



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI CAGLIARI**



CAPITOLATO PRESTAZIONALE

**PROCEDURA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI PRESSO IL MUSEO DI
ARTI CONTEMPORANEE (MUACC), LA COLLEZIONE PILONI, IL MUSEO DELLE CERE E L’ HORTUS
BOTANICUS KARALITANUS**



ARTICOLO 1

Introduzione

1. Con la presente procedura l'Università degli Studi di Cagliari intende stipulare un contratto di concessione per l'erogazione dei servizi di biglietteria e servizi accessori ai sensi dell'art. 176 e ss., del D.lgs. 36/2023, al fine di assicurare l'assolvimento delle attività di valorizzazione in forma integrata dei siti che di seguito si rappresentano:

- a) Orto Botanico (HBK), sito in Viale Sant'Ignazio (sito demaniale);
- b) Museo delle Cere, sito in Piazza Arsenale (sito demaniale);
- c) Museo delle arti contemporanee (MUACC), sito in via Corte d'Appello;
- d) Collezione Piloni, sito in via Università.

2. La valorizzazione, sia sotto il profilo culturale, sia sotto il profilo economico, dovrà avvenire compatibilmente con le esigenze di salvaguardia e di tutela storico-artistica dei siti, assicurando la più ampia fruizione e conoscenza del relativo patrimonio storico-artistico, e, al contempo, consentendo una gestione economica ottimale. I proventi derivanti dai canoni concessori, infatti, saranno destinati prioritariamente alla copertura delle spese gravanti sull'Amministrazione sui plessi e, più in generale, alla valorizzazione del patrimonio di Ateneo.

3. Tutti i costi di gestione dei servizi affidati ad esito della presente procedura di selezione sono invece a totale ed esclusivo carico del concessionario, la cui remunerazione avverrà esclusivamente attraverso l'introito dei proventi della propria gestione, nel rispetto dei vincoli e delle prescrizioni impartite dall'Università degli Studi di Cagliari.

4. L'Amministrazione si riserva, in ogni caso, di modificare, ridurre o estendere nel corso del rapporto concessorio le aree e gli spazi da destinare ai servizi oggetto di concessione, anche alla luce dell'eventuale evoluzione dell'assetto istituzionale dell'Ente.

5. Il concessionario dovrà provvedere a tutti gli adempimenti nei confronti delle Autorità competenti, volti ad ottenere il rilascio di tutte le licenze e/o permessi e/o autorizzazioni delle quali sussista l'obbligatorietà ai fini dello svolgimento delle attività oggetto di affidamento.

ARTICOLO 2

Procedura di scelta del contraente

1. Procedura di scelta del contraente: procedura negoziata ai sensi dell'articolo 187 del d.lgs. 36/2023.

ARTICOLO 3

Documentazione di gara

1. La documentazione di gara è composta dei seguenti elaborati, costituenti parte integrante e sostanziale del presente Capitolato:

- ❖ *Allegato A: Piano Economico Finanziario (stima)*
- ❖ *Allegato B: Scheda DUVRI (stima)*
- ❖ *Allegato C: Ulteriore documentazione*



ARTICOLO 4

Oggetto della concessione

1. Oggetto del presente Capitolato e dei relativi allegati è l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo di arti contemporanee (MUAAC), la Collezione Piloni, il Museo delle Cere e l' Hortus Botanicus Karalitanus meglio descritti nei capitoli successivi, a fronte dell'aggio riconosciuto al Concessionario e del pagamento all'Amministrazione di corrispettivi economici (royalty e canone), come meglio descritto nei paragrafi successivi.

2. La concessione prevede l'esecuzione da parte del Concessionario delle seguenti attività, suddivise funzionalmente in 3 principali tipologie:

- a) **servizi di biglietteria e servizio visita guidata**
- b) **attività promozionali**
- c) **servizio vendita merchandising di Ateneo** (da garantire nello spazio individuato presso due siti di Ateneo – HBK e Collezione Piloni).

3. Le suddette attività dovranno essere erogate presso i siti oggetto della presente concessione, secondo la dislocazione riportata nella tabella seguente:

	<i>HBK</i>	<i>Museo delle Cere</i>	<i>Collezione Piloni</i>	<i>MUACC</i>
<i>Servizio biglietteria fisica</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>
<i>Servizio biglietteria online</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>
<i>Servizio visite guidate</i>	<i>No</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>
<i>Servizio vendita merchandising</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Si</i>	<i>no</i>

4. Nella redazione della proposta di gestione il concorrente dovrà rispettare, al fine di rendere omogenee e confrontabili le proposte dei concorrenti, le prestazioni minime come sopra sinteticamente descritte nella tabella e quelle di seguito esplicitate:

Servizi comuni

Il servizio ha ad oggetto la gestione delle attuali aree espositive site all'interno degli ambienti interessati. Nella redazione della proposta di gestione il concorrente dovrà rispettare – al fine di rendere omogenee e confrontabili le proposte dei concorrenti le seguenti prescrizioni:

- a) le visite si potranno svolgere nei giorni di apertura dei siti, da martedì a domenica inclusi i festivi, esclusi i seguenti giorni:
 - 25 dicembre
 - 31 dicembre e 1 gennaio
 - 1 maggio
 - Tutti i lunedì (*salve aperture straordinarie*)



- b) Per le caratteristiche del percorso di visita esistente, gli accessi potranno essere regolamentati per fasce orarie o per numero di accessi;
- c) le visite dovranno essere garantite in una fascia oraria ricompresa tra le ore 10.00 e le ore 20.00. L'Amministrazione si riserva, altresì, in ogni momento, di modificare gli orari di apertura, in base ad esigenze istituzionali. Tali orari potranno essere rimodulati su disposizione dell'Amministrazione, prevedendo altresì la possibilità di mostre serali;
- d) è consentito l'accesso autonomo dei visitatori;
- e) le visite guidate dovranno essere assicurate per singolo sito di interesse. L'incaricato alla visita guidata dovrà possedere i requisiti prescritti dalla normativa vigente.

A) Servizio di biglietteria e visita guidata.

Il servizio comprende l'emissione e la vendita dei biglietti per le aree museali interessate.

Nella redazione della proposta di gestione il concorrente dovrà rispettare, al fine di rendere omogenee e confrontabili le proposte dei concorrenti, le seguenti prescrizioni:

- a) il servizio di biglietteria fisica dovrà essere assicurato presso l'HBK e la Collezione Piloni mentre presso i siti del Museo delle Cere e del MUACC dovranno essere predisposte apposite apparecchiature mediante le quali procedere all'acquisto del biglietto (es. macchinette).
- b) la distribuzione e la vendita di tutti i biglietti deve essere effettuata attraverso l'utilizzo di apparecchiature informatiche, compresa la loro emissione;
- c) deve essere consentito l'acquisto direttamente nel sito informatico (senza prenotazione), per la visita in giornata;
- d) organizzare le visite guidate (*escluso H.B.K salvo diversa previsione del RUP in sede di esecuzione contrattuale*). Con riferimento al personale incaricato del servizio visite guidate, il requisito minimo previsto è il possesso dell'abilitazione richiesta dalla Legge del 6 agosto 2013, n. 97 e s.m.i., dalla Legge Regionale Sardegna n. 20 del 18/12/2006 nonché l'iscrizione nell'apposito albo delle guide autorizzate ad operare nel territorio italiano;
- e) i biglietti a pagamento possono essere interi o ridotti. Per quanto riguarda le condizioni di riduzioni e gratuità, vale quanto segue:
 - **Gratuità:** per minori di 6 anni, disabili e relativo accompagnatore e nr. 1 insegnante per classe di ogni ordine e grado in caso di visita scolastica;
 - **Ridotto:** per gli over 65 anni, ragazzi dai 6 ai 15 anni, docenti delle scuole statali e comunali, docenti e personale tecnico amministrativo dell'Università di Cagliari e titolari di apposite Convenzioni con l'Università;
- f) sui biglietti deve comparire, oltre agli elementi identificativi previsti dal software di emissione, il logo dell'Ateneo;
- g) Tutti i titoli di accesso emessi dovranno essere conformi alle vigenti normative fiscali e ai vincoli normativi, se presenti.
- h) Il Concessionario sosterrà gli oneri di attivazione e gli oneri relativi alle commissioni per l'utilizzo dei



pagamenti elettronici, senza applicare alcun tipo di commissione di servizio aggiuntiva ai visitatori.

- i) I biglietti acquistati online devono essere emessi digitalmente e riportare codice a barre e/o QR Code, smart card e/o altre tecnologie informatiche adeguatamente sicure, conformi ai corrispondenti standard ISO, e devono indicare un numero di serie continuo, pur al variare della tipologia/tariffa di volta in volta applicata. I biglietti acquistati presso le biglietterie fisiche dovranno essere preferibilmente rilasciati con invio all'indirizzo mail dell'acquirente. In caso di mancata ricezione, il concessionario dovrà predisporre adeguato sistema per consentire l'accesso all'acquirente favorendo la visita del sito. Per i biglietti acquistati presso i siti privi del sistema "fisico" di acquisto, le apparecchiature proposte dall'aggiudicatario dovranno rispettare gli standard di sicurezza e dovranno essere in linea con la normativa vigente.
- j) Tutte le attività del servizio di biglietteria devono essere gestite in maniera integrata dall'infrastruttura informatica. E' onere del Concessionario dotare le postazioni di biglietteria fisica di tutta la strumentazione atta al corretto svolgimento del servizio. E' inoltre onere del Concessionario dotare tutte le postazioni di biglietteria della connettività Internet per garantire il collegamento con la infrastruttura informatica di supporto (Piattaforma informatica). Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio. Si precisa che il costo per l'attivazione delle utenze telefoniche e internet e per la relativa gestione è a carico del Concessionario. Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le azioni volte ad assicurare la sicurezza informatica e la protezione dei dati personali come previsto dalla legislazione vigente in materia;
- k) Il sito internet di acquisto dei biglietti dovrà garantire servizi minimi come di seguito indicati: 1) acquisto dei titoli d'accesso per giorni e orari; 2) acquisto mediante carta di credito, con sistema di pagamento sicuro e garantito; 3) acquisto servizi visita guidata; 4) visibilità del calendario per gli accessi e le prenotazioni; 5) vetrina informatica dei prodotti del merchandising di Ateneo; 6) apertura e chiusura dei siti.

B) Attività promozionali.

Il servizio ha ad oggetto la gestione delle attività volte a promuovere l'immagine del sito culturale e di tutte le attività svolte all'interno dello stesso.

Nella redazione della proposta il concorrente dovrà rispettare, al fine di rendere omogenee e confrontabili le proposte dei concorrenti, le seguenti prescrizioni:

- a) deve essere garantita un'adeguata visibilità dei singoli siti interessati con particolare attenzione a tutte le attività ed iniziative svolte al suo interno nonché ai beni siti nel complesso, in relazione, per ciascuna porzione, alle rispettive finalità e destinazioni di interesse pubblico, nell'ambito di una gestione unitaria ed integrata, compatibilmente con le esigenze di tutela e conservazione del bene;
- b) il concessionario deve assicurare massima visibilità nel sito informatico unico di gestione delle attività ed iniziative offerte dall'Ateneo all'utenza;



- c) il sito, al termine del contratto, sarà di proprietà dell'Ateneo sotto ogni aspetto (dominio, contenuti, codice sorgente dell'applicativo ed eventuali licenze di utilizzo). Il sito dovrà essere conforme alle prescrizioni contenute nelle "Linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni" elaborato da AgID (Agenzia per l'Italia digitale), dal Dipartimento per la funzione pubblica, dal Dipartimento per la digitalizzazione e l'innovazione tecnologica (PCM), reperibili sul sito di AgID. Andranno inoltre rispettate le policy di sicurezza applicativa prendendo a riferimento le specifiche OWASP (Open Web Application Security Project).

C) Servizi di vendita del merchandising di Ateneo

L'Operatore economico dovrà allestire le postazioni di vendita del merchandising di Ateneo la cui produzione e messa a disposizione è a cura di altro operatore economico. A tal proposito, nelle due sedi dell'HBK e della Collezione Piloni, l'aggiudicatario dovrà, oltre alla vendita dei biglietti, assicurare anche la vendita del materiale del merchandising di Ateneo la cui fornitura è contrattualmente prevista da altro operatore economico. I documenti contrattuali del merchandising sono rinvenibili nel link che di seguito si riporta https://web.unica.it/unica/it/enti_impresa_s02.page. Il concessionario dovrà acquistare il materiale dall'operatore contrattualizzato dall'Ateneo e sarà tenuto a rispettare il prezzario oggetto del contratto già stipulato con il soggetto produttore con possibile maggiorazione sul singolo bene non superiore al 10% del costo di produzione. Il ricavato dalla vendita del merchandising sarà trattenuto dal Concessionario che dovrà versare, ogni semestre, all'Amministrazione, la quota royalty pari all'2% del guadagno maturato derivante dalla maggiorazione del prezzo nei limiti sopra indicati.

Non è consentito all'aggiudicatario la vendita di prodotti diversi da quelli oggetto di fornitura da parte dell'operatore del merchandising.

Ulteriori servizi.

L'Amministrazione si riserva di chiedere, anche a scomputo del canone e degli oneri concessori, l'esecuzione di ulteriori servizi attinenti la valorizzazione e promozione del patrimonio culturale ed espositivo di Ateneo. Il concessionario si obbliga a monitorare sulla correttezza della raccolta differenziata dei rifiuti derivanti a qualsiasi titolo dalle sue attività, secondo quanto prescritto dalla legislazione vigente. Di contro, i servizi di pulizia e di vigilanza saranno posti a carico dell'amministrazione.

ARTICOLO 4.1

Modalità di espletamento dei servizi

1. L'espletamento dei servizi dovrà articolarsi secondo le linee che di seguito si riportano.

2. I luoghi di esecuzione dei servizi sono:

- Museo universitario per le arti e le culture contemporanee, sita in via Santa Croce n.63 - Cagliari
- Collezione Piloni, sita in Via Università 32 – Cagliari
- Hortus Botanicus Kalaritanus, sito in Viale Sant'Ignazio n.11 – Cagliari
- Museo delle Cere, sito in Piazza Arsenale n.1 - Cagliari

3. Tutti gli spazi saranno dotati di arredi forniti e allestiti a cura dell'Amministrazione.



4. I servizi oggetto del presente Capitolato dovranno essere garantiti nei giorni e con l'orario delle strutture museali.

5. L'orario della Collezione Piloni, del Museo delle Cere e del Museo di Arti Contemporanee (MUACC) è il seguente:

- da martedì a domenica dalle ore 10.00 alle ore 18.00, con ultimo ingresso alle ore 17.00, secondo le vigenti disposizioni dell'Amministrazione

6. L'orario dell'Orto Botanico è il seguente:

- da martedì a domenica (periodo Aprile - Ottobre) dalle ore 10.00 alle ore 20.00, con ultimo ingresso alle ore 19.00, secondo le vigenti disposizioni dell'Amministrazione salvo diversa riarticolazione oraria che sarà comunicata dal RUP ad invarianza del monte ore previsto;
- da martedì a domenica (periodo Novembre - Marzo) dalle ore 09.00 alle ore 16.00, con ultimo ingresso alle ore 15.00, secondo le vigenti disposizioni dell'Amministrazione, salvo diversa riarticolazione oraria che sarà comunicata dal RUP ad invarianza del monte ore previsto. Detto orario si lega alla non idoneità della visita all'Orto Botanico in assenza di luce. Le ore non erogate potranno essere utilizzate nel corso dell'anno per aperture straordinarie previa autorizzazione del RUP.

7. Eventuali richieste da parte del Concessionario di variazione di tali orari dovranno essere adeguatamente motivate e saranno oggetto di apposito accordo tra il Concessionario e l'Amministrazione. Sulla proposta, la decisione verrà assunta dal DEC della concessione.

8. Inoltre, il Concessionario, su richiesta dell'Amministrazione, accetta sin da ora di assicurare eventuali aperture nei giorni di chiusura e/o di garantire il servizio oltre l'orario ordinario in caso di iniziative speciali e/o straordinarie, non avendo nulla a pretendere neppure nel caso in cui l'Amministrazione modifichi i giorni e gli orari di apertura e di chiusura, fatto salvo l'aggio e il versamento delle royalties, rispetto ai ricavi ottenuti tramite l'ampliamento dell'orario di apertura dei Musei. L'Amministrazione dovrà tuttavia comunicare con almeno 48 ore di preavviso tali variazioni.

9. I locali, come sopra individuati, sono destinati all'esecuzione dei servizi in concessione nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano all'atto della sottoscrizione del verbale di avvio dei servizi.

10. Il Direttore dell'esecuzione si riserva l'accesso ai locali in qualsiasi momento, anche durante l'orario di chiusura al pubblico.

11. Durante l'orario di chiusura al pubblico, le porte di accesso esterno ai locali oggetto della Concessione dovranno essere chiuse a chiave mentre le porte interne dovranno restare disponibili a uso del personale dell'Amministrazione e degli addetti alla vigilanza.

ARTICOLO 5

Valore della concessione



1. Il valore stimato per la concessione è pari a **€ 1.849.360,37** per l'intera durata della Concessione, stabilita 4 annualità con opzione di rinnovo per ulteriori 4 annualità. Il calcolo del valore stimato della concessione è meglio esplicitato nel P.E.F. (Piano economico finanziario) allegato al presente Capitolato.
2. I costi per la sicurezza da rischi interferenziali stimati sono pari ad **euro 26.400,00** come da documento allegato (all.2).

ARTICOLO 6

Durata ed avvio dell'esecuzione del contratto

1. La durata del contratto è pari a **4 anni con opzione di rinnovo per ulteriori 4 annualità**, con decorrenza dalla data indicata nel contratto e/o dal provvedimento di avvio dell'esecuzione contrattuale e con possibilità di richiesta di esecuzione anticipata in via d'urgenza da parte del RUP.
2. Il servizio dovrà essere avviato entro 60 giorni naturali e consecutivi dal verbale di consegna.
3. Entro il suddetto termine il concessionario dovrà aver acquisito tutte le licenze e/o permessi e/o autorizzazioni necessarie per l'avvio dei servizi.

ARTICOLO 7

Canone ed oneri accessori

1. Il concessionario è tenuto a versare all'Amministrazione un canone concessorio annuo fisso ed un canone di concessione variabile (c.d. "Royalties"), articolati come di seguito specificato.

a) Canone concessorio annuo fisso.

L'ammontare del canone annuo scaturirà dall'offerta proposta dall'operatore aggiudicatario, superiore al canone annuo posto a base di gara, al netto degli oneri della sicurezza.

Il canone annuo posto a base d'asta, soggetto al rialzo, ammonta ad **€ 10.000,00** (diecimila/00).

Con riferimento alla corresponsione del canone, la quota pari ad *euro 3.490,00* dovrà essere corrisposta direttamente al Demanio secondo le modalità che verranno comunicate dal RUP in sede di esecuzione contrattuale. La quota parte residua del canone dovrà essere versata alla Stazione Appaltante secondo le modalità definite in sede contrattuale.

Si specifica fin da ora che l'importo di euro 10.000 posto a base d'asta e soggetta a rialzo è comprensiva anche della quota spettante al Demanio.

b) Canone concessorio variabile (c.d. "Royalties")

Il canone concessorio variabile (c.d. "Royalties") che il concessionario è tenuto a versare all'Amministrazione sarà determinato in misura percentuale rispetto agli incassi derivanti dalla vendita dei biglietti di ingresso, come appresso specificato.



Percentuale sulla vendita dei biglietti di ingresso agli spazi espositivi permanenti.

1. I ricavi derivanti dalla vendita di biglietti di ingresso agli spazi saranno introitati direttamente dal concessionario. Il concessionario dovrà versare all'Amministrazione una royalty percentuale su tutte le somme incassate per qualsiasi tipologia di biglietto di ingresso. La percentuale a base d'asta in aumento che il concessionario dovrà versare a titolo di royalty sui biglietti di ingresso è pari al 2% delle somme incassate. Si fa presente che per "somme incassate" si intendono gli introiti percepiti dal concessionario negli spazi museali.
2. Il canone concessorio fisso, così come determinato, inizierà a decorrere dalla data del verbale di avvio attività e dovrà essere corrisposto in rate semestrali anticipate previa emissione di fattura da parte dell'Università degli Studi di Cagliari, contenete il relativo avviso di pagamento PAGOPA, entro e non oltre il termine di trenta giorni dall'emissione della stessa fattura.
3. Il canone concessorio variabile (c.d. Royalties) deve essere rendicontato e versato all'Amministrazione con cadenza bimestrale, previa emissione di fattura da parte dell'Università degli Studi di Cagliari, contenete il relativo avviso di pagamento PAGOPA, entro e non oltre il termine di trenta giorni dall'emissione della stessa fattura. Ai fini del pagamento il concessionario, entro 10 giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento, dovrà comunicare all'Università, tramite PEC, l'importo della Royalty dovuta unitamente alla documentazione probatoria degli incassi riscossi.

ARTICOLO 8

Sopralluogo

1. Il sopralluogo delle aree e spazi oggetto della presente, è facoltativo.
2. Gli operatori economici interessati a partecipare possono effettuare, anche tramite propri incaricati (muniti di delega a firma del rappresentante legale della società o della società mandataria in caso di R.T.I. o consorzi), in presenza del personale dell'Amministrazione, un sopralluogo presso i locali oggetto della presente procedura per visionare gli stessi e per prendere perfetta conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi con riferimento all'ubicazione ed alle dimensioni dei locali, alle attrezzature in dotazione, all'accessibilità ed ad ogni altro elemento che possa influire sull'esecuzione del servizio e sulla redditività dell'attività da svolgere. La richiesta di sopralluogo potrà essere inviata entro e non oltre 30 giorni dall'indizione della procedura di gara ed eseguito entro i successivi 20 giorni. Non saranno ammesse richieste pervenute oltre i termini di cui al periodo che precede.
3. Al termine dello stesso sarà rilasciato al concorrente un "Attestato di avvenuto sopralluogo" che dovrà essere firmato dall'incaricato dell'operatore economico e controfirmato dal personale dell'Amministrazione.
4. Il sopralluogo dovrà essere concordato con l'Amministrazione, previo appuntamento con i referenti di seguito indicati:

Per l'HBK, referente è individuato nella dott. Gianluca Iiriti;

per il Museo delle Cere, referente è individuato nel Prof. Francesco Loy;



per la Collezione Piloni e il MUACC, referente individuato è la dott.ssa Simona Campus.

ARTICOLO 9

Struttura operativa del concessionario e CCNL

1. Nell'espletamento delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico, il Concessionario dovrà ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. Il Concessionario dovrà inoltre essere in regola con il pagamento degli stipendi e dei versamenti dei contributi in favore del proprio personale e dovrà rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.
2. Il personale dedicato ai servizi dovrà inoltre essere dotato di divise (da sottoporre all'Amministrazione nel corso della fase preliminare) e di tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia e contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, da esporre durante lo svolgimento del proprio servizio.
3. Qualora parte delle disposizioni qui riportate non dovessero essere rispettate o l'Amministrazione giudicasse che il personale manchi in decoro e professionalità nell'esecuzione dei servizi, la stessa si riserva la possibilità, a suo insindacabile giudizio, di formulare per iscritto una richiesta motivata di sostituzione delle risorse da essa giudicate non idonee allo svolgimento dei servizi.
4. In tal caso il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse oggetto della richiesta con figure professionali di pari inquadramento, esperienza e capacità, entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, ovvero da diverso termine eventualmente concordato con la stessa, pena l'applicazione della relativa penale e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.
5. Nel caso in cui il Concessionario intenda sostituire il personale addetto al servizio, ne deve dare preventiva comunicazione al Dec. Il Concessionario si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali aventi requisiti non inferiori a quelli della/e risorsa/e da sostituire, fornendo all'Amministrazione la documentazione necessaria e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto.
6. In entrambi i casi, sia che la sostituzione venga richiesta dall'Amministrazione sia che venga decisa direttamente dal Concessionario, qualora la nuova risorsa proposta non rispetti le suddette caratteristiche, il Concessionario dovrà provvedere a sostituire la stessa entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione/data di invio del curriculum, ovvero entro il diverso termine eventualmente concordato con la stessa; in tal caso, sarà applicata apposita penale), il termine per il rilevamento del ritardo decorrerà dalla prima data di ricezione della richiesta di sostituzione nel caso di sostituzione richiesta dall'Amministrazione, ovvero dalla data di invio del curriculum, nel caso di sostituzione decisa dal Concessionario.
7. Il **CCNL** ritenuto applicabile alla concessione di cui all'oggetto è individuato nel "*Contratto Federcultura*" con inquadramento nella fascia II – I° livello. Restano ferme le facoltà dell'aggiudicatario di cui all'art. 11 c.3



del d.lgs. 36/2023.

8. Si prevedono una unità di personale in ciascuna delle biglietterie fisiche e di almeno 4 addetti al servizio visite guidate con competenza minima della conoscenza della lingua inglese – liv. C1 e il possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente per l'assolvimento delle funzioni di visita guidata. Con riferimento al personale incaricato del servizio visite guidate, il requisito minimo previsto è il possesso dell'abilitazione richiesta dalla Legge del 6 agosto 2013, n. 97 e s.m.i., dalla Legge Regionale Sardegna n. 20 del 18/12/2006 nonché l'iscrizione nell'apposito albo delle guide autorizzate ad operare nel territorio italiano.

ARTICOLO 10

Avvio delle attività

1. Il Concessionario è tenuto a svolgere i servizi secondo la tempistica di seguito specificata:

- Fase preliminare: intercorrente tra la data di stipula del Contratto e la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.
- Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività: entro 45 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto, salvo accordo tra le parti in ordine a un termine diverso per tutti o solo alcuni dei servizi oggetto di Concessione.
- Fase a regime: dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività fino al termine del contratto.

Fase Preliminare

1. Anteriormente alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il Concessionario deve:

- realizzare il sito informatico secondo le specifiche descritte nel presente capitolato;
- installare le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni di vendita fisiche (biglietteria e vendita merchandising);
- effettuare l'intestazione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (telefonia e connettività internet) e assicurarne l'attivazione;
- concordare con l'Amministrazione il dettaglio delle modalità di rimborso dei titoli di accesso;
- sottoporre all'Amministrazione il layout e la linea grafica del Sito WEB di vendita;
- sottoporre all'Amministrazione un test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dal Sito WEB di vendita;
- sottoporre all'Amministrazione il layout e la linea grafica;
- sottoporre all'Amministrazione un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dalla App;
- concordare con l'Amministrazione eventuali ulteriori dati comuni, da richiedere agli utenti in fase di registrazione per l'acquisto offsite;
- concordare con l'Amministrazione le caratteristiche della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
- trasmettere all'Amministrazione l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:



- nominativi e dati anagrafici (a tal proposito, il concessionario sarà tenuto alla nomina del responsabile del trattamento dei dati e al contestuale invio al RUP e DEC);
- estremi dei documenti di lavoro e assicurativi;
- curriculum vitae delle risorse che renda evidenza della rispondenza ai requisiti minimi rappresentati nel capitolato o migliorativi eventualmente offerti;
- originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
- sottoporre all'Amministrazione le divise del personale;
- trasmettere all'Amministrazione i riferimenti dei Responsabili di servizio;

Data di avvio dell'esecuzione delle attività

1. Alla data di Avvio dell'esecuzione del contratto, il Concessionario attiva tutti i servizi richiesti nel presente Capitolato.
2. Il Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto sarà redatto in contraddittorio tra il Concessionario e il Direttore dell'Esecuzione. Esso dovrà recare la firma (formato digitale) di entrambe le parti.
3. L'apertura dei siti sarà comunicata dall'Amministrazione al Concessionario con congruo anticipo così da concordare tra le parti la data di effettivo avvio dei servizi.

ARTICOLO 11

Royalties

1. Il Concessionario trattiene l'intero incasso derivante dalla vendita dei biglietti di accesso presso l'Orto Botanico ed i Musei, versando all'Amministrazione le Royalties espresse come percentuale sul monte incassi, derivanti dalla vendita dei summenzionati servizi/prodotti (il monte incassi è costituito dalla sommatoria delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse).
2. Il Concessionario trattiene l'intero incasso derivante dalla vendita dei biglietti di accesso presso l'Orto Botanico ed i Musei, versando all'Amministrazione le Royalties espresse come percentuale sul monte incassi, derivanti dalla vendita dei summenzionati servizi/prodotti (il monte incassi è costituito dalla sommatoria delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse); tali percentuali corrispondono al 2% delle somme incassate dalla vendita dei biglietti di ingresso.
3. Ai fini del pagamento delle Royalties il concessionario, entro 10 giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento, dovrà comunicare all'Università, tramite PEC, l'importo di quanto dovuto all'Università unitamente alla documentazione probatoria degli incassi riscossi.
4. Contestualmente il Concessionario dovrà consegnare all'Amministrazione un rendiconto separato per ogni Museo e servizio contenente il dettaglio delle fatture, degli scontrini e delle ricevute o di ogni altro documento probatorio dell'avvenuto incasso emessi nel mese nei mesi di riferimento, con l'indicazione degli introiti, al netto dell'IVA, di competenza dell'Amministrazione e sui quali sono applicate le Royalties.



5. In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione della Royalty si applicherà la penale prevista nel presente capitolato. Contestualmente al versamento delle Royalty il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto separato per ogni Museo e servizio contenente il dettaglio delle fatture, degli scontrini e delle ricevute o di ogni altro documento probatorio dell'avvenuto incasso emessi nel mese di riferimento, con l'indicazione degli introiti, al netto dell'IVA, di competenza dell'Amministrazione e sui quali sono applicate le Royalties.

6. In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione della Royalty si applicherà la penale prevista nel presente capitolato.

ARTICOLO 12

Cessazione delle Attività

1. Al termine del Contratto il Concessionario e l'Amministrazione dovranno redigere un "Verbale di Riconsegna dei beni/spazi" concessi in prestito d'uso dall'Amministrazione e di cui il Concessionario ha assunto la custodia e la vigilanza per l'esecuzione dei servizi in concessione.

2. Al termine del contratto, il Concessionario consegna all'Amministrazione la documentazione cartacea ed elettronica relativa ai servizi svolti e in particolare:

3. Il Concessionario si impegna, su richiesta dell'Amministrazione, con modalità e tempistiche da concordare con quest'ultima, a consentire ogni attività utile ai fini di una eventuale procedura per l'affidamento dei servizi museali (quale, a titolo esemplificativo, a consentire l'espletamento di sopralluoghi da parte di soggetti terzi). Il Concessionario si impegna inoltre a collaborare con il futuro nuovo Concessionario per garantire il passaggio di consegne.

4. Compete all'operatore economico l'obbligo di produzione della reportistica dei servizi svolti secondo le indicazioni, le tempistiche e gli strumenti che verranno definiti in accordo con il Rup.

ARTICOLO 13

Garanzia definitiva, Verifiche di conformità e Penali

1. L'Aggiudicatario, a tutela del regolare adempimento degli obblighi contrattuali, prima della stipula del contratto, dovrà prestare una garanzia il cui importo verrà calcolato con le modalità previste dall'art. 106 del d.lgs. 36/2023. La garanzia dovrà essere costituita sotto forma di cauzione o fideiussione rilasciata da intermediari finanziari con le modalità previste dal codice vigente. Si applicano, a tal fine, le disposizioni dell'art. 106 del d.lgs. 36/2023.

2. Nel corso dell'esecuzione della Concessione, l'Amministrazione effettuerà verifiche di conformità volte a constatare il livello qualitativo dei servizi oggetto della Concessione, rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato Prestazionale, nel Contratto di Concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in sede di offerta.

3. Le verifiche di conformità riguarderanno:

- gli aspetti qualitativi, misurati con appositi indicatori di gradimento dell'utenza;



- gli adempimenti contrattuali, il cui mancato rispetto darà luogo alle penali.
- 4.L'Amministrazione si riserva, ove possibile, di concedere un termine massimo per la messa in pristino della violazione rilevata, decorso il quale l'Amministrazione applicherà la penale prevista dal capitolato.
- 5.Ferme le cause di risoluzione previste dalla legge, dal Disciplinare di gara e dal presente Capitolato, l'Amministrazione si riserva di applicare al Concessionario specifiche penali a fronte di inadempimenti o disservizi che siano tali da compromettere la prosecuzione del rapporto concessorio. La valutazione è rimessa alla valutazione discrezionale dell'Amministrazione che è tenuta, comunque, a valutarla secondo canoni di ragionevolezza, equità ed economia del procedimento.
- 6.Le verifiche di conformità sugli adempimenti contrattuali saranno effettuate disgiuntamente da parte del Direttore dell'Esecuzione e/o dai Direttori Operativi, senza alcun preavviso e in contraddittorio con il Gestore del Contratto e/o con i Responsabili di servizio.
- 7.All'esito delle verifiche di conformità, pertanto, ogni Amministrazione potrà applicare al Concessionario le penali nei casi e nella misura di seguito indicati:

n	Inadempimento sanzionato con penale	Valore della penale
1	Mancato rispetto degli orari nei quali i servizi oggetto di concessione devono essere garantiti, rispettivamente per ciascun sito museale.	100,00 € all'ora.
2	Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale.	200,00 € per ogni giorno di mancata sostituzione.
3	Ritardo nell'attivazione delle postazioni di vendita di biglietteria per cause imputabili al Concessionario.	100,00 € per ogni giorno di ritardo.
4	Mancato aggiornamento dei sistemi di vendita a seguito di una richiesta da parte dell'Amministrazione.	100,00 € per ogni giorno di ritardo.
5	Ritardo nella messa online del sito WEB di vendita.	150,00 € per ogni giorno di ritardo.
6	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti o fermi di parte o dell'intera piattaforma informatica.	200,00 € per ogni ora di ritardo
7	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica riepilogativa mensile.	100,00 € per ogni giorno di ritardo per ogni report.
8	Ritardo nell'attivazione del servizio di controllo accessi per cause imputabili al Concessionario.	100,00 € per ogni giorno di ritardo.
10	Ritardo nel pagamento del Canone e della Royalty.	100,00 € per ogni giorno di ritardo



11	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata	200,00 € per ogni giorno di ritardo relativo alla messa in pristino della violazione rilevata
----	---	---

ARTICOLO 14

Obblighi del concessionario relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari

1. Il concessionario, nell'ambito del rapporto con l'Amministrazione identificato con il C.I.G., assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge n.136/2010 e ss.mm.ii..
2. Il concessionario si impegna a dare immediata comunicazione all'Amministrazione della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria ai sensi dell'art. 3, comma 8, della Legge n. 136/2010 e ss.mm.ii.
3. Ai sensi del comma 9bis dell'art. 3 della Legge n. 136/2010 e ss.mm.ii., il mancato utilizzo, per i movimenti finanziari relativi al presente rapporto, del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

ARTICOLO 15

Disposizioni antimafia

1. La stipulazione del contratto e l'esecuzione del servizio oggetto della presente concessione sono subordinate al pieno e più rigoroso rispetto della vigente legislazione antimafia.
2. L'operatore economico aggiudicatario della presente gara si impegna a comunicare immediatamente all'Amministrazione, ai sensi della normativa vigente in materia:
 - a. i procedimenti o provvedimenti di cui al D.lgs. 36/2023 intervenuti successivamente alla stipulazione del presente contratto;
 - b. ogni modificazione intervenuta negli assetti proprietari e nella struttura di impresa e negli organismi tecnici ed amministrativi.
3. L'operatore economico aggiudicatario della concessione prende atto che, ove nel corso dell'esecuzione del rapporto contrattuale, dovessero essere emanati i provvedimenti summenzionati ovvero dovessero venire meno i requisiti previsti per l'affidamento del servizio, il contratto stipulato si risolverà di diritto, fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento di tutti i danni subiti.

ARTICOLO 16

Revisione e Varianti in sede di esecuzione contrattuale

1. Alla presente procedura trova applicazione, se compatibile, l'art. 192 del d.lgs. 36/2023. In tali ipotesi, il concessionario dovrà trasmettere al DEC apposita richiesta formale. Il RUP, su proposta del DEC, sarà chiamato a pronunciarsi sull'istanza presentata ai sensi del sopra citato decreto legislativo. Le revisioni potranno essere applicate in caso di circostanze impreviste e imprevedibili (es. pandemie e/o chiusure di edifici per periodi superiori ai 15 giorni) tali da incidere sulla sostenibilità economico finanziaria della concessione e, in ogni caso, esclusivamente per variazioni superiori al 20% del fatturato dell'annualità



precedente. Al verificarsi di tali ipotesi, la Stazione Appaltante valuterà una corrispondente riduzione del canone di concessione in misura corrispondente all'effettiva percentuale del fatturato stesso. La revisione e il riequilibrio finanziario potranno essere richiesti a partire dalla seconda annualità del contratto.

2. La Stazione Appaltante si riserva il diritto di introdurre nelle modalità di esecuzione dei servizi descritti le modificazioni che si dovessero rendere necessarie, in base alle proprie esigenze organizzative interne previa comunicazione a mezzo PEC all'impresa e, comunque, entro il limite del corrispettivo contrattuale complessivo.

3. L'appaltatore ha l'obbligo di eseguire tutte le variazioni ritenute opportune dalla stazione appaltante per garantire il corretto svolgimento del servizio, senza alcuna pretesa di indennizzo. Nessuna variazione può essere introdotta dall'appaltatore se non è preventivamente approvata per iscritto dal RUP, le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi.

4. Per quanto non espressamente riportato si applica quanto previsto dagli artt. 189 e 190 del D.lgs. 36/2023.

ARTICOLO 17

Responsabile del progetto e altre informazioni

1. Il Responsabile del progetto è il dott. Roberto Alba, Dirigente della Direzione comunicazione, servizi generali e servizi agli studenti.

2. L'Università di Cagliari si riserva, a proprio insindacabile giudizio, la facoltà di annullare e revocare la presente procedura, come pure di non procedere alla concessione in oggetto, senza che i concorrenti possano pretendere alcunché a qualsiasi titolo.

3. L'Università effettuerà le verifiche previste dalla legge sulle autocertificazioni (art. 71 del D.P.R. n. 445/2000) e, qualora le stesse risultassero mendaci, procederà innanzi l'Autorità Giudiziaria competente provvedendo a dichiarare la decadenza dagli eventuali benefici concessi ai sensi dell'art. 75 del D.P.R. n. 445/2000.

ARTICOLO 18

Divieto di cessione del contratto e recesso

1. È vietata, a pena di nullità, la cessione totale o parziale del contratto, ai sensi del d.lgs. 36/2023, fatti salvi i casi di fusione, accorpamento o cessioni/acquisizioni di ramo d'azienda.

2. In tali casi l'aggiudicatario si impegna a comunicare immediatamente alla stazione appaltante, al fine di consentire la predisposizione dell'atto autorizzativo, ogni variazione che comporti il subentro di altra azienda, che, a sua volta, dovrà trasmettere una nota con cui si impegna a mantenere le preesistenti condizioni economiche e normative del contratto e una copia dell'atto di cessione o fusione.

3. Si applicano, per quanto compatibili, le disposizioni previste dal d.lgs. 36/2023 in materia di recesso.

ARTICOLO 19

Privacy e trattamento dati personali



1. L'impresa ha l'obbligo di agire in modo che il personale dipendente, incaricato di effettuare le prestazioni contrattuali, mantenga riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, non li divulghi e non ne faccia oggetto di sfruttamento.
2. L'impresa ha inoltre l'obbligo di trattare i dati personali di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione del contratto in qualità di "responsabile", assicurando il rispetto di tutte le prescrizioni di legge e con gli obblighi civili e penali conseguenti.
3. L'impresa è responsabile per l'esatta osservanza degli obblighi di segretezza anzidetti da parte dei propri dipendenti e collaboratori.
4. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Università ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto, fermo restando che l'impresa sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Università.
5. L'impresa potrà citare i termini essenziali del presente contratto esclusivamente nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione dell'impresa stessa a gare e appalti.
6. Le parti comunicheranno, prima della sottoscrizione del contratto, le informazioni circa il trattamento dei dati personali conferiti per l'esecuzione del contratto stesso, nonché di essere a conoscenza dei diritti che spettano loro. L'Università tratta i dati ad esso forniti esclusivamente per la gestione dell'appalto e la sua esecuzione, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, nonché per fini di studio, statistici e gestionali.
7. Le parti si impegnano ad improntare il trattamento dei dati a principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto definito dal citato D.Lgs. 196/03 e, dal 25.05.2018, il Regolamento Ue 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation), con particolare attenzione a quanto prescritto riguardo alle misure minime di sicurezza da adottare.
8. Si provvederà, prima della stipula del contratto, alla nomina del responsabile del trattamento mediante apposito provvedimento.
9. L'Università degli Studi di Cagliari è titolare del trattamento dei dati personali ai sensi delle norme del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, e del Codice in materia di protezione dei dati personali D.lgs. 196/2003, nel rispetto della dignità umana, dei diritti e delle libertà fondamentali della persona. L'informativa sul trattamento dati per la categoria di interessato Cliente/Fornitore è pubblicata sul sito https://www.unica.it/unica/it/utility_privacy.page.
10. Il Fornitore, cui verrà formalmente attribuito l'incarico di Responsabile del trattamento ai sensi del vigente GDPR da parte di questa Università, assumerà tutti gli obblighi derivanti dalla normativa sul trattamento dei dati personali.

ARTICOLO 20

Controversie e foro competente

Qualunque contestazione dovesse eventualmente sorgere nel corso dell'esecuzione contratto, non si ammetterà alcun diritto in capo all'appaltatore di sospendere unilateralmente il servizio, né di procedere alla riduzione o alla modificazione del medesimo.



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI CAGLIARI**



Per tutte le controversie che dovessero insorgere circa l'interpretazione, l'esecuzione o la risoluzione del contratto, sarà competente il Foro di Cagliari.