

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE
INTEGRATA DEI SERVIZI STRUMENTALI DEL MUSEO NAZIONALE DELLE ARTI
DEL XXI SECOLO - MAXXI.
CIG 5938133E5B

PREMESSA

La Fondazione MAXXI, d'ora in poi Fondazione, costituita con decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali del 15 luglio 2009, ha lo scopo di tutelare, conservare, promuovere, valorizzare e gestire il MAXXI- Museo nazionale delle arti del XXI secolo - quale struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni di arte e architettura contemporanee per finalità di educazione e di studio, garantendone la pubblica fruizione e l'apertura al pubblico.

Il presente appalto ha per oggetto la gestione integrata dei servizi di seguito descritti, presso l'immobile sopracitato, la cui consistenza è descritta in apposito allegato (allegato tecnico e planimetria sede museale).

La Fondazione intende con questo appalto valorizzare le peculiarità del museo attraverso l'ottimizzazione e l'incremento dell'offerta e della fruizione di beni ed attività culturali, minimizzando gli elementi di criticità gestionali, tramite il ricorso ad aziende esterne in grado di offrire i seguenti servizi in modo integrato:

- servizio di assistenza al pubblico;
- servizio di sorveglianza e vigilanza dei beni culturali in esposizione;
- servizio di accensione, spegnimento delle tecnologie all'interno del Museo e primo intervento di ripristino tecnologia;
- servizio di guardaroba;
- biglietteria;
- servizio di gestione delle emergenze.

La Fondazione si propone quindi di concretizzare gli obiettivi fondamentali di seguito indicati:

- ottenere servizi efficienti a parametri e costi predefiniti;
- garantire, in caso di necessità, interventi di tipo straordinario tempestivi ed efficaci;
- ottimizzare la capacità di controllo della qualità dei servizi;

- consentire una programmazione ottimizzata delle attività e delle risorse;
- ridurre i costi di gestione, mantenendo inalterata la qualità dei beni e dei servizi;
- mantenere i beni affidati in gestione in condizioni di sicurezza, funzionalità e decoro.

Il contenuto delle prestazioni è illustrato, oltre che dal presente Capitolato, anche da altri documenti che fanno parte integrante del bando.

Per il conseguimento degli obiettivi stabiliti la Fondazione e l'Appaltatore dovranno operare sinergicamente instaurando un rapporto di stretta collaborazione.

Si richiede che l'Appaltatore, non solo fornisca servizi di tipo operativo ma anche di tipo gestionale e organizzativo, che richiedono l'esecuzione iterativa di una serie di attività, e, cosa fondamentale, si adattino nel tempo alle mutabili esigenze dei fruitori del Museo.

All'atto dell'aggiudicazione, l'Appaltatore assumerà l'impegno di svolgere tutte le prestazioni atte ad assicurare quanto precedentemente descritto ed il tutto all'interno delle condizioni economiche previste dall'appalto per fornire un servizio completo con responsabilità totale, anche ai sensi di legge, al fine dell'ottenimento del risultato contrattuale previsto.

1. DEFINIZIONI

- Appaltatore- Aggiudicatario: parte che assume l'obbligo di fornire il servizio. E' il concorrente Appaltatore dell'appalto.
- Corrispettivo a canone: corrispettivo periodico per i servizi prestati.
- Elenco prezzi: insieme dei prezzi unitari relativi alle voci che si intendono utilizzare per contabilizzare e liquidare i servizi.
- Offerta: atto con cui una parte (Appaltatore) propone a determinate condizioni (clausole contrattuali e prezzi) di fornire o svolgere il servizio in appalto ad un potenziale cliente (Fondazione) rispondendo ad una specifica richiesta.
- Servizio: insieme di funzioni offerte alla Fondazione dall'Appaltatore.
- Verbali: atti che registrano fatti contrattualmente salienti sottoscritti dalle parti.

2 . ORGANIZZAZIONE E PROCESSO OPERATIVO

1) Nell'ambito del rapporto contrattuale tra la Fondazione e l'Appaltatore, la struttura organizzativa d'appalto dovrà essere progettata sulla base di alcuni principi progettuali che garantiscano alla Fondazione una piena rispondenza del modello a parametri di efficienza ed efficacia gestionale, qualità e tempi di esecuzione delle attività, in particolare a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- la struttura organizzativa offerta sarà caratterizzata da elasticità necessaria a gestire le differenti fasi del processo;
- il modello di struttura organizzativa proposta dovrà anche assicurare una immediata operatività della stessa grazie alla facile allocazione/riallocazione di risorse;
- la struttura organizzativa dovrà favorire le attività di controllo e monitoraggio da parte della Fondazione;
- dovrà essere definita una specifica funzione con piena responsabilità del Controllo di Qualità.

2) Le procedure gestionali di seguito elencate rappresentano un obbligo minimo inderogabile per l'Appaltatore.

3) La figura professionale chiave ai fini dell'interfacciamento a livello direzionale tra la Fondazione e l'Appaltatore, deve essere identificata da parte dell'Appaltatore nel Gestore del Servizio (o nei relativi sostituti) che assumerà il ruolo di preposto così come definito dalla normativa in materia di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro.

4) Dopo la firma del contratto, l'Appaltatore dovrà, quindi, individuare un suo rappresentante ed un sostituto per ricoprire tale funzione, con facoltà di ottemperare a tutti gli adempimenti previsti dal contratto stesso.

5) L'Appaltatore dovrà comunicare alla Fondazione il nome del Gestore del Servizio e del sostituto, nonché il recapito telefonico, fax e e-mail per ogni comunicazione, che dovesse rendersi necessaria.

6) Il Gestore del Servizio o il suo sostituto ha la piena rappresentanza dell'Appaltatore ed in quanto tale dovrà controfirmare i vari documenti amministrativi e contabili. Tale figura avrà il compito di interfaccia unico con la Fondazione e sarà dotata di adeguate competenze professionali, idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione di tutti gli aspetti del contratto. È

l'interfaccia unica verso la Fondazione ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi qualitativi ed economici relativi allo svolgimento delle attività previste nel contratto. Al Gestore del Servizio sono, in particolare, delegate le funzioni di:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto e quindi anche la gestione di richieste, segnalazioni e chiamate pervenute per conto della Fondazione nonché la comunicazione di proposte di interventi alla Fondazione;
- controllo relativamente alle attività effettuate ed alle fatture emesse;
- raccolta e trasmissione alla Fondazione delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- coordinamento generale delle attività;
- garante dell'osservanza della normativa in materia di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro;
- valutazione dell'efficacia delle prestazioni fornite e del grado di soddisfazione dell'utenza (Report);
- redazione e controllo della contabilità periodica accompagnata da tutti gli allegati prescritti;
- predisposizione della fatturazione mensile;
- analisi delle esigenze e formulazione di preventivi/proposte di intervento;
- gestione e coordinamento delle risorse a disposizione.

8) Il Gestore del Servizio dovrà inoltre controllare e coordinare tutto il proprio personale, pretendendo da esso il rispetto delle norme previste dal presente capitolato.

9) In ogni caso di assenza o impedimento dell'incaricato e/o del sostituto, l'Appaltatore dovrà comunicare il nominativo di un responsabile autorizzato a sostituire i predetti rappresentanti.

10) Individuazione del Coordinatore della gestione delle emergenze di cui al punto 3.2.2.

2.1 OPERATORI ADDETTI AL SERVIZIO

1) L'Appaltatore dovrà provvedere a fornire al personale le divise e tutte le attrezzature

materiali necessarie affinché possano operare con efficacia ed efficienza nonché provvedere alla formazione del proprio personale. Le divise dovranno essere preventivamente concordate con la Fondazione, sia per quanto riguarda la valutazione estetica sia per quanto riguarda la funzione svolta dagli operatori.

2) L'Appaltatore dovrà garantire per il personale addetto il rispetto di tutte le norme inerenti la sicurezza sul lavoro.

3) L'Appaltatore dovrà tenere, inoltre, per ciascun dipendente, i seguenti documenti:

- casellario giudiziario e certificazione dei carichi pendenti;
- ogni ulteriore certificato necessario in funzione dell'area e sede di lavoro.

5) Sono a carico dell'Appaltatore tutti gli oneri di competenza per l'osservanza delle leggi, disposizioni, regolamenti, contratti normativi e salariali, previdenziali e assicurativi, disciplinanti il rapporto di lavoro del settore.

6) Il personale dell'Appaltatore deve presentarsi in servizio in divisa da lavoro. Ogni operatore deve sempre portare in modo visibile sulla divisa la tessera di riconoscimento corredata di fotografia contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro per tutto il tempo di permanenza secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

2.2 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

1) I dipendenti dell'Appaltatore che prestano servizio presso le strutture della Fondazione sono obbligati a tenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso.

2) La Fondazione può richiedere l'allontanamento di quel personale dell'Appaltatore che non si sia comportato con correttezza.

3) In particolare l'Appaltatore deve curare che il proprio personale:

- consegni immediatamente oggetti smarriti, qualunque ne sia il valore e stato, rinvenute nell'ambito della struttura servita, al proprio responsabile;
- segnali tempestivamente, agli organi competenti della Fondazione ed al proprio responsabile diretto, le anomalie che rilevasse durante lo svolgimento del servizio;

- segnali tempestivamente eventuali malfunzionamenti delle tecnologie all'interno del Museo;
- segnali tempestivamente eventuali comportamenti anomali del pubblico;
- tenga sempre un contegno corretto;
- non prenda ordini da estranei nell'espletamento del servizio;
- rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia;
- si attenga alle vigenti normative in materia di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro.

4) L'Appaltatore (e per esso il personale dipendente) che opererà dovrà uniformarsi a tutte le norme di carattere generale e speciale ufficialmente stabilite dalla Fondazione ovvero a quelle appositamente emanate a carico del personale dell'Appaltatore.

5) Nello svolgimento del servizio l'Appaltatore dovrà evitare qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento dell'attività e dei servizi istituzionali della Fondazione con l'osservanza dei prestabiliti orari di espletamento dei servizi.

6) Nello svolgimento del servizio l'Appaltatore (e per esso il personale dipendente) che opererà dovrà limitare l'uso di dispositivi elettronici personali, salvo che per motivi di urgenza ed emergenza.

7) Nello svolgimento del servizio l'Appaltatore (e per esso il personale dipendente) che opererà dovrà utilizzare le radiotrasmittenti in dotazione solo ai fini di comunicazione lavorativa;

8) L'Appaltatore e il suo personale dovranno mantenere il massimo riserbo circa le informazioni di cui venissero a conoscenza durante l'espletamento del servizio.

2.3 PROCESSI OPERATIVI PER LA GESTIONE DEI SERVIZI

1) Per processi operativi si intende l'insieme degli iter procedurali che dovranno essere seguiti nell'esecuzione di tutte le attività inerenti i servizi descritti nell'appalto.

2) Nello specifico verranno descritte nel seguito le procedure relative:

- alla gestione delle richieste di attività straordinarie;
- alla gestione della rendicontazione;

- alla gestione del miglioramento continuo;
- al reporting.

3) Le procedure sopramenzionate sono regolate nel seguito in relazione all'attività da eseguire, alle responsabilità in merito alla esecuzione delle stesse e ai termini temporali entro cui debbano essere eseguite.

2.4 GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ATTIVITÀ STRAORDINARIE

1) Viene nel seguito descritto il processo operativo che riguarda richieste di attività straordinarie non ricomprese nelle attività ordinarie per ciascuna categoria di servizi successivamente specificatamente descritte.

2) Per processo operativo si intende l'iter procedurale che dovrà essere seguito nell'erogazione del servizio fino alla sua consuntivazione.

3) Per l'esecuzione di interventi straordinari, l'Appaltatore è obbligato ad attivare un iter approvativo che coinvolge la Fondazione, in particolare a titolo esemplificativo segnalazione/ richieste rientranti nelle seguenti casistiche:

- **interventi per cui è prevista la richiesta da parte della Fondazione:** interventi per cui l'Appaltatore potrà procedere alla esecuzione del servizio su richiesta formale, in particolare, la Fondazione potrà richiedere servizi straordinari (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: aperture extra orario museale, aperture straordinarie, incremento dell'assistenza in sala ...)
- **interventi per cui è prevista l'autorizzazione all'esecuzione a consuntivo:** interventi di emergenza e di carattere eccezionale, connessi con la sicurezza delle persone o che pregiudicano l'operatività Museo per cui l'Appaltatore potrà procedere alla esecuzione del servizio senza la formale approvazione del preventivo di spesa, ma tramite semplicemente un ordine verbale della Fondazione seguito da relativa e successiva formalizzazione di autorizzazione ad esecuzione a consuntivo.
- **interventi per cui è prevista l'autorizzazione alla sospensione dell'intervento:** interventi per cui l'Appaltatore prevede di non rispettare i tempi ad esempio per

indisponibilità di personale e/o di mezzi adeguati, ecc. L'Appaltatore potrà sospendere l'intervento solo con la formale autorizzazione ricevuta dal referente della Fondazione.

Resta inteso, che l'Appaltatore dovrà stornare le eventuali ore di servizio non prestate.

4) Per gli interventi per cui è previsto un iter approvativo da parte del referente della Fondazione è cura dell'Appaltatore registrare la formale richiesta da parte della Fondazione tramite scheda di attivazione nella quale sono dettagliati i seguenti dati per l'erogazione del servizio :

- Data
- Nome dell'evento
- Referente
- Numero unità richieste
- Orario del servizio richiesto
- Tipologia del servizio richiesto

5) In tutti i casi di intervento su chiamata, l'Appaltatore dovrà applicare il tariffario presentato in allegato all'offerta economica. Detto tariffario non sarà oggetto di valutazione e non darà diritto ad attribuzione di punteggio;

6) In caso di intervento a consuntivo, dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'intervento mediante una scheda di consuntivo intervento.

7) Le schede di consuntivo intervento verranno raccolte e riassunte in un rendiconto dei servizi straordinari che ogni mese l'Appaltatore dovrà presentare alla Fondazione. Tale Rendiconto consentirà a fine periodo, di norma mensile, la fatturazione delle prestazioni straordinarie.

2.5 GESTIONE DEL MIGLIORAMENTO CONTINUO

1) Al fine di promuovere il miglioramento continuo del servizio, di verificare gli aspetti legati alla qualità del servizio ed identificare opportune azioni correttive alle problematiche riscontrate, sono istituiti incontri periodici formali tra la Fondazione e l'Appaltatore, come di seguito descritto.

2) Incontri istituzionali a cui partecipino la Fondazione ed il Gestore del servizio dovranno essere

organizzati secondo le esigenze della Fondazione. Gli incontri saranno finalizzati a titolo esemplificativo alla:

- verifica dell'andamento generale dei servizi;
- condivisione dei risultati relativi al servizio, rilevati mediante il sistema di controllo;
- analisi delle cause di eventuali non conformità rilevate, dei reclami più frequenti, di eventuali esiti non positivi della customer satisfaction, rilevata nelle modalità che verranno pattuite tra le parti (moduli di soddisfazione degli utenti);
- promozione e condivisione di azioni correttive per la rimozione delle criticità e/o di soluzioni innovative;
- verifica dello stato di avanzamento dei programmi di azioni correttive e di miglioramento approvate nei precedenti incontri;
- verifica del rispetto degli adempimenti delle prescrizioni normative relative alla sicurezza e salute dei lavoratori;
- definizione degli obiettivi specifici di miglioramento;
- validazione del raggiungimento dei risultati attesi.

2.6 REPORT DI RENDICONTAZIONE

- 1) L'Appaltatore dovrà redigere e consegnare giornalmente un Report per ogni servizio erogato.
- 2) Con riferimento alle eventuali attività straordinarie dovranno essere riportati i riferimenti ai documenti che attestino le quantità e gli importi.

2.7 ORGANIZZAZIONE E DOTAZIONI

- 1) L'esecuzione dei servizi dovrà avvenire a perfetta regola d'arte. Gli oneri relativi alle dotazioni ed organizzazione per l'esecuzione dei servizi e i rapporti con la Fondazione descritti sono a completo carico dell'Appaltatore. In particolare saranno ad esclusivo carico dell'appaltatore gli oneri relativi alla pulizia dei locali spogliatoi concessi in uso gratuito all'Appaltatore per lo svolgimento del servizio.

2.8 SEDE OPERATIVA

- 1) L' Appaltatore per tutta la durata dell'appalto dovrà disporre di almeno una sede operativa nel Comune di Roma ovvero di uffici presidiati permanentemente con le normali e moderne dotazioni di ufficio dove poter svolgere la funzione essenziale di programmazione e coordinamento.
- 2) In caso di Consorzi stabili, consorzi di cooperative o di imprese artigiane, il requisito di cui sopra potrà essere documentato anche da uno degli associati. In detti uffici gli incaricati dell' Appaltatore debbono essere sempre reperibili in orario di lavoro per ogni necessità.
- 3) La mancanza anche di uno solo dei requisiti di cui trattasi, non permetterà di stipulare il contratto, e sarà causa di recessione di ogni obbligo da parte della Fondazione con tutte le conseguenze previste dal Capitolato.

2.9 STRUTTURA OPERATIVA MINIMA

- 1) Per le prestazioni previste in Capitolato, l' Appaltatore dovrà disporre per tutta la durata dell'appalto, di una struttura operativa dedicata all'appalto.
- 2) Dovrà inoltre disporre di almeno un operatore amministrativo/informatico per l'imputazione dei dati, la gestione delle informazioni e la fatturazione. Per quanto riguarda la consistenza del personale operativo, l'Appaltatore dovrà avere alle dipendenze proprie (o delle ditte affidatarie in caso di Consorzio o come soci lavoratori) e per tutta la durata dell'appalto il personale necessario a coprire ogni servizio con caratteristiche professionali tali da poter gestire i principali interventi relativi alle attività operative descritte nel capitolato.

3. SERVIZI

- 1) I servizi che la Fondazione affiderà all' Appaltatore sono:
 - servizio di assistenza al pubblico;
 - servizio di sorveglianza e vigilanza dei beni culturali in esposizione;
 - servizio di accensione, spegnimento delle tecnologie all'interno del Museo e primo intervento di ripristino delle tecnologie;
 - servizio di guardaroba;

- biglietteria;
- servizio di gestione delle emergenze.

2) Tutte le attività inerenti i servizi suddetti dovranno essere svolte in modo da garantire una gestione ottimale dei servizi ed il raggiungimento e la conservazione per tutta la durata del contratto e con continuità dei livelli prestazionali richiesti. I servizi dovranno essere erogati nel rispetto delle leggi, regolamenti e norme vigenti in materia e degli accordi sindacali nazionali relativi al personale dipendente.

3.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

3.1.1 PRESCRIZIONI GENERALI

L'Appaltatore dovrà:

- a) impiegare n.18 risorse così distribuite:
 - n.1 Coordinatore del servizio;
 - n.1 risorsa addetta al guardaroba;
 - n. 2 risorse addette alla biglietteria;
 - n. 14 risorse addetti al servizio di sala;
- b) stipulare apposita polizza assicurativa per eventuali danni cagionati a persone, cose e opere esposte;
- c) assumersi ogni onere relativo ad eventuali danni a persone e cose arrecati nello svolgimento del servizio;
- d) attenersi alle direttive che verranno impartite dalla Fondazione al fine di non recare intralcio alle attività museali o amministrative, tenendo conto della disponibilità dei locali ove occorre eseguirli;
- e) gestire in generale i rifiuti prodotti durante l'espletamento del servizio in conformità alle norme di legge vigenti ed in particolare alle ordinanze locali emanate;
- f) rispettare il regolamento della Fondazione;
- g) attenersi integralmente alle vigenti disposizioni in materia di salute e sicurezza negli

ambienti di lavoro.

- h) installare un sistema per la rilevazione elettronica delle presenze consultabile dalla Fondazione MAXXI.

Resta inteso, che nel periodo di allestimento delle mostre in caso di chiusura al pubblico di aree espositive la Fondazione si riserva la facoltà di richiedere una diminuzione del numero di risorse in servizio per un specifico periodo di tempo. Pertanto, la Fondazione potrà utilizzare il monte ore così accumulato per incrementare il servizio in caso di necessità in altri periodi. A tal fine periodicamente la Fondazione comunicherà le proprie esigenze.

3.1.2 MEZZI ED ATTREZZATURE DA LAVORO

1) Tutte le attrezzature e macchinari utilizzati nello svolgimento del servizio da parte dei lavoratori dovranno essere conformi alle specifiche disposizioni legislative e regolamentari di recepimento delle direttive comunitarie di prodotto, ovvero, dovranno essere conformi ai requisiti generali di sicurezza nel caso di attrezzature di lavoro costruite antecedentemente alle disposizioni legislative e regolamentari di cui sopra.

2) L'Appaltatore dovrà in ogni caso operare con la massima diligenza affinché attrezzature, mezzi e modalità operative utilizzati non comportino alterazioni o danni a persone o cose.

3) L'Appaltatore dovrà quindi utilizzare propri mezzi ed attrezzature, adeguati al servizio da svolgere ed idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente e a tale riguardo dovrà dimostrare con apposita documentazione, che i mezzi e le attrezzature utilizzati rispettino la normativa e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione preventiva e programmata presso officine specializzate ovvero, quando richiesto dalla norma, che quest'ultime siano state sottoposte a verifiche periodiche secondo la frequenza prevista dalla normativa vigente presso gli enti preposti (INAIL e ASL) ovvero presso soggetti privati abilitati.

4) Eventuali strutture e/o mezzi che la Fondazione dovesse dare, in prestito d'uso, all'Appaltatore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, ecc.) dovranno essere certificate da idoneo verbale di consegna in cui l'Appaltatore riconosce il buono stato di

conservazione delle stesse e si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerle in modo tale da garantire il buono stato di conservazione delle stesse.

5) Il collegamento di ogni macchina funzionante elettricamente dovrà obbligatoriamente avvenire nel rispetto delle disposizioni di legge in materia.

3.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA AL PUBBLICO, DI SORVEGLIANZA E VIGILANZA DEI BENI CULTURALI

3.2.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA AL PUBBLICO

1) Il servizio di assistenza al pubblico prevede la capacità di rispondere in modo adeguato alle richieste dei visitatori fornendo notizie generali sulle raccolte esposte e sulle manifestazioni ed iniziative che si svolgono nella struttura museale.

2) Per il personale in sala risulta importante la padronanza della lingua inglese;

3) Il servizio può prevedere l'assistenza al pubblico anche in occasione di esposizioni, concerti, conferenze ed altre attività similari organizzate nel compendio museale;

4) Il servizio comprende l'uso dei presidi degli impianti antincendio, compresi naspi e idranti (come dettagliato nel paragrafo 3.10.1)

5) Il servizio prevede altresì l'assistenza ai disabili per il superamento delle barriere architettoniche all'interno dei percorsi museali. A tale scopo il personale dovrà essere abilitato all'utilizzo degli ausili tecnici per l'autonomia delle persone disabili già in dotazione al museo.

6) Il personale potrà svolgere anche piccole mansioni quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- movimentazione e sistemazione di piccoli oggetti ed arredi, pannelli informativi, tendiflex nelle sale espositive e stoccaggio dei suddetti materiali.
- la collaborazione e richiesta di eventuali interventi del personale addetto alla pulizia.

7) L'Appaltatore dovrà dotarsi, per tutta la durata del contratto, di un impianto di interfono (radio trasmettenti) che permetta la comunicazione tra tutti i soggetti che prestano servizio nella struttura.

3.2.2 SERVIZIO DI SORVEGLIANZA E VIGILANZA DEI BENI CULTURALI IN ESPOSIZIONE

- 1) Il servizio di sorveglianza e vigilanza comporta la custodia delle sale espositive, il controllo assiduo e diretto sulle opere e sui materiali museali esposti e la vigilanza sul comportamento dei visitatori affinché sia corretto e tale da evitare pericoli di danneggiamento e di furto.
- 2) Il servizio dovrà comprendere anche il controllo del funzionamento di apparecchiature anche complesse di rilevamento di pericolo alle persone e alle cose.
- 3) Nello svolgimento di tale attività l'Appaltatore dovrà attenersi a quanto prescritto dalla normativa vigente. Sarà inoltre suo preciso compito verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.
- 4) I servizi indicati nel presente capitolo dovranno essere svolti secondo le modalità previste nel presente capitolato e secondo le istruzioni impartite dagli Uffici competenti su ogni singolo evento espositivo e in ogni caso con un livello qualitativo e professionale adeguato all'importanza dei beni e delle opere conservate nella sede museale.
- 5) L'Appaltatore sarà ritenuto completamente responsabile di ogni disfunzione e di ogni carenza o inadeguatezza tecnico-amministrativa e organizzativo-funzionale e sarà obbligatoriamente tenuto a rispondervi direttamente.
- 6) Si evidenzia come al pubblico dei visitatori non sia soltanto necessario offrire servizi di salvaguardia verso situazioni di emergenza, ma anche concreti elementi di informazione e orientamento;
- 7) Si richiede dunque personale non solo preparato da un punto di vista linguistico, ma anche con forti propensioni ed attitudine verso il pubblico. Il personale dovrà quindi essere in grado di poter rispondere alle eventuali richieste informative dell'utenza. A tal proposito saranno a carico dell'Appaltatore gli oneri relativi alla formazione del proprio personale in orario extra lavorativo nelle modalità che saranno concordate. La Fondazione MAXXI si farà carico degli oneri per formare e informare il personale dell'Appaltatore.

- 8) Il servizio comporta, inoltre, il coordinamento del servizio, la segnalazione di eventuali anomalie impiantistiche (il personale é tenuto a segnalare prontamente eventuali malfunzionamenti di strutture espositive, esplicative, di impianti ed attrezzature, ecc), la vigilanza del patrimonio contro i rischi in caso di emergenza e contro i danni provocati da terzi.
- 9) L'Appaltatore dovrà individuare e comunicare alla Fondazione il nominativo del Coordinatore del Servizio;
- 10) Il Coordinatore del Servizio dovrà collaborare con i tecnici addetti alla manutenzione degli impianti e dovrà comunicare alla Fondazione eventuali anomalie riscontrate durante il servizio.
- 11) Si provvederà in apposito paragrafo a descrivere in modo puntuale la gestione delle emergenze.
- 12) Il Coordinatore del Servizio e i Coordinatori Gestione Emergenze dovranno avere perfetta conoscenza della situazione logistica e impiantistica della sede museale. L'Appaltatore dovrà pertanto consegnare all'inizio della prestazione, la lista dei Coordinatori. Tale lista dovrà essere approvata dalla Fondazione. Inoltre dovrà essere consegnato un prospetto mensile dei turni di servizio.

3.3 SERVIZIO DI GUARDAROBA

- 1) Il servizio di assistenza al pubblico comprende altresì la gestione del guardaroba per la custodia di borse, zaini, ombrelli, ecc. dei visitatori che dovrà essere garantito durante l'intero orario di apertura della sede museale a titolo gratuito. Per qualunque oggetto che dovesse rimanere in deposito si dovrà provvedere prontamente alla segnalazione al Coordinatore del servizio.

3.4 BIGLIETTERIA

- 1) Il servizio indicato nel presente capitolo dovrà essere svolto secondo le modalità previste e in ogni caso con un livello qualitativo e professionale adeguato all'importanza dei beni e delle opere d'arte conservati nella sede museale.
- 2) L'Appaltatore sarà ritenuto completamente responsabile di ogni disfunzione e di ogni carenza o inadeguatezza tecnico-amministrativa e organizzativo-funzionale e sarà obbligatoriamente tenuto a rispondervi direttamente.

- 3) Si premette che non sarà possibile applicare il diritto di prevendita, salvo diverse disposizioni.
- 4) Il servizio di biglietteria comprende:
- la stampa e l'emissione dei titoli di accesso alla sede museale secondo i regolamenti, le modalità e le tipologie stabilite dalla Fondazione, con sistemi informatici ed elettronici;
 - la gestione della contabilità riguardante le entrate derivanti dalla bigliettazione con la predisposizione del rendiconto giornaliero e mensile, la tenuta dei rapporti con la SIAE in occasione di iniziative e mostre, la gestione del servizio di prenotazione e di prevendita dei titoli di accesso attraverso una rete telematica che utilizzi sistemi on line e in tempo reale, che garantisca la sicurezza dei dati trasmessi e i cui costi non gravino sulla Fondazione.
- 5) In casi particolari di organizzazione di eventi culturali a pagamento a totale cura della Fondazione, l'Appaltatore dovrà emettere biglietti di valore differente rispetto alla biglietteria ordinaria.
- 6) Il servizio di biglietteria dovrà essere integrato in un vero e proprio "sistema della vendita e della relativa rendicontazione" attraverso servizi tra loro integrati: biglietterie e controllo, prenotazione e acquisto da remoto.
- 7) Si richiede la conoscenza delle lingue, ma anche una buona attitudine alla vendita da parte del personale addetto al servizio.
- 8) Si precisa che gli incassi saranno accreditati direttamente su un conto corrente intestato alla Fondazione settimanalmente e rendicontati giornalmente;
- 9) Come descritto in precedenza le funzioni del servizio di biglietteria in loco sono di fatto separate da quelle da remoto, ma risulta chiaro che trattasi comunque di funzioni di servizio interdipendenti che devono necessariamente essere (almeno per parte di esse) integrate col servizio prenotazione e acquisto.
- 10) Per i titoli di accesso, la cui forma e layout andrà concordato tra le parti, si fa obbligo di magazzinaggio esterno per non appesantire il carico di incendio dell'edificio.
- 11) La biglietteria sarà aperta tutti i giorni di apertura, dalle ore 11.00 fino a 60 minuti prima dell'orario di chiusura.

3.4.1 DEPOSITO INCASSI

1) Premesso che gli incassi elettronici avverranno su un conto corrente intestato all'Appaltatore, gli incassi in contante dovranno essere depositati settimanalmente dall'Appaltatore presso la filiale bancaria indicata dalla Fondazione. Si precisa che il rischio legato alla detenzione e al trasporto dei valori sarà a completo carico dell'Appaltatore che dovrà stipulare idonea assicurazione.

3.4.2 PRENOTAZIONE E ACQUISTI DA REMOTO

1) Si ricorda che le prenotazioni e gli acquisti da remoto dovranno avvenire attraverso il sito dell'Appaltatore.

2) Inoltre il servizio che dovrà essere implementato dovrà prevedere almeno:

- sistema di prenotazioni integrato multicanale (via telefono, internet, ecc);
- reti prevendita nazionali (e possibilmente internazionali);
- personalizzazione delle pagine web dedicate alla prenotazione, totalmente integrate con quelle del sito della Fondazione;
- possibilità di prenotazione per fasce orarie;
- possibilità di prenotare anche servizi diversi come mostre, concerti, laboratori, attività didattiche, ecc;
- sistema integrabile con vendita di servizi, prodotti editoriali e di e-commerce nello stesso carrello;
- possibilità di integrazione diretta del voucher remoto con il sistema a codice a barre ovvero con il sistema di biglietteria e controllo accessi (sarebbe auspicabile che il biglietto fosse direttamente stampabile dal cliente in remoto e direttamente utilizzato senza necessità di ulteriori "cambi" e/o "riscontri" in biglietteria);
- gestione della tesoreria di tutto il sistema di prenotazione.

Resta inteso che eventuali richieste di attivazioni di biglietteria on line dedicata non comporterà costi aggiuntivi per la Fondazione.

3.5 SERVIZIO DI ACCENSIONE, SPEGNIMENTO DELLE TECNOLOGIE ALL'INTERNO DEL MUSEO E INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA.

Il Museo MAXXI è dotato di tecnologie audio video che, per il loro funzionamento, richiedono interventi di accensione e spegnimento nonché interventi di manutenzione ordinaria per la risoluzione istantanea di problematiche e malfunzionamenti di facile soluzione.

L'Appaltatore dovrà svolgere il servizio durante l'orario di apertura del museo (dal martedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 19.00 – sabato dalle ore 11.00 alle ore 21.00 - domenica dalle ore 11.00 alle ore 19.00) e durante le aperture straordinarie stimate in circa n.2 l'anno.

3.6 DOVERI DEL PERSONALE

1)Spetta all'Appaltatore la responsabilità e l'organizzazione del personale che verrà impiegato per garantire la perfetta esecuzione del servizio. La Fondazione potrà in qualsiasi momento segnalare eventuali mancanze o carenze e chiedere la sostituzione del personale ritenuto inadeguato o non gradito per comportamento non professionale, non dignitoso, non corretto e comunque inadeguato all'immagine della Fondazione.

2)E' vietato:

- manomettere apparecchiature, attrezzature e oggetti di qualsiasi genere, di proprietà della Fondazione;
- usare per scopo personale fotocopiatrici, telefoni, computer e qualsiasi altra apparecchiatura, carta e cancelleria;
- invitare espressamente conoscenti, intrattenersi con essi;
- inviare in sostituzione personale estraneo alla ditta appaltatrice;
- non indossare l'uniforme.
- Non indossare il tesserino identificativo.

3)Il personale dovrà mantenere il segreto d'ufficio su fatti o circostanze concernenti l'organizzazione o la sicurezza del museo.

4)L'Appaltatore è tenuto a comunicare preventivamente alla Fondazione entro 3 (tre)

settimane dall'assunzione del servizio e successivamente qualora vi siano variazioni, i nominativi del personale che intende adibire al servizio.

5) Osservare le norme di prevenzione infortuni;

6) Osservare le disposizioni previste in caso di emergenza;

7) Tenere esposto il tesserino di riconoscimento.

3.7 PENALI

1) L'Appaltatore dovrà garantire la presenza del proprio personale come contrattualmente previsto con la Fondazione nel rispetto del prospetto (con relative postazioni in sala) inviato mensilmente dal referente della Fondazione. L'assenza (tale si considera anche il ritardo superiore ai 60 minuti) di un singolo operatore comporta l'applicazione delle seguenti penali:

- per assenza fino a 4 ore verrà applicata una penale pari a € 100,00;
- per assenza superiore a 4 ore o per ogni giornata intera verrà applicata una penale pari a € 250,00.

3.8 OBBLIGHI VERSO IL PERSONALE

1) L'Appaltatore si obbliga ad applicare nei confronti del personale occupato nei servizi di cui al presente capitolo condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dal Contratto collettivo nazionale di lavoro vigente per la categoria nonché eventuali accordi integrativi dello stesso in vigore nel Comune di Roma, esonerando espressamente la Fondazione da qualsiasi responsabilità al riguardo.

2) La ditta assuntrice si obbliga ad assolvere tutti i conseguenti oneri, ovvero quelli concernenti le norme previdenziali, assicurative e similari, aprendo le posizioni contributive presso le sedi degli Enti territorialmente competenti e tutti gli altri oneri discendenti dalla forma giuridica del rapporto di lavoro attivato.

3) L'assuntrice si obbliga, inoltre, a presentare, copia della denuncia INAIL e INPS, oltre che estratto del libro unico del personale in servizio e successivi aggiornamenti in caso di modifiche dell'elenco del personale stesso o di tutti i documenti atti a verificare la corretta

corresponsione dei salari, nonché dei versamenti contributivi. L'inosservanza delle leggi in materia e delle disposizioni sopraindicate, sono clausola di risoluzione immediata del contratto senza ulteriori formalità.

3.9 VARIAZIONI DISPOSTE DALLA FONDAZIONE

- 1) La Fondazione si riserva la facoltà di ridurre ed ampliare il servizio unilateralmente, dandone preventiva comunicazione scritta all'Appaltatore.
- 2) In caso di riduzione o di ampliamento, il corrispettivo per il servizio subirà una proporzionale diminuzione o aumento a decorrere dalla data indicata nella relativa comunicazione.
- 3) Nessuna indennità o rimborso sono dovuti per qualsiasi titolo a causa di una eventuale riduzione del corrispettivo.

3.10 SERVIZIO DI GESTIONE DELLE EMERGENZE

3.10.1 TIPOLOGIA DI EMERGENZE

1) Nei locali di pertinenza della Fondazione sono effettuate attività che li rendono soggetti ad alcune possibili emergenze di cui si riporta un elenco non esaustivo:

- Incendio nei locali di pertinenza;
- Terremoto;
- Evento atmosferico (grandine, pioggia, tromba d'aria, ecc);
- Perdita rete idrica;
- Blocco ascensore;
- Guasto agli impianti;
- Sversamento sostanze, prodotti;
- Inquinamento ambientale;
- Minaccia di attentato;
- Attentato terroristico;
- Tumulti di piazza;

- Furti e/o danneggiamenti al patrimonio;
- Danni alle strutture;
- Atti vandalici;
- Azioni criminali;
- Infortuni, malori;
- Affollamento;
- Crolli;
- Ogni altra situazione che possa comportare un pericolo per le persone o per le cose.

3.10.2 COMPITI RICHIESTI

1) Per la gestione delle emergenze sono definiti specifici piani di emergenza e registri di verifiche e controlli periodici che prevedono tutte le attività da mettere in atto sia a livello preventivo che protettivo in caso di emergenza. Tra gli interventi previsti dai piani di emergenza vi sono i seguenti:

- Controllo affollamenti massimi consentiti;
- Controllo attività svolte da terzi;
- Segnalazione ed allertamento a seconda dell'emergenza in atto;
- Organizzazione dell'evacuazione dai locali;
- Interventi di spegnimento dei principi di incendio;
- Rimozione materiali;
- Interventi di primo soccorso;
- Assistenza alle persone presenti nei locali;
- Gestione dell'emergenza in atto.

3.10.3 REQUISITI DEGLI ADDETTI

1) L'applicazione delle procedure previste è demandata ad un serie di figure di seguito indicate: per la gestione delle emergenze si ritiene necessaria la presenza di un addetto che svolga il compito di Coordinatore Gestione Emergenza (o "Responsabile dell'emergenza"), non adibito ad altro compito

operativo* e di un numero minimo di Addetti Gestione Emergenze non adibiti ad altro compito operativo*, in grado di intervenire sull'emergenza e, preventivamente, per verificare lo stato di sicurezza; tra gli Addetti dovranno esservi un minimo di Addetti Pronto Intervento, dislocati uno per piano o area omogenea, non adibiti ad altro compito operativo*, sempre attrezzati per la lotta antincendio (abbigliamento specifico indosso). Tali figure saranno coadiuvate nella gestione dell'evacuazione dal personale Guardiasala e da quello adibito al controllo degli ingressi.

2) Per la gestione di malori o infortuni si richiede la presenza di un numero minimo di Addetti Pronto Soccorso che possono anche coincidere con gli Addetti Gestione Emergenze.

3) Per la gestione dell'evacuazione di persone disabili non deambulanti si richiede la presenza di un numero minimo di Addetti Assistenza Disabili non adibiti ad altro compito operativo*, dotati delle necessarie capacità fisiche e della conoscenza delle corrette modalità di trasporto.

** Per compito operativo deve intendersi quello esplicito relativo all'emergenza in atto; ad esempio in caso di incendio un Addetto Gestione Emergenze non può ricoprire contemporaneamente anche il compito di Addetto Assistenza Disabili, non potendo trovarsi simultaneamente in due posti differenti; in particolare il Coordinatore Gestione Emergenze non deve coincidere con altri ruoli operativi, dovendo appunto coordinare l'emergenza e non intervenire direttamente. Gli Addetti Gestione Emergenze nonché gli Addetti Pronto Intervento così come gli altri ruoli operativi, se coincidono con i Guardiasala, devono essere ubicati spazialmente e temporalmente per evitare che le aree di loro pertinenza siano sguarnite in caso di evacuazione.*

3.10.4 ATTIVITÀ AGGIUNTIVE

1) Un elenco non esaustivo delle attività aggiuntive è rappresentato da concerti, convegni, cene, eventi, inaugurazioni, presentazioni mostre, ecc.

2) Si richiede la disponibilità di un numero di addetti compatibile con le esigenze espresse dall'organizzazione al di fuori del normale orario di apertura del museo o per eventi aggiuntivi organizzati dalla Fondazione. Ad esempio in caso di accesso ad un numero elevato di disabili motori potrà essere richiesto un implemento del numero degli addetti all'assistenza. In caso di un

evento al di fuori dell'orario di apertura del museo verrà richiesto un numero di addetti antincendio e primo soccorso compatibile con il numero dei potenziali fruitori. Per le attività che si configurano come "pubblico spettacolo" organizzate dalla Fondazione devono essere messi a disposizione esclusivamente addetti gestione emergenze in possesso dell'attestato di idoneità tecnica di cui all'art. 3 della legge 28/11/1996 n. 609 - ai sensi del D.M. 10/03/98 allegato IX – comprovata da esame presso i Comandi VVF (in numero da definire a seconda dei casi).

3.10.5 FORMAZIONE DEGLI ADDETTI

1) Tutto il personale di servizio in sala deve essere in possesso di attestato di idoneità tecnica di cui all'art. 3 della legge 28/11/1996 n. 609 - ai sensi del D.M. 10/03/98, allegato IX - comprovata da esame presso i Comandi VVF.

2) Tutto il personale di servizio in sala deve essere in possesso di attestato comprovante la formazione per addetti al primo soccorso per le aziende del gruppo B e C ai sensi dell'art. 3 del D.M. 15/07/2003 n. 388.

Per gli obblighi di aggiornamento della formazione si applicano i dettati legislativi vigenti; tutto il personale summenzionato è tenuto, comunque, a partecipare ad esercitazioni antincendio effettuate almeno una volta all'anno per mettere in pratica le procedure di esodo e di primo intervento.

3.10.6 DOTAZIONI DEGLI ADDETTI

1) In generale il personale addetto alla gestione delle emergenze durante il servizio deve indossare abiti che non impediscano l'operatività (in particolare non sono considerati idonei: le gonne strette, le scarpe con tacco alto e quelle che si possono sfilare facilmente). Il personale deputato alla gestione delle emergenze avrà a disposizione i necessari dispositivi per effettuare correttamente i compiti previsti.

4. ORARI DI APERTURA MUSEO

1) La sede museale rispetta i seguenti orari:

- tutti i giorni dell'anno ad esclusione del 25 dicembre e del 1 maggio con il seguente orario:

dal martedì al venerdì e la domenica dalle ore 11.00 alle ore 19.00, il sabato dalle ore 11.00 alle ore 22.00.

2) Il personale di sala dovrà consentire al pubblico ancora presente all'interno del museo al momento della chiusura di terminare la visita con ragionevole tranquillità, protraendo, se necessario, l'orario di apertura.

5. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

1) Il sistema di controllo è finalizzato alla verifica del servizio nel suo complesso e risponde alle seguenti esigenze della Fondazione:

- possibilità di individuare le cause di eventuali risultati negativi e di richiedere o attuare direttamente azioni correttive efficaci e orientanti al miglioramento del servizio;
- opportunità di incentivare l'Appaltatore ad assicurare la qualità dei processi e delle risorse impiegate anche a garanzia di risultati positivi e in linea con le richieste della Fondazione e con le attese degli utenti.

2) Le attività di controllo avranno rilevanza dal punto di vista contrattuale in quanto l'esito del servizio determinerà l'applicazione di penali.

3) Tecnici qualificati effettueranno i controlli secondo la metodologia delle verifiche ispettive e comunque nel rispetto delle norme vigenti; le verifiche potranno essere effettuate anche con riprese video.

4) I controlli potranno avvenire in qualsiasi momento, svincolati dall'orario delle prestazioni e i criteri di valutazione dovranno tener conto, eventualmente e in relazione alla dimensione verificata, delle possibili ricontaminazioni successive alle operazioni eseguite. Non andranno imputati all'Appaltatore gli effetti negativi evidentemente provocati da terze persone successivamente all'esecuzione delle operazioni.

6. ATTIVAZIONE DI UN TERZO SOGGETTO PREPOSTO AL CONTROLLO

1) Durante tutta la durata del Contratto, la Fondazione provvedere ad effettuare monitoraggi periodici volti ad accertare il rispetto, da parte dell'Appaltatore, delle prescrizioni indicate dal

Capitolato.

2) Al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni presi dall'Appaltatore, la Fondazione potrà effettuare, anche avvalendosi di soggetti terzi qualificati, apposite verifiche ispettive.

7. CONTROLLI DA PARTE DEL COMMITTENTE

- 1) La Fondazione potrà effettuare, tramite propri delegati rappresentanti, verifiche ed ispezioni senza obbligo di preavviso.
- 2) L'Assuntore ha l'obbligo di organizzare una struttura tale da garantire che ogni intervento programmato o richiesto venga effettuato secondo tempi e modalità previste nel capitolato.
- 3) Eventuali irregolarità che venissero riscontrate ed accertate saranno contestate in forma scritta all'Appaltatore.

8. NORME DI SICUREZZA

- 1) Le attività oggetto del presente appalto sono disciplinate dalla normativa, sia statale che regionale, vigente in materia che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente capitolato.
- 2) Inoltre, in via graduale, le attività oggetto del presente appalto sono disciplinate dalle norme regolamentari di emanazione locale inerenti alle attività medesime, che si intendono anch'esse integralmente richiamate ai fini del presente capitolato.
- 3) In particolare, l'Appaltatore dovrà eseguire le attività oggetto del presente appalto nella piena osservanza di leggi e regolamenti anche locali vigenti in materia di:
 - gestione dei servizi affidati;
 - prevenzione incendi;
 - sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
 - assunzioni obbligatorie e patti sindacali,
 - prevenzione della criminalità mafiosa:

- sicurezza nei cantieri.

9. ONERI ED OBBLIGHI PER LA FONDAZIONE

1) Restano esclusi dagli oneri dell'Appaltatore e quindi a carico del Fondazione:

- la fornitura dell'acqua
- la fornitura dell'energia elettrica
- l'eventuale messa a disposizione dell'Appaltatore di locali da adibire ad uso ufficio nonché i locali necessari per magazzinaggio attrezzatura/beni/prodotti necessari per lo svolgimento dei servizi
- redazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi per Interferenze
- redazione del piano delle Emergenze

10. SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE

10.1 INFORMAZIONE E FORMAZIONE DEI LAVORATORI E DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE

1) L'Appaltatore, in ottemperanza alle disposizioni del Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n° 81 e s.m.i., dovrà:

- provvedere affinché il suo personale che eseguirà i servizi di cui al presente Capitolato, abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente.
- provvedere affinché le attività di formazione del personale siano state portate a compimento secondo quanto previsto dall'accordo Conferenza Stato Regioni del 21/12/2011.

10.2 INFORMAZIONI SUI RISCHI SPECIFICI

1) La Fondazione, attraverso persona idonea, promuoverà la cooperazione ed il coordinamento di interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i

lavoratori, informandosi reciprocamente anche al fine di eliminare rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse imprese coinvolte nell'esecuzione dell'opera complessiva, elaborando un unico documento di valutazione dei rischi che indichi le misure adottate. Tale documento sarà allegato al contratto di appalto ed al suo interno saranno riportati in maniera dettagliata i costi relativi alla sicurezza.

2) L'Appaltatore si impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

10.3 ULTERIORI OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

1) L'Appaltatore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi ad osservare tutte le vigenti Leggi, Norme e Regolamenti in materia sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente ed a farle rispettare ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori.

2) Inoltre, l'Appaltatore:

- è tenuto ad osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e per la zona di appartenenza dei beni;
- è responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

11. ESECUZIONE DEI SERVIZI

1) Nell'esecuzione dei servizi l'Appaltatore dovrà essere assolutamente scrupoloso.

2) La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza della Fondazione – presenza che potrà essere anche saltuaria - non esonera minimamente l'Appaltatore dalle responsabilità circa la perfetta esecuzione dei servizi.

3) Si stabilisce infatti che l'onere dell'Appaltatore è quello della perfetta esecuzione in

relazione alle esigenze e nessuna circostanza potrà mai essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

4) La Fondazione si riserva quindi la più ampia facoltà di indagini al fine di verificare le modalità ed i tempi di esecuzione dei servizi, anche successivamente all'espletamento dei medesimi.

5) In casi particolari e di notevole importanza, per non arrecare grave intralcio alle attività della Fondazione potrà essere richiesto di erogare le prestazioni e le attività inerenti l'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto, anche di notte o nei giorni festivi. Per il servizio richiesto verrà applicato il tariffario oggetto dell'offerta economica.

12. SCIOPERI

1) In caso di scioperi dei propri dipendenti, l'Appaltatore sarà tenuto a darne immediata comunicazione scritta alla Fondazione in via preventiva e tempestiva, pena l'addebito del mancato servizio prestato.

2) In caso di scioperi, l'Appaltatore è altresì tenuto a garantire comunque tutte le misure necessarie per l'erogazione dei servizi in accordo con le normative vigenti.

13. DEROGHE

1) Eventuali deroghe alle disposizioni che regolano l'Appalto devono risultare da appendici contrattuali sottoscritte dalle parti per accettazione.