

## CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

### GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI STRUMENTALI DEL MUSEO NAZIONALE DELLE ARTI DEL XXI SECOLO - MAXXI.

CIG [8309597060]

#### PREMESSA

1. 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.
2. Il presente appalto ha per oggetto la gestione integrata di servizi strumentali indispensabili per l'efficace svolgimento dei compiti propri della Fondazione MAXXI come indicati dall'art.1 della legge 19 luglio 1999, n.237, dall'art.25 della legge 18 luglio 2009, n.69, e dallo Statuto della Fondazione.
3. I servizi richiesti si svolgono negli spazi del compendio museale, sito in Roma, via Guido Reni 4a - 8, come meglio definiti negli allegati tecnici.

#### 1. DEFINIZIONI

- **Appaltatore - Aggiudicatario:** parte che assume l'obbligo di fornire i servizi.
- **Corrispettivo a canone:** corrispettivo periodico per i servizi prestati.
- **Offerta:** l'Offerta presentata in gara sia tecnica che economica..
- **Servizi :** servizi oggetto dell'appalto, come indicati nel Disciplinare di gara e nel presente Capitolato.

#### 2. OGGETTO DELL'APPALTO

1. L'appalto ha per oggetto la gestione integrata dei servizi strumentali del Museo MAXXI di Roma, comprensivi dei seguenti servizi:
  - a) assistenza al pubblico nelle sale;
  - b) sorveglianza e vigilanza dei beni culturali in esposizione;
  - c) accensione, spegnimento delle tecnologie all'interno del Museo e primo intervento di ripristino tecnologia;
  - d) gestione delle emergenze (antincendio e primo soccorso);

e) gestione delle operazioni di biglietteria.

Per ottimizzare l'efficacia della gestione, l'appalto comprende anche servizi ausiliari resi gratuitamente ai visitatori, quali:

- a) il servizio di guardaroba;
- b) il servizio di informazione al pubblico sugli accessi al museo e sui servizi resi (biglietteria, ecc.);
- c) la distribuzione al pubblico di apparati tecnologici (audio guide, ecc.), compresi nel prezzo del biglietto, esclusa la fornitura del contenuto multimediale e/o culturale delle medesime audioguide.

2. La Fondazione si propone di raggiungere gli obiettivi fondamentali di seguito indicati:

- a) ottenere servizi efficienti con parametri e costi predefiniti;
- b) garantire il pieno controllo delle decisioni su modalità, tempi, caratteristiche e prezzi dei servizi resi al pubblico;
- c) garantire, in caso di necessità, interventi di tipo straordinario tempestivi ed efficaci;
- d) ottimizzare la capacità di controllo della qualità dei servizi;
- e) consentire una programmazione ottimizzata delle attività e delle risorse;
- f) ridurre i costi di gestione, mantenendo inalterata la qualità dei beni e dei servizi;
- g) mantenere i beni affidati in gestione in condizioni di sicurezza, funzionalità e decoro.

3. Il contenuto delle prestazioni è definito, oltre che dal presente Capitolato tecnico, anche dal disciplinare di gara, dagli allegati tecnici e dal Codice di comportamento in uso presso la Fondazione MAXXI, che sono parte integrante dei documenti di gara.

4. Per il conseguimento degli obiettivi stabiliti, la Fondazione e l'Appaltatore dovranno operare sinergicamente instaurando un rapporto di stretta collaborazione, per adattare i servizi erogati alle esigenze mutevoli e diversificate della Fondazione e del pubblico del Museo.

5. Con la stipula del contratto l'Appaltatore assumerà l'impegno di svolgere tutte le prestazioni atte ad assicurare quanto precedentemente descritto all'interno delle condizioni economiche offerte in gara per fornire un servizio completo con responsabilità totale, anche ai sensi di legge, al fine dell'erogazione dei servizi previsti dal contratto.

6. 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. 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, comprendente almeno le figure indicate al punto 6.1.

2. L'Appaltatore dovrà inoltre disporre di almeno un operatore amministrativo per l'imputazione dei dati, la gestione delle informazioni e la fatturazione, all'interno della propria struttura societaria, anche se non specificamente dedicato. Inoltre, fermi restando i requisiti minimi di cui al punto 6.1, 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.

#### **4 ORGANIZZAZIONE E PROCESSO OPERATIVO**

1. Nell'ambito del rapporto contrattuale tra la Fondazione e l'Appaltatore, l'organizzazione dei servizi dovrà rispettare 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:
  - a) la struttura organizzativa offerta sarà caratterizzata dall'elasticità necessaria a gestire le differenti fasi del processo;
  - b) il modello di struttura organizzativa proposta dovrà anche assicurare una immediata operatività della stessa grazie alla facile allocazione/riallocazione di risorse;
  - c) la struttura organizzativa dovrà favorire le attività di controllo e monitoraggio da parte della Fondazione;
  - d) 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 Coordinatore operativo (e 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 individuare il Coordinatore e uno o più sostituti per ricoprire tale funzione, con facoltà di ottemperare a tutti gli adempimenti previsti dal contratto stesso.
5. L'Appaltatore dovrà comunicare alla Fondazione i seguenti dati del Coordinatore e del/dei sostituto/i: nome/i, recapito telefonico con cellulare di presidio, fax e e-mail per ogni comunicazione che dovesse rendersi necessaria.
6. Il Coordinatore (o un sostituto) sarà l'interfaccia unica con la Fondazione e dovrà avere la piena responsabilità dell'organizzazione e della gestione dei servizi affidati, del mantenimento degli standard qualitativi degli stessi, nonché la capacità di sottoscrivere documenti amministrativi e contabili.. Al Coordinatore sono delegate le funzioni di:
  - a) 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;

- b) controllo delle attività effettuate e delle fatture emesse;
- c) raccolta e trasmissione alla Fondazione delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- d) coordinamento generale dei servizi appaltati;
- e) garanzia dell'osservanza della normativa in materia di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro;
- f) valutazione dell'efficacia delle prestazioni fornite e del grado di soddisfazione dell'utenza (Report);
- g) supporto alla propria amministrazione nella redazione e controllo della contabilità periodica accompagnata da tutti gli allegati prescritti;
- h) supporto alla propria amministrazione nella predisposizione della fatturazione mensile;
- i) conta degli incassi e supervisione della chiusura cassa quotidiana effettuata dal personale di biglietteria;
- j) analisi delle esigenze e formulazione di preventivi/proposte di intervento;
- k) gestione e coordinamento delle risorse a disposizione..

## **5. ORARI DI APERTURA MUSEO**

1. La sede museale rispetta i seguenti orari:
  - a) Apertura tutti i giorni dell'anno ad esclusione dei lunedì (eccetto il lunedì di Pasquetta che va considerato un'apertura ordinaria), del 25 dicembre e del 1° maggio, di norma con il seguente orario: martedì, mercoledì e domenica ore 11.00-19.00; giovedì, venerdì e sabato ore 11.00- 20.00
  - b) Tale orario, nel corso dell'anno, in base alla stagionalità, ai flussi turistici e alla programmazione delle attività museali è passibile di variazioni nella distribuzione delle ore ma non nel computo finale delle stesse.  
  
Pertanto, pur mantenendo il medesimo monte ore settimanale, la Fondazione si riserva la possibilità di decidere a proprio insindacabile giudizio di anticipare o posticipare l'apertura del museo.
  - c) Due volte a settimana, di norma il martedì e il mercoledì (le giornate interessate potrebbero variare), si prevede l'apertura anticipata alle ore 10.00 del museo con sole 3 unità (coordinatore + 2 assistenti di sala) riservata alle attività organizzate dal dipartimento educazione.
2. Sono compresi tra le aperture ordinarie il lunedì di Pasqua e altri 2 lunedì nel corso dell'anno, definiti in base al calendario e alle festività.
3. 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. Lo spegnimento

delle opere deve avvenire in assenza di pubblico. I dettagli relativi all'accensione e allo spegnimento sono esplicitati al paragrafo 6.1.1 lettera a) .e 6.1.2. lettera b) e 7.3

## **6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

### **6.1. PRESCRIZIONI GENERALI**

1. L'Appaltatore dovrà:

a) impiegare quotidianamente n. 27 risorse così distribuite:

- n.1 Coordinatore del servizio (ovvero persona che abbia maturato esperienza in ambito museale, con capacità di coordinare il gruppo di lavoro degli assistenti di sala, biglietteria, infopoint e controllo accessi del museo, e di organizzarne i turni di lavoro, dotato di capacità di problem solving e organizzative e con padronanza della lingua inglese);
- n. 1 esperto in tecnologie a supporto del Coordinatore per l'accensione e lo spegnimento delle tecnologie (che dovrà comunque rimanere in turno come assistente di sala e intervenire durante l'orario di apertura al pubblico in caso di problemi alle tecnologie);
- n.1 addetto al guardaroba;
- n. 2 addetti alla biglietteria;
- n. 3 risorse addette al controllo accessi;
- n. 1 risorsa addetta all'infopoint;
- n. 1 risorsa addetta al front desk
- n. 17 risorse addette al servizio di sala in tutte le aree espositive, Piazza Alighiero Boetti, Corner MAXXI, EXTRA MAXXI e inclusi e alla bisogna, per specifiche attività culturali, anche nelle aree accessorie, ex betonaggio e parcheggio;

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 eseguirle;

e) adottare e far rispettare al proprio personale il Codice di Comportamento in uso presso la Fondazione;

f) attenersi integralmente alle vigenti disposizioni in materia di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro.

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

2. Nella organizzazione dei servizi, l'Appaltatore dovrà rispettare il seguente monte ore settimanale:
- a) **Coordinatore:** 60 ore per postazione (1 unità) per coordinamento + accensione opere/tecnologie
  - b) Servizio di assistenza per **accensione + spegnimento opere/tecnologie:** 60 ore per postazione (1 unità) per supporto alle operazioni di accensione opere/tecnologie e assistenza di sala.
  - c) Servizio di **guardaroba:** 53 ore per postazione, di cui 2 ore settimanali da distribuire per il briefing mattutino + 51 ore di sala (1 unità)
  - d) Servizio di **biglietteria:** 46,5 ore per una postazione, di cui 1 ora e mezzo settimanale destinata all'apertura della cassa (1 unità); 49,5 ore per la seconda postazione, di cui 4 ore e mezzo settimanali destinata all'apertura e chiusura giornaliera della cassa + operazioni di reportistica(1 unità)
  - e) Servizio di **controllo accessi:** 53 ore per postazione di cui 2 ore settimanali da distribuire per il briefing mattutino (totale 3 unità)
  - f) Servizio di **infopoint:** 57 ore per postazione (1 unità)
  - g) Servizio di **help desk:** 20 ore per postazione (1 unità)
  - h) Servizio di **assistenza di sala:** 53 ore per postazione di cui 2 ore settimanali da distribuire per il briefing mattutino (totale 17 unità);
3. **Al fine di garantire la flessibilità nell'esecuzione del servizio, l'Appaltatore accetta che la Fondazione proceda periodicamente ad un aggiornamento delle proprie esigenze , potendo prevedere in particolare che essa possa chiedere:**
- nel periodo di allestimento delle mostre, in caso di chiusura al pubblico di aree espositive, una diminuzione del numero di risorse in servizio per uno 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.
  - per specifiche esigenze, un'integrazione numerica del personale e/o delle ore di servizio.
  - In caso di periodi di scarsa affluenza di visitatori, la diminuzione delle unità di personale impiegato, pur garantendo la funzionalità e la qualità del servizio.
  - in ogni caso, una differenziazione del numero delle unità in servizio tra giorni infrasettimanali e weekend.

## 6.2 OPERATORI ADDETTI AL SERVIZIO E DOTAZIONI

1. L'Appaltatore dovrà provvedere a fornire al personale le divise e tutte le attrezzature materiali necessarie affinché possano operare nel rispetto delle norme di sicurezza e salute, nonché con efficacia ed efficienza. Egli si impegna altresì a provvedere alla formazione e all'aggiornamento del proprio personale in attuazione degli obblighi di legge vigenti, di quanto previsto nel presente CSA e in particolare al punto 6.3, nonché secondo quanto offerto in gara.

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. In generale il personale addetto alla gestione delle emergenze durante il



servizio deve indossare abiti che non impediscano l'operatività. Durante eventuali servizi notturni, in orario di chiusura al pubblico, quindi in assenza dello stesso, per allestimenti o particolari lavorazioni, gli operatori potranno indossare abiti decorosi ma più comodi, di colore e tipologia omogenea, che permettano in ogni caso di identificarne la loro funzione. Rimane l'obbligo di indossare il cartellino di riconoscimento. Anche queste divise andranno condivise e concordate preventivamente con la Fondazione.

2. 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.
3. Il personale dell'Appaltatore dovrà indossare la divisa da lavoro in servizio. A tal fine l'Appaltatore ha a disposizione gli spogliatoi divisi per genere, con servizi igienici dedicati e armadietti non personali per il temporaneo deposito di oggetti o per il cambio d'abito, come da planimetria allegata. Ogni operatore deve sempre portare in modo visibile sulla divisa la tessera di riconoscimento corredata di fotografia, con le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro per tutto il tempo di permanenza secondo quanto stabilito dalla normativa vigente. Potrà togliere il tesserino durante le pause.
4. Il personale deve essere in grado di interagire con gli impianti e le attrezzature presenti al museo e quindi avere dimestichezza con i più comuni supporti tecnologici/strumenti digitali. A titolo esemplificativo ma non esaustivo: apparati video, tablet, monitor, visori, smartphone, etc.
5. L'Appaltatore dovrà dotarsi, per tutta la durata del contratto, di un impianto di interfono (radio trasmettenti) con auricolari che permetta la comunicazione tra tutti i soggetti che prestano servizio nella struttura senza disturbare i visitatori durante la visita.
6. Il Coordinatore in turno dovrà possedere, oltre alla radiotrasmettente con auricolari, un cellulare di presidio così da poter essere sempre facilmente raggiungibile dalla Fondazione. In caso di emergenza dovrà indossare un corpetto ad alta visibilità arancione.
7. Il Coordinatore dovrà inoltre disporre di un pc e di una casella di posta elettronica dedicata, per la stesura della reportistica giornaliera e la lavorazione della posta e delle richieste da parte di Fondazione.
8. Devono essere a disposizione del personale in servizio almeno 6 contapersone (anche semplicemente manuali), al fine di contingentare eventuali eccessivi afflussi di pubblico negli spazi museali e/o per gestire degli eventi.
9. L'Appaltatore dovrà disporre di una piattaforma software, ovvero un sistema gestionale di biglietteria che consenta la vendita in loco e l'acquisto online dei biglietti, degli abbonamenti e di tutti i prodotti culturali del museo (ivi compresi eventuali spettacoli soggetti a SIAE) . Anche il personale di biglietteria dovrà avere una casella di posta elettronica dedicata, per la stesura della reportistica giornaliera e la lavorazione della posta e delle richieste da parte di Fondazione.
10. Per la gestione del servizio biglietteria in loco, al pubblico, da un punto di vista hardware, la dotazione minima richiesta a carico dell'appaltatore è:

- a) n° 2 pc “All in one”
  - b) n° 2 stampanti biglietti;
  - c) n° 2 pos;
  - d) n° 2 stampanti per card in pvc;
  - e) n° 1 cassa mobile
  - f) n° 4 scanner/lettori ottici per la verifica di tutti i titoli di accesso/registrazione di ingressi (tramite qr code, barcode o simili) preferenziali e non, quindi semplici biglietti di ingresso, abbonamenti, biglietti acquistati online (possibilità di lettura codice biglietto da dispositivo mobile o da print at home cartaceo), Roma pass, 18 app, carta del docente etc, Tali scanner dovranno sapere riconoscere sia i tickets strettamente legati alla visita delle mostre, che quelli per specifici eventi, senza costi aggiuntivi di configurazione
  - g) n° 1 stampante A4;
  - h) n° 2 lettori banconote;
  - l) n° 1 telefono
11. La produzione, stampa e stoccaggio dei biglietti è a carico dell'appaltatore; la Fondazione provvederà solo al layout grafico.
- L'Appaltatore dovrà inoltre dotare l'infopoint di:
- a) n° 1 computer portatile (dovrà essere collegato in rete ai pc della biglietteria e avere accesso al software di biglietteria per attivare eventuale cassa in più alla bisogna)
  - b) n°1 telefono
  - c) n°1 stampante A4
12. È richiesta assistenza software e hardware per gli apparati e il sistema informatico di cui sopra ai punti 10 e 11, 7 giorni su 7, eccetto il 1° maggio e il 25 dicembre, giornate di chiusura del museo.
13. Minimo 5 sistemi conta persone, anche manuali, per eventuali necessità di contingentamento.

### **6.3 FORMAZIONE DEGLI ADDETTI AL SERVIZIO**

1. L'Appaltatore dovrà ottemperare ai seguenti obblighi minimi di formazione.
2. Per tutto il personale di servizio in sala:
  - la formazione prevista dall'art. 37 del D. Lgs. 81/08 ed erogata secondo i criteri dell'Accordo Conferenza Stato Regioni 2011 e s.m.i. (rischio alto – 16 ore) e relativi aggiornamenti;
  - Per il Coordinatore ed i capi turno, è richiesta la formazione aggiuntiva da Preposto (8 ore) e relativi aggiornamenti;
  - formazione quale addetto antincendio (rischio alto – 16 ore) e relativi



aggiornamenti;

- formazione quale addetto primo soccorso (corso A – 16 ore) e relativi aggiornamenti;
3. 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 VV.FF.; tutto il personale summenzionato è tenuto, comunque, a partecipare ad esercitazioni antincendio effettuate almeno una volta l'anno per mettere in pratica le procedure di esodo e di primo intervento.

#### **6.4. 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 massima diligenza professionale.
2. Il personale adibito a ciascun servizio dovrà attenersi scrupolosamente ai regolamenti e alle procedure di servizio e di sicurezza della Fondazione, nonché al Codice di Comportamento in uso presso la Fondazione. Quest'ultima si riserva a proprio insindacabile giudizio il diritto di richiedere la sostituzione del personale reputato non idoneo all'esecuzione del servizio.
3. In particolare l'Appaltatore deve curarsi che il proprio personale:
  - a) consegni immediatamente oggetti smarriti, qualunque ne sia il valore e stato, rinvenuti nell'ambito della struttura servita, al proprio responsabile;
  - b) segnali tempestivamente, agli organi competenti della Fondazione ed al proprio responsabile diretto, le anomalie che rilevasse durante lo svolgimento del servizio;
  - c) segnali tempestivamente eventuali malfunzionamenti delle tecnologie all'interno del Museo;
  - d) segnali tempestivamente eventuali comportamenti anomali del pubblico;
  - e) tenga sempre un contegno corretto;
  - f) non prenda ordini da estranei nell'espletamento del servizio;
  - g) non fumi, non mangi e non parli al cellulare (salvo che per motivi di urgenza ed emergenza) all'interno delle aree di lavoro;
  - h) abbia massima cura delle attrezzature eventualmente affidate.
4. 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.
5. 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.

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.

#### **6.5. 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 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.
6. L'Appaltatore, per tutta la durata del contratto, dovrà dotare tutto il personale che presta servizio nella struttura di un impianto di interfono (radio trasmettenti) con auricolari che permetta la comunicazione tra i soggetti senza disturbare i visitatori durante la visita.

### **7. SERVIZIO DI ASSISTENZA AL PUBBLICO, DI SORVEGLIANZA E VIGILANZA DEI BENI CULTURALI**

#### **7.1. SERVIZIO DI ASSISTENZA AL PUBBLICO**

1. Il servizio di assistenza al pubblico prevede la capacità di rispondere in modo adeguato alle richieste dei visitatori sulle mostre in corso, sugli orari di apertura e chiusura, sugli accessi e sui percorsi di visita, sui biglietti e le agevolazioni, sugli eventi in programma e sulle attività culturali che si svolgono nella struttura museale.
2. Il personale di sala deve avere la padronanza almeno della lingua inglese.
3. Il servizio può prevedere l'assistenza al pubblico anche in occasione di esposizioni,

performance teatrali o musicali, conferenze, seminari e altre analoghe attività organizzate nei diversi spazi del compendio museale.

4. Il servizio prevede altresì l'assistenza alle persone con ridotta mobilità per il superamento di 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.
5. Il servizio comprende infine l'uso tempestivo dei presidi degli impianti antincendio, compresi naspi e idranti.
6. Il personale potrà svolgere anche piccole mansioni quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
  - a) movimentazione e sistemazione di piccoli oggetti ed arredi, pannelli informativi, tendiflex nelle sale espositive e stoccaggio dei suddetti materiali.
  - b) la collaborazione e richiesta di eventuali interventi del personale addetto alla pulizia.
7. 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 per una corretta fruizione dello spazio museale.

Si richiede dunque personale non solo preparato da un punto di vista linguistico, ma anche con forti propensioni ed attitudine verso il pubblico.

## **7.2. 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 (ovvero il controllo dei sistemi di allarme all'interno delle sale espositive in prossimità delle opere d'arte, in coordinamento con il personale che svolge il servizio di vigilanza non armata in control room. Inoltre, il personale di sala dovrà segnalare eventuali malfunzionamenti dei dispositivi luminosi che indicano le uscite di sicurezza/emergenza, oppure segnalare al referente della Fondazione per la sicurezza eventuali ostruzioni alla libera percorribilità delle uscite di sicurezza e delle vie di fuga.).
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 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 direttamente responsabile di ogni disfunzione e di ogni

carezza o inadeguatezza tecnico-amministrativa e organizzativo-funzionale.

6. 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.
7. Il Coordinatore del Servizio dovrà collaborare con il personale degli altri servizi, quali guardiana, manutenzione e pulizie e dovrà comunicare alla Fondazione eventuali anomalie riscontrate durante il servizio.

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

1. Il Museo MAXXI è dotato di tecnologie audio video all'interno delle aree espositive e delle aree comuni, 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.
2. L'Appaltatore dovrà garantire il servizio di accensione delle opere e delle tecnologie nelle aree espositive e in quelle comuni, con arrivo di una risorsa sul luogo di lavoro con un'ora di anticipo rispetto all'orario di apertura al pubblico del museo. Per lo spegnimento delle medesime opere e tecnologie sopra indicate, è richiesta la presenza di due operatori per mezz'ora dopo la chiusura al pubblico del museo.
3. La Fondazione si riserva la possibilità di anticipare e/o posticipare tali tempistiche, in base alle necessità tecniche richieste da ciascuna mostra, e in occasioni di eventi e attività collaterali organizzate da Fondazione. Tali extra verranno quantificati secondo il costo/orario indicato nel tariffario per gli extra allegato nell'offerta economica.

### **7.4. SERVIZIO DI GESTIONE DELLE EMERGENZE**

#### **7.4.1. 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:
  - a) Incendio nei locali di pertinenza;
  - b) Terremoto;
  - c) Evento atmosferico (grandine, pioggia, tromba d'aria, ecc);
  - d) Perdita rete idrica;
  - e) Blocco ascensore;
  - f) Guasto agli impianti;
  - g) Sversamento sostanze, prodotti;
  - h) Inquinamento ambientale;
  - i) Minaccia di attentato;

- j) Attentato terroristico;
- k) Tumulti di piazza;
- l) Furti e/o danneggiamenti al patrimonio;
- m) Danni alle strutture;
- n) Atti vandalici;
- o) Azioni criminali;
- p) Infortuni, malori;
- q) Affollamento;
- r) Crolli;
- s) Ogni altra situazione che possa comportare un pericolo per le persone o per le cose.

#### **7.4.2. 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:
  - 1) Controllo affollamenti massimi consentiti;
  - 2) Controllo attività svolte da terzi;
  - 3) Segnalazione ed allertamento a seconda dell'emergenza in atto;
  - 4) Organizzazione dell'evacuazione dai locali;
  - 5) Interventi di spegnimento dei principi di incendio;
  - 6) Rimozione materiali;
  - 7) Interventi di primo soccorso;
  - 8) Assistenza alle persone presenti nei locali;
  - 9) Gestione dell'emergenza in atto.

#### **7.4.3. REQUISITI DEGLI ADDETTI**

1. L'applicazione delle procedure previste è demandata alle figure di seguito indicate:
  - a) un addetto con il compito di Coordinatore Gestione Emergenza (o "Responsabile dell'emergenza"),
  - b) un numero minimo di Addetti Gestione Emergenze in grado di intervenire sull'emergenza e, preventivamente, per verificare lo stato di sicurezza
  - c) tra gli Addetti dovranno esservi un minimo di Addetti Pronto Intervento, dislocati uno per piano o compartimento, attrezzati per la lotta antincendio (abbigliamento specifico indosso)

- d) tali figure saranno coadiuvate nella gestione dell'evacuazione dal personale di sala 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 non deambulanti o di ridotta mobilità 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.
  4. Ai fini delle prescrizioni del presente paragrafo, 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 Primo Soccorso così come gli altri ruoli operativi, se coincidono con il personale di sala, devono essere ubicati spazialmente e temporalmente per evitare che le aree di loro pertinenza siano sguarnite in caso di evacuazione.

## **8. SERVIZIO DI BIGLIETTERIA**

### **8.1. GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI BIGLIETTERIA**

1. La biglietteria è lo strumento mediante il quale i titoli di accesso sono venduti al pubblico. Costituisce un sistema integrato di prenotazione, vendita, rendicontazione e controllo.
2. Comprende, biglietteria fisica (in loco) e off site tramite pagina web di vendita brandizzata MAXXI, call center e reti di vendita possibilmente nazionali e internazionali; controllo accessi e supporto alle politiche promozionali. Tutte le attività devono essere gestite in maniera integrata da apposita infrastruttura informatica.
3. Il servizio deve prevedere la gestione (distribuzione e vendita sui vari canali, accettazione del pagamento, annullamento, anche parziale per titoli di accesso cumulativi e/o integrati) di tutti i titoli di accesso, compresi gli abbonamenti, nonché di card-turistico culturali (ad es. Romapass) presenti al momento dell'attivazione del servizio e/o durante l'Appalto.
4. Deve comprendere la configurazione, la fornitura, la stampa e l'emissione dei titoli di accesso (SIAE e non - per fasce orarie contingentate e non - per attività specifiche, dallo stesso sistema) alla sede museale a carico dell'Appaltatore, secondo i regolamenti, le modalità e le tipologie stabilite dalla Fondazione, con sistemi informatici ed elettronici che consentiranno l'invio di report e aggiornamenti con i dati e le tempistiche richieste dalla Fondazione stessa (quest'ultima dovrà poter accedere autonomamente a tutti i dati con possibilità di esportare la base dati relativa le vendite e il controllo accessi - la disciplina giuridica sulla titolarità e il trattamento dei dati verrà inserita nel contratto).
5. Il servizio deve prevedere inoltre la gestione degli incassi e dei servizi amministrativi (vedi paragrafo 8.2)

6. Il servizio in loco dovrà essere svolto con la dotazione richiesta al capitolo 6, paragrafo 6.2, secondo le modalità previste, e ulteriormente dettagliate di seguito, assicurando un livello qualitativo e professionale adeguato all'importanza dei beni e delle opere d'arte conservati nella sede museale.
7. Compete esclusivamente alla Fondazione la definizione delle diverse tipologie di titoli di accesso e il loro prezzo al pubblico.
8. Fondazione, nel corso dell'esecuzione del contratto, si riserva di individuare politiche tariffarie dei titoli di ingresso ulteriori e diverse rispetto a quelle di base (intero, ridotto, gratuito, ridotto gruppi, ridotto scuole, convenzionati e per gli abbonamenti, myMAXXI young, individual, senior, family & friends) sulla base di promozioni, accordi, scontistiche, etc. La piattaforma informatica dell'Appaltatore dovrà quindi consentire l'inserimento e la configurazione di tutte le fasce di prezzo dei titoli di accesso e prodotti e delle relative durate nei periodi dell'anno e variazioni. È onere dell'Appaltatore configurare opportunamente la piattaforma informatica per supportare tali politiche tariffarie.
9. L'aggiornamento dei sistemi di vendita a seguito di variazioni delle politiche tariffarie dovrà essere garantito entro 48 ore dalla richiesta della Fondazione.
10. L'elenco delle tariffe, comprese agevolazioni/convenzioni/gratuità viene costantemente aggiornato sul sito istituzionale maxxi.art.
11. L'appaltatore dovrà provvedere alla configurazione dei titoli di accesso online e in loco, con un sistema di acquisto integrato, per fascia oraria contingentata, o libero, senza fascia oraria, a seconda delle esigenze della Fondazione, prevedendo anche la prenotazione di accesso gratuita per abbonati e sostenitori, e con le tariffe dedicate per i convenzionati.
12. Nel caso di ingresso con fascia oraria contingentata, l'Appaltatore dovrà consentire una tolleranza di accettazione dei visitatori in ritardo o in anticipo rispetto all'orario prenotato (massimo 60 minuti in anticipo e 60 minuti in ritardo). Dovrà essere consentito inoltre ai visitatori (singoli e/o in gruppo), la possibilità di ripianificare la visita posticipando o anticipando il proprio turno di accesso in una fascia oraria/turno di accesso ancora disponibile. La modifica dovrà essere consentita una sola volta per ogni titolo di accesso.
13. I gruppi sono costituiti da un numero di minimo 15 partecipanti fino a un limite massimo di 25. E' consentita una tolleranza del 5% sul numero totale di componenti del gruppo.
14. Tutti i titoli di accesso emessi dovranno essere conformi alle vigenti normative fiscali e ai vincoli S.I.A.E. ove necessario.
15. Tutti i titoli di accesso (indipendentemente dal canale di vendita da cui sono stati emessi) dovranno riportare obbligatoriamente i seguenti dati:
  - logo del MAXXI,
  - canale di vendita,
  - data e ora di vendita,
  - validità,
  - tipologia,
  - prezzo,



- numero di serie progressivo,
  - codice a lettura ottica/QR code o equivalenti.
16. Il servizio deve consentire il pagamento di titoli di accesso in contanti, e tramite tutte le tipologie di carte di credito/debito/prepagate o bancomat, comprese Diners, Paypal, American Express, JCB, Alipay, China Union Pay e sistema Satispay. Il Concessionario sostiene gli oneri di attivazione e gli oneri relativi alle commissioni per l'utilizzo dei pagamenti elettronici, senza applicare alcun tipo di commissione di servizio aggiuntiva né ai visitatori, né a Fondazione.
  17. Non è previsto un aggio per l'appaltatore, né diritti di prevendita. Le commissioni per gli acquisti al museo tramite carta di credito, nonché per gli acquisti tramite sito web e call center dell'appaltatore sono a carico di quest'ultimo e sono considerati compresi nel corrispettivo offerto in gara.
  18. La biglietteria fisica in loco, al museo, dovrà
    - emettere, vendere e attivare tutte le tipologie di titoli di accesso;
    - rimborsare il costo dei titoli di accesso o di altri servizi, in caso di necessità, per cause imputabili all'appaltatore o alla Fondazione;
    - ove espressamente richiesto dalla Fondazione, acquisire, nel rispetto delle norme in tema di trattamento dei dati personali, dei dati comuni necessari alla profilazione degli utenti;
    - gestire gli incassi e i servizi amministrativi;
    - ove richiesto dalla Fondazione distribuire materiale informativo e raccogliere modulistica;
    - elaborare/estrapolare/inviare reportistica con cadenza giornaliera, settimanale, quindicinale, mensile o annuale, a seconda delle necessità.
  19. Il personale di biglietteria dovrà inoltre erogare, su richiesta dei visitatori, le informazioni relative al calendario delle mostre, i servizi e gli orari del museo, e, in particolare, sebbene indicati in apposita segnaletica, prima dell'acquisto, le tariffe e le opzioni di biglietteria disponibili, nonché eventuali convenzioni, affinché il pubblico sia adeguatamente informato in merito.
  20. Il sistema di biglietteria deve comprendere l'uso di strumentazione elettronica (paragrafo 6.2 punto 10) e di un sistema informatico per l'emissione e stampa dei titoli di accesso al museo (biglietti e card – leggibili anche con i 4 lettori ottici richiesti per agevolare l'ingresso dei visitatori direttamente alle sale espositive senza dover passare in biglietteria se hanno preacquistato l'ingresso o sono abbonati), nonché per la vendita online, di cui l'Appaltatore dovrà dotarsi.
  21. Il sistema di biglietteria dovrà dare la possibilità di configurare allotment e generare codici (qr code, barcode o simili), anche finalizzati all'utilizzo di altre piattaforme per la vendita o alla gestione di rapporti con partner, o ai fini promozionali.
  22. La vendita online dovrà essere fornita e gestita direttamente dall'appaltatore con apposito sistema gestionale di biglietteria e web.
  23. E' auspicabile che l'appaltatore sia in grado di fornire un sistema di cooperazione

- applicativa su rete internet con servizio esposto tramite modello web service fruibile attraverso un protocollo https.
24. Dovranno essere sempre disponibili in loco dei biglietti “emergency” per tutte le tariffe per poter fare biglietteria anche in caso di problemi agli apparati tecnici.
  25. Si richiede una interfaccia di integrazione con sistemi di vendita terzi tramite API.
  26. E’ necessaria l’omologazione SIAE – Agenzia delle entrate sia per l’emissione dei titoli, sia per il controllo accessi in caso di eventi che prevedano tale tipo di ticketing (es. Cinema al MAXXI, concerti, ecc).
  27. Dovrà essere possibile stampare sui biglietti news, loghi, grafiche e messaggi promozionali senza costi aggiuntivi.
  28. L’Appaltatore dovrà provvedere alla gestione della contabilità riguardante le entrate derivanti dalla bigliettazione con la predisposizione del rendiconto giornaliero e mensile.
  29. In caso di organizzazione di eventi culturali che prevedano l’emissione di un biglietto o abbonamento a pagamento, l’Appaltatore dovrà emettere titoli di accesso di tipologia e valore differente rispetto alla biglietteria ordinaria, secondo specifiche indicazioni trasmesse dalla Fondazione. La configurazione di specifiche tariffe non costituirà un costo per Fondazione.
  30. Sempre in caso di particolari eventi che richiedano l’utilizzo dei banconi di biglietteria e infopoint, sarà richiesto all’esperto in tecnologie nominato dall’Appaltatore lo smontaggio e il rimontaggio di tutti gli apparati di biglietteria ed infopoint, col possibile supporto dell’helpdesk della Fondazione.
  31. La configurazione di codici sconto promozionali, print at home ad hoc o tariffe agevolate per target specifici, non costituiranno un costo aggiuntivo.
  32. Il personale addetto ai servizi di biglietteria, in loco e da remoto, deve essere specializzato e adeguatamente formato ed esclusivamente destinato a questo servizio. Deve avere almeno la corretta padronanza della lingua inglese, e possibilmente di una seconda lingua straniera, nonché una buona attitudine al rapporto con il pubblico.
  33. Gli incassi dovranno esser rendicontati giornalmente e accreditati settimanalmente e direttamente su un conto corrente intestato alla Fondazione.
  34. La biglietteria sarà aperta al pubblico tutti i giorni dall’orario di apertura del museo fino a 60 minuti prima dell’orario di chiusura, ma sono state calcolate 6 ore settimanali da impiegare prima e dopo l’orario di apertura al pubblico per consentire le operazioni di apertura e chiusura cassa e le operazioni di reportistica.
  35. Per i titoli di accesso, la cui forma e il cui layout verranno definiti da Fondazione, sono a carico dell’Appaltatore stampa, refill continuo e stoccaggio scorte in magazzino esterno per non appesantire il carico di incendio dell’edificio.
  36. Verrà concordata con la Fondazione l’opportunità di dedicare a particolari categorie di visitatori alcune postazioni di vendita e/o di garantirne la priorità.
  37. Improrogabilmente entro la data di avvio dell’esecuzione del contratto, l’Appaltatore dovrà aver provveduto ad attrezzare e configurare sia la biglietteria fisica che quella offsite con tutte le apparecchiature e strumentazioni hardware e software necessarie al corretto

svolgimento del servizio.

38. L'assistenza Software, per la quale l'appaltatore dovrà fornire indirizzo e-mail e numero telefonico dedicati, dovrà analizzare le problematiche, individuarne le cause e le possibili soluzioni applicando la migliore per tempistica e qualità del risultato; ove possibile ed opportuno, potrà dare a Fondazione la possibilità di risolvere in autonomia e/o con il personale di biglietteria in loco le problematiche. Dovrà essere erogata on site solo quando strettamente necessario (senza costi aggiuntivi di alcun tipo per Fondazione), altrimenti è da considerare come assistenza remota e dovrà essere disponibile 7 giorni su 7 almeno dalle ore 9.00 fino alle ore 21.30 dal lunedì al venerdì; dalle ore 10.00 alle ore 21.30 sabato e domenica. Nelle festività del 1°, 6 Gennaio, 25 Aprile, 2 Giugno, 15 agosto, 1 Novembre, 8 Dicembre, 26 Dicembre, domenica e lunedì di Pasqua, dovrà essere garantita almeno la reperibilità telefonica dalle 10.30 alle 20.30. 1 Maggio e 25 Dicembre, giorni di chiusura del museo, l'assistenza non è richiesto sia attiva.
39. L'Appaltatore dovrà garantire adeguate tempistiche di svolgimento dei servizi di assistenza e manutenzione anche al livello hardware, in giorni e orari tali che garantiscano l'erogazione del servizio al pubblico al 100% e si impegna a sostituire gli apparti o parte degli stessi quando necessario, senza generare extra costo per Fondazione, essendo essi di sua proprietà.
40. L'Appaltatore sarà ritenuto direttamente responsabile di ogni disfunzione e di ogni carenza o inadeguatezza tecnico-amministrativa e organizzativo-funzionale.
41. La Fondazione, ai fini promozionali, si riserva la possibilità di vendere parte dei propri titoli di accesso (biglietti, abbonamenti, etc) anche su altre piattaforme/canali di vendita, come app o portali di promozione.
42. Ferma restando l'esclusiva del software di biglietteria, la Fondazione si riserva la possibilità di intrattenere rapporti commerciali con altri partner.

## **8.2. DEPOSITO INCASSI**

1. Gli incassi delle vendite off site (on-line da call center) avverranno su un conto corrente intestato all'Appaltatore, che provvederà settimanalmente a versarli sul conto corrente indicato dalla Fondazione.
2. Per gli incassi giornalieri in contante in loco, il servizio di deposito dovrà essere svolto dall'appaltatore attraverso la custodia degli stessi in una cassaforte fornita dalla Fondazione. Ogni martedì l'appaltatore dovrà depositare gli incassi settimanali in contanti presso una filiale bancaria indicata dalla Fondazione attraverso un apposito trasporto valori a carico dell'Appaltatore.
3. Trasporto valori, contazione e custodia saranno a completo carico dell'Appaltatore, come pure il rischio legato alla detenzione e al trasporto dei valori, configurandosi la qualifica di "agente contabile", ai sensi e per gli effetti di cui al d.lgs. n. 174/2016. Sarà cura dell'Appaltatore stipulare idonea assicurazione.

### 8.3. BIGLIETTERIA OFF SITE

1. Fermo restando quanto già esposto nei paragrafi 8.1.e.8.2, oggetto del servizio “Biglietteria off site” è la prevendita di tutti i titoli di accesso al museo e a tutte le attività/eventi organizzati dalla Fondazione, gratuiti e a pagamento, SIAE non, tramite Pagina WEB di vendita brandizzata MAXXI, Call Center (preferibilmente con numerazione non a valore aggiunto) ed eventuali reti di prevendita nazionali (e possibilmente internazionali).
2. Obiettivo è smaterializzare almeno parte della vendita dei biglietti, rendendo più fluido, ordinato e immediato l'ingresso al museo.
3. Con il termine “prevendita” si indica qualsiasi transazione effettuata tramite i canali di vendita previsti, con esclusione delle vendite effettuate - per il giorno in corso - presso la biglietteria fisica.
4. La prevendita attraverso i canali off site deve prevedere l'emissione e l'invio per e-mail di un biglietto della tipologia *print-at-home* che riporti le stesse informazioni del biglietto stampato presso le biglietterie fisiche e che consenta l'accesso, sia in versione cartacea, sia in versione digitale (direttamente fruibile su dispositivi mobili), al percorso di visita senza passare dalla biglietteria ma sottoponendo il biglietto direttamente ai varchi di accesso dove verrà letto/validato dai lettori ottici forniti dall'appaltatore.
5. Il formato e la grafica dei titoli di accesso *print-at-home* devono essere in armonia con l'immagine di quelli emessi in loco.
6. Il servizio di prevendita non deve comportare alcun sovrapprezzo per gli utenti.
7. In caso di biglietteria per fascia oraria contingentata, i turni di accesso dovranno avere una distribuzione uniforme nell'arco della giornata indicata da Fondazione, tenendo in considerazione la capienza massima prevista per motivi di sicurezza, che varia a seconda delle aree espositive aperte al pubblico e agli allestimenti.
8. Per poter organizzare in maniera opportuna i turni di accesso non sarà consentita la sola prenotazione sul canale off site, ma sarà obbligatoria la finalizzazione dell'acquisto (salvo specifiche eccezioni richieste da Fondazione).
9. La prevendita dei titoli di accesso tramite canali off site di base non potrà superare l'60% del totale dei biglietti vendibili; è necessario infatti riservare il restante 40% del totale dei biglietti vendibili alla biglietteria fisica affinché chi non ha pre-acquistato possa effettuare la visita. Diversi accordi potranno essere stabiliti con Fondazione durante l'appalto.
10. Per i gruppi costituiti da studenti delle scuole in uscita didattica o altri gruppi per cui è previsto l'ingresso gratuito, in caso di biglietteria per fascia oraria contingentata, dovrà comunque essere possibile prenotare il turno di accesso
11. L'infrastruttura informatica che consentirà di gestire in maniera integrata e coordinata di tutti i canali di vendita in loco e off site dovrà essere realizzata e attivata senza soluzione di continuità alla data di avvio di esecuzione delle attività previste dal contratto.
12. La Pagina Web di vendita dovrà:
  - essere attiva 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;

- avere una interfaccia di vendita in italiano per gli utenti interni e interfaccia online multilingua (almeno italiano e inglese) per gli utenti finali;
  - avere una linea grafica in linea con sito ufficiale del museo maxxi.art e il logo del MAXXI, secondo le linee guida che fornirà all'appaltatore l'ufficio comunicazione della Fondazione
  - consentire la funzionalità di ricerca nel sito di eventi, prodotti, informazioni etc;
  - dedicare una sezione dedicata alle informazioni e che dovrà essere sempre aggiornata
  - avere un sistema CMS(Content Management System) dedicato alla gestione dei contenuti da veicolare (immagini, testi, etc) ;
  - interfacciarsi con tutti i sistemi operativi e fruibile anche da apparati mobili;
  - permettere all'utente finale di cambiare la data del proprio biglietto in autonomia dalla pagina web (o tramite call center).
13. E' auspicabile che l'Appaltatore fornisca un servizio di assistenza online (live chat) per fornire indicazioni e supporto ai clienti nell'acquisto da remoto dei titoli di accesso;
  14. La messa online della Pagina WEB di vendita deve essere contestuale alla data di avvio dell'esecuzione delle attività del contratto.
  15. Pertanto, rispetto a tale data, l'appaltatore dovrà sottoporre con congruo anticipo all'approvazione della Fondazione il layout e la linea grafica della pagina web, nonché un test di accettazione che ne dimostri la funzionalità.
  16. E' a carico dell'Appaltatore la gestione della tesoreria di tutto il sistema di prenotazione/acquisto
  17. E' richiesta la generazione di codici sconto/promozionali per iniziative speciali senza costi aggiuntivi;

Tutto quanto descritto nel capitolo 8 fa parte del "pacchetto biglietteria" e va quotato nell'offerta di gara, pertanto, non comporterà costi aggiuntivi per la Fondazione al momento della richiesta di attivazione dei servizi di cui sopra.

## **9. SERVIZIO DI GUARDAROBA GRATUITO**

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.

## **10. INFOPOINT**

1. Il servizio di assistenza al pubblico prevede l'impiego di una risorsa dedicata al servizio di Infopoint, help-desk e call center (anche per prenotazioni telefoniche) del Museo MAXXI (tutti i giorni di apertura al pubblico, a partire da un'ora prima – per cui dalle ore 10.00); nonché alla distribuzione di supporti gratuiti alla visita (per esempio audioguide). Il

personale addetto dovrà conoscere l'inglese e una seconda lingua straniera; avere predisposizione ai rapporti interpersonali, patente europea uso pc e pacchetto office, ottime doti comunicative.

## 11. FRONT DESK UFFICI FONDAZIONE

Il servizio dovrà comprendere

- Smistamento delle chiamate agli uffici di competenza;
- Accoglienza degli ospiti della Fondazione;
- Gestione del servizio di spedizione, per ritiri e consegne nazionali e internazionali;
- Gestione delle prenotazioni per la sala riunioni;
- Supporto alla segreteria di presidenza in varie attività riguardanti la cancelleria, i voucher taxi, i voucher d'ingresso al museo, l'archiviazione dati.

Il personale dedicato a questo servizio dovrà avere almeno la padronanza di una lingua straniera, nello specifico l'inglese.

## 12. PROCESSI OPERATIVI

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.

### 12.1. GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ATTIVITÀ STRAORDINARIE

1. Per l'esecuzione di interventi straordinari, ovvero prestazioni aggiuntive della stessa natura di quelle oggetto di affidamento, si richiede all'Appaltatore 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 di 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 alla gestione delle 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).
2. L'Appaltatore, per far fronte a queste richieste straordinari, dovrà attivare un iter approvativo che coinvolge la Fondazione, differenziato nei seguenti casi:
  - a) **interventi su richiesta 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, performance teatrali e musicali, concerti, convegni, congressi, seminari, ricevimenti, presentazioni editoriali,.etc)



b) **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 del Museo per cui l'Appaltatore potrà procedere alla esecuzione del servizio senza la formale richiesta scritta, ma tramite semplicemente verbale da parte della Fondazione, seguito da relativa e successiva formalizzazione scritta di autorizzazione ad esecuzione a consuntivo.

c) **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 prestato.

3. Per gli interventi di cui alla precedente lettera (a), sarà cura dell'Appaltatore registrare la formale richiesta da parte della Fondazione che ai fini dell'erogazione del servizio dettaglierà.

- Data
- Descrizione dell'evento
- Referente
- Numero unità richieste
- Orario del servizio richiesto
- Tipologia del/dei servizio/i richiesto/i

4. In tutti i casi di intervento su chiamata, l'Appaltatore dovrà applicare il tariffario presentato nell'offerta economica specifico per gli extra (che abbia come parametro la tariffazione prevista dal CCNL Federculture, da cui deriva la base di gara). Detto tariffario non sarà oggetto di valutazione e non darà diritto ad attribuzione di punteggio in gara.

5. 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 dovrà essere approvato dalla Fondazione al fine di consentire la fatturazione delle prestazioni straordinarie.

## 12.2. GESTIONE DELLA RENDICONTAZIONE E REPORTING

1. Per ogni servizio dovrà essere effettuata la rendicontazione delle ore del personale impiegato e previsto di base nell'appalto.
2. Con riferimento alle eventuali attività straordinarie dovranno essere riportati i riferimenti ai documenti che attestino le quantità e gli importi.
3. 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.
4. L'Appaltatore dovrà redigere e consegnare giornalmente un Report per tutti i servizi di



accoglienza e biglietteria; mensilmente per l'infopoint.

### **12.3. 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 a cui partecipano la Fondazione e l'Appaltatore. Tali incontri, calendarizzati secondo le esigenze della Fondazione, saranno finalizzati in particolare alla:
  - a) verifica dell'andamento generale dei servizi;
  - b) condivisione dei risultati relativi al servizio, rilevati mediante il sistema di controllo;
  - c) 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);
  - d) promozione e condivisione di azioni correttive per la rimozione delle criticità e/o di soluzioni innovative;
  - e) verifica dello stato di avanzamento dei programmi di azioni correttive e di miglioramento approvate nei precedenti incontri;
  - f) verifica del rispetto degli adempimenti delle prescrizioni normative relative alla sicurezza e salute dei lavoratori;
  - g) definizione degli obiettivi specifici di miglioramento;
  - h) validazione del raggiungimento dei risultati attesi.

### **12.4. ESECUZIONE**

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.
2. Onere dell'Appaltatore è la perfetta esecuzione in relazione alle esigenze della Fondazione, e nessuna circostanza potrà mai essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.
3. La Fondazione si riserva 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.

### **13. VARIAZIONI DISPOSTE DALLA FONDAZIONE**

1. La Fondazione si riserva la facoltà di ridurre ed ampliare il servizio unilateralmente, dandone preventiva comunicazione scritta all'Appaltatore nei limiti e nelle condizioni previsti dall'art.106 del Codice.

#### **14. 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.

#### **15.1. CLAUSOLA SOCIALE**

1. Il Concorrente dovrà impegnarsi formalmente ad applicare la clausola sociale nelle modalità e con gli effetti di cui all'art. 24 del Disciplinare di gara.

#### **15.2. OBBLIGHI VERSO I DIPENDENTI**

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 territoriali, esonerando espressamente la Fondazione da qualsiasi responsabilità al riguardo. L'Appaltatore risponde in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto, se e quando ammesso.
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 è causa di risoluzione automatica del contratto.
4. Su richiesta di Fondazione MAXXI, nella fase iniziale di esecuzione del servizio, l'Appaltatore è tenuto a organizzare un periodo di affiancamento del personale per un massimo di sette giorni lavorativi, durante i quali l'Appaltatore uscente garantirà la formazione finalizzata a fare apprendere le caratteristiche del servizio da svolgere. La prima settimana di esecuzione, pertanto, non sarà retribuita.
5. Al termine dell'appalto l'Appaltatore sarà a sua volta tenuto a garantire la prestazione del servizio fino all'individuazione del nuovo contraente, e a svolgere la medesima attività di formazione nei confronti del futuro soggetto entrante.

#### **15.3. DOVERI DEL PERSONALE**

1. Al personale impiegato nell'appalto è vietato:
  - a) manomettere apparecchiature, attrezzature e oggetti di qualsiasi genere, di proprietà della Fondazione;
  - b) usare per scopo personale fotocopiatrici, telefoni, computer e qualsiasi altra apparecchiatura, carta e cancelleria;
  - c) invitare espressamente conoscenti, intrattenersi con essi;
  - d) inviare in sostituzione personale estraneo alla ditta appaltatrice;
  - e) non rispettare gli orari di inizio e fine servizio;
  - f) abbandonare le postazioni assegnate in servizio senza giustificato motivo;
  - g) utilizzare il cellulare per scopi personali durante l'orario di servizio in assenza di una reale necessità e sottraendo l'attenzione dovuta al proprio lavoro
  - h) fumare durante il servizio.
2. Il personale è tenuto inoltre a:
  - a) indossare l'uniforme prescritta
  - b) tenere esposto il tesserino identificativo
  - c) mantenere il segreto d'ufficio su fatti o circostanze concernenti l'organizzazione, l'attività o la sicurezza del museo;
  - d) osservare tutte le norme per la prevenzione degli infortuni, la sicurezza e igiene sul lavoro, il trattamento dei dati personali;
  - e) osservare le disposizioni previste in caso di emergenza.
3. 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.

## **16. 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:
  - a) possibilità di individuare le cause di eventuali risultati negativi e di richiedere o attuare direttamente azioni correttive efficaci e orientanti al miglioramento del servizio;
  - b) 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. La Fondazione si riserva di svolgere controlli periodici, anche senza preavviso, sul regolare svolgimento del servizio e sul rispetto degli obblighi derivanti dalla legge, dai documenti di gare e dal presente contratto. L'Appaltatore ha l'obbligo di cooperare all'efficace svolgimento dei controlli. Ad esito dei controlli le parti possono sottoscrivere apposito verbale.

3. La Fondazione si riserva il diritto di attivare iniziative di rilevazione periodica della qualità percepita dagli utenti dei servizi affidati in appalto (c.d. customer satisfaction). Gli esiti di tale rilevazione possono motivare specifiche segnalazioni all'Appaltatore, al fine di preservare il livello quali-quantitativo del servizio proposto in sede di offerta tecnica, e, nei casi più gravi, possono motivare l'applicazione delle penali previste nel presente capitolato.
4. La Fondazione si riserva di svolgere i controlli di cui al presente paragrafo anche avvalendosi di soggetti esterni.
5. Il personale della Fondazione effettuerà i controlli secondo la metodologia delle verifiche ispettive e comunque nel rispetto delle norme vigenti.
6. Le attività di controllo avranno rilevanza contrattuale in quanto dal loro esito potrà determinarsi l'applicazione delle penali previste dal presente contratto.
7. In ogni caso la presenza sul luogo di prestazione del servizio di personale di direzione e sorveglianza della Fondazione non esonera l'Appaltatore dalle responsabilità circa la perfetta esecuzione del servizio medesimo.

## **17. SICUREZZA E PREVENZIONE DEGLI INFORTUNI**

### **17.1. PRINCIPI**

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 e accettate dall'Appaltatore ai fini dell'esecuzione del contratto.
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:
  - a) gestione dei servizi affidati;
  - b) sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro, prevenzione incendi e primo soccorso;
  - c) assunzioni obbligatorie e patti sindacali;
  - d) prevenzione della criminalità mafiosa;
  - e) sicurezza nei cantieri temporanei e mobili.

### **17.2. ONERI ED OBBLIGHI PER LA FONDAZIONE**

1. Restano esclusi dagli oneri dell'Appaltatore e quindi a carico della Fondazione:
  - a) la fornitura di acqua ed energia elettrica per le esigenze del servizio;
  - b) la messa a disposizione dell'Appaltatore di locali da adibire al deposito di piccole

attrezzature necessarie allo svolgimento dei servizi(per es. radiotrasmittenti);  
nonché gli spogliatoi per il personale addetto;

- c) l'elaborazione e presentazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi per Interferenze – D.U.V.R.I, sottoscritto per accettazione dall'Appaltatore
- d) l'elaborazione e presentazione del Piano di Gestione delle Emergenze della Fondazione;

I documenti di cui alle lettere c) e d) si intendono come parte integrante del presente Capitolato

### **17.3. 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:
  - a) provvedere affinché il 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.
  - b) provvedere affinché le attività di formazione del personale siano portate a compimento secondo quanto previsto dall'accordo Conferenza Stato Regioni del 21/12/201 e dal PGE.
  - c) Provvedere affinché il personale sia informato e formato sui contenuti del DUVRI e PGE della Fondazione MAXXI.

### **17.4. INFORMAZIONI SUI RISCHI SPECIFICI**

- 1. Si rimanda al DUVRI in allegato

### **17.5. 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 , con specifico riferimento alla legge 12 giugno 1990, n. 146, come modificata dal decreto legge 20 settembre 2015, n.146, convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 12 novembre 2015, n. 182.)

### **18. PENALI**

- 1. Ferme le cause di risoluzione previste dalla legge, dal disciplinare di gara e dal presente capitolato, la Fondazione MAXXI si riserva di applicare specifiche penalità a fronte di

inadempimenti o disservizi che non siano di gravità tale da compromettere la prosecuzione del rapporto.

2. Le penali, individuate nel successivo punto 5, saranno applicate previa contestazione scritta dell'addebito, da inviarsi ai contatti del Coordinatore operativo di cui all'art. 5.3 del presente Capitolato. L'Appaltatore ha facoltà di presentare le proprie deduzioni alla Fondazione entro dieci giorni lavorativi dalla comunicazione della contestazione.
3. Ferma restando l'applicazione delle penali, la Fondazione si riserva di richiedere il maggior danno, sulla base di quanto disposto all'articolo 1382 cod. civ., nonché la risoluzione del presente contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento.
4. La Fondazione, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente paragrafo, potrà, a sua insindacabile scelta, avvalersi della garanzia definitiva di cui all'articolo 103 del d.lgs. 18 aprile 2016, n.50, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario, ovvero compensare il credito con quanto eventualmente dovuto a qualsiasi titolo all'Appaltatore.
5. In particolare possono essere applicate penali a fronte delle seguenti ipotesi di inadempimento o disservizio:
  - a) assenza dal servizio di una unità di personale rispetto agli standard di servizio definiti nel presente capitolato per un tempo non superiore a 4 ore: fino a € 100,00
  - b) assenza dal servizio di una unità di personale rispetto agli standard di servizio definiti nel presente capitolato per oltre le 4 ore: fino a € 250,00
  - c) ritardo nel versamento dell'incasso di biglietterie non superiore a 15 giorni rispetto ai termini stabiliti dal contratto: fino a €500,00, fatte salve le eventuali responsabilità contabili e/o penali;
  - d) ritardo nel versamento dell'incasso di biglietteria superiore a 15 giorni rispetto ai termini stabiliti dal contratto: fino a €1.000,00, fatte salve le responsabilità contabili e/o penali;
  - e) modificazione non autorizzata del team professionale: fino a € 200,00 per la riduzione non autorizzata del numero degli addetti; fino a € 500,00 per la sostituzione non autorizzata delle figure indicate nel ruolo di coordinatore
  - f) mancata sostituzione del personale reputato non idoneo all'esecuzione del servizio e segnalato previa e-mail dal Direttore di esecuzione del contratto, fino a € 100,00.
  - g) atti o comportamenti del personale offensivi per il pubblico, fino a €300,00
  - h) violazione degli obblighi in materia di abbigliamento (uniforme) e/o di esibizione del tesserino di riconoscimento del personale: fino a € 100,00
  - i) violazione delle norme in materia di sicurezza sul lavoro, prevenzione degli infortuni e prevenzione incendi: fino a € 500,00
  - j) ritardo negli interventi dovuti in situazioni di emergenza, ovvero di soccorso a visitatori in caso di incidente o, malore: fino a € 500,00
  - k) inadempienze parziali rispetto alla clausola sociale prevista nel presente capitolato, fino a € 500,00

- l) violazione delle norme in materia di servizi pubblici essenziali, così come richiamate nel paragrafo 18.4. del presente capitolato: fino a € 200,00
  - m) violazione di ogni altro obbligo espressamente previsto nel presente capitolato: fino a € 100,00
  - n) non aggiornare i sistemi di vendita con le richieste di Fondazione entro le 48 ore successive alla richiesta: : fino a € 100,00 per ogni inadempimento;
6. Il massimo previsto per ciascuna penale può essere raddoppiato in caso di reiterazione del medesimo inadempimento o disservizio, a partire dal terzo evento contestato.
7. La Fondazione specifica che sono considerate cause di risoluzione del contratto per inadempimento:
- a) la grave o reiterata violazione degli obblighi derivanti dalle normative sulla sicurezza dei luoghi, del pubblico e del personale, delle specifiche normative antincendio, della normativa in materia di trattamento dei dati personali e del divieto di segretezza;
  - b) il mancato o gravemente inadeguato intervento in situazioni di emergenza, tali da esporre a rischio l'incolumità delle persone e/o la tutela del patrimonio storico-artistico e architettonico
  - c) la grave o reiterata violazione degli obblighi derivanti dal presente capitolato in materia di rispetto dell'edificio museale, delle sue pertinenze e delle opere d'arte ivi contenute;
  - d) la violazione degli obblighi di rispetto e non discriminazione del pubblico;
  - e) la violazione degli obblighi in capo all'Appaltatore nella sua qualità di Agente contabile;
  - f) l'inadempimento agli obblighi previsti dal presente Capitolato, dal Contratto e in generale nell'offerta tecnica ed economica presentata in gara, così gravi e reiterati da impedire la prosecuzione del rapporto.

Roma, \_\_\_\_\_