contrattuale, in esecuzione al Decreto del Sindaco n. 63 del 15.09.2021 e della propria determinazione dirigenziale n DD/2024/01410;

(nel prosieguo anche solo "**Comune**")

- da una parte-

- la **FONDAZIONE MUS.E**, con sede in Firenze, via Nicolodi 2, avente codice fiscale 94083520489 legalmente rappresentata dal Dott. Matteo Spanò, [REDACTED] domiciliato per la carica ove appresso, il quale interviene al presente atto non in proprio ma in qualità di presidente, della Fondazione "MUS.E",

(nel prosieguo anche solo "**Fondazione**")

- dall'altra parte –

insieme congiuntamente detti anche "**le parti**";

PREMESSO CHE

- L'art. 14 della L.R. Toscana 25 febbraio 2010, n. 21 (che ha come riferimento principale il Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, D.lgs. 22 gennaio 2004, n. 42), prevede la possibilità per i comuni e le altre amministrazioni pubbliche locali di organizzare i propri istituti e luoghi della cultura (come definiti all'art. 101, commi 1 e 2 del D.lgs. 42/2004 e all'art. 10 della L.R. Toscana n. 21/2010) affidando la gestione delle attività e servizi culturali ad associazioni, fondazioni o altri organismi, le cui finalità consistano nella prestazione di servizi culturali, sui quali l'amministrazione cui l'istituto o luogo appartiene esercita un'influenza dominante;

- La Fondazione MUS.E, ai sensi dell'art. 2 del proprio Statuto, ha come finalità statutaria la valorizzazione del patrimonio dei Musei Civici e dei luoghi della cultura anche attraverso la promozione, l'organizzazione e la realizzazione e/o prestazione di attività e servizi culturali di tipo didattico/comunicativo, educativo e di fruizione di beni ed eventi artistici e culturali in genere; può svolgere, altresì, attività anche di tipo commerciale, purché idonea, strumentale o accessoria allo svolgimento delle sue attività o servizi;
- Con Deliberazione di Giunta Comunale n. 557 del 31 dicembre 2025 è stato approvato lo schema di Contratto Generale di Servizio tra il Comune di Firenze e la Fondazione MUS.E, di durata decennale, sottoscritto tra le parti in data 31 dicembre 2025;

DATO ATTO CHE

- all'art. 6 del suddetto Contratto è previsto che le caratteristiche dei servizi da erogare siano stabilite in appositi contratti/disciplinari attuativi contenenti le prestazioni da svolgere, le modalità e tempi di esecuzione, le caratteristiche operative, le tariffe, i corrispettivi, le modalità di pagamento e le coperture assicurative;
- la Fondazione ha presentato il preventivo per i servizi oggetto di affidamento e che l'Amministrazione ha ritenuto gli stessi congrui;
- con Determinazione Dirigenziale n. 3893 del 19/05/2026 è stato approvato lo schema di Disciplinare Attuativo recante la disciplina dei servizi principali affidati in gestione diretta a MUS.E;

TUTTO CIO' PREMESSO E CONSIDERATO

le Parti convengono quanto segue.

Art. 1 – Premesse e allegati

1. Le premesse e gli allegati formano parte integrante e sostanziale del presente Disciplinare così come gli atti, i contratti e i provvedimenti in esso richiamati.

Art. 2 – Oggetto del Disciplinare attuativo

1. Costituisce oggetto del presente Disciplinare attuativo (nel prosieguo anche solo “**Disciplinare**”) l'affidamento alla Fondazione MUS.E dei servizi principali di cui all'art. 4 del Contratto Generale di Servizio sottoscritto in data 31/12/2025 (nel prosieguo anche solo “**Contratto**”) da svolgere nei luoghi indicati all'art. 7 del Contratto.

2. Le previsioni contenute nel presente Disciplinare sono integrative e complementari alle disposizioni contenute nel Contratto Generale di Servizio e negli atti da esso richiamati, le quali

concorrono a regolare il presente rapporto e prevalgono in sede di interpretazione della volontà delle parti in caso di divergenza.

Art. 3 – Servizi affidati e modalità di espletamento

1. Il Comune affida alla Fondazione MUS.E i servizi indicati all'art. 4 del Contratto Generale di Servizio, da svolgere con le modalità indicate nell'allegato A al presente Disciplinare.

2. Con riferimento ai servizi da svolgersi presso il Forte di Belvedere, resta fermo quanto previsto nel Disciplinare sottoscritto tra le Parti in data 5 giugno 2025, acquisito al prot. n. 227862/2025.

3. I servizi oggetto del presente Disciplinare sono funzionali ad assicurare, unitamente ai servizi appaltati o gestiti dal Comune tramite i propri dipendenti, le migliori condizioni di utilizzazione e fruizione pubblica del patrimonio culturale conservato presso i Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO.

4. Qualora dovessero intervenire motivate esigenze, l'Amministrazione si riserva di apportare variazioni ai servizi ed alle loro modalità esecutive, concordate di volta in volta con la Fondazione MUS.E, nel rispetto di quanto previsto nel Contratto di Servizio e senza maggiori costi per la Fondazione.

5. Tali servizi dovranno essere svolti dalla Fondazione in collaborazione e sinergia con tutti gli altri soggetti coinvolti, sia dipendenti del Comune sia appaltatori che prestano il loro servizio all'interno delle strutture museali e dovranno essere organizzati e svolti tenendo in considerazione le eventuali limitazioni e/o modifiche alle attività museali che potranno derivare dalle disposizioni relative agli orari di apertura al pubblico dei Musei Civici e, conseguentemente, di quanto effettivamente richiesto da parte dell'Amministrazione comunale.

6. Nell'organizzazione dei servizi di cui all'allegato "A", la Fondazione dovrà assicurare il pieno rispetto di quanto previsto dall'art. 1, L. 12 giugno 1990, n. 146 e ss.mm.ii. recante "*Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge*", assicurando l'erogazione delle prestazioni indispensabili per garantire l'apertura al pubblico dei musei e altri istituti e luoghi della cultura anche in caso di sciopero, nella misura di almeno il 50% del normale orario di apertura, coincidente con il periodo di massima richiesta dell'utenza. Tale servizio dovrà essere garantito con le stesse modalità anche in caso di assemblea sindacale.

7. Il Servizio Soprintendente Musei Comunali detiene la direzione tecnico-scientifica e amministrativa delle attività che vengono svolte all'interno dei Musei Civici Fiorentini e nei luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO. Esso elabora le linee di indirizzo per le

attività di valorizzazione dei Musei Civici Fiorentini, individua le attività dedicate a temi e soggetti connessi alla *mission* di ciascun museo, le comunica alla Fondazione MUS.E che le prenderà in considerazione. La Fondazione, nell'ambito della propria autonomia organizzativa, scientifica e di proposta culturale, nonché tenuto conto dei propri fini istituzionali, potrà far pervenire motivate modifiche e/o integrazioni a quanto proposto.

8. Eventuali e ulteriori proposte di valorizzazione che abbiano come soggetto, mezzo o fine quanto rientra nelle competenze del Servizio Soprintendente Musei Comunali e che non siano già previste nel Piano programmatico delle attività di valorizzazione dovranno essere comunicate dalla Fondazione MUS.E con un congruo anticipo sulla ipotizzata calendarizzazione. Il Servizio, anche tenuto conto della disponibilità di bilancio, si riserva di valutare e/o proporre eventuali modifiche.

Art. 4 - Durata

1. Il presente Disciplinare decorre dalla data di sottoscrizione e, nel rispetto del principio della competenza finanziaria potenziata, avrà durata triennale con scadenza il 31/12/2028. Alla scadenza potrà essere rinnovato entro i limiti di durata del Contratto generale di Servizio, previo aggiornamento delle previsioni valutate necessarie e/o opportune, salva diversa comunicazione da parte del Servizio Soprintendente Musei Comunali.

2. Al fine di evitare l'interruzione dello svolgimento delle attività, le parti concordano che, alla scadenza del presente Disciplinare, nelle more della stipula di un nuovo disciplinare, la Fondazione MUS.E sarà tenuta comunque ad assicurare le prestazioni oggetto del presente disciplinare alle medesime condizioni economiche in essere alla scadenza dello stesso, assicurando i medesimi livelli di servizio.

Art. 5 - Obblighi della Fondazione MUS.E

1. La Fondazione si impegna a eseguire i servizi elencati nell'Allegato A al presente Disciplinare secondo le modalità concordate. Il Comune di Firenze, pertanto, è sollevato da qualsiasi responsabilità anche verso terzi derivante dall'esercizio di tali attività.

2. Prima dello svolgimento dei servizi, la Fondazione si impegna a acquisire tutte le autorizzazioni e/o nulla osta necessari in relazione all'attività da svolgere.

3. La Fondazione si impegna a:

- redigere il documento di valutazione dei rischi ai sensi del D.lgs. 81/2008;
- rispettare e ottemperare alla normativa vigente in materia di sicurezza, con particolare riferimento alle prescrizioni contenute nel D.lgs. 81/2000 e nel D.M. 569/1992, in materia di salute pubblica e di inquinamento acustico;

- rispettare tutti i vincoli in materia di beni culturali, conformemente a quanto previsto dalla vigente normativa in materia e richiedere le necessarie autorizzazioni;
- redigere il piano di lavoro con relativo modello organizzativo, che assicuri la massima integrazione con i soggetti che prestano servizi a vario titolo nei Musei Civici, nel quale dovrà essere specificato il numero di risorse umane impiegate, con relativo inquadramento giuridico e retributivo, indicandone competenze, qualifiche per numero, responsabilità, mansioni e tipologia di CCNL applicato;
- integrare la propria attività nei piani di emergenza previsti per ogni struttura in coerenza e armonia con il personale dell'Amministrazione comunale o di altri soggetti eventualmente presenti. prendere conoscenza e interagire con tutte le apparecchiature e le strumentazioni necessarie allo svolgimento dei servizi (ad es. sistema di allarme ecc.)
- ad uniformarsi alle norme e alle disposizioni vigenti interne del Comune che regolano e disciplinano il movimento, il controllo, l'accesso e la sicurezza delle persone all'interno degli immobili e delle aree di pertinenza, alle norme e disposizioni di sicurezza individuale per l'utilizzo dei mezzi d'opera, nonché alle procedure e comportamenti indicati nei Documenti di Valutazione dei Rischi (DVR), nei Documenti di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI), e negli altri documenti recanti le indicazioni di utilizzo delle varie strutture redatti dagli uffici dell'Amministrazione Comunale in ordine alle disposizioni di cui al D.lgs. 81/2008 e successive modificazioni;
- a dotare il proprio personale di cartellino identificativo, che dovrà essere collocato in posizione visibile; a far mantenere il segreto d'ufficio al personale della Fondazione su fatti e/o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento dei musei, dei quali abbia avuto notizia o sia venuto a conoscenza durante l'espletamento del servizio;

4. Nei confronti del proprio personale, la Fondazione è tenuta ad applicare integralmente tutte le norme di legge nonché quelle contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e in quelli integrativi applicabili ed essere in regola con gli obblighi contributivi previsti dalla legge e con le modalità definite nel contratto di lavoro applicato. Eventuali inadempienze rilevate in fase di liquidazione, potranno condizionare o ritardare il pagamento delle competenze maturate.

5. Entro il termine di 30 giorni dalla sottoscrizione del presente Disciplinare, la Fondazione si impegna a comunicare al Servizio Soprintendente Musei Comunali:

- Il nominativo del Coordinatore dei servizi e referente unico per tutte le sedi, da scegliere tra le figure che vi prestano attività a tempo pieno, il cui compito è quello di garantire il corretto svolgimento di tutte le attività previste, inclusa la gestione del proprio personale

dipendente, individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi. Il Coordinatore dei servizi avrà come interlocutore il Servizio Soprintendente Musei Comunali;

- Il nominativo del Responsabile della gestione del contratto, il quale fungerà da interlocutore unico per Comune per la programmazione, pianificazione dei servizi, monitoraggio, controllo e reportistica dei servizi svolti, per la quantificazione dei corrispettivi e relativa fatturazione. Tale soggetto è, inoltre, responsabile per i locali concessi in uso per lo svolgimento dei servizi, in qualità di sub-consegnatario. Il Responsabile della gestione del contratto dovrà tenersi in costante rapporto con il Coordinatore dei servizi.
- il nominativo del Responsabile Prevenzione e Protezione.

Art. 6 - Sedi di lavoro e beni concessi in uso

1. Il personale di MUS.E opera all'interno dei Musei Civici Fiorentini e Istituti e Luoghi di cultura del Comune di Firenze.

2. Alla Fondazione sono assegnati in uso , nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano, per lo svolgimento delle attività di cui al presente contratto, i locali situati nei seguenti immobili, alle condizioni meglio specificate nei rispettivi verbali di consegna dei locali, con le relative planimetrie allegate, che le parti si obbligano a redigere In fase di consegna dei locali sotto elencati, il Comune fornirà il documento di valutazione dell'affollamento, i piani di emergenza, le modalità di utilizzo della struttura, nonché il certificato di agibilità.

- Palazzo Vecchio:

- per l'espletamento del **servizio di bookshop** la Fondazione potrà usufruire dei locali posti al piano terra, con superficie totale di mq. 53,92, inclusi i servizi igienici a comune, che potranno essere destinati esclusivamente al suddetto uso. La Fondazione dovrà munirsi delle necessarie licenze di esercizio e di qualsiasi altra autorizzazione necessaria in relazione al servizio espletato. In caso di cessazione dell'attività o di utilizzo diverso da quello previsto, i locali dovranno essere rilasciati immediatamente.
- per l'espletamento del **servizio di noleggio video-audio guide: la** Fondazione potrà usufruire di uno spazio nel locale adibito a biglietteria al Piano terreno presso l'Info Point;
- per lo svolgimento dell'attività di mediazione (atelier manualità, del teatrino, dell'attenzione alla prospettiva) la Fondazione potrà usufruire dei seguenti locali:

1. Sala denominata “*Atelier*”, ubicata al piano terra;
 2. Sala denominata “*Teatrino*” posta al piano terra;
 3. Sala detta “della Prospettiva”, ubicata al piano quarto.
 4. Sale del Mezzanino adiacenti la Donazione Loeser;
 5. Sala denominata “*Salotta*” posta al terzo piano;
- per destinarli alla propria attività d’ufficio, la Fondazione potrà usufruire dei locali posti al piano terra e al piano seminterrato.
- **Complesso delle Murate MAD:** per l’espletamento dei servizi affidati, la Fondazione potrà usufruire dei seguenti locali:
- Sala vetrata piano terreno;
 - Sala colonne piano terreno;
 - Sala colonne piano primo;
 - Nove locali definiti “nove celle”;
 - Locali ex carcere duro;
- e dei locali posti al piano terreno del complesso “Ex carceri le Murate” in precedenza assegnati alla A.C. Merlino Bottega d’Arte.
- **Museo Novecento:-**
- Per l’espletamento del **servizio di caffetteria** potrà utilizzare i locali ubicati al piano terreno e piano ammezzato;
 - Per l’espletamento del **servizio di bookshop** lo spazio al piano terreno accanto alla biglietteria;
 - Per lo svolgimento dell’**attività di mediazione** (laboratori didattici) i locali ubicati al piano terreno;
 - Per destinarli alla propria attività d’ufficio, la Fondazione potrà usufruire degli spazi ubicati al piano ammezzato;
- **Palazzo Canacci:** la Fondazione MUS.E potrà utilizzare per destinarli alla propria attività di ufficio, i locali al piano terzo precedentemente adibiti a sede del centralino telefonico del Comune di Firenze;
- **Santa Maria Novella:** La Fondazione potrà utilizzare alcuni spazi al piano terra per lo svolgimento dell’attività di mediazione;

- **Residenze d'artista di via Palazzuolo n. 2 e 6 presso il Complesso delle Ex Leopoldine:** la Fondazione potrà utilizzare i locali ai piani terreno, ammezzato e primo, per lo svolgimento di progetti e attività di residenza artistica afferenti alla valorizzazione dei Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO. L'utilizzo si considera temporaneo e legato alla realizzazione dei suddetti progetti e limitato alla durata degli stessi.

La Fondazione MUS.E si impegna a riservare al Comune di Firenze, previo accordo tra le Parti, la disponibilità di una camera in uso esclusivo in caso di necessità.

3. Gli ambienti assegnati, quando accessibili solo attraverso i percorsi museali, sono in via ordinaria utilizzati nell'orario di apertura dei percorsi medesimi.

4. La Fondazione MUS.E è responsabile della custodia, conservazione e manutenzione delle attrezzature mobili ed elettroniche e degli arredi del Comune di Firenze presenti nei locali situati nei suddetti immobili, che dovranno risultare da un verbale di consistenza da redigere in contraddittorio tra le parti. Al termine dell'affidamento del servizio verrà redatto un nuovo verbale contenente la ricognizione della esatta ed aggiornata consistenza di quanto riconsegnato all'Amministrazione, comprensivo di eventuali arredi.

5. Il Comune si farà invece carico della manutenzione straordinaria e ordinaria dei locali, degli impianti, degli infissi e degli arredi fissi concessi in uso alla Fondazione.

6. La Fondazione potrà utilizzare i locali esclusivamente per lo svolgimento dei servizi di cui al presente Discipinare.

7. La Fondazione opererà un corretto utilizzo dei locali nel rispetto delle norme e dei regolamenti vigenti in materia di sicurezza; non dovrà provocare alcun danno ai locali, impianti, suppellettili e arredi e comunque ad ogni altro elemento presente usandoli in modo corretto, attento e scrupoloso; non apporterà modifiche allo stato dei locali o altererà le caratteristiche storiche/architettoniche/monumentali degli immobili; non apporterà alcuna variazione alla struttura muraria seppur temporanea; non praticherà tracce o fori alle pareti, porte, pavimenti o strutture in genere; non introdurrà sostanze infiammabili; non altererà gli attuali impianti elettrici fissi, compresi quelli relativi alle luci di emergenza e all'illuminazione d'insieme, l'impianto antincendio e qualsiasi altro impianto di sicurezza che non dovranno subire modificazioni e dovranno essere conservati in piena efficienza.

8. Eventuali strutture di sostegno di opere dovranno essere realizzate con materiale ignifugo, montate a regola d'arte, staticamente valide e certificate da un tecnico abilitato e, se appese, dovranno essere debitamente ancorate onde evitare effetti "a pendolo". Gli impianti audio e luci utilizzati dovranno essere progettati, realizzati e certificati da personale specializzato; non

dovranno confliggere con gli impianti e le attrezzature esistenti di corredo alla struttura e l'installazione dovrà avvenire con tecniche che evitino il contatto con le persone/ con l'autorizzazione della Direzione Servizi Tecnici e in accordo con il Servizio Soprintendente Musei Comunali avendo cura del mantenimento in piena efficienza degli impianti elettrici fissi, compresi quelli relativi alle luci di emergenza e all'illuminazione d'insieme, l'impianto antincendio e qualsiasi altro impianto di sicurezza ed avendo cura altresì di mantenere la odierna agibilità e conformità impiantistica degli immobili.

Art. 8 - Corrispettivi

1. Il corrispettivo onnicomprensivo relativo ai servizi affidati con il presente atto, è determinato fino alla concorrenza massima di un totale € 9.305.073,05 (oltre IVA 22%) per un totale di Euro 11.352.189,12 (IVA inclusa) e adeguato di anno in anno, con la possibilità di ulteriori adeguamenti in funzione dell'andamento del tasso di inflazione programmato e di altri fattori rilevanti (es. rinnovo CCNL).

2. Qualora si verificassero le situazioni di cui all'art. 1467 del Codice Civile, la Fondazione si impegna a segnalarle all'Amministrazione al fine di prevenire l'eventuale risoluzione del presente atto.

Art. 9 - Canoni e royalty e modalità di riscossione

1. Con riferimento al servizio di bookshop, la Fondazione è tenuta a versare all'Amministrazione un canone di concessione pari a complessivi € 52.152,00 (oltre IVA) annui, per un totale di Euro 63.625,44 (inclusa IVA), come da stima della Direzione Patrimonio Immobiliare.

2. Con riferimento al servizio di caffetteria presso il Museo del Novecento, la Fondazione è tenuta a versare all'Amministrazione un canone di concessione pari a complessivi € 22.940,00 (oltre IVA) annui, per un totale di Euro 27.986,80 (IVA inclusa).

3. Il suddetto canone dovrà essere corrisposto all'Amministrazione annualmente entro il 10 del mese successivo all'annualità di riferimento, mediante bonifico bancario intestato a Comune di Firenze, Palazzo Vecchio — IBAN IT37Z0100004306TU0000011633 causale di versamento "*Canone per il servizio di*".

4. Detto canone sarà aggiornato, in base alle variazioni ISTAT nel periodo annuale precedente, nella misura del 100% e così successivamente di anno in anno. L'aggiornamento di cui sopra sarà annualmente operato dall'Amministrazione senza necessità di ulteriori comunicazioni all'Associazione.

5. Per ogni eventuale ritardo nella corresponsione dei suddetti canoni saranno applicati gli interessi moratori in misura maggiore al tasso legale pari a 5 punti rispetto allo stesso. In

deroga espressa all'art. 1282, secondo comma, del Codice civile le parti concordano che i suddetti interessi moratori decorreranno, senza necessità di costituzione in mora da parte del Comune di Firenze, dal giorno successivo al termine per il pagamento suindicato.

6. Oltre ai canoni di concessione di cui sopra, la Fondazione dovrà corrispondere al Comune di Firenze una percentuale (royalty) sul fatturato annuo derivante dallo svolgimento dei seguenti servizi:

a) **servizio di bookshop**: la Fondazione si impegna a corrispondere una royalty pari al 4% del fatturato annuo derivante dalla vendita dei prodotti dei bookshop e corner bookshop presenti nei Musei Civici Fiorentini.

b) **servizio di caffetteria presso il Museo Novecento**: la Fondazione si impegna a corrispondere una royalty calcolata sul fatturato derivante dal servizio di caffetteria, nella misura percentuale indicata nel contratto di concessione del servizio di caffetteria/pasticceria presso il Complesso delle ex Leopoldine, che comunque non dovrà essere inferiore al 7,1% degli incassi della suddetta attività.-

c) **servizio di audio-video guida**: la Fondazione si impegna a corrispondere al Comune:

- una royalty pari al 10 % del fatturato annuo derivante dal noleggio delle audio-video guide;
- una royalty sul fatturato annuo derivante dal noleggio delle audio-video guide presso il Complesso di Santa Maria Novella, nella misura percentuale prevista nell'accordo sottoscritto con l'Opera per Santa Maria Novella,

7. Per garantire la corrispondenza tra il volume del fatturato effettivamente realizzato e l'entità delle royalty corrispondenti, qualora dopo il primo anno il fatturato, evidenziato nei rendiconti, sia superiore al rendiconto del primo anno del contratto, la Fondazione e il Comune di Firenze possono concordare di procedere ad una revisione delle royalty in aumento direttamente proporzionale all'aumento del fatturato effettivo.

8. Il pagamento delle royalty sarà effettuato annualmente sulla base dei dati relativi agli incassi risultante dal rendiconto annuale della gestione, di cui all'art. 10 e dai documenti contabili forniti dalla Fondazione.

9. A tale scopo, entro 20 giorni dalla conclusione dell'esercizio della gestione la Fondazione dovrà inviare al Comune l'importo del fatturato dell'anno di riferimento, corredato dei documenti contabili attestanti tale importo e versare quanto dovuto entro 15 giorni dalla comunicazione del Comune.

10. L'Amministrazione a fronte dei versamenti suddetti si impegna ad emettere regolare fattura quietanzata.

11. L'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare controlli e verifiche sui dati comunicati dalla Fondazione.

Art. 10 - Monitoraggio

1. Al fine di consentire all'Amministrazione di monitorare efficacemente l'andamento del servizio la Fondazione è tenuta a produrre:

1) mensilmente, entro il mese successivo, la rendicontazione dettagliata dei servizi svolti contenente una sintetica descrizione delle attività svolte con l'indicazione delle entrate e delle uscite derivanti dalla gestione dei servizi affidati, come da modulo sintetico che verrà definito di comune intesa. La Fondazione dovrà fornire tutte le informazioni e gli atti necessari alla verifica dei risultati gestionali conseguiti;

2) entro il 31 gennaio di ogni anno, la Fondazione dovrà presentare una relazione annuale dettagliata dei servizi svolti nell'anno precedente, con l'indicazione dei risultati conseguiti, delle criticità riscontrate e delle strategie messe in atto per il loro superamento, e indicando eventuali proposte di miglioramento. Nella relazione occorrerà dare atto delle modalità di attuazione del Piano della comunicazione e le modalità di attuazione delle attività previste nel Piano programmatico delle attività di valorizzazione.

3) Entro il 31 gennaio il rendiconto annuale della gestione, comprensivo dei costi e ricavi a titolo di royalty.

2. La Fondazione si impegna, se richiesto a trasmettere al Comune di Firenze, a seguito della conclusione della procedura di evidenza pubblica, gli atti relativi alla concessione a terzi dei servizi accessori, con particolare riferimento all'offerta presentata, all'atto di concessione e al relativo capitolato prestazionale.

Art. 11 - Modalità di pagamento del corrispettivo

1. Il corrispettivo per il servizio svolto mensilmente sarà indicato nelle fatture inviate ogni mese, alle quali dovrà essere altresì allegato apposito prospetto di cui all'art. 10, comma 1, n. 1 del presente Disciplinare.

2. La fattura sarà liquidata previa constatazione della regolarità della prestazione di servizio svolta a sessanta giorni dal ricevimento della stessa, nonché previa esecuzione dei riscontri previsti dall'art. 17-bis del D.Lgs. 9 luglio 1997 n. 241 e ss.mm.ii.

3. La Fondazione dovrà indicare nelle fatture le modalità di pagamento richieste e riportare gli estremi della determinazione dirigenziale che impegna la spesa, che sarà comunicata nell'ordinativo di servizio.

4. Il Servizio Soprintendente Musei Comunali provvederà alla liquidazione della fattura, secondo i termini previsti dalla vigente normativa.

Art. 12 - Assicurazioni e responsabilità del contraente

1. La Fondazione è responsabile della corretta esecuzione delle disposizioni e prescrizioni impartite nel presente disciplinare, nonché dell'ottemperanza a tutte le norme di legge e regolamenti in materia di contratti e diritto del lavoro.

2. La Fondazione ha l'obbligo di fornire al Comune, se richiesto, tutta la documentazione necessaria ad appurare l'effettiva ottemperanza.

3. La Fondazione è direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e/o opere e materiali che risultassero causati dal personale dipendente dalla Fondazione, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi assegnati.

4. In ogni caso, la Fondazione dovrà provvedere tempestivamente e a proprie spese al risarcimento dei danni causati ad opere d'arte, documenti, attrezzature, strumentazioni, impianti od altri oggetti e al pagamento dei costi di restauro, di riparazione e sostituzione delle parti o strutture deteriorate.

5. Fermo restando quanto sopra previsto, la Fondazione è inoltre tenuta a stipulare idonea polizza assicurativa, con compagnia in grado di garantire solidità finanziaria e capacità di copertura di rischi complessi, a copertura della responsabilità civile verso terzi – e dovrà essere considerato terzo il Comune di Firenze, suoi amministratori e dipendenti - e della responsabilità dei prestatori di lavoro relativa all'esercizio dell'attività svolta, oggetto del presente disciplinare, di durata non inferiore alla durata del Disciplinare stesso consegnandone copia prima della sottoscrizione; ovvero a stipulare uno o più atti aggiuntivi a polizze esistenti finalizzati a rendere i massimali per sinistro dedicati esclusivamente al servizio oggetto del presente disciplinare ed adeguati allo stesso.

6. Tale polizza dovrà prevedere massimali RCT non inferiori ad Euro 3.000.000,00 unico; massimale RCO Euro 2.000.000,00 con il limite di Euro 1.500.000,00 per ogni dipendente infortunato.

7. Sono richieste le seguenti estensioni di garanzia: danni cagionati dai visitatori ai locali ed alle opere esposte nei musei derivanti da mancata od omessa vigilanza dei preposti dell'azienda a

tale attività, nei limiti del massimale assicurato, danni a locali e cose in consegna e custodia all'Assicurato con limite di risarcimento di almeno Euro 1.000.000,00; danni da incendio derivanti da incendio di cose dell'Assicurato con limite di risarcimento di almeno Euro 1.000.000,00; danni da interruzione di esercizio a seguito di sinistro indennizzabile a termini di polizza con limite di risarcimento di Euro 500.000,00; colpa grave dell'assicurato; dolo e colpa grave delle persone di cui l'assicurato deve rispondere.

8. Dovrà essere prevista la rinuncia alla rivalsa nei confronti del Comune di Firenze, suoi dipendenti ed amministratori.

9. Il Comune resta estraneo ed è sollevato da qualsiasi obbligo e da ogni responsabilità che possa derivare in ordine a rapporti instaurati dalla Fondazione con terzi, sia che attengano a contratti per l'esercizio dell'attività sia che attengano a rapporti con gli utenti.

10. La Fondazione, limitatamente ai servizi da essa svolti, esonera il Comune da ogni responsabilità per danni a persone e/o a cose derivanti da guasti, furti e da qualsiasi altra causa nonché da fatti di terzi, fatta salva la responsabilità del Comune quale custode e proprietario degli immobili.

Art. 13 - Variazioni disposte dal Comune

1. Il Comune si riserva la facoltà di modificare o rimodulare, fatto salvo il monte ore complessivo, l'organizzazione delle aperture e della fruizione dei servizi al pubblico nei Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO nei limiti di quanto stabilito nel Contratto di Servizio, tramite specifici atti successivi che ne fisseranno le modalità.

Art. 14 – Obblighi di comportamento dei dipendenti pubblici

1. La Fondazione MUS.E accetta gli obblighi di comportamento previsti dal DPR n. 62/2013, "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici", e ss.mm.ii. e dal Codice di comportamento del Comune di Firenze approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 2013/G/00471 del 30 dicembre 2013 e modificato con deliberazione della Giunta Comunale n. 12 del 26 gennaio 2021 <https://www.comune.fi.it/system/files/2021-02/Codice-comportamento-dipendenti-Comune-Firenze2021.pdf>

2. Tali obblighi di comportamento, ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e ss.mm.ii, vengono estesi, per quanto compatibili, ai collaboratori a qualsiasi titolo della Fondazione MUS.E. Il rapporto si risolverà di diritto o decadrà in caso di violazione da parte dei collaboratori dell'impresa contraente dei suindicati "Regolamenti".

Art. 15 – Norme di rinvio

1. Per tutto quanto non previsto dal presente disciplinare si applicano le norme del contratto generale stipulato tra la Fondazione MUS.E e l'Amministrazione comunale il 31/12/2025, rimandando altresì alle disposizioni di legge ed alle norme vigenti in materia.

2. Eventuali modifiche ed integrazioni potranno essere apportate previo accordo fra le parti e approvazione da parte dell'Amministrazione, senza alterare il totale corrispettivo del quadro economico.

3. I servizi oggetto del presente affidamento rientrano nella disciplina di cui all'art. 17- bis del Dlgs 241/1997 e ss.mm.ii.

Art. 16 - Controversie

1. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, validità, efficacia ed esecuzione del presente atto sarà competente in via esclusiva il Foro di Firenze.

Art. 17 – Trattamento dati personali

1. Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e del Decreto Lgs. 196/2003, i dati personali acquisiti saranno trattati esclusivamente per le finalità inerenti a tale procedimento amministrativo.

Art. 18 – Registrazione e bollo

1. Il presente atto è soggetto a registrazione in caso d'uso a spese e cura del richiedente, le spese di bollo sono a carico della Fondazione.

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

Letto, approvato, sottoscritto

Per il Comune di Firenze

Il Dirigente del Servizio Soprintendente Musei Comunali

Dott. Carlo Francini

Firmato digitalmente ai sensi del CAD D.Lgs. 82/2005

Per la Fondazione MUS.E

Il Presidente

Dott. Matteo Spanò

Firmato digitalmente ai sensi del CAD D.Lgs. 82/2005

Allegato “A” al Disciplinare

Descrizione dei servizi da attivare presso i Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO

1. PREMESSA.....	2
2. DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	3
a) Servizio di accoglienza integrata.....	3
b) Servizio di mediazione culturale.....	5
c) Servizi programmati di valorizzazione culturale.....	5
d) Servizi accessori.....	7
e) Ulteriori attività, ai sensi dell’art. 4, comma 2 del Contratto Generale di Servizio.....	10

1. PREMESSA

Il presente documento descrive nel dettaglio le caratteristiche dei servizi da erogare presso i Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO, così come previsto nel Contratto Generale di Servizio.

I servizi sono stati suddivisi in quattro macrocategorie:

a) Servizi di accoglienza integrata: i servizi ricompresi in questa macrocategoria sono finalizzati all'accoglienza del pubblico e a fornire agli utenti informazioni sui servizi culturali offerti dal Comune di Firenze presso i Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO.

b) Servizi di mediazione culturale: sono ricomprese in questa macrocategoria di servizi la progettazione, la programmazione, il coordinamento, l'organizzazione e la gestione di attività didattico-educative e di visite guidate presso i Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della Cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO, rivolte a fasce di utenti diversificate.

c) Servizi programmati di valorizzazione culturale: rientrano all'interno di questa macrocategoria di servizi la programmazione, la progettazione, il coordinamento e la realizzazione di attività dirette a promuovere la conoscenza dei Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO e ad assicurarne le migliori condizioni di fruizione.

d) Servizi accessori: i servizi ricompresi in questa macrocategoria sono strumentali al reperimento di risorse per l'amministrazione e per migliorare la qualità dei servizi offerti presso i Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura.

Oltre ai suddetti servizi, la Fondazione potrà svolgere ulteriori attività, ai sensi dell'art. 4, comma 2 del Contratto Generale di Servizio idonee, strumentali o accessorie allo svolgimento delle sue attività o servizi.

2. DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI

a) Servizio di accoglienza integrata

i. Vendita e validazione dei biglietti di ingresso e delle attività culturali, inclusa la Card del Fiorentino e la Firenze Card.

L'attività consiste nella vendita e validazione dei biglietti d'ingresso ai Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO per i quali l'accesso è consentito solo previa bigliettazione, sia *online* che *on-site*, con incasso e contabilizzazione degli introiti tramite il software gestionale fornito da Firenze Smart, nonché la prenotazione e vendita dei biglietti per le attività culturali.

Nello svolgimento del servizio, la Fondazione agisce in nome e per conto del Comune in qualità di riscuotitore speciale.

I prezzi dei biglietti sono stabiliti esclusivamente dal Comune, il quale si riserva nel corso dell'esecuzione del Contratto di individuare politiche tariffarie ulteriori e diverse rispetto a quelle vigenti.

Non è consentita la vendita al pubblico di titoli di accesso diversi da quelli previsti dall'Amministrazione comunale; non è consentito l'addebito di alcun costo suppletivo, fatta eccezione per i diritti delle prevendite e delle prenotazioni dei servizi eseguiti da MUS.E.

Il Comune si riserva il diritto di controllare, in qualsiasi momento, i prezzi e le tariffe applicate dalla Fondazione e di verificare che i prezzi e le tariffe applicate corrispondano effettivamente al servizio reso.

Il servizio di vendita *on-site* dovrà essere garantito durante gli orari di apertura dei Musei e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO, incluse eventuali aperture straordinarie.

ii. Informazione e accoglienza del pubblico, inclusi assistenza, info desk, call center e servizio di prenotazione.

Il servizio ricomprende tutte le attività funzionali ad assicurare ai visitatori la migliore fruizione possibile dei Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO.

Servizio informazioni. La Fondazione dovrà fornire al pubblico informazioni dettagliate circa i servizi offerti dal Comune di Firenze; in particolare, dovranno essere fornite all'utenza le seguenti informazioni:

- orari di apertura al pubblico e servizi offerti presso i Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO;
- presenza di mostre temporanee, eventi ecc.;
- collocazione delle biglietterie e dell'ingresso alle sale espositive;
- tipologie e tariffe dei titoli di accesso offerti e dei servizi di mediazione culturale;
- informazioni di carattere generale sui Musei e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO;
- regole per la fruizione dei beni (a titolo esemplificativo, elenco dei comportamenti vietati, elenco oggetti che non possono essere introdotti ecc.);
- accoglienza e orientamento ai servizi per visitatori con fragilità.

Il servizio di *Info desk* prevede l'attivazione di alcuni punti di informazione presso i quali i visitatori possono recarsi per avere informazioni aggiuntive circa i servizi offerti dai Musei e funzionali al percorso di visita.

Le informazioni fornite dovranno essere esaustive e fornite in lingua italiana e nelle seguenti lingue aggiuntive: inglese, spagnolo e francese.

Il servizio dovrà essere erogato negli orari di apertura dei musei di riferimento, incluse eventuali aperture straordinarie indicate dalla Amministrazione, nel rispetto di quanto previsto all'articolo 5 del Contratto generale di servizio, laddove sia superato il monte ore previsto.

Il servizio di *call center* prevede l'attivazione di un numero telefonico dedicato per:

- fornire informazioni al pubblico relative ai Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO (orari di apertura, servizi offerti, informazioni sulle collezioni, mostre ed eventi, tariffe, esenzioni e agevolazioni ecc.)
- le prenotazioni di visite da parte di gruppi (minimo 10 persone) e studenti.
- il servizio dovrà essere erogato in lingua italiana e inglese, con copertura garantita dal lunedì al sabato per una durata di otto ore giornaliere, e nelle giornate di domenica e festive per una durata di quattro ore giornaliere.

Gestione e monitoraggio dei servizi di prenotazione

Il servizio consiste nella gestione e monitoraggio delle prenotazioni telefoniche, *online* e *on site* presso le biglietterie dei Musei Civici Fiorentini.

Nello svolgimento del servizio, la Fondazione dovrà avvalersi di un proprio *software* gestionale su idoneo server del Comune di Firenze gestito dalla Direzione Sistemi Informativi, il quale dovrà dialogare con i sistemi di biglietteria *online* e *on-site* dei Musei Civici Fiorentini gestiti da Firenze Smart.

Dovrà essere assicurata all'utenza la possibilità di prenotare la visita con un anticipo fino a 6 mesi.

Con riferimento alle visite guidate, la Fondazione è tenuta a gestire il calendario delle visite, incluse quelle proposte e gestite da altri soggetti, con guida messa a disposizione del richiedente, nonché per le visite al di fuori dell'ordinario orario di apertura dei Musei Civici, autorizzate dal Servizio Soprintendente Musei Comunali.

iii. Gestione, monitoraggio e controllo del flusso dei visitatori in coordinamento con gli addetti alla sicurezza e vigilanza della Torre di Arnolfo.

Il servizio prevede il monitoraggio del numero di visitatori presenti all'interno della Torre di Arnolfo da effettuare mediante lettura di un codice dematerializzato in entrata.

Nello svolgimento della suddetta attività, la Fondazione dovrà interfacciarsi con gli addetti alla sicurezza e vigilanza individuati dall'Amministrazione comunale.

iv. Supporto alla comunicazione e diffusione delle informazioni relative alle attività dei Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO attraverso i canali e le piattaforme dell'amministrazione comunale.

La Fondazione deve supportare il Servizio Soprintendente Musei Comunali nella progettazione, implementazione e gestione dei contenuti di interesse culturale, sia digitali che cartacei, sui canali di comunicazione del Comune di Firenze (quali Digital Signage, le piattaforme web, app e social network dedicate ai Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO) e nei luoghi di diffusione di materiali di comunicazione sia cartaceo che digitale a livello locale, nazionale e internazionale.

A tal fine, la Fondazione si impegna a concordare con il Servizio Soprintendente Musei Comunali il supporto da parte della Fondazione stessa al *Piano della comunicazione annuale* relativo ai Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO, con identificazione di linee editoriali e strumenti di comunicazione.

b) Servizio di mediazione culturale

i. Attività didattico-educative.

Il servizio prevede l'organizzazione da parte della Fondazione di attività di tipo didattico-educativo, informativo e divulgativo, quali laboratori, incontri teatralizzati, racconti per adulti e bambini, presso i Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO, incluso il MAD Murate Art District, finalizzate alla migliore conoscenza del patrimonio culturale rivolte a quattro target di pubblico:

- bambini e gruppi scolastici;
- famiglie;
- gruppi di adulti;
- pubblici con esigenze particolari, incluse persone con disabilità.

Tali attività dovranno essere organizzate negli orari di apertura dei Musei; eventuali attività oltre l'orario di apertura dei Musei dovranno essere previamente autorizzate dal Servizio Soprintendente Musei Comunali.

Il servizio dovrà essere garantito in lingua italiana e nelle seguenti lingue aggiuntive: inglese, spagnolo, francese e tedesco.

ii. Visite guidate.

Il servizio prevede l'organizzazione di visite guidate all'interno dei Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO, incluso il MAD Murate Art District, finalizzate alla valorizzazione del patrimonio culturale. Tale attività deve essere rivolta a quattro *target* di pubblico:

- gruppi scolastici di ogni ordine e grado;
- gruppi di adulti e famiglie;
- visite istituzionali, rivolte a ospiti dell'Amministrazione Comunale;
- pubblici con esigenze particolari, incluse persone con disabilità.

Tali visite devono essere organizzate in modo tale da rispettare quanto previsto dai documenti in materia di sicurezza.

Le visite dovranno avvenire durante l'orario di apertura dei Musei e degli altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO; eventuali visite straordinarie da organizzare al di fuori dell'orario di apertura, dovranno essere previamente autorizzate dal Servizio Soprintendente Musei Comunali.

Tale servizio è svolto anche in lingua straniera (inglese, francese, spagnolo e tedesco).

Per migliorare l'efficacia delle attività di mediazione culturale la Fondazione e il Servizio Soprintendente Musei Comunali, attiveranno d'intesa un monitoraggio congiunto con cadenza annuale.

c) Servizi programmati di valorizzazione culturale

i. Progettazione, Programmazione, coordinamento e organizzazione di mostre, convegni, rassegne, conferenze tematiche, spettacoli, attività artistiche e culturali nei Musei Civici Fiorentini e MAD Murate Art District.

Il servizio ha come obiettivo quello di valorizzare il patrimonio culturale dei Musei Civici Fiorentini e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO e MAD mediante mostre, convegni, rassegne, conferenze tematiche, spettacoli e attività artistiche e culturali.

Nell'elaborazione delle proposte di programmazione, la Fondazione deve tenere conto delle linee di indirizzo fornite dal Servizio Soprintendente Musei Comunali.

Tali proposte, corredate da idoneo piano economico finanziario, da presentare entro il 31 ottobre di ogni anno, saranno oggetto di preventiva approvazione da parte del Servizio Soprintendente Musei Comunali, nei tempi e con le modalità previste nel Contratto generale di servizio.

ii. Progettazione, coordinamento e realizzazione di nuovi percorsi museali (educativi, didattici, laboratoriali), supporto alla progettazione di nuove sale espositive

Tale servizio ha come obiettivo quello di assicurare al pubblico le migliori condizioni di fruizione del patrimonio culturale conservato presso i Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura.

A tal fine, la Fondazione, potrà dare un supporto al Servizio Soprintendente Musei Comunali nella fase di progettazione e attuazione di nuovi percorsi museali, riallestimenti e arredi delle sale espositive.

iii. Iniziative editoriali con finalità didattico divulgative e di informazione, anche a carattere periodico.

Il servizio prevede la realizzazione, di concerto con l'amministrazione comunale, di libri e opuscoli informativi, concernenti i Musei Civici Fiorentini e Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO, con finalità didattico divulgative e di informazione, anche da distribuire in occasione di mostre e/o eventi organizzati dall'Amministrazione comunale.

La Fondazione, nello svolgimento del servizio, si occupa della redazione dei testi divulgativi, dell'elaborazione grafica dei contenuti e delle immagini per l'editing dei testi sia digitali che a stampa.

Gli elaborati riguardanti le collezioni, o più in generale i Musei Civici e/o Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO, sia in digitale che in cartaceo, di taglio divulgativo, educativo o promozionale, dovranno essere previamente concordati e sottoposti all'approvazione del Servizio Soprintendente Musei Comunali.

Tali produzioni saranno messe a disposizione dell'Ente che acquisirà tutte le immagini e il materiale documentale inerente al patrimonio artistico sia dei Musei Civici che di altri luoghi della cultura.

Su tutto il materiale dovrà essere presente il logo del Comune di Firenze, dei Musei Civici Fiorentini e/o di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO.

iv. Attivazione di collaborazioni con enti (pubblici e privati) per l'eventuale realizzazione di progetti di valorizzazione del patrimonio dei Musei Civici Fiorentini e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO e per lo sviluppo di progetti e attività di residenza artistica.

La Fondazione, nell'ambito dell'attività di valorizzazione dei Musei Civici Fiorentini e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO potrà attivare collaborazioni con altri enti (pubblici e privati)

finalizzate alla realizzazione di progetti di valorizzazione del patrimonio culturale in sinergia con il Servizio Soprintendente Musei Comunali.

Potrà, altresì, partecipare, in sinergia con il Servizio Soprintendente Musei Comunali, a bandi e realizzare progetti afferenti alla valorizzazione dei Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO, anche finalizzati a sostenere la formazione professionale e produzione di giovani artisti e curatori d'arte mettendo a disposizione alloggi (residenze d'artista).

v. Attività di *fundraising* per i Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura e Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO.

La Fondazione, in sinergia con il Servizio Soprintendente Musei Comunali si può occupare dell'organizzazione di iniziative di *fundraising* finalizzate alla valorizzazione dei Musei Civici Fiorentini e altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO.

d) Servizi accessori

i. Bookshop

Il servizio si articola nella vendita di libri e oggettistica.

Nel servizio di vendita libri è ricompresa la vendita:

- di materiale relativo a monografie, collane, guide o cataloghi concernenti la storia dell'arte, dell'architettura, del costume, della fotografia, del collezionismo o della museologia, o devono avere per tema prevalentemente i Musei Civici Fiorentini e il patrimonio storico-artistico della città di Firenze, dedicando una sezione espositiva di rilievo e a sé stante al materiale dei Musei civici;
- materiali a fini didattici, destinati a tutti i livelli di formazione scolastica, con particolare riferimento all'infanzia e alle scuole primarie;
- di editoria multimediale (video CD-ROM anche per uso didattico) sulle materie sopradette.

L'assortimento librario dovrà essere diversificato sia come autore che come editore, evitando assortimenti mono-editore, riservando parte rilevante degli spazi a materiale atto a valorizzare adeguatamente i beni culturali della città di Firenze.

La Fondazione potrà comunque offrire al pubblico sulla base di specifici accordi assunti con il Servizio Soprintendente Musei Comunali, anche materiale appartenente all'Amministrazione o dallo stesso fatto realizzare.

Il servizio di oggettistica prevede la diffusione dell'immagine dei monumenti e delle collezioni comunali, tramite cartoline, manifesti, cartotecnica con logo e immagini dei musei (segnalibro, calendari, sottobicchieri, ecc.), oggettistica in ceramica, porcellana, vetro, terracotta, legno, etc., o prodotti connessi alla tradizione artigianale fiorentina.

Gli oggetti prodotti dovranno essere caratterizzati in modo omogeneo e contraddistinti da immagini riconducibili alle opere originali. Gli oggetti prodotti dovranno riportare il logo dei Musei Civici Fiorentini, nonché il marchio © "Comune di Firenze".

Potrà essere proposta e concordata fra le parti la realizzazione e pubblicazione di materiali a fini didattici, destinate a tutti i livelli di formazione scolastica, e di altre tipologie di pubblicazione. Il Comune a tal fine garantirà la messa a disposizione senza oneri delle riproduzioni fotografiche necessarie e delle immagini mantenendone il copyright.

Il servizio di bookshop potrà essere svolto esclusivamente durante gli orari di apertura dei Musei e/o altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO, o in aperture straordinarie concordate fra le parti.-

La Fondazione dovrà esporre nei locali adibiti al servizio, permanentemente e in modo ben visibile, l'orario di apertura e chiusura dell'esercizio e i prezzi dei prodotti.

La Fondazione dovrà rilasciare a tutti i clienti gli scontrini e tutti i documenti fiscalmente previsti dalla vigente normativa utilizzando strumenti elettronici e informatici di contabilizzazione (registratori di cassa, ecc.).

ii. Noleggio audio-video guide

Il servizio consiste nella fornitura e noleggio ai visitatori, presso i Musei e/o altri luoghi della cultura e di Firenze Patrimonio Mondiale UNESCO, di audio-video guide e nella gestione delle attività di infrastrutturazione, progettazione, realizzazione, immissione e aggiornamento dei contenuti digitali, d'intesa con il Servizio Soprintendente Musei Comunali.

La distribuzione, ritiro a fine percorso e gestione (ricarica e igienizzazione) degli apparecchi dovrà avvenire presso apposita postazione, diversa da quella della biglietteria. Gli incassi dovranno essere gestiti dalla Fondazione MUS.E con apposita cassa diversa da quella utilizzata per gli incassi da bigliettazione del Comune.

Il servizio è svolto dietro pagamento di un prezzo da parte degli utenti, il cui importo potrà essere determinato dalla Fondazione previo accordo con il Servizio Soprintendente Musei Comunali. La Fondazione dovrà rilasciare a tutti gli utenti i documenti fiscalmente previsti dalla vigente normativa, utilizzando strumenti elettronici e informatici di contabilizzazione (registratori di cassa, ecc.).

L'Amministrazione si riserva il diritto di controllare in qualsiasi momento i prezzi applicati e di effettuare le opportune verifiche.

La Fondazione dovrà fornire personale addetto in numero adeguato alle esigenze di un servizio ordinato, tempestivo e professionalmente in grado di garantire una costante efficienza e continuità del servizio.

La Fondazione dovrà occuparsi di predisporre i contenuti scientifici delle video-audio guide, l'elaborazione dei testi, i riferimenti storici, archivistici, iconografici e museali, in accordo con il Servizio Soprintendente Musei Comunali.

I contenuti dovranno essere resi disponibili oltre che in italiano anche nelle seguenti lingue: inglese, francese, spagnolo e tedesco.

iii. Servizio di caffetteria

La gestione e organizzazione dell'attività di caffetteria, prevista dall'art. 117, comma 2, lettera f) del D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 Codice dei beni culturali e del paesaggio dovrà essere svolta nel rispetto delle vigenti norme in materia igienico-sanitaria, edilizia, urbanistica, di sicurezza e di destinazione d'uso dei locali per l'attività prevalente, nonché essere in linea con gli indirizzi forniti dall'art. 16.a del regolamento comunale di igiene in materia di alimenti e bevande con le caratteristiche e secondo le prescrizioni ivi descritte, tenuto conto altresì di quanto previsto dalla Legge Regione Toscana n. 62/2018 e dal Regolamento per la tutela e il decoro del patrimonio culturale del Centro Storico.

In merito al servizio di caffetteria la Fondazione, e/o per essa il soggetto gestore del servizio individuato con procedura dalla medesima, dovrà:

- a) rispettare quanto previsto dal D.M. 6 novembre 2023 del Ministero dell'Ambiente e della sicurezza energetica, recente "Adozione dei criteri ambientali minimi per gli affidamenti relativi ai servizi di ristoro e alla distribuzione di acqua di rete a fini potabili", sez. 3, relativa a "Criteri ambientali minimi per la gestione del punto di ristoro (servizio bar)". I criteri contenuti nel capitolo 3.1 (clausole contrattuali) del citato D.M. 6 novembre 2023 sono obbligatori, ai sensi dell'articolo 57 comma 2 del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 e costituiscono parte integrante del presente provvedimento;
- b) elaborare, al termine della concessione, una Relazione CAM in cui, per ogni criterio ambientale delineato dal decreto, descriverà le scelte adottate e le verifiche di conformità, allegando la relativa documentazione;
- c) svolgere il servizio di caffetteria a proprio rischio e con propria autonoma organizzazione, assicurandone il migliore funzionamento interno, in raccordo ed integrazione con le attività svolte;
- d) garantire che i servizi di somministrazione, conservazione e preparazione di alimenti e bevande saranno svolti nel pieno rispetto delle vigenti norme, previa presentazione, della Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA) prevista dalla vigente normativa (art. 19 della Legge 241/1990) e della notifica sanitaria ai sensi del Reg. Ce 852/2004 presso il SUAP del Comune di Firenze, nonché di qualsiasi altro eventuale nulla osta o parere necessario per lo svolgimento dell'attività nei locali concessi, espletando altresì tutte le formalità amministrative necessarie per lo svolgimento dei servizi medesimi;
- e) garantire l'impiego di materie prime e prodotti di ottima qualità, con ampia varietà di scelta nell'offerta, con particolare attenzione ai prodotti della filiera corta, biologici, prodotti locali dell'enogastronomia fiorentina e toscana, prodotti per intolleranti al glutine ed intolleranti verso altri alimenti, secondo quanto previsto dal Regolamento per la tutela e il decoro del patrimonio culturale del Centro Storico, approvato con Delibera Consiglio Comunale n. 20 del 27 aprile 2023, modificato con Delibera Consiglio Comunale n. 76 dell'11 novembre 2024;
- f) porre particolare attenzione affinché le consumazioni si effettuino esclusivamente negli spazi assegnati e affinché non si creino situazioni in contrasto con le caratteristiche e le attività del contesto nel quale i servizi sono inseriti (es. rumori, sporcizia, intralcio con le attività svolte etc.).

È assolutamente esclusa la somministrazione di bevande superalcoliche ed è fatto obbligo al Concessionario di conformarsi alla normativa di settore, in particolare alla Legge 30 marzo 2001 n. 125 e alla Legge 2 ottobre 2007 n.160, ss.mm.ii., alle ordinanze e ai regolamenti vigenti.

Il Comune di Firenze si riserva il diritto di controllare in qualsiasi momento i prezzi applicati presso la caffetteria, verificando presso i clienti se corrispondano effettivamente al servizio reso.

Dovranno essere regolamentate le modalità di entrata e di uscita del personale e dei fornitori per le operazioni di carico e scarico, in osservanza della vigente normativa di sicurezza per i luoghi di lavoro.

Non potranno essere effettuate operazioni di carico e scarico durante l'orario di apertura al pubblico.

È fatto divieto di installare nei locali concessi video-giochi, juke-box, slot-machine e ogni altro gioco meccanico o elettronico.

È vietato l'uso di fiamme libere e di quanto altro previsto dall'art.5 del D.M. 20 maggio 1992 n. 569.

Nessuna responsabilità e onere può essere posto a carico del Comune di Firenze per eventuali ammanchi, guasti o deterioramenti di impianti, attrezzature, arredi, materiali e prodotti della Fondazione.

e) Ulteriori attività, ai sensi dell'art. 4, comma 2 del Contratto Generale di Servizio

La Fondazione dovrà garantire, altresì, i seguenti servizi:

a) MAD Murate Art District:

1. apertura e chiusura dei locali nel rispetto degli orari indicati. Eventuali modifiche degli orari di apertura e chiusura e eventuali aperture straordinarie dovranno essere preventivamente concordate con il Servizio Soprintendente Musei Comunali.
2. La vigilanza e la custodia dei locali e dei beni esposti durante l'orario di apertura;
3. la pulizia di tutti i locali;
4. La Fondazione si assume totalmente ed esclusivamente la responsabilità organizzativa, gestionale ed assicurativa delle attività. Eventuali iniziative a pagamento potranno essere svolte previa comunicazione all'Amministrazione Comunale.

b) Sala d'Arme:

La Fondazione gestisce l'impianto multimediale di sua proprietà, ubicato presso la Sala d'Arme di Palazzo Vecchio, e si occupa della sua manutenzione ordinaria e straordinaria.

L'Ufficio del Sindaco e l'Assessorato alla Cultura hanno facoltà di richiedere il supporto multimediale della Fondazione, a titolo gratuito, per un massimo di n. 15 eventi istituzionali annui.

Resta ferma la facoltà per la Fondazione di erogare i medesimi servizi a favore di soggetti terzi, dietro corrispettivo.