

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
PULIZIA DEL MUSEO NAZIONALE DELLE ARTI DEL XXI SECOLO - MAXXI
CIG 593815615A

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.

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. OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato ha per oggetto il servizio di pulizia dei seguenti spazi : aree museali, uffici, biblioteca (BASE), spazi destinati a attività complementari polifunzionali; servizi igienici.

3. SERVIZIO PULIZIA

Il presente capitolo descrive l'affidamento del servizio di pulizia, sanificazione, disinfezione dei locali della Fondazione MAXXI, di seguito suddivisi in comparti, al fine di garantire il massimo

livello di pulizia e di igiene del compendio museale. I servizi indicati nel presente capitolo dovranno essere svolti secondo le modalità previste e in ogni caso con un livello qualitativo e professionale adeguato all'importanza dei beni e delle opere d'arte conservate nella sede museale.

L'Aggiudicatario 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 mediante l'applicazione di penali appositamente previste.

Le superfici interessate sono quantificate in complessivi **mq 13.186,35**.

Il corrispettivo quale canone mensile quale al netto dell'IVA dovuto dall'appaltatore sarà sempre calcolato sulla superficie convenzionale.

Il servizio potrà essere sospeso nel periodo in cui gli uffici o le aree museali rimarranno chiusi per effettuazioni di lavori, interventi od altro.

L'Impresa aggiudicataria dovrà effettuare il servizio nei giorni e negli orari sotto indicati, salvo differenti accordi con la Fondazione e in modo da non recare intralcio alle attività museali.

GIORNI	ORARIO	N. RISORSE	ORARIO PRESIDIO	N. RISORSE PRESIDIO
lunedì	dalle 7.00 alle 11.00	4	0	0
martedì	dalle 7.00 alle 10.45	5	dalle 10.45 alle 18.00	1
mercoledì	dalle 7.00 alle 10.45	5	dalle 10.45 alle 18.00	1
giovedì	dalle 7.00 alle 10.45	5	dalle 10.45 alle 18.00	1
venerdì	dalle 7.00 alle 10.45	5	dalle 10.45 alle 18.00	1
sabato	dalle 7.00 alle 10.45	5	dalle 10.45 alle 21.00	1
domenica	dalle 7.00 alle 10.45	5	dalle 10.45 alle 18.00	1

L'impresa dovrà dotarsi di tutte le attrezzature necessarie, idonee per le tipologie di intervento e rispondenti alle normative di sicurezza.

La pulizia dei locali e degli arredi dovrà essere svolta secondo la cadenza e le modalità indicate nei successivi capitoli con utilizzo di prodotti chimici a marchio Ecolab e utilizzo di disinfettanti registrati PMC (Presidio Medico Chirurgo).

Tutti gli interventi di piccola entità, non richiamati nella tempistica su esposta e/o previsti a livello di periodici, ma che pregiudicano la corretta percezione del sistema pulizia devono essere eseguiti nella giornata.

La pulizia dei locali concessi dalla Fondazione come spogliatoi, spazi sosta e depositi funzionali all'organizzazione dei servizi in appalto resta a carico dell'Aggiudicatario.

La Fondazione si riserva di richiedere interventi straordinari da effettuarsi in coincidenza con le operazioni di allestimento/disallestimento delle mostre.

4. MODALITA' EROGAZIONE SERVIZIO PULIZIA

COMPARTO N.1 (AREE COMUNI, PIANO TERRA e HALL MUSEO - mq totali 1.483,35)

Area di ingresso al museo al piano terra	mq 494.00
Guardaroba	mq 23.75
Area antistante bar caffetteria	mq 193.80
Uffici vigilanza e locali tecnici	mq 66.50
Ascensori e Montacarichi	mq 85.50
Auditorium	mq 269.80
Scale di accesso ai piani	mq 350,00
Corrimano	mt 400

Operazioni giornaliere:

- aerazione dei locali;
- lavaggio pavimenti della hall e dell'area antistante bar caffetteria mediante utilizzo attrezzature meccaniche lavapavimenti uomo a bordo con detergente;
- pulizia ascensori depolveratura a umido delle pareti e pulizia delle pareti vetrate;
- scopatura con garza antistatica o ramazza locali vigilanza e tecnici ecc.;
- scopatura con garza antistatica del pavimento in parquet in Auditorium;

- svuotatura in sacchi differenziati della plastica riciclabile, delle cassette portacarte da riciclare, dei cestini portarifiuti (secco), di eventuali contenitori multimateriale o umido. I cestini e i contenitori devono essere dotati di appositi sacchi forniti dalla ditta ed eventualmente lavati in caso di necessità; trasporto al punto di raccolta di tutti i sacchi contenenti rifiuti
- spolveratura di tutti i desk dell'infopoint, della biglietteria e del guardaroba, spolveratura di telefoni e accessori di uso comune (i p.c. dovranno essere solamente spolverati nel caso siano spenti);
- depolveratura ad umido dei corrimano e balaustre;
- rimozione delle impronte e ove occorra pulizia altezza uomo di tutti i vetri divisori interni ed esterni, delle porte a vetro e in acciaio inox e delle vetrate;

Operazioni settimanali

- pulizia montacarichi con aspirazione cabina e lavaggio in caso di necessità.
- pulizia ascensori con aspirazione cabina e lavaggio in caso di necessità.
- aspirazione griglie situate nella zona di accesso e in corrispondenza delle superfici vetrate esterne;
- pulizia mediante aspirazione con mezzi meccanici dei grigliati delle scale, dei pianerottoli e delle rampe, interne ed esterne;
- pulizia mediante aspirazione e depolveratura a umido delle aree in plexiglass sottostanti le scale di accesso ;

Operazioni mensili

- lavaggio a fondo e igienizzazione delle poltrone Auditorium con pulitore a vapore;
- ceratura parquet Auditorum;
- scopatura con garza antistatica o ramazza e lavatura sala regia, spolveratura degli arredi;
- lavaggio di tutte le superfici vetrate verticali accessibili anche con l'uso di mezzi in quota, conformi alle disposizioni di legge, nella parte interna ed esterna e relativi infissi nel rispetto delle normative di sicurezza;
- pulizia di tutte le porte;
- scopatura con ramazza ed eventuale lavaggio in caso di necessità delle scale di sicurezza/antincendio;

- depolveratura a umido dei corpi illuminanti e degli estintori.

COMPARTO N.2 (AREE COMUNI, PIANO INTERRATO, DEPOSITI - Area totale convenzionale 1.553 mq)

Operazioni giornaliere:

- scopatura con ramazza e lavatura locali adibiti a spogliatoi operai;

Operazioni settimanale

- pulizia corridoio dorsale piano interrato mediante utilizzo attrezzature meccaniche lavapavimenti uomo a bordo con detergente ;

Operazioni mensili

- pulizia locali depositi alla presenza del personale della Fondazione con modalità e calendario da definire annualmente;

Operazioni trimestrali

- pulizia di tutte le scale e i pianerottoli di emergenza interni;
- depolveratura a umido dei corpi illuminanti e degli estintori presenti nell'area tecnica;
- depolveratura a umido delle condotte dell'impianto di aereazione mediante l'utilizzo di mezzi in quota o con strumenti di pulizia telescopici.

COMPARTO N.3 (AREE ESPOSITIVE MUSEALI COME DA PLANIMETRIA ALLEGATA - mq totali 6.300)

Operazioni giornaliere: (con intensificazione nei giorni di chiusura del museo)

- depolveratura e passaggio con panno umido pavimenti con detergente e disinfettante idoneo, secondo le caratteristiche tipologiche dei pavimenti stessi;
- rimozione delle impronte e/o aloni ad altezza uomo delle vetrate;

Operazioni mensili

- pulizia delle gallerie con lavaggio pavimenti;
- pulizia della superficie totale delle pareti a vetro, vetrate e finestre interne;
- depolveratura ad umido della parte esterna delle teche espositive con eventuale rimozione delle impronte e/o aloni;
- ceratura parquet Sala Guido Reni;

- ceratura parquet Sala Didattica e foyer sbarco ascensori piano 2;

Operazioni quadrimestrali

- depolveratura a umido dei diffusori frangisole a soffitto.

Si precisa che tutte le operazioni sopra descritte dovranno essere effettuate secondo le indicazioni impartite dalla Fondazione in base alle esigenze espositive.

COMPARTO N.4 (PULIZIA AREE ESTERNE e PIAZZA “ALIGHIERO BOETTI”)

Area piazza e pertinenze perimetrali di pertinenza dell’immobile mq 2000

Operazioni trisettimanali (lunedì e mercoledì, venerdì):

- pulizia con ramazza delle aree esterne d’accesso al museo (fronte Via Guido Reni e Via Masaccio) e perimetrali di pertinenza dell’immobile, nonché delle aree esterne con accesso e frequenza di pubblico e laddove necessario lavaggio con idrante;
- nei periodi primaverili e autunnali tale servizio dovrà essere intensificato in modo tale da garantire sempre un’adeguata pulizia delle aree esterne con aspirazione foglieame;
- svuotamento dei cestini portarifiuti anche quelli collocati straordinariamente e temporaneamente.

Operazioni settimanali

- lavaggio a fondo pavimentazione aree esterne mediante utilizzo attrezzature meccaniche lavapavimenti uomo a bordo con detergente o a mano compatibilmente alle esigenze di allestimento.

COMPARTO N.5 (B.A.S.E. , UFFICI, SPAZIO ESPOSITIVO *corner D* e SALA POLIFUZIONALE palazzina D- Area totale convenzionale mq 1650 - finestre e porte vetrate circa n. 35 – ascensori n. 2)

Operazioni giornaliere: (con esclusione dei giorni di chiusura degli uffici)

- aerazione dei locali;
- scopatura con garza antistatica o ramazza ed eventuale lavaggio in caso di necessità, dei pavimenti e degli ascensori;

- svuotatura in sacchi differenziati della plastica riciclabile, delle cassette portacarte da riciclare, dei cestini portarifiuti (secco), di eventuali contenitori multimateriale o umido. I cestini e i contenitori devono essere dotati di appositi sacchi forniti dalla ditta ed eventualmente lavati in caso di necessità;
- spolveratura del desk del centralino/accoglienza, piani lavoro, tavoli, scrivanie nelle parti libere ed eventuale lavaggio in caso di necessità, spolveratura di telefoni e accessori di uso comune (i p.c. dovranno essere solamente spolverati nel caso siano spenti);
- depolveratura ad umido dei corrimano, balaustre in vetro e pareti ascensori anche vetrate;
- rimozione delle impronte e ove occorra pulizia altezza uomo di tutti i vetri divisori interni ed esterni, delle porte a vetro e opache, delle vetrate e delle pareti vetrate.

Operazioni bisettimanali (lunedì e mercoledì)

- lavaggio dei pavimenti e delle scale di accesso agli uffici;
- spolveratura con aspirazione delle griglie dei condizionatori d'aria senza smontaggio dei componenti.
- spolveratura di tutti gli arredi accessibili senza uso di scale.

Operazioni mensili

- pulizia delle travi e delle strutture a vista mediante uso mezzi d'opera;
- pulizia dei vetri delle finestre all'interno;
- pulizia dei vetri delle finestre e infissi esterni mediante uso mezzi d'opera;
- pulizia davanzali interni ed esterni;
- depolveratura delle tende uffici;
- scopatura con ramazza ed eventuale lavaggio in caso di necessità delle scale di sicurezza/antincendio;
- aspirazione polvere nelle parti superiori armadi e librerie ed eventuale pulizia parti esterne;
- spolveratura degli apparecchi fissi di illuminazione ;
- deragnatura pareti sopra i 4 mt;
- pulizia di tutte le porte e maniglie;

COMPARTO N.6 (SERVIZI IGIENICI – mq 200 circa)

numero totale servizi 51 così suddivisi:

n. 33 bagni siti all'interno del museo

n. 10 bagni negli Uffici;

n. 5 bagni nel MAXXI BASE;

n. 3 bagni nello Spazio Polifunzionale palazzina D

Operazioni giornaliere:

- lavatura, disinfezione e deodorazione di tutti i servizi igienici, compresi i pavimenti, lavandini, similari, nonché parti lavabili e piastrelle, maniglie, rubinetteria, specchi, pareti divisorie in acciaio, portasapone, asciugatori elettrici ed accessori vari;
- rifornimento costante in tutti i bagni del museo della carta igienica, delle salviette, del sapone etc;

Per i servizi igienici siti al piano terra (n. 11) gli interventi andranno ripetuti almeno per 5 volte nell'arco orario che va dalle ore 11.00 alle ore 18.00 mar-mer-gio-ven-dom e dalle 11.00 alle 21.00 sabato., pertanto indicativamente ogni 90 minuti.

Per i servizi igienici del BASE gli interventi andranno ripetuti almeno per 2 volte nell'arco orario che va dalle ore 11.00 alle ore 18.00 dal martedì al venerdì.

Operazioni settimanali

- Lavaggio e disinfezione degli arredi presenti nei servizi igienici, comprensivo delle superficie piastrelate verticali, soggetti a stillicidio.

5. 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.

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

2) 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.

7. 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.

8. PRESCRIZIONI GENERALI

L'Appaltatore dovrà:

- a) stipulare apposita polizza assicurativa per eventuali danni cagionati a persone, cose e opere esposte;
- b) assumersi ogni onere relativo ad eventuali danni a persone e cose arrecati nello svolgimento del servizio;
- c) attenersi alle direttive che verranno impartite dalla Fondazione al fine di non recare intralcio alle attività museali o amministrative;
- d) 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;
- e) attenersi integralmente alle vigenti disposizioni in materia di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro.
- f) attenersi alle prescrizioni contenute nel regolamento per lo svolgimento dei servizi, che verrà fornito dalla Fondazione.
- g) installare un sistema per la rilevazione elettronica delle presenze consultabile dalla Fondazione MAXXI.

9. 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.

10. PENALI

- 1) L'Aggiudicatario dovrà garantire la presenza del proprio personale come contrattualmente previsto con la Fondazione. L'assenza (tale si considera anche il ritardo superiore al 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

- Utilizzo improprio dei motacarichi ed ascensori ed eventuali danneggiamenti degli stessi comporterà l'addebito dei costi di ripristino.

Sarà applicata una penale pari a € 200,00 per mancato approvvigionamento dei rifornimenti di tutti i bagni e caricamento negli appositi distributori della carta igienica, delle salviette, del sapone etc.

11. 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:

- consegna 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;
- 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
- limiti l'uso di telefoni cellulari privati;

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) L'Appaltatore e il suo personale dovranno mantenere il massimo riserbo circa le

informazioni di cui venissero a conoscenza durante l'espletamento del servizio.

12. 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.

13. OBBLIGHI DELL'APPALTATORE 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.

14. 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;
- **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 seguita da conferma via e-mail 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 scritta ricevuta dal referente della Fondazione. Resta inteso, che l'Appaltatore dovrà stornare le eventuali ore di servizio non prestato.

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 (non oggetto di valutazione) presentato in allegato all'offerta economica;

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.

15. 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);
- 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.

16. REPORT DI RENDICONTAZIONE

1) Con riferimento alle eventuali attività straordinarie dovranno essere riportati i riferimenti ai documenti che attestino le quantità e gli importi.

17. 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.

18. 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.

19. 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.

20. 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. **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.**

21. 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 delle possibili ricontaminazioni successive alle operazioni eseguite.

22. ATTIVAZIONE DI UN TERZO SOGGETTO PREPOSTO AL CONTROLLO

1) Durante tutta la durata del Contratto, la Fondazione potrà 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 apposite verifiche ispettive anche avvalendosi di soggetti terzi qualificati.

22. ULTIMAZIONE DEL SERVIZIO

1) Alla scadenza del contratto sarà redatto un apposito verbale di ultimazione dell'attività contenente eventuali annotazioni; tale verbale sarà sottoscritto dalle parti dopo le opportune verifiche. Nel caso non siano state riscontrate irregolarità nell'adempimento dei servizi stessi, la Fondazione, entro 2 mesi dalla data del verbale di ultimazione del servizio, emetterà il certificato di regolare adempimento del servizio. Contestualmente a tale certificato verrà corrisposta all'Impresa l'ultima rata. L'esecuzione dei servizi e dei lavori è sempre e comunque effettuata secondo le regole dell'arte e l'appaltatore deve conformarsi alla massima diligenza nell'adempimento dei propri obblighi.

23. PROPRIETÀ' DEI DATI

- 1) Tutti i dati derivanti dall'esecuzione delle attività sono di esclusiva proprietà della Fondazione.
- 2) In caso di inosservanza del presente articolo la Fondazione potrà procedere alla risoluzione del contratto. E' vietata la riproduzione, imitazione e/o contraffazione, per altri lavori estranei al presente appalto, o per altri utilizzi, di documenti, disegni, schizzi, modelli, ecc. consegnati dalla Fondazione all'Appaltatore sia in fase di gara che durante il periodo contrattuale.
- 3) L'Appaltatore è obbligato a consegnare la banca dati a semplice richiesta della Fondazione, anche in pendenza di esecuzione dell'appalto.

24. 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 fine 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.

25. 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 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

26. SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE

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.

27. 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.

28. 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.

29. 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.

30. 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.

31. DEROGHE

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