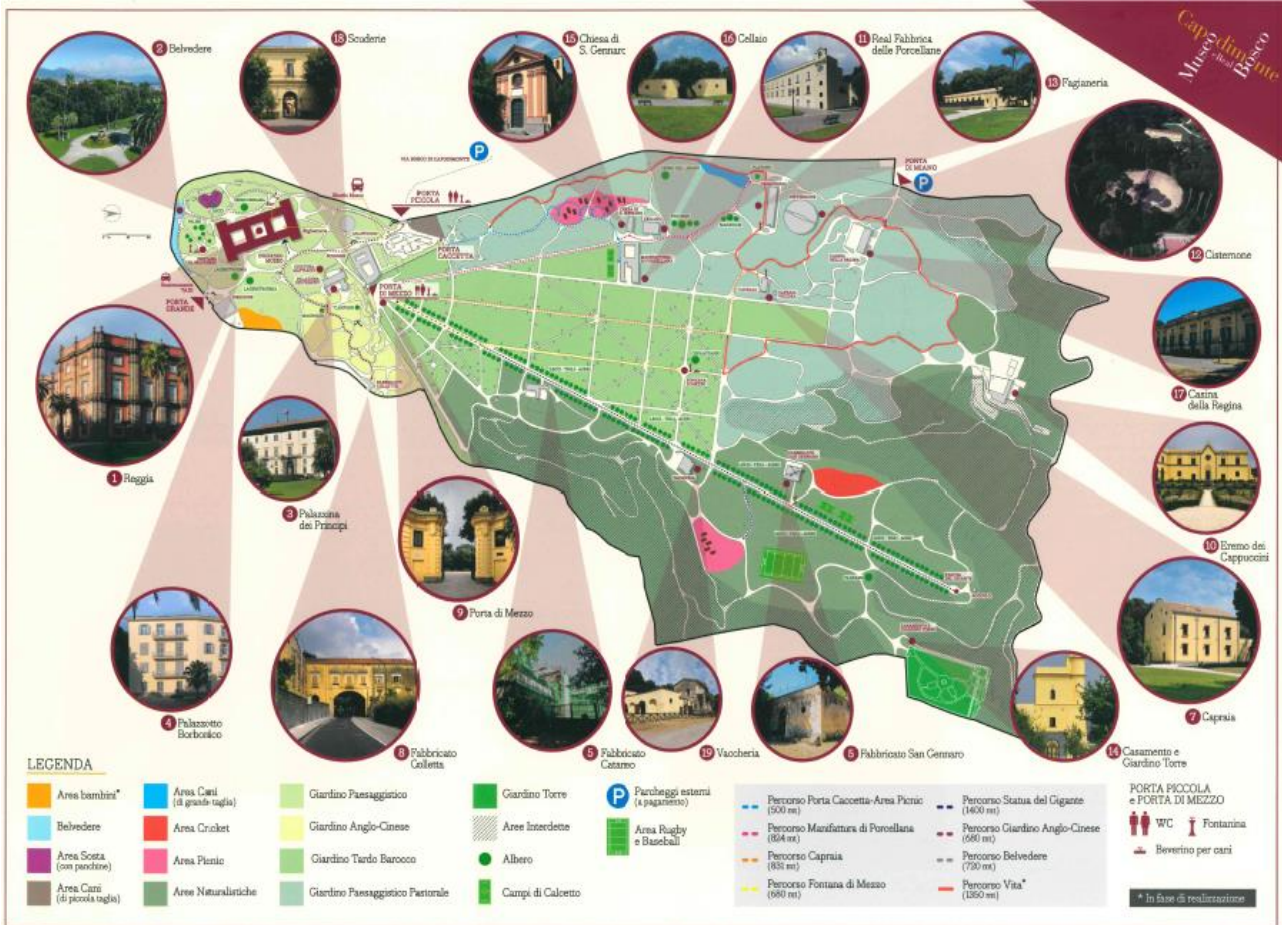




CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO



<p>IL R.U.P. FUNZ. AMM.VO DOTT. SSA DANIELA PAESANO</p>	<p>IL PROGETTISTA FUNZ. AMM.VO DOTT. SSA DANIELA PAESANO</p>	<p>IL DIRETTORE GENERALE DEL MUSEO E REAL BOSCO DI CAPODIMONTE PROF. EIKE DIETER SCHMIDT</p>

APPALTO SPECIFICO (S.D.A.P.A. M.e.PA.) PER L’AFFIDAMENTO SERVIZIO DI PULIZIA DEL MUSEO E REAL BOSCO DI CAPODIMONTE NONCHE’ DEGLI EDIFICI, CORPI DI GUARDIA E PERTINENZE. CIG: BC0DE3FC59
DATA: 22/06/2026





Indice

Art. 1 – Oggetto dell'appalto	4
Art. 2 – Durata dell'appalto	7
Art. 3 – Prezzi dell'appalto	7
Art. 3.1 Revisione dei prezzi	8
Art. 4 – Variazioni disposte dalla Direzione	9
Art. 5 – Organizzazione del servizio e processo operativo	9
Art. 6 – Struttura dell'amministrazione	11
Art. 7 – Programma Operativo delle attività (POA)	11
Art. 7.1. – Operazioni giornaliere	13
Art. 7.2 – Operazioni a giorni alterni	15
Art. 7.3 – Operazioni settimanali	15
Art. 7.4 – Operazioni mensili	16
Art. 7.5 – Operazioni sabati, domeniche e festivi	17
Art. 7.6 – Verbale di controllo	17
Art. 8 – Tutela dei lavoratori in materia retributiva e previdenziale	18
Art. 8.1 – Clausola sociale	19
Art. 9 – Tutela dei lavoratori in materia di sicurezza	20
Art. 10 – Prescrizioni generali	20
Art. 11 – Oneri dell'Appaltatore	21
Art. 12 – Requisiti degli operatori addetti al servizio	21
Art. 13 – Obblighi del personale addetto al Servizio	22
Art. 14 – Mezzi e attrezzature da lavoro	24
Art. 15 – Espletamento dei servizi	24
Art. 16 – Gestione del miglioramento continuo	25
Art. 17 – Valutazione e controllo del livello di servizio	25
Art. 18 – Servizi Gestionali	26
Art. 18.1 – Contact Center	26
Art. 18.1.1 – Gestione delle chiamate	26
Art. 18.1.2 – Tracking delle richieste	27
Art. 18.1.3 – Reperibilità	27
Art. 18.2 – Implementazione e gestione del Sistema Informativo	27



Art. 19 – Ultimazione del servizio	28
Art. 20 – Cauzioni e garanzie	28
Art. 21 – Responsabilità per danni. Assicurazione	28
Art. 22 – Modalità di pagamento	29
Art. 23 – Trattamento dei dati personali	30
Art. 24 – Oneri e obblighi della Direzione del Museo	30
Art. 25 – Informazioni sui rischi specifici	31
Art. 26 – Penali	31
Art. 27 – Sciopero	33
Art. 28 – Divieto di cessione e subappalto	33
Art. 29 – Risoluzione e Recesso	33
Art. 30 – Foro competente	34
Art. 31 – Comunicazioni	34



Art. 1 – Oggetto dell'appalto

Il presente capitolato disciplina le prestazioni tecniche per l'esecuzione del servizio di pulizia delle strutture afferenti il Museo e Real Bosco di Capodimonte, sito in Via Lucio Amelio n. 2 (già Via Miano n. 2), 80131 Napoli, costituito dagli immobili e dalle relative pertinenze come di seguito specificato.

L'appalto ha per oggetto l'affidamento della gestione del servizio di pulizia, sanificazione e disinfezione dei seguenti immobili e relative pertinenze:

- Reggia e pertinenze (cortili, androni, porticati e bagni);
- Palazzotto Borbonico e pertinenze (parcheggio);
- Porta Piccola;
- Porta Grande;
- Porta di Mezzo;
- Porta di Miano;
- Cellaio;
- Fagianeria;
- Chiesa di San Gennaro e casa canonica;
- Fabbricato Colletta.

L'appalto è disciplinato dalle seguenti norme: D.lgs. 36/2023 e s.m.i., e da ogni disposizione di legge inerente la fornitura di ciascun servizio, dalle linee guida di attuazione ANAC e dagli atti di gara.

Il servizio deve essere effettuato secondo le norme contenute negli articoli del presente elaborato e le norme di igiene vigenti in materia, le norme di sicurezza sul lavoro riportate nel D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i. nonché i criteri ambientali minimi (CAM) di cui al Decreto ministeriale DM n. 51 del 29 gennaio 2021 (GURI n. 42 del 19 febbraio 2021) che definisce i “Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti”, consultabile e scaricabile ai seguenti link:

- <https://www.mase.gov.it/portale/cam-vigenti>
- <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2021/02/19/21A00941/sg>

In particolare, l'Allegato 1 al suddetto Decreto definisce i Criteri ambientali minimi che l'appaltatore è tenuto a rispettare, per i seguenti servizi e forniture:

- a) servizio di pulizia di edifici e di altri ambienti ad uso civile;
- b) detergenti per le pulizie ordinarie delle superfici;
- c) detergenti per le pulizie periodiche e straordinarie delle superfici;
- d) detergenti per l'igiene personale;
- e) prodotti in tessuto carta per l'igiene personale.

Tutti i prodotti e i macchinari utilizzati nel servizio devono essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei suddetti Criteri Ambientali Minimi.





Il presente capitolato descrive l'affidamento del servizio di pulizia, sanificazione e disinfezione oltre che della pulizia dei servizi igienici come sopra specificato, al fine di garantirne il massimo livello di fruibilità e conservazione. I servizi indicati nel presente capitolato devono essere svolti secondo le modalità previste e comunque con qualità e professionalità adeguate al sito.

Il servizio potrà essere sospeso nel periodo in cui gli uffici o le aree museali rimarranno chiusi per esecuzione di lavori, interventi od altro e comunque secondo le disposizioni della Direzione del Museo.

L'Appaltatore deve effettuare il servizio nei giorni per un monte ore indicato di seguito, secondo le disposizioni che saranno dettate dalla Direzione del Museo al momento dell'avvio del servizio, e comunque senza arrecare ostacolo, intralcio e disfunzioni di qualsiasi natura alle attività museali.

REGGIA				
GIORNO	ORE	UNITA' DI PERSONALE DA IMPIEGARE E RELATIVO LIVELLO DI INQUADRAMENTO		
		Unità di II livello	Unità di III Livello	Unità IV livello
Lunedì	6,00	1	2	2
Martedì	6,00	1	2	2
Mercoledì	6,00	1	2	2
Giovedì	6,00	1	2	2
Venerdì	6,00	1	2	2
Sabato	6,00	0	2	1
Domenica e Festivi	6,00	0	2	1

ALTRI EDIFICI					
GIORNO	Numero interventi	ORE	UNITA' DI PERSONALE DA IMPIEGARE E RELATIVO LIVELLO DI INQUADRAMENTO		
			Unità di II livello	Unità di III Livello	Unità IV livello
Cellaio	4 volte al mese	3,00	0	2	0
Fagianeria	1 Volta al mese dal 2028	3,00	0	2	0
Chiesa San Gennaro e Casa Canonica	4 volte al mese	3,00	0	3	0

**PORTA PICCOLA, PORTA GRANDE, PORTA DI MEZZO, PORTA DI MIANO**

GIORNO	ORE	UNITA' DI PERSONALE DA IMPIEGARE E RELATIVO LIVELLO DI INQUADRAMENTO		
		Unità di II livello	Unità di III Livello	Unità IV livello
Lunedì	3,50	0	3	0
Martedì	3,50	0	3	0
Mercoledì	3,50	0	3	0
Giovedì	3,50	0	3	0
Venerdì	3,50	0	3	0
Sabato	3,50	0	3	0
Domenica e Festivi	3,50	0	3	0

PALAZZOTTO BORBONICO E EDIFICIO COLLETTA

GIORNO	ORE	UNITA' DI PERSONALE DA IMPIEGARE E RELATIVO LIVELLO DI INQUADRAMENTO		
		Unità di II livello	Unità di III Livello	Unità IV livello
Lunedì	3,50	0	3	0
Martedì	3,50	0	3	0
Mercoledì	3,50	0	3	0
Giovedì	3,50	0	3	0
Venerdì	3,50	0	3	0
Sabato Solo Palazzotto Borbonico	2,00	2	0	0
Domenica e Festivi solo Palazzotto Borbonico	2,00	2	0	0

INTERVENTI STRAORDINARI IN VARI EDIFICI

GIORNO	Numero interventi	ORE	UNITA' DI PERSONALE DA IMPIEGARE E RELATIVO LIVELLO DI INQUADRAMENTO		
			Unità di II livello	Unità di III Livello	Unità IV livello
VARI EDIFICI	1 Volta al mese	3,00	0	3	0



Deve essere garantito il servizio di pulizia costante dei servizi igienici secondo le seguenti modalità:

- la costante pulizia in misura tale da garantire la costante igiene dei locali e degli elementi igienici in essi contenuti;
- la sorveglianza e la pulizia dei servizi per l'intero orario giornaliero di apertura degli stessi;
- segnalazione con tempestività ed immediatezza dei danneggiamenti o rotture degli impianti o disfunzioni nel funzionamento dei bagni al referente del servizio per l'Amministrazione affinché siano sanate al più presto;
- continuo rifornimento di carta igienica, di salviette, di sapone etc. per tutti i giorni di apertura del museo, compresi semifestivi e festivi; si precisa che le salviette dovranno essere fornite anche per i servizi igienici muniti di asciugamani elettrici.

Il servizio oggetto del presente capitolato dovrà essere eseguito nel rispetto del prestigio e del decoro dei luoghi, secondo standard di elevata qualità e professionalità, tenendo conto delle particolari esigenze derivanti dalla specifica attività svolta dal Museo, nel rispetto di tutte le vigenti disposizioni in materia di sicurezza di cui al D.lgs. 81/2008 della ulteriore normativa di riferimento applicabile al servizio oggetto di affidamento.

Il servizio potrà essere sospeso nel periodo in cui gli ambienti oggetto del presente appalto rimarranno chiusi per esecuzione di lavori, interventi od altro per disposizioni della Direzione del Museo.

In caso di disfunzione, carenza prestazionale, inadeguatezza tecnica, amministrativa, organizzativa e/o funzionale di qualsiasi tipo l'Appaltatore deve ritenersi completamente responsabile ed è obbligatoriamente tenuto a rispondervi direttamente mediante l'applicazione delle penali previste all'art. 26.

Art. 2 – Durata dell'appalto

La durata del servizio oggetto dell'appalto è pari a 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data di avvio del servizio stesso indicata in un apposito verbale.

Art. 3 – Prezzi dell'appalto

La base d'asta per il Servizio in appalto è pari a €. 1.431.123,41 (dicesi euro unmilionequattrocentotrentunomilacentoveventitre/41) oltre €. 28.622,47 (dicesi euro ventottomilaseicentoventidue/47) per oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso.

Il servizio dovrà essere espletato con operai di II°, III° e IV° livello di inquadramento indicati nelle Tabelle del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali C.C.N.L. per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione e servizi integrati/multiservizi e relative tabelle di costo, approvate ed allegate al Decreto direttoriale n. 25 del 30 marzo 2026 scaricabili al seguente link: <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/analisi-economiche-costo-lavoro/pagine/settore-pulizia-e-multiservizi> e come desumibile dal monte ore riportato nella tabella di seguito:



RIEPILOGO GENERALE MONTE ORE ANNUALITA' 2026/2027/2028/2029	
MONTE ORE COMPLESSIVO PERSONALE DI II LIVELLO	5.906,00
MONTE ORE COMPLESSIVO PERSONALE DI III LIVELLO	35.262,00
MONTE COMPLESSIVO ORE PERSONALE DI IV LIVELLO	11.221,07
MONTE ORE COMPLESSIVO	52.389,07

Si precisa che il monte ore su indicato, rilevabili nel dettaglio nell'elaborato stima dei costi, è da intendersi quale monte ore minimo a base di gara; vanno inoltre rispettati i livelli di inquadramento del personale.

Il servizio dovrà essere svolto nei seguenti edifici all'interno del Museo e Real Bosco di Capodimonte:

1. Reggia e pertinenze (cortili, androni, porticati e bagni);
2. Palazzotto Borbonico e pertinenze (parcheggio);
3. Edificio Colletta e pertinenze (androne e cortili);
4. Porta Piccola;
5. Porta Grande;
6. Porta di Mezzo;
7. Porta di Miano;
8. Cellaio;
9. Fagianeria;
10. Chiesa di San Gennaro e casa canonica.

Art. 3.1 Revisione dei prezzi

La clausola di revisione dei prezzi si applica qualora nel corso dell'esecuzione del contratto si dovessero verificare particolari condizioni di natura oggettiva, che dovessero determinare ai sensi e per gli effetti dell'art. 60, comma 2, lett. b), del D.lg. 36.2023 e s.m.i., una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al cinque per cento dell'importo complessivo e operano nella misura del 80 per cento del valore eccedente la variazione del 5 per cento applicata alle prestazioni da eseguire, in applicazione di quanto previsto dall'art. 3.1 del presente Capitolato Speciale d'Appalto e dell'art. 19 dello schema di contratto posti a base di gara.

Ai fini del calcolo della eventuale variazione dei prezzi verranno utilizzati, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 60, comma 3, lettera b) del D.lgs. 36.2023 e s.m.i., gli indici delle retribuzioni contrattuali orarie e verranno applicati i criteri di valutazione indicati nella sezione III, dell'allegato II.2-bis al D.lgs. 36.2023 s.m.i.

Considerato che l'oggetto del servizio non rientra in quelli riportati nelle Tabelle di cui al su citato allegato II.2-bis verrà seguito un criterio di prevalenza rispetto al Codice Ateco e al corrispondente indice Istat; a tal fine è stato individuato l'indice maggiormente appropriato, anche costruendo una struttura di ponderazione simile a quella proposta nel citato allegato al codice.

Premesso quanto sopra ai fini della ponderazione verrà applicata la tabella D.3 di cui all'allegato II.2-bis al codice – ricadente nel CPV 90910000-6 (Servizi di pulizia e disinfestazione) – Tipo di indice IR (indici di retribuzione) - classificazione ATECO 81.2.





Nel rispetto di quanto indicato dalla succitata tabella D, comma 7 dell'allegato II.2-bis al D.lgs. 36.2023 s.m.i. l'amministrazione appaltante procederà al calcolo della eventuale variazione utilizzando la seguente formula:

$$V_t = \frac{I_t - I_0}{I_0} * 100$$

Dove t = 0 corrisponde alla data di inizio del primo periodo di variazione e di rilevazione e t = 1,2,3, t corrisponde alla data di fine del periodo di rilevazione considerato e I è l'indice utilizzato.

Ai fini dell'individuazione della copertura economico finanziaria per far fronte ai maggiori oneri derivanti dalla revisione dei prezzi si procederà nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 15 dell'allegato II.2-bis al D.lgs. 36.2023 s.m.i.

Al verificarsi delle particolari condizioni di natura oggettiva su indicate, si applica la revisione dei prezzi anche ai contratti di subappalto e ai subcontratti comunicati alla stazione appaltante.

Art. 4 – Variazioni disposte dalla Direzione

In ottemperanza alle disposizioni di cui all'articolo 120, comma 9, del D.lgs. 36/2023 e s.m.i. l'amministrazione del Museo e Real Bosco di Capodimonte, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, si riserva la facoltà di imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

In casi eccezionali, ove si dovessero verificare le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

Trattandosi di una mera eventualità, tale opzione non consente a questa amministrazione di stimare un valore massimo della eventuale modifica contrattuale; ad ogni modo ove si dovesse verificare la necessità di provvedere ad una modifica contrattuale sarà effettuata nel rispetto della vigente normativa.

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.

In caso di chiusura al pubblico, la Direzione del Museo si riserva la facoltà di richiedere una diminuzione del numero di risorse in servizio per uno specifico periodo di tempo. Pertanto, la Direzione del Museo può utilizzare il monte ore così accumulato per incrementare il servizio in caso di necessità in altri periodi. A tal fine periodicamente la Direzione del Museo comunicherà le proprie esigenze.

In tutti i casi di intervento su richiesta, il costo applicato dall'Appaltatore sia per il servizio reso in giorno feriale sia per il servizio reso in giorno festivo sarà calcolato sulla base di quanto indicato nell'offerta economica.

Art. 5 – Organizzazione del servizio e processo operativo

Nell'ambito del rapporto contrattuale tra il Museo e Real Bosco di Capodimonte e l'Appaltatore, l'organizzazione del servizio dovrà essere stabilita sulla base di principi progettuali che garantiscano





all'Amministrazione la piena rispondenza del servizio stesso a parametri di efficienza ed efficacia gestionale, qualità e tempi di esecuzione delle attività.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, si elencano di seguito le procedure gestionali che rappresentano obbligo minimo inderogabile per l'Appaltatore.

Entro 15 giorni dall'avvio del servizio, l'Appaltatore ha l'obbligo di individuare un suo rappresentante (**Gestore del Servizio**), ed un sostituto, per ricoprire tale funzione, con obbligo di ottemperare a tutti gli adempimenti previsti dal contratto stesso, comunicandone i nominativi alla direzione dell'Amministrazione, nonché i recapiti telefonici ed e-mail per ogni comunicazione che dovesse rendersi necessaria. Il Gestore del Servizio, o il suo sostituto, ha la piena rappresentanza dell'Appaltatore ed in quanto tale controfirma i vari documenti amministrativi e contabili.

Si intende per "Gestore del Servizio" la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti della singola Amministrazione, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto inerenti lo svolgimento delle attività. Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali, di idonea esperienza in ruoli similari e analoghi, di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Il Gestore del servizio deve essere sempre disponibile durante l'orario lavorativo dell'Amministrazione.

Al Gestore del Servizio sono assegnate le funzioni di:

- programmare, organizzare e coordinare tutte le attività previste nel Contratto;
- gestire le richieste, le segnalazioni e le chiamate pervenute per conto della Direzione;
- proporre interventi volti a migliorare le attività oggetto del presente Capitolato;
- controllare le attività effettuate;
- raccogliere e trasmettere alla Direzione le informazioni e i dati necessari al monitoraggio delle performance conseguite;
- garantire l'osservanza della normativa in materia di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro;
- garantire l'aggiornamento tecnico e operativo del personale in relazione agli obblighi inerenti al servizio;
- garantire la reperibilità di sostituti in tempi rapidi ove necessario;
- valutare l'efficacia delle prestazioni fornite e del grado di soddisfazione dell'utenza;
- redigere la contabilità periodica accompagnata da tutti gli allegati prescritti;
- predisporre la fatturazione mensile;
- gestire le risorse a disposizione.

Il Gestore del Servizio controlla e coordina tutto il proprio personale, garantendo per esso il rispetto delle norme previste dal presente capitolato.

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



Il modello di struttura organizzativa dovrà assicurare una immediata operatività della stessa grazie alla facile allocazione/riallocazione di risorse e dovrà favorire le attività di controllo e monitoraggio da parte della direzione dell'Amministrazione.

Art. 6 – Struttura dell'amministrazione

Il Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.), nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con l'appaltatore per i servizi afferenti il Contratto e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al D.E.C. verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi e di verificare il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti. Il D.E.C., altresì, autorizza il pagamento delle fatture e può nominare uno o più delegati che, per ogni immobile o gruppi di immobili, sono incaricati della verifica della corretta esecuzione di tutti i servizi oggetto del Contratto. Nominativi e recapiti del D.E.C. e eventuali delegati, saranno indicati nel verbale di avvio del servizio.

Art. 7 – Programma Operativo delle attività (POA)

L'Amministrazione e l'Appaltatore, alla data prevista di inizio erogazione dei servizi, devono formalizzare in contraddittorio il verbale di avvio del servizio, che rappresenta il documento con il quale l'appaltatore prende formalmente in carico l'Unità di Gestione in cui dovranno essere espletati i servizi, per tutta la durata del Contratto.

Il Verbale deve essere redatto in duplice copia in contraddittorio tra l'Appaltatore e l'Amministrazione e deve recare la firma congiunta di entrambe le parti.

La data di sottoscrizione del verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

Il Verbale deve contenere l'elenco della documentazione tecnica in possesso dell'Amministrazione, che la stessa consegna al Fornitore e dovranno essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi che l'Amministrazione metterà eventualmente a disposizione del Fornitore in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste. L'appaltatore, controfirmando per accettazione il Verbale, sarà custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e assumerà l'obbligo formale di prendersene cura e di mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

Al Verbale devono essere allegati, in riferimento ai servizi, anche i seguenti documenti:

- *Elenco completo dei prodotti da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n.51 del 29 gennaio 2021, recante "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti", del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare;*
- *Elenco delle macchine da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n. 51 del 29 gennaio 2021, recante "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti", del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare;*

Assumerà, inoltre, l'impegno di svolgere tutte le prestazioni indicate nel presente capitolato.

Il servizio è finalizzato a garantire la pulizia dei locali indicati nell'Art. 1 del presente Capitolato.



Il gestore del servizio deve opportunamente programmare le attività per permettere all'Amministrazione di avere evidenza delle attività in corso di esecuzione e che dovranno essere eseguite nel periodo di riferimento, permettendone anche il monitoraggio e le opportune verifiche.

Il Gestore del Servizio deve provvedere ad organizzare, all'interno di un Programma Operativo delle Attività (POA), la programmazione operativa delle attività dettagliate per tipologia, servizio e immobile.

Nella redazione di tale programma il gestore del servizio deve porsi i seguenti obiettivi:

- a) gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a disposizione;
- b) garantire la corretta e puntuale esecuzione delle attività;
- c) assicurare il raggiungimento dei livelli di servizio previsti;
- d) consentire all'Amministrazione il monitoraggio delle attività eseguite, da eseguire e in corso di esecuzione.

Il gestore del servizio organizza le attività in accordo con il D.E.C. per ciò che riguarda i tempi e gli orari, in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento delle attività, da rispettare comunque i tempi previsti per l'esecuzione e nel rispetto integrale delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Il POA è pertanto un documento che formalizza la "configurazione dei servizi" da erogare e consiste in un elaborato redatto ogni tre mesi e che comprende la calendarizzazione delle attività relative al periodo di riferimento, con rappresentazione grafica delle:

- Attività Ordinarie di Base;
- Attività Ordinarie a Richiesta Programmabili (eventualmente già approvate dall'Amministrazione prima della redazione del POA) la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;
- Eventuali Attività Straordinarie;
- Attività relative ai servizi Opzionali Gestionali richiesti (Implementazione e gestione del Sistema Informativo);
- Attività relative ai corsi di formazione, etc.

In ogni caso il primo POA deve essere consegnato contestualmente al Verbale di Consegna del servizio pena l'applicazione delle penali appositamente previste nel presente capitolato (art. 26).

I POA successivi devono essere aggiornati e consegnati al D.E.C. con un anticipo rispetto all'inizio del periodo di riferimento, di 10 giorni, pena l'applicazione delle penali appositamente previste nel presente Capitolato (art. 26).

La mancata esecuzione o il ritardo nell'esecuzione delle attività rispetto a quanto previsto nel POA comportano l'applicazione delle penali appositamente previste nel presente Capitolato (art. 26).

Le attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA, qualora possibile devono essere riprogrammate nel rispetto delle frequenze minime stabilite e devono essere riportate nel Verbale di Controllo e nel POA aggiornato. Nel caso di riprogrammazione della attività nel periodo di riferimento del POA, lo stesso deve essere aggiornato e consegnato al D.E.C. entro 10 giorni. Il POA si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 7 giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del D.E.C.



Le modalità di esecuzione del servizio sono di seguito indicate:

Art. 7.1. – Operazioni giornaliere

Museo, Androni, uffici, corpo di guardia, laboratori, spogliatoi, ascensori, montacarichi

- scopatura dei pavimenti da eseguirsi per mezzo di scopa a frange munita di garza antistatica monouso idonea a trattenere e raccogliere la polvere anche più fine;
- controllo dei pavimenti di qualsiasi tipo delle aree espositive per interventi puntuali e localizzati da eseguirsi ad umido o per mezzo di scopa a frange munita di garza antistatica monouso;
- vuotatura dei cestini portarifiuti (secco) e di eventuali contenitori multi materiale o umido in sacchi differenziati per il riciclo. A carico dell'impresa i cestini e i contenitori devono essere forniti di appositi sacchi e lavati all'occorrenza;
- trasporto al punto di raccolta di tutti i sacchi contenenti rifiuti;
- spolveratura delle scrivanie, degli arredi, tavoli, sedie, poltrone, dei telefoni e dei dispositivi presenti negli uffici nei soli giorni feriali (i dispositivi alimentati elettricamente dovranno essere spolverati solo quando spenti) e di tutti i desk dell'infopoint, mensole, scaffali, mobiletti e arredi;
- rimozione ragnatele con ragnatoio;
- pulizia vetri con asta o trabattello;
- spolveratura portoni;
- pulizia battiscopa, spolveratura corpi illuminanti;
- spolveratura estintori;
- lavaggio pareti, pannelli informativi, banner.

Collegamenti verticali

- scopatura e lavaggio delle scale;
- spolveratura dei corrimani e delle balaustre delle scale e dei pianerottoli;
- spolveratura delle basi di supporto dei busti esposti lungo lo scalone;
- rimozione delle impronte e, ove occorra, pulizia altezza uomo di tutti i vetri divisori interni ed esterni, delle porte a vetro e delle vetrate;
- con spolveratura e pulizia infissi, inferriate, scopatura e lavaggio degli scalini;
- pulizia vetri con asta lunga di finestre e porte a vetri;
- rimozione ragnatele con ragnatoio;
- pulizia battiscopa.

Sale espositive

- scopatura dei pavimenti da eseguirsi per mezzo di scopa a frange munita di garza antistatica monouso idonea a trattenere e raccogliere la polvere anche più fine;
- rimozione sporco residuo con aspirapolvere (tipo folletto e aspirapolvere industriale);
- spolveratura dei piani e delle applique alle pareti;





- pulizia battiscopa;
- pulizia cartellini e distanziatori, piantine museo e pannelli indicatori;
- pulizia porte, ante, stipiti, vetri balconi;
- rimozione ragnatele con ragnatoi;
- pulizia panchine per visitatori;
- spolveratura di basi e supporti di opere d'arte;
- lavaggio vetri delle vetrine espositive di tutte le sale;
- pulizia lavaggio pavimenti antichi passaggio mop, rimozione di sporco residuo con aspirapolvere, lavaggio pavimento con prodotto specifico;

N.B.: il pavimento della sala 31 (sala della culla) presenta 'alterazioni' dovute al deterioramento del trattamento a cera, pertanto occorre un trattamento speciale.

- pulizia del pavimento con mop sul parquet con prodotto mangiapolvere, rimozione residui di sporco con aspirapolvere, lavaggio parquet con prodotti specifici;
- pulizia balconi, infissi e vetri: pulizia in altezza con trabattello o sollevatore;
- lavaggio con prodotti specifici per il legno, se del caso;
- spolveratura e pulizia di vetri e plexiglass espositori foto, pannelli a muro;
- pulizia porte, ante, stipiti, vetri balconi;
- rimozione ragnatele con ragnatoi;
- spolveratura di basi e supporti di opere d'arte (con supervisione di funzionari e restauratori);
- spolveratura piani consolle e tavolini;
- pulizia cartellini e tasche per pannelli, pannelli di sala.

Servizi igienici

- pulizia con scopatura lavaggio, disinfezione e deodorazione dei pavimenti, lavandini, sanitari e similari, nonché delle parti lavabili e delle piastrelle, maniglie, rubinetteria, specchi, pareti divisorie in vetro, portasapone, asciugatori elettrici ed accessori vari (per le aree espositive escluso il giorno di chiusura e per gli uffici solo i giorni feriali), azioni da compiersi almeno 2 volte al giorno;
- rifornimento in tutti i servizi igienici di carta igienica, delle salviette, del sapone etc.; le salviette dovranno essere fornite anche per i servizi igienici forniti di asciugamani elettrici;
- vuotatura dei cestini portarifiuti e rifornimento buste per rifiuti da cestino e lavaggio degli stessi all'occorrenza etc.;
- pulizia delle porte, finestre e vetrate;
- pulizia del deposito adiacente ai bagni riservati al personale e antibagno.
- pulizia dei servizi per l'intero orario giornaliero di apertura degli stessi;
- segnalazione con tempestività ed immediatezza al Direttore dell'Esecuzione dei danneggiamenti o rotture degli impianti o disfunzioni nel funzionamento dei bagni affinché siano sanate al più presto;



- continuo rifornimento di carta igienica, di salviette, di sapone etc. per tutti i giorni di apertura del museo, compresi semifestivi e festivi; le salviette dovranno essere fornite anche per i servizi igienici forniti di asciugamani elettrici;

Contestualmente all'esecuzione di qualsiasi operazione di lavaggio della pavimentazione, il personale dell'Appaltatore dovrà provvedere a segnalare l'area interessata con appositi cartelli (per esempio il "pericolo di scivolamento").

Tutte le operazioni sopra descritte vanno effettuate con l'utilizzo di carrelli a ruote attrezzati per il contenimento dei prodotti detergenti, panni, secchi, strizzante mop e lavasciuga, secondo le caratteristiche dei locali dovranno essere effettuate secondo le indicazioni impartite dalla Direzione del Museo in base alle esigenze.

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

Art. 7.2 – Operazioni a giorni alterni

Sale espositive

- spolveratura con panni e aspirapolvere dei supporti espositivi (con supervisione di funzionari e restauratori).

Art. 7.3 – Operazioni settimanali

Androni, uffici, corpo di guardia, laboratori, spogliatoi, ascensori, montacarichi, sale espositive

- lavaggio dei pavimenti di qualsiasi tipo da eseguirsi con appositi prodotti atti a rimuovere lo sporco di varia natura senza deteriorare la protezione a cera ove esistente;
- spolveratura dei cartellini e dei segnali indicatori degli spazi espositivi;
- lavaggio di porte e finestre del corpo di guardia;
- lavaggio del pavimento di tutti gli ambienti del piano (il lavaggio dei pavimenti va eseguito nei giorni di chiusura al pubblico del museo).

Depositi di opere d'arte

- scopatura dei pavimenti;
- rimozione sporco residuo con aspirapolvere (tipo folletto e aspirapolvere industriale);
- lavaggio del pavimento di tutti gli ambienti dei depositi;
- pulizia battiscopa;
- pulizia porte, ante, stipiti, vetri balconi;
- rimozione ragnatele con ragnatoi;
- spolveratura con panni e aspirapolvere dei supporti espositivi (con supervisione di funzionari e restauratori);
- pulizia lavaggio pavimenti passaggio mop, rimozione di sporco residuo con aspirapolvere;
- lavaggio pavimento con prodotto specifico.
- pulizia del pavimento con mop sul parquet con prodotto mangiapolvere, rimozione residui di



sporco con aspirapolvere, lavaggio parquet con prodotti specifici;

- pulizia balconi, infissi e vetri: pulizia in altezza con trabattello o sollevatore.

Cortili, porticati e aree esterne

- pulizia con ramazza delle aree esterne e delle pavimentazioni di porticati di con accesso e frequenza di pubblico e laddove necessario lavaggio con idrante, escluso il giorno di chiusura del Museo;
- lavaggio a fondo delle pavimentazioni delle aree esterne, delle pavimentazioni e delle zoccolature dei porticati del piano terra mediante utilizzo di attrezzature meccaniche lavapavimenti uomo a bordo con detergente o a mano con idrante e ramazza;
- pulizia del cortile con idropulitrice (il museo deve indicare l'attacco idoneo per l'idropulitrice);
- pulizia lampioncini con aste lunghe (o sollevatore);
- pulizia delle fontane di acqua potabile in prossimità di Porta Piccola e Porta di Mezzo;
- pulizia dei portoni in legno di accesso a tutti gli ambienti che danno sul cortile con scaletto o sollevatore (portone di accesso al museo, alla biglietteria, al bar, agli uffici, agli spogliatoi, ecc.) nel giorno di chiusura del Museo;
- rimozione ragnatele con aste ragnatoio.

Art. 7.4 – Operazioni mensili

Aree espositive, auditorium, androni e scale, aree ad uso uffici, laboratori e spogliatoi

- spolveratura degli arredi, tavoli, sedie, poltrone ed altro delle aree espositive con utilizzo di garza antistatica monouso idonea a trattenere e raccogliere la polvere anche più fine. Tale operazione va eseguita alla costante presenza del personale interno individuato dalla Direzione del Museo;
- lavaggio delle finestre e delle vetrate nella parte interna e nella parte esterna quando apribile verso l'interno, anche con l'uso di mezzi in quota conformi alle disposizioni di legge, e dei relativi infissi, nel rispetto delle normative di sicurezza e mediante l'utilizzo di mezzi in quota o con strumenti di pulizia telescopici;
- pulizia di tutte le porte interne di ingresso e di pianerottoli;
- lavaggio con spazzoloni e idrante dei cancelli e delle inferriate perimetrali al piano terra della Reggia;
- scopatura con ramazza ed eventuale lavaggio in caso di necessità delle scale di sicurezza/antincendio;
- spolveratura e lavaggio delle vetrine espositive preventivamente sgomberate dai curatori degli oggetti d'arte;
- spolveratura, pulizia mediante aspirazione, vaporizzazione e igienizzazione di tende e rivestimenti parietali in tessuto;
- pulizia dei balconi del piano nobile con spazzatura dei piperni e rimozione meccanica della vegetazione infestante, secondo le indicazioni impartite dagli uffici preposti;
- lavaggio dei montacarichi con aspirazione cabina.

Cortili, porticati e aree esterne

- deragnatura su pareti da realizzare con macchinari idonei alle quote degli androni, porticati, sale e scale.





Tutte le operazioni sopra descritte, giornaliere, settimanali e mensili, vanno effettuate con l'utilizzo delle attrezzature necessarie (lavasciuga, aspirapolvere di varie dimensioni, idropulitrice, e spazzatrice uomo a bordo, lavamoquette battitappeto, trabattello, etc.) come meglio specificato all'Art. 13, di carrelli a ruote attrezzati per il contenimento dei prodotti detergenti, panni, secchi, strizzante mop e lavasciuga, secondo l'estensione e le caratteristiche dei vari locali e delle scale e dovranno essere effettuate secondo le indicazioni impartite dalla Direzione del Museo in base alle esigenze espositive.

Il servizio di pulizia viene svolto dal lunedì al venerdì secondo le seguenti modalità sopra descritte.

Art. 7.5 – Operazioni sabati, domeniche e festivi

Il servizio di pulizia viene svolto il sabato e la domenica e durante i giorni di festività nazionali e di festività religiose cattoliche, fatta salva la giornata di lunedì in albis, secondo le modalità sopra descritte.

Per “festività nazionali” e “festività religiose cattoliche”, si intendono:

Festività nazionali:

- 25 aprile - Ricorrenza della Liberazione;
- 1° maggio - Festa del Lavoro;
- 2 giugno - Festa della Repubblica;
- 4 Ottobre – Festa Nazionale;

Festività religiose cattoliche:

- 1° gennaio - Santa Madre di Dio;
- 6 gennaio - Epifania;
- il giorno del Lunedì di Pasqua;
- 15 agosto - festa dell'Assunzione della Vergine Maria;
- 19 Settembre – Festa del Santo Patrono;
- 4 ottobre – San Francesco;
- 1° novembre - Ognissanti;
- 8 dicembre - Immacolata Concezione;
- 25 dicembre - Santo Natale;
- 26 dicembre - Santo Stefano.

Art. 7.6 – Verbale di controllo

Il controllo dell'esecuzione di tutte le attività schedate all'interno del POA deve risultare da un apposito documento, il “Verbale di Controllo”, predisposto e sottoscritto dal Fornitore ed accettato dal D.E.C., il quale che certifichi l'esecuzione delle attività stesse.

Il “Verbale di Controllo” deve essere redatto con la periodicità del POA, pena l'applicazione delle penali appositamente previste nel presente Capitolato (art. 26) consegnato al D.E.C. a mezzo e-mail

Il “Verbale di Controllo” al suo interno deve riportare:

- a) l'elenco di tutte le attività eseguite nel periodo di riferimento;
- b) l'elenco delle attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA e riprogrammate;
- c) eventuali note esplicative, anche riguardanti aspetti ambientali o legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il gestore del servizio e/o il D.E.C. ritengano necessario evidenziare prima della firma del verbale stesso;



- d) l'elenco delle Attività Indifferibili e pertanto non inserite nel POA, eseguite nel periodo di riferimento precedente;

Tutte le attività si riterranno concluse con la redazione da parte del Gestore del servizio del Verbale di Controllo. La firma del Verbale di Controllo da parte del D.E.C., con tutte le annotazioni in esso riportate, vale, salvo diversa indicazione da parte dell'Amministrazione, come sola accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività eseguite dal Fornitore.

L'esame e l'approvazione del Verbale di Controllo dovrà avvenire, a cura del D.E.C., entro 10 giorni dalla presentazione. Entro tale periodo il D.E.C. ha la facoltà di richiedere al Fornitore chiarimenti, modifiche e integrazioni della documentazione. Tali richieste interromperanno la decorrenza dei termini di approvazione. Il nuovo termine di approvazione sarà di 10 giorni dalla presentazione dei chiarimenti/modifiche/integrazioni richieste.

7.8 – Scheda attività espletate

Al termine dell'esecuzione delle attività il Fornitore deve effettuare entro il quinto giorno successivo al mese di riferimento, pena l'applicazione della penale di cui all'art. 26, "Scheda Attività espletate".

Tale documento deve riportare almeno le seguenti informazioni:

- a) descrizione sintetica delle attività espletate;
- b) Edifici in cui le attività sono state espletate;
- c) unità di personale impiegato e ore di impiego;
- d) eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate;

La Scheda delle Attività firmata dal Gestore del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'attività, deve essere consegnata al D.E.C. secondo le modalità e tempi definiti dalla Stazione Appaltante. Il D.E.C. dovrà controfirmare la scheda come attestazione dell'avvenuta esecuzione delle attività e dell'accettazione delle stesse.

Art. 8 – Tutela dei lavoratori in materia retributiva e previdenziale

Il personale addetto al servizio di pulizia sarà dipendente dall'impresa affidataria, con cui unicamente intercorrerà il rapporto di lavoro a tutti gli effetti di legge.

L'impresa è tenuta, nei confronti del personale dipendente, al rispetto del contratto collettivo di lavoro nazionale e della normativa previdenziale, assicurativa ed antinfortunistica, assumendone completa responsabilità nei confronti dei lavoratori dipendenti.

Sono a carico dell'impresa tutte le spese, oneri, contributi ed indennità previsti per la gestione del personale nonché tutte quelle spese ed oneri attinenti l'assunzione, la formazione e l'amministrazione del personale necessario al servizio; l'Amministrazione appaltante è sollevata da qualsiasi obbligo o responsabilità per quanto riguarda le retribuzioni, i contributi assicurativi e previdenziali, l'assicurazione contro gli infortuni, i libretti sanitari e la responsabilità verso terzi.

L'appaltatore dovrà esibire ad ogni richiesta dell'Amministrazione il libro di matricola, il libro di paga e il Registro infortuni previsto dalle vigenti norme.

L'Appaltatore si obbliga ad applicare nei confronti del personale occupato nei servizi di cui al presente capitolato le 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 Napoli, esonerando espressamente la Direzione del Museo da qualsiasi responsabilità al riguardo.



L'Appaltatore si obbliga ad assolvere tutti i conseguenti oneri, 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.

L'Appaltatore 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.

Art. 8.1 – Clausola sociale

Nel rispetto dell'art. 57 e 102 del codice, ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario della presente procedura di affidamento è tenuto a garantire la stabilità occupazionale, assorbendo prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente e garantendo le tutele del CCNL indicato nella lettera d'invito.

L'elenco e i dati relativi al personale attualmente impiegato dal contraente uscente per l'esecuzione del contratto sono riportati nella tabella di seguito riportata:

TABELLA PERSONALE USCENTE									
N.	MANSIONE PREVALENTE	DATA ASSUNZIONE	ANZIANITA' CONVENZIONALE	ORE SETTIMANALI	CCNL APPLICATO E CODICE CNEL	TIPO DI CONTRATTO (T.I./T.D)	LIVELLO INUQDR.	N. SCATTI	NOTE (es. tutele L. 68/99)
1	OPERAIO PULITORE	01/04/2025	11/2016	38	K511	TEMPO INDETERMINATO	2	1	SI
2	OPERAIO PULITORE	01/04/2025	10/2021	38	K511	TEMPO INDETERMINATO	4	1	///
3	OPERAIO PULITORE	01/04/2025	05/2007	38	K511	TEMPO INDETERMINATO	3	1	///
4	OPERAIO PULITORE	01/04/2025	11/2017	38	K511	TEMPO INDETERMINATO	3	1	///
5	OPERAIO PULITORE	01/04/2025	09/1992	38	K511	TEMPO INDETERMINATO	3	1	///
6	OPERAIO PULITORE	01/04/2025	04/2018	38	K511	TEMPO INDETERMINATO	3	1	///
7	OPERAIO PULITORE	01/04/2025	06/2000	38	K511	TEMPO INDETERMINATO	3	1	///
8	OPERAIO PULITORE	01/04/2025	04/2000	38	K511	TEMPO INDETERMINATO	3	1	///
9	OPERAIO PULITORE	01/04/2025	10/2022	38	K511	TEMPO INDETERMINATO	4	1	///
10	OPERAIO PULITORE	01/04/2025	01/01/1991	///	K511	TEMPO INDETERMINATO LAVORATORE NON ASSUNTO DALLA LUCENTE SPA AL MOMENTO DEL CAMBIO APPALTO, POICHE' IN EVENTO SOSPENSIVO FINO ALLA DATA DEL 15.12.2026.	3	1	///



Gli operatori economici partecipanti alla procedura di affidamento, nel rispetto dell'art. 57 del codice dovranno dimostrare di aver adottato misure orientate a garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate nonché l'applicazione di CCNL di settore ai propri dipendenti.

Art. 9 – Tutela dei lavoratori in materia di sicurezza

L'Appaltatore è tenuto all'osservanza e all'applicazione delle disposizioni del T.U.S.L. e di ogni altra disposizione di legge, regolamento, provvedimento amministrativo posto a tutela della sicurezza dei lavoratori.

Il Museo ha predisposto il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (di seguito "D.U.V.R.I.") determinando i costi relativi alla sicurezza, non soggetti a ribasso. A seguito dell'aggiudicazione definitiva l'Appaltatore sarà tenuto, previa ricognizione dei luoghi, a produrre le procedure di sicurezza ai sensi del medesimo art. 26 citato, comma 2, in base alle quali il Museo aggiornerà il D.U.V.R.I.

Il D.U.V.R.I. potrà essere oggetto di ulteriori aggiornamenti e variazioni nel corso di esecuzione del Servizio.

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

- 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.
- provvedere affinché le attività di formazione del personale siano portate a compimento secondo le disposizioni di legge.

Inoltre, 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;
- assunzioni obbligatorie e patti sindacali;
- prevenzione della criminalità mafiosa.

Art. 10 – Prescrizioni generali

L'Appaltatore deve:

- 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 sono impartite dalla Direzione del Museo 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 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 Direzione del Museo.

Art. 11 – Oneri dell'Appaltatore

L'Appaltatore esegue il Servizio in conformità a quanto previsto nel presente Capitolato, nel Contratto, nella propria offerta economica, nel rispetto della normativa applicabile e, in ogni caso, con un livello qualitativo e professionale adeguato all'importanza dei beni e delle opere conservate nel Museo. 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. L'Appaltatore garantisce per il personale addetto il rispetto di tutte le norme inerenti la sicurezza sul lavoro.

L'Appaltatore destina al Servizio le risorse indicate corrispondenti, per numero, mansioni e qualificazione, a quelle indicate nell'offerta tecnica e in modo da assicurare la copertura del monte ore indicato nel presente Capitolato e la prestazione del Servizio a regola d'arte. Il servizio dovrà essere garantito indipendentemente dalle ferie, dalle malattie, infortuni o altro.

L'Appaltatore è tenuto a richiamare i dipendenti che non osservino una condotta irreprensibile. L'Appaltatore dovrà garantire – salvo diversa richiesta – la continuità degli operatori impiegati nel complessivo periodo di durata del rapporto contrattuale; lo stesso dovrà garantire la sostituzione del personale negligente o inadeguato all'assolvimento del ruolo professionale assegnato con personale in possesso degli stessi requisiti.

L'Appaltatore, a sua cura e spese, è tenuto a fornire al personale le divise, tutte le attrezzature e i materiali di consumo necessari per le tipologie di intervento rispondenti alle normative di sicurezza affinché le unità possano operare con efficacia ed efficienza. Si precisa che le dette divise dovranno essere concordate e autorizzate dalla Direzione del Museo e Real Bosco di Capodimonte.

L'Appaltatore, a sua cura e spese, dovrà fornire, ai sensi dell'art. 26 del T.U.S.L., un tesserino di riconoscimento a ciascun lavoratore contenente la fotografia a colori formato tessera e le generalità del lavoratore, l'indicazione del datore di lavoro e la data di assunzione.

L'Appaltatore sarà ritenuto responsabile di ogni disfunzione e di ogni carenza o inadeguatezza tecnico-amministrativa e organizzativo-funzionale del Servizio e tenuto a rispondervi direttamente mediante applicazione delle penali previste al successivo art. 26 del presente Capitolato.

L'Appaltatore che intendesse mettere a disposizione dei propri dipendenti di veicoli elettrici per gli spostamenti all'interno del Parco e del Real Bosco di Capodimonte, per il raggiungimento degli edifici oggetto di pulizia nonché per il trasporto delle attrezzature da lavoro e dei rifiuti sarà tenuto a contattare il fornitore dell'energia elettrica per l'installazione di propri contatori e/o sottocontatori necessari per poter provvedere al caricamento dei detti veicoli. Si precisa che saranno a carico dell'appaltatore sia le spese per l'installazione dei detti contatori e/o sottocontatori nonché i costi derivanti dal consumo dell'energia elettrica e di gestione dei contatori.

Art. 12 – Requisiti degli operatori addetti al servizio

Tutto il personale impiegato per il Servizio deve essere di età non inferiore ai 18 anni e fisicamente idoneo alle attività previste dal presente Capitolato.





Il personale impiegato dovrà obbligatoriamente:

- avere almeno il diploma di scuola media superiore o equivalente;
- avere un forte senso di responsabilità e di onestà.

Art. 13 – Obblighi del personale addetto al Servizio

Nei cinque giorni precedenti l'inizio del servizio, l'appaltatore, nella figura del Gestore del Servizio, per la corretta erogazione dei Servizi, identifica il personale che compone la sua struttura operativa. L'appaltatore dovrà garantire l'impiego di personale specializzato e dotato di adeguate competenze professionali e delle necessarie abilitazioni, secondo quanto richiesto dalla normativa tempo per tempo vigente. Dovrà comunicare al Direttore dell'esecuzione l'elenco nominativo del personale che sarà adibito al servizio, compresi i soci-lavoratori se trattasi di Società cooperativa, con l'indicazione per ciascuna unità di personale degli estremi del documento di riconoscimento, delle rispettive qualifiche e del numero delle ore e/o frazioni giornaliere di lavoro. Tale elenco con la relativa documentazione dovrà essere aggiornato con i nuovi inserimenti di personale, anche per sostituzione temporanea di altro personale, entro il giorno 5 del mese successivo a quello in cui le variazioni si sono verificate.

L'allontanamento dal servizio di personale per trasferimento o per cessazione dal lavoro dovrà essere comunicato al Referente del Museo entro 5 (cinque) giorni.

Entro il medesimo termine l'appaltatore dovrà provvedere alla sostituzione della forza lavoro venuta meno e, comunque, dovrà essere sempre garantito il rispetto del monte ore che sarà stabilito contrattualmente al fine di assicurare la continuità del servizio.

Il Gestore del Servizio si impegna a far seguire a detto personale specifici corsi di formazione sia di natura professionale che inerenti i comportamenti da adottare in relazione al contesto in cui l'attività viene svolta.

Il personale deve essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto del servizio e deve attenersi ai regolamenti e alle procedure di servizio e di sicurezza dell'Amministrazione.

Il personale operativo deve:

- svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi, di sicurezza e di igiene ambientale secondo quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di gara allegata, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro;
- rispettare quanto previsto dai regolamenti e dalle norme applicabili;
- indossare una divisa di colore tale da rendere identificabili gli operatori. L'uniforme deve essere provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante la denominazione del fornitore di appartenenza, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia;
- indossare, in funzione delle attività da effettuare, tutti i dispositivi di protezione individuale prescritti dalla norma;
- adottare un comportamento consono alla funzione e alle circostanze in cui si svolgono le attività del servizio.



L'Amministrazione potrà richiedere la sostituzione del personale da essa giudicato non idoneo allo svolgimento del servizio, con motivazione scritta relativa all'inadeguatezza del medesimo, senza che ciò dia diritto all'impresa di chiedere alcun onere aggiuntivo; l'appaltatore è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale oggetto del rilievo.

In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, l'appaltatore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro 5 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della comunicazione inviata dalla Stazione Appaltante e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. L'esercizio di tale facoltà da parte delle singole Stazioni Appaltanti non comporta alcun onere per le stesse.

A fronte di eventi straordinari e non previsti, l'appaltatore si deve impegnare a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

Inoltre, l'Appaltatore cura 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 Direzione del Museo ed al proprio responsabile diretto, le anomalie rilevate 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;
- osservi le norme di prevenzione infortuni;
- osservare le disposizioni previste in caso di emergenza;
- preli il servizio in divisa e con le dotazioni che vengono fornite dall'Affidatario. Le predette dotazioni devono intendersi individuali e quindi non devono essere di uso plurimo. In particolare, sulla divisa, previamente concordata con il Museo, dovrà essere apposto un cartellino identificativo recante sia le generalità del dipendente che la denominazione dell'Affidatario;
- sia fornito di cartellino marcatempo nel quale dovranno essere riportati, mediante timbratura apposita c/o l'orologio posizionato all'edificio in cui presta servizio, l'orario di ingresso e di uscita dai locali.

Il personale addetto al Servizio ha il divieto di:

- manomettere apparecchiature, attrezzature e oggetti di qualsiasi genere, di proprietà del Museo;
- 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;
- fumare, in quanto previsto dalla Direzione del Museo;





- allontanarsi ingiustificatamente dalle postazioni di servizio, salvo quando sia richiesto e/o autorizzato dal Gestore del Servizio;
- alzare la voce se non in caso di emergenza;
- utilizzare radio, televisione, i/pod, tablet, i/pad o altri dispositivi per la navigazione su internet o la comunicazione nonché leggere giornali, riviste o altro diverso dal materiale informativo inerente il Servizio;
- svolgere lavori e/o attività diverse da quelle previste nel Capitolato;
- svolgere l'attività di guida al pubblico o accompagnare estranei nei locali normalmente interdetti;
- danneggiare tutto ciò che concorre a formare, nella globalità, gli ambienti oggetto del Servizio;
- sollevare contestazioni verso il Museo circa i tempi, le modalità o altro afferenti il Servizio, se non per il tramite del Gestore del Servizio.

L'Appaltatore (e per esso il personale dipendente) deve uniformarsi a tutte le norme di carattere generale e speciale ufficialmente stabilite dalla Direzione del Museo.

Nello svolgimento del servizio l'Appaltatore e il personale devono evitare qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento dell'attività e dei servizi istituzionali della Direzione del Museo con l'osservanza dei prestabiliti orari di espletamento dei servizi.

L'Appaltatore e il suo personale devono mantenere il massimo riserbo circa le informazioni generali e su fatti o circostanze concernenti l'organizzazione o la sicurezza del Museo di cui venissero a conoscenza durante l'espletamento del servizio.

Art. 14 – Mezzi e attrezzature da lavoro

L'Appaltatore deve operare con la massima diligenza affinché attrezzature, mezzi e modalità operative utilizzati non comportino alterazioni o danni a persone o cose.

L'Appaltatore deve utilizzare propri mezzi e le attrezzature necessarie, adeguate al servizio da svolgere ed idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente.

Eventuali strutture e/o mezzi che la Direzione del Museo dovesse dare, in prestito d'uso, all'Appaltatore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, ecc.) devono essere certificate da idoneo verbale di consegna in cui l'Appaltatore riconosce lo stato di conservazione delle stesse e si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerle in modo tale da garantire l'identico stato di conservazione delle stesse.

La pulizia dei locali dovrà essere svolta secondo la cadenza e le modalità indicate nei precedenti articoli con uso di prodotti a marchio Ecolab e utilizzo di disinfettanti registrati PMC (Presidio Medico Chirurgo).

Art. 15 – Espletamento dei servizi

Nell'espletamento dei servizi l'Appaltatore dovrà essere assolutamente scrupoloso.

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza del Museo non esonera l'Appaltatore dalle responsabilità circa la perfetta esecuzione dei servizi.

Si stabilisce che l'onere dell'Appaltatore è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza può essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.



La Direzione del Museo 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.

In casi particolari e di notevole importanza, per non arrecare grave intralcio alle attività del Museo potrà essere richiesto di erogare le prestazioni e le attività inerenti l'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto, anche al di fuori degli orari e dei giorni determinati. Per il servizio richiesto verrà applicato il tariffario oggetto dell'offerta economica.

Art. 16 – Gestione del miglioramento continuo

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 Direzione del Museo e l'Appaltatore, come di seguito descritto.

Gli incontri istituzionali a cui partecipino la Direzione del Museo ed il Gestore del servizio dovranno essere organizzati secondo le esigenze della Direzione del Museo. 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.

Art. 17 – Valutazione e controllo del livello di servizio

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

- 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 Direzione del Museo e con le attese degli utenti.

Le attività di controllo hanno rilevanza dal punto di vista contrattuale in quanto l'esito del servizio determinerà l'applicazione di penali, di cui all'art. 26 del presente Capitolato.

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.



Ad ogni buon conto, l'appaltatore dovrà consegnare all'Amministrazione annualmente un documento denominato Resoconto Annuale.

Il Resoconto Annuale deve essere consegnato alla Amministrazione entro 30 giorni dall'inizio dell'anno successivo del Contratto.

Il documento costituisce una sorta di consuntivo dell'anno concluso e un preventivo per l'anno successivo, comprensivo di proposte e soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Tale Resoconto Annuale deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- scenario in fase di avvio dell'erogazione dei servizi;
- soluzioni apportate alle criticità riscontrate in fase di avvio;
- problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- soluzioni per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione;
- modalità e criteri di individuazione di problematiche, anomalie e criticità;
- modalità e criteri di individuazione di soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Nel Resoconto Annuale dell'ultimo anno del Contratto di Fornitura l'appaltatore deve fare un riepilogo dei precedenti resoconti e proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nel successivo Contratto di Fornitura.

Tutte le soluzioni di miglioramento e ottimizzazione devono essere condivise con l'Amministrazione e approvate dalla stessa e devono essere attuate entro un mese dalla consegna del Resoconto Annuale.

Art. 18 – Servizi Gestionali

Art. 18.1 – Contact Center

L'appaltatore deve garantire la massima accessibilità ai servizi richiesti mediante un Contact Center dedicato.

Il servizio di Contact Center deve essere attivo dal giorno di inizio erogazione dei servizi coincidente con il Verbale di avvio del servizio. Il Direttore dell'esecuzione deve accedere al servizio mediante almeno i seguenti canali di comunicazione che l'appaltatore è tenuto a predisporre:

- un numero verde dedicato;
- un numero smartphone dedicato (anche per invio di sms);
- un indirizzo e-mail dedicato

Il servizio di Contact Center deve comprendere almeno le attività di '*gestione delle chiamate*' e di '*tracking delle richieste*' di cui ai successivi paragrafi.

Art. 18.1.1 – Gestione delle chiamate

Al di fuori dell'orario definito dalla Stazione Appaltante, in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, deve essere attiva una segreteria telefonica, oltre la messa a disposizione di un numero telefonico per la Reperibilità

In relazione al Livello di priorità assegnato, l'appaltatore è tenuto ad intervenire con personale specializzato entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati (il tempo di inizio di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra la chiamata/richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo)





LIVELLO DI PRIORITÀ	DESCRIZIONE	TEMPO DI INIZIO DEL SOPRALLUOGO
Emergenza	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 2 ore dalla chiamata
Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 8 ore dalla chiamata
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo deve essere iniziato entro il giorno lavorativo successivo dalla chiamata

Art. 18.1.2 – Tracking delle richieste

Tutte le interazioni verso il Contact Center, attraverso uno qualunque dei canali di accesso, devono essere registrate all'interno di un Report in modo da tenere traccia di tutte le comunicazioni.

Art. 18.1.3 – Reperibilità

L'appaltatore deve garantire la Reperibilità per ovviare ad eventuali situazioni eccezionali legate a necessità non prevedibili e con carattere di emergenza/urgenza per tutta la durata del contratto.

Nel Verbale di Consegna deve essere riportato il numero telefonico dedicato al servizio di Reperibilità.

Art. 18.2 – Implementazione e gestione del Sistema Informativo

L'appaltatore deve mettere a disposizione dell'Amministrazione un efficace ed efficiente strumento informativo per il supporto delle attività di gestione operativa e controllo dei servizi che consenta:

- la collaborazione tra l'appaltatore e l'Amministrazione attraverso un'opportuna condivisione delle informazioni;
- il controllo del livello qualitativo e quantitativo dei servizi;
- la pianificazione, la gestione e la consuntivazione delle attività.

Il Sistema Informativo, deve essere perfettamente operativo alla data di inizio di erogazione dei servizi. L'Amministrazione deve formalizzare l'elenco nominativo e il livello di accesso del proprio personale. Entro 20 giorni naturali e consecutivi dall'inizio dell'erogazione dei servizi, l'appaltatore deve effettuare un corso di formazione all'uso del Sistema Informativo per il personale abilitato. L'aggiornamento dei dati sul Sistema Informativo deve essere effettuato da parte del Fornitore con cadenza giornaliera o maggior termine concordato con l'Amministrazione.

Per le caratteristiche generali (requisiti), i criteri di strutturazione (anagrafi e archivi, procedure e funzioni), le modalità di aggiornamento e le schede informative relative alle classi tecnologiche gestite dal Sistema Informativo, l'appaltatore può fare riferimento alla UNI 10951.



Il Sistema Informativo deve essere basato su un'architettura hardware/software tale da adeguarsi, con la massima flessibilità, alle necessità delle varie tipologie di utilizzatori, basandosi su modalità d'uso e di accesso alle funzionalità disponibili secondo gli standard più diffusi e conosciuti in modo da consentire un immediato utilizzo ed uno sfruttamento ottimale. Le caratteristiche del Sistema Informativo proposto devono consentire un approccio immediato, evitando la necessità di lunghi processi di apprendimento da parte del personale addetto.

Art. 19 – Ultimazione del servizio

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore la data esatta di riconsegna degli immobili e in tale data si provvederà alla firma del Verbale di Ultimazione, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti. Tale Verbale dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambi le parti.

Nel caso non siano state riscontrate irregolarità nell'adempimento dei servizi stessi, la Direzione del Museo, entro 2 mesi dalla data del verbale di ultimazione del servizio, emette il certificato di regolare adempimento del servizio. Contestualmente a tale certificato verrà corrisposta all'Impresa l'ultima rata. L'esecuzione dei servizi è sempre e comunque effettuata secondo le regole dell'arte e l'appaltatore deve conformarsi alla massima diligenza nell'adempimento dei propri obblighi.

Art. 20 – Cauzioni e garanzie

L'Appaltatore, a garanzia della regolare esecuzione delle obbligazioni dedotte in Contratto, è tenuto a depositare, al momento della stipulazione, una garanzia di importo pari a quanto previsto nell'art. 53, comma 4 del Codice nella forma della cauzione (in contanti o in titoli del debito pubblico) o della fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 106, d.lgs. n. 385/93. La garanzia deve prevedere espressamente:

- a) la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale ex art. 1944 c.c.;
- b) la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, c.c.;
- c) l'indicazione dell'operatività entro 15 (quindici) giorni a semplice richiesta scritta del Museo.

La garanzia dovrà restare in vigore per tutta la durata del Contratto.

Si precisa che ai sensi e per gli effetti dell'art. 53, comma 4 bis del codice alla garanzia definitiva non si applicano le riduzioni previste dall'art. 106, comma 8, e gli aumenti previsti dall'art. 117, comma 1. Le modalità del rilascio della garanzia sono disciplinate dall'art. 106, comma 3 del codice. La garanzia sarà svincolata secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Art. 21 – Responsabilità per danni. Assicurazione

L'Affidatario si obbliga a garantire, manlevare, e tenere indenne l'Azienda, anche sul piano processuale, da ogni diritto o pretesa che terzi dovessero avanzare per obbligazioni causalmente riconducibili all'attività dal medesimo svolta e, ai sensi dell'art. 2049 c.c. dai suoi dipendenti e collaboratori.

L'Affidatario è responsabile del corretto adempimento di tutti gli obblighi contrattuali, nonché di tutti i danni diretti ed indiretti che possono derivare al Museo dall'esecuzione del contratto.

L'Affidatario si obbliga a stipulare, prima della sottoscrizione del contratto, polizza assicurativa R.C.T., con massimale per sinistro non inferiore a €. 1.500.000,00 con primaria Compagnia Assicurativa, a copertura dei rischi connessi all'esecuzione di tutte le attività oggetto dell'appalto per qualsiasi danno





possa derivare al Museo in ragione dell'affidamento, ai dipendenti, ai collaboratori, nonché ai terzi. La copertura assicurativa deve essere valida per l'intera durata dell'affidamento in oggetto e deve prevedere la clausola di rinuncia alla rivalsa nei confronti del Museo.

In alternativa alla stipula della polizza di cui al punto precedente, l'Affidatario potrà dimostrare l'esistenza di una polizza, già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. In tal caso, si dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio svolto per conto dell'Ente. Copia della polizza deve essere consegnata in copia al Museo contestualmente alla stipula del contratto.

Art. 22 – Modalità di pagamento

- a) I pagamenti saranno eseguiti, mediante canoni mensili posticipati;
- b) il pagamento delle spettanze oggetto del presente Capitolato sarà eseguito entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della fattura, compatibilmente con la disponibilità di cassa e previa verifica della regolarità contributiva dell'appaltatore, tramite il sistema di interscambio (SDI), secondo le modalità indicate nel presente Capitolato Speciale d'Appalto, previa verifica di conformità e accertamento del corretto ed effettivo espletamento del servizio attestata dal responsabile dell'esecuzione;
- c) nel rispetto della normativa di riferimento per la tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010 l'appaltatore deve, utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accessi presso banche o presso la Società Poste Italiane S.p.A., dedicati, anche non in via esclusiva, al presente appalto. Tutti i movimenti finanziari relativi al servizio devono essere registrati sui conti correnti dedicati e devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale o con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni;
- d) i pagamenti (compresi gli stipendi) destinati a dipendenti, consulenti e fornitori sono eseguiti tramite conto corrente dedicato anche con strumenti diversi dal bonifico bancario o postale purché idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni per l'intero importo dovuto, anche se non sono riferibili, in via esclusiva, a un singolo appalto. Anche i versamenti contributivi e previdenziali nonché i tributi possono essere eseguiti con strumenti diversi dal bonifico bancario o postale, fermo restando l'obbligo di documentazione di spesa;
- e) l'Appaltatore si obbliga a comunicare gli estremi identificativi del/dei conto/i corrente/i prima della firma del contratto e a fornire le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sullo/sugli stesso/i;
- f) qualunque eventuale variazione alle indicazioni, condizioni, modalità o soggetti, di cui ai commi precedenti, deve essere tempestivamente comunicata all'Appaltatore al Museo il quale, in caso contrario, è sollevato da ogni responsabilità;
- g) l'Appaltatore assume, a pena di nullità del Contratto, l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari, previsto dall'art. 3 della legge n. 136/2010, al fine di prevenire le infiltrazioni criminali;
- h) ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, gli strumenti di pagamento devono riportare il CIG in relazione a ciascuna transazione posta in essere;
- i) non è configurabile l'inadempimento o la mora del Museo qualora il ritardo nel pagamento sia dovuto al ritardo dell'Appaltatore nel procedimento contabile preordinato all'emissione dei mandati di pagamento;
- j) in conformità a quanto disposto dal comma 6 dell'art. 11 del codice, sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta del 0,50% (zero virgola cinquanta per cento); le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della



stazione appaltante del certificato di regolare esecuzione o di verifica di conformità, previo rilascio del DURC e previa predisposizione di apposita polizza;

k) si riportano di seguito i dati per l'emissione della fatturazione elettronica:

Denominazione Ente	Ministero della Cultura
Codice Univoco ufficio	QZL1LB
Nome ufficio:	Museo di Capodimonte
Cod. fisc. servizio di F.E.:	95219190634
Regione ufficio:	Campania
Provincia ufficio:	NA
Comune ufficio:	Napoli
Indirizzo ufficio:	Via Lucio Amelio, 2
Cap ufficio:	80131

l) la rata di saldo, unitamente alle ritenute di cui alla lettera j) del presente articolo nulla ostando, è pagata entro 60 (sessanta) giorni dopo l'avvenuta emissione del certificato di regolare esecuzione o di verifica di conformità previa presentazione di regolare fattura fiscale, con le modalità indicate nel presente articolo;

m) non è configurabile l'inadempimento o la mora del Museo qualora il ritardo nel pagamento sia dovuto al ritardo dell'Appaltatore nel procedimento contabile preordinato all'emissione dei mandati di pagamento.

Art. 23 – Trattamento dei dati personali

Tutti i dati derivanti dall'esecuzione delle attività sono di esclusiva proprietà della Direzione del Museo.

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali (GDPR 679/16).

Art. 24 – Oneri e obblighi della Direzione del Museo

Restano esclusi dagli oneri dell'Appaltatore e quindi a carico della Direzione del Museo:

- la fornitura dell'acqua;
- la fornitura dell'energia elettrica;
- la messa a disposizione dell'Appaltatore di locali da adibire a magazzino delle attrezzature e dei beni necessari per lo svolgimento dei servizi. L'appaltatore sarà responsabile dei beni depositati, delle attività che ivi si svolgono e dello stato di conservazione delle aree assegnate, si impegna altresì a renderli nelle medesime condizioni alla scadenza del contratto. La Direzione del Museo si riserva il diritto di accedere in ogni momento, tramite i propri incaricati, in tali spazi per le verifiche che riterrà opportune, alla presenza dell'incaricato dell'Appaltatore. L'Appaltatore è custode dei locali di cui sopra e di tutto quanto in esso contenuto, quindi la Direzione del Museo si ritiene sollevata da ogni responsabilità per i danni diretti e indiretti che potranno derivare a cose di proprietà dell'Impresa o dei dipendenti della stessa nelle aree in oggetto;
- redazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi per Interferenze (DUVRI).





Il Museo non è responsabile dei danni, eventualmente causati ai dipendenti e alle attrezzature dell'Appaltatore, che possono derivare da comportamenti di terzi estranei all'organico del Museo.

Art. 25 – Informazioni sui rischi specifici

La Direzione del Museo, attraverso persona idonea, promuove il coordinamento di interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, al fine di eliminare rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse imprese eventualmente presenti nel Museo.

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.

Art. 26 – Penali

L'amministrazione potrà applicare le penali al verificarsi delle circostanze descritte nel presente Capitolato e riepilogate nella tabella di seguito riportata:

N.	Inadempimento Sanzionato con personale	Termine per l'adempimento previsto	Modalità di riscontro	Valore della penale
1	Mancata esposizione del cartellino di riconoscimento sulla divisa.	Sempre vigente dall'avvio del servizio	Controllo da parte del D.E.C.	€. 50,00 al giorno per ogni dipendente non in regola
2	Ritardo nella sostituzione del personale	Sempre vigente dall'avvio del servizio	Controllo da parte del D.E.C.	€. 100,00 per ogni giorno di ritardo dal giorno in cui è mancata l'unità di personale
3	Ritardo nella consegna del programma di formazione del personale	Entro sessanta giorni consecutivi dall'avvio del servizio	Controllo da parte del D.E.C.	€. 50,00 al giorno per ogni giorno di ritardo
4	Ritardo nella presentazione del primo POA (programma di organizzazione aziendale)	Data del verbale di consegna del servizio	Controllo da parte del D.E.C.	€. 100,00 per ogni giorno di ritardo
5	Ritardo nella presentazione dei POA successivi al primo	10 giorni prima della scadenza del POA precedente	Confronto date con il D.E.C.	€. 50,00 al giorno per ogni giorno di ritardo
6	Ritardo nella consegna del verbale di controllo	Stessa frequenza trimestrale del POA – entro il giorno 5 del mese successivo a quello di esecuzione delle attività oggetto del verbale.	Confronto date: consegna del verbale di controllo secondo le indicazioni del Capitolato.	€. 50,00 al giorno per ogni giorno di ritardo
7	Consegna della scheda delle attività	Entro il giorno 5 del mese successivo al periodo di riferimento della scheda	Confronto date con il D.E.C.	€. 50,00 al giorno per ogni giorno di ritardo
8	Ritardo nell'attivazione del contact center	Contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi	Confronto date con il D.E.C.	€. 50,00 al giorno per ogni giorno di ritardo



9	Ritardo nell'attivazione e/o mancato funzionamento e aggiornamento del sistema informativo	Contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi	Confronto date con il D.E.C.	€. 50,00 al giorno per ogni giorno di ritardo
10	Mancata o ritardata sostituzione del personale assente	Sempre vigente dall'avvio del servizio	Confronto date con il D.E.C.	€. 100,00 al giorno per ogni giorno di ritardo
11	Mancato adempimento anche di una sola delle condizioni di esecuzione di carattere ambientale nell'erogazione del servizio	Sempre vigente dall'avvio del servizio	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.	€. 50,00 per ogni mancato adempimento
12	Utilizzo di prodotti di pulizia e/o disinfestazione diversi da quelli inseriti nel verbale di consegna del servizio	Sempre vigente dall'avvio del servizio	Controllo da parte del D.E.C.	€. 100,00 al giorno per ciascun mancato utilizzo
13	Ritardo nell'avvio del servizio	Dall'avvio del servizio prevista nel verbale di consegna	Controllo da parte del D.E.C.	€. 500,00 per ogni giorno di ritardo decorrente dalla data del verbale di consegna o dalla data ivi prevista per l'avvio delle attività
14	Numero di ore di servizio effettuato dal personale inferiore a quello previsto dal progetto di servizio	Sempre vigente dall'avvio del servizio	Controllo da parte del D.E.C.	€. 50,00 per ogni ora o frazione di ora non coperta
15	Mancato utilizzo di attrezzature e macchinari indicati nell'offerta tecnica	Sempre vigente dall'avvio del servizio	Controllo da parte del D.E.C.	€. 100,00 per ogni giorno di mancato utilizzo
16	Ritardo nella consegna dell'eventuale aggiornamento dell'elenco del personale	Sempre vigente dall'avvio del servizio	Controllo da parte del D.E.C.	€. 100,00 per ogni giorno di ritardo
17	Mancato rifornimento dei prodotti di consumo (carta igienica, sapone etc.)	Sempre vigente dall'avvio del servizio	Controllo da parte del D.E.C.	€. 50,00 per ogni giorno di ritardo nel rifornimento del materiale
18	Ritardo, oltre trenta giorni solari dall'inizio dell'anno successivo del contratto, nella consegna del resoconto annuale	Sempre vigente dall'avvio del servizio	Controllo da parte del D.E.C.	€. 50,00 per ogni giorno di ritardo oltre il trentesimo
19	Ritardo nell'esecuzione e nel rispetto di quanto indicato nell'offerta tecnica	Sempre vigente dall'avvio del servizio	Controllo da parte del D.E.C.	€. 100,00 per ogni giorno di ritardo
20	Eventuali danni o danneggiamenti causati	Sempre vigente dall'avvio del servizio	Controllo da parte del D.E.C.	Addebito dei costi di ripristino

L'accertamento dei danni sarà effettuato dal D.E.C. alla presenza del Gestore del Servizio. A tale scopo il Museo comunicherà con congruo anticipo all'Appaltatore il giorno e l'ora previsti per l'accertamento e nel caso in cui il Gestore del Servizio non manifesti la volontà di partecipare si procederà autonomamente



alla presenza di due testimoni. Tale constatazione costituirà titolo sufficiente al fine del risarcimento dei danni che dovrà essere corrisposto dall'Appaltatore.

L'applicazione delle penali non esclude in ogni caso il diritto del Museo di pretendere il risarcimento dell'eventuale maggiore danno.

Art. 27 – Sciopero

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

Art. 28 – Divieto di cessione e subappalto

È fatto assoluto divieto all'Appaltatore di cedere totalmente o parzialmente a terzi il contratto vantato nei confronti dell'Amministrazione, ogni atto contrario è nullo di diritto.

Per la disciplina del subappalto si rinvia all'art. 119 del Codice.

Art. 29 – Risoluzione e Recesso

Fatte salve le cause di risoluzione e recesso previste dalla normativa vigente, l'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 C.C. – clausola risolutiva espressa – e provvederà direttamente ai servizi di pulizia o con l'ausilio di altra impresa, a spese dell'appaltatore, trattenendo la cauzione come penale, nei seguenti casi:

1. reiterati inadempimenti che comportino applicazioni di penali in misura superiore alle percentuali richiamate nell'art. 26 del presente capitolato;
2. interruzione immotivata del servizio, per un periodo superiore a sette giorni effettivi (eccetto che per cause di provata forza maggiore);
3. ripetute contravvenzioni ai patti contrattuali o alle disposizioni di legge o regolamenti relativi al servizio;
4. reiterate contestazioni, nonché reiterata e grave violazione degli obblighi previsti dal presente capitolato in capo all'appaltatore;
5. mancata osservazione delle norme di sicurezza e/o delle disposizioni di cui al D. Lgs. 81/2008;
6. in caso di mancata osservanza dei CCNL;
7. violazione del divieto di cessione del contratto;
8. subappalto non autorizzato secondo le disposizioni di legge, art. 119 del Codice;
9. annullamento dell'aggiudicazione a seguito di provvedimento giudiziale;
10. nell'ipotesi in cui sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone, a carico dell'impresa affidataria, l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 94 del Codice;
11. perdita dei requisiti soggettivi di cui agli artt. 94 e 95 del codice;



12. per sopravvenuta perdita, anche solo parziale, dei requisiti richiesti dalle normative nazionale o regionali per l'esercizio dell'attività oggetto dell'appalto;
13. inosservanza agli obblighi sulla tracciabilità dei flussi finanziari, di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010;
14. quando la società appaltatrice si rende colpevole di frode;
15. per manifesta incapacità, cattivo andamento ed inefficienze gravi nell'esecuzione del servizio;
16. per scioglimento, cessazione o fallimento della società appaltatrice;
17. mancata assunzione del servizio entro il settimo giorno della data fissata;
18. per ogni altra grave inadempienza ai termini degli artt. 1453 e 1454 del Codice Civile;
19. in tutti gli altri casi previsti dal Capitolato d'Appalto e dagli altri elaborati di gara.

Art. 30 – Foro competente

In caso di controversie relative al contratto, sarà competente il Foro di Napoli.

Art. 31 – Comunicazioni

Tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni tra stazione appaltante e operatori economici sono eseguiti in conformità con quanto disposto dal decreto legislativo n. 82/05, tramite le piattaforme di approvvigionamento digitale e, per quanto non previsto dallo stesso, mediante utilizzo del domicilio digitale estratto da uno degli indici di cui agli articoli 6-bis, 6-ter, 6-quater, del decreto legislativo n. 82/05 o, per gli operatori economici transfrontalieri, attraverso un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS.

Il Direttore Generale
del Museo e del Real Bosco di Capodimonte
Prof. Eike Dieter Schmidt

Il R.U.P.
Funz. Amm.vo
dott.ssa Daniela Paesano