

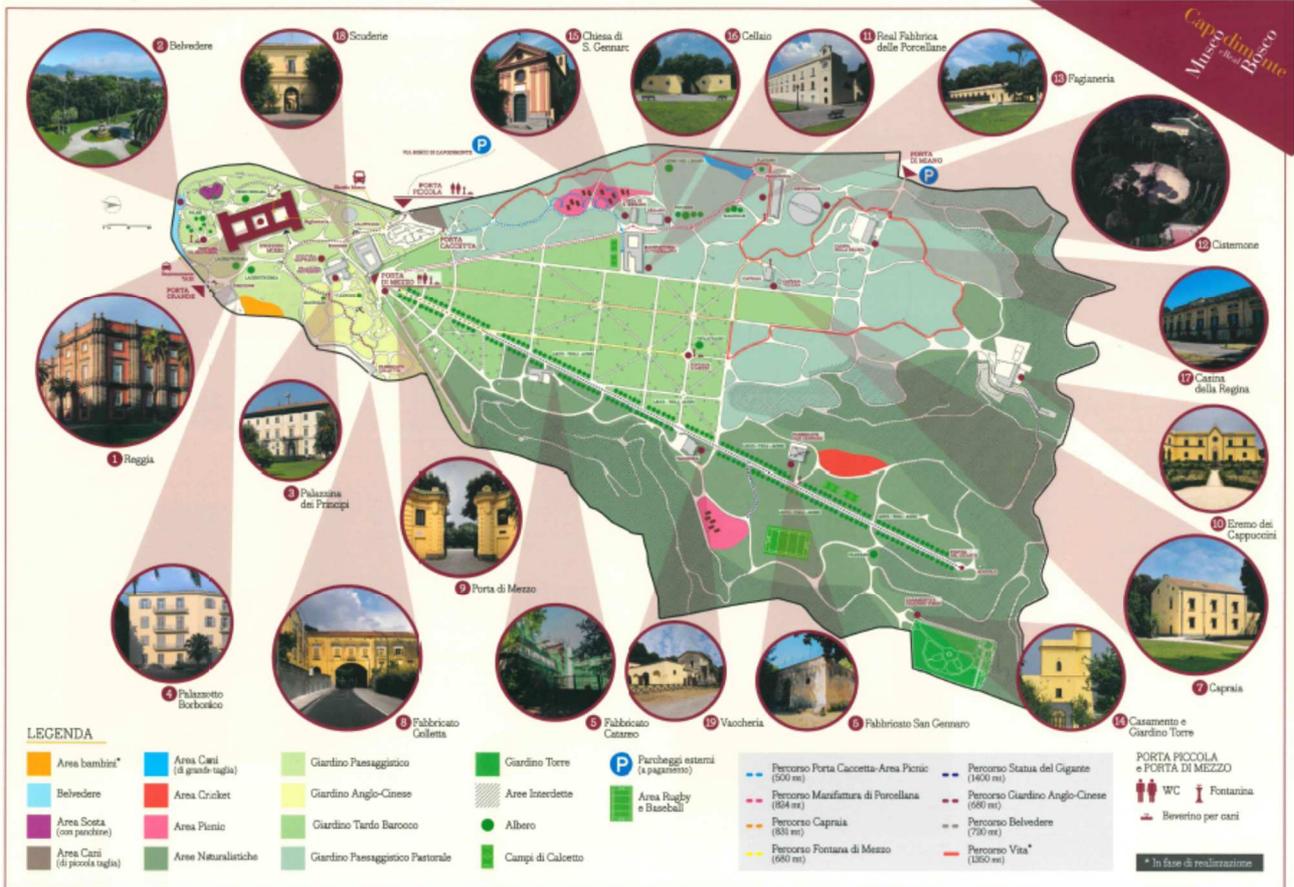


Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO



<p>IL R.U.P. FUNZ. AMM.VO DANIELA PAESANO</p>	<p>IL PROGETTISTA Funz. Arch. Eva Serpe</p>	<p>Il Direttore Generale Archeologia Belle Arti e Paesaggio Delegato dott. Luigi LA ROCCA (giusta delega Decreto SG n. 697 del 12 giugno 2024)</p>

S.D.A.P.A. M.e.P.A. - APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MUSEO E REAL BOSCO DI CAPODIMONTE PER L’AFFIDAMENTO SERVIZIO DI PULIZIA DEL MUSEO E REAL BOSCO DI CAPODIMONTE NONCHE’ DEGLI EDIFICI, CORPI DI GUARDIA E PERTINENZE.
 DATA: 21.06.2024



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

Indice

Art. 2 – Durata dell'appalto	7
Art. 3 – Prezzi dell'appalto	7
Art. 3.1 Revisione dei prezzi	7
Art. 4 – Variazioni disposte dalla Direzione.....	7
Art. 5 – Organizzazione del servizio e processo operativo.....	8
Art. 6 – Struttura dell'amministrazione	9
Art. 7 – Piano Operativo delle attività	9
Art. 8 – Tutela dei lavoratori in materia retributiva e previdenziale	16
Art. 8.1 – Clausola sociale.....	17
Art. 9 – Tutela dei lavoratori in materia di sicurezza	17
Art. 10 – Prescrizioni generali.....	18
Art. 11 – Oneri dell'Appaltatore	18
Art. 12 – Requisiti degli operatori addetti al servizio	19
Art. 13 – Obblighi del personale addetto al Servizio	19
Art. 14 – Mezzi e attrezzature da lavoro	22
Art. 15 – Esecuzione dei servizi.....	23
Art. 16 – Gestione del miglioramento continuo	23
Art. 17 – Valutazione e controllo del livello di servizio.....	23
Art. 18 – Servizi Gestionali.....	24
Art. 18.1 – Contact Center.....	24
Art. 18.1.1 – Gestione delle chiamate	25
Art. 18.1.2 – Tracking delle richieste	25
Art. 18.1.3 – Reperibilità	25
Art. 18.2 – Implementazione e gestione del Sistema Informativo.....	25
Art. 19 – Ultimazione del servizio.....	26
Art. 20 – Cauzioni e garanzie	26
Art. 21 – Responsabilità per danni. Assicurazione	27
Art. 22 – Ultimazione del servizio	27
Art. 21 – Modalità di pagamento	27
Art. 23 – Trattamento dei dati personali	29
Art. 24 – Oneri e obblighi della Direzione del Museo.....	29
Art. 25 – Informazioni sui rischi specifici	29
Art. 26 – Penali	30
Art. 27 – Sciopero	30
Art. 28 – Divieto di cessione e subappalto	30
Art. 29 – Risoluzione	30
Art. 30 – Recesso	30
Art. 31 – Sopralluogo e chiarimenti	30
Art. 32 – Foro competente.....	31
Art. 33 – Comunicazioni.....	31



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

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);
- Casina dei Principi e pertinenze (androne e cortili);
- Porta Piccola;
- Porta Grande;
- Porta di Mezzo;
- Porta di Miano;
- Cellaio;
- Fagianeria;
- Chiesa di San Gennaro e pertinenze;
- Eremo dei Cappuccini;
- Fabbricato Cataneo;
- 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://gpp.mite.gov.it/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;



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



- 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 di pulizia e 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.

Le superfici interessate sono riportate nell'elaborato "All. 1 - Dettaglio Immobili e Quantità".

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

GIORNI	MONTE ORE	RISORSE
lunedì	6,40 ore	1 IV liv. 3 III liv. 1 II liv.
martedì	6,40 ore	1 IV liv. 3 III liv. 1 II liv.
mercoledì	6,40 ore	1 IV liv. 3 III liv. 1 II liv.
giovedì	6,40 ore	1 IV liv. 3 III liv. 1 II liv.
venerdì	6,40 ore	1 IV liv. 3 III liv. 1 II liv.
sabato	6,40 ore	3 II liv.
domenica e festivi	6,40 ore	3 II liv.



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

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

GIORNI	MONTE ORE	RISORSE
lunedì	4 ore	5 III liv.
martedì	4 ore	5 III liv.
mercoledì	4 ore	5 III liv.
giovedì	4 ore	5 III liv.
venerdì	4 ore	5 III liv.
sabato	4 ore	5 III liv.
domenica e festivi	4 ore	5 III liv.

PALAZZOTTO BORBONICO E CASINA DEI PRINCIPI

GIORNI	MONTE ORE	RISORSE
lunedì	6,40 ore	1 III liv. 2 II liv.
martedì	6,40 ore	1 III liv. 2 II liv.
mercoledì	6,40 ore	1 III liv. 2 II liv.
giovedì	6,40 ore	1 III liv. 2 II liv.
venerdì	6,40 ore	1 III liv. 2 II liv.
sabato	6,40 ore	2 II liv.



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



ALTRI EDIFICI

EDIFICIO	GIORNI	RISORSE
CELLAIO	1 volta a settimana 4 ore	2 III liv.
FAGIANERIA	2 volte al mese 4 ore	2 III liv.
CHIESA DI SAN GENNARO E CASA CANONICA	1 volta a settimana 4 ore	2 III liv.
FABBRICATO CATANEO	1 volta al mese 4 ore	2 III liv.
EREMO DEI CAPPUCCINI	1 volta al mese 4 ore	2 III liv.
FABBRICATO COLLETTA	1 volta a settimana 4 ore	3 III liv.

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.

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



Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

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 e nel rispetto di quanto stabilito nel R.D. 773/1931 (TULPS), nel D.M. n. 269/2010 e relativi allegati, nonché nella restante normativa legislativa e regolamentare 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 dei servizi oggetto dell'appalto è pari a 36 mesi a decorrere dalla data di avvio del servizio indicata in un apposito verbale che verrà redatto contestualmente, ad esclusione della possibilità per la Direzione del Museo di recedere dal contratto nei casi disciplinati nell'art. 30.

Art. 3 – Prezzi dell'appalto

La base d'asta per il Servizio in appalto è pari a €. 1.843.114,67 (dicesi euro unmilioneottocentoquarantatremilacentotrentadue/67) di cui €. 36.139,50 (dicesi euro trentaseimilacentotrentanove/50) per oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso.

L'importo è calcolato secondo le tabelle del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali che riportano il costo orario per personale dipendente da "Imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione, servizi integrati/multiservizi "Livello II, III e IV". Sono state, inoltre, previsti i costi di materiali e attrezzature, trasporti, le spese generali e l'utile d'impresa. Il prezzo a corpo, in base al quale sarà pagato il servizio, è quello indicato dall'Impresa nell'Offerta Economica redatta e presentata secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara. Qualora la Direzione del Museo per esigenze sopravvenute, ritenesse necessario apportare variazioni al servizio e, quindi variare il prezzo di cui sopra, si procederà come indicato al successivo articolo 4.

Art. 3.1 Revisione dei prezzi

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire, calcolato ai sensi dell'articolo 60, comma 3, lettera b del Codice.

Art. 4 – Variazioni disposte dalla Direzione

La Direzione del Museo si riserva la facoltà di ridurre ed ampliare il servizio unilateralmente, dandone preventiva comunicazione scritta all'Appaltatore, fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto: il contraente è tenuto all'esecuzione del contratto alle condizioni previste all'interno del Capitolato. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

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.

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

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 simili 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;



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

- 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 del verbale di avvio del servizio

Art. 7 – Piano Operativo delle attività

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.



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

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.

Le modalità di esecuzione del servizio sono di seguito indicate:

7.1. – Operazioni giornaliere

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 multimateriale 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



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

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;



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



- 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, sanificazione e deodorazione dei pavimenti, lavandini, sanitari e similari, nonché delle parti lavabili e delle piastrelle, maniglie, rubinetteria, specchi, porte e pareti divisorie in vetro (rimozione delle impronte etc.) e portasapone, asciugatori elettrici ed accessori vari, azioni da compiersi almeno 3 volte al giorno;
- 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);
- rifornimento in tutti i servizi igienici di carta igienica, delle salviette, del sapone etc. (per gli uffici solo i giorni feriali);
- vuotatura dei cestini portarifiuti e rifornimento buste piccole 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.
- sorveglianza e 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;



Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

- continuo rifornimento di carta igienica, di salviette, di sapone etc. per tutti i giorni di apertura del museo, compresi semifestivi e festivi.

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.

7.2 – Operazioni a giorni alterni

Sale espositive

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

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 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);
- lavaggio del pavimento di tutti gli ambienti del piano;
- 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;



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



- pulizia panchine per visitatori;
- spolveratura di basi e supporti di opere d'arte;
- lavaggio vetri delle vetrine espositive di tutte le sale;
- spolveratura con panni e aspirapolvere dei supporti espositivi (con supervisione di funzionari e restauratori);
- 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.

Cortili, porticati e aree esterne

- pulizia con ramazza delle aree esterne e delle pavimentazioni dei 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;



Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

- rimozione ragnatele con aste ragnatoio.

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.



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

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;
- 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
 - 1° novembre - Ognissanti;
 - 8 dicembre - Immacolata Concezione;
 - 25 dicembre - Santo Natale;
 - 26 dicembre - Santo Stefano.

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.



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

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.

La ditta appaltatrice 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'appaltatrice 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 al par. 4 del capitolato d'onori.

L'elenco e i dati relativi al personale attualmente impiegato dal contraente uscente per l'esecuzione del contratto sono riportati nell'elaborato elenco del personale allegato ai documenti di gara e contiene il numero degli addetti con indicazione dei lavoratori svantaggiati ai sensi della legge n. 381/91, qualifica, livelli anzianità, sede di lavoro, monte ore, etc.

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, ai sensi del T.U.S.L., art. 26, commi 3, 5 e 6. 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. che costituirà parte integrante del



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

Contratto di appalto. 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 tecnica ed economica, nel rispetto della normativa applicabile e, in ogni caso, con un livello qualitativo e professionale adeguato all'importanza dei beni e delle opere



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

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.

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.

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



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

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



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

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.
- presti 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;



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



- 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 – Esecuzione dei servizi

Nell'esecuzione 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:





Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

- 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 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);



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



- 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:



Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

- 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.

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. 103 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 e, in caso di riduzione, essere immediatamente reintegrata in applicazione dell'art. 103, comma 1, del Codice.



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



La garanzia sarà svincolata secondo quanto previsto dall'art. 103, comma 5, del Codice.

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. 2049c.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 della concessione, ai dipendenti, ai collaboratori, nonché ai terzi. La copertura assicurativa deve essere valida per l'intera durata della concessione 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 – Ultimazione del servizio

Alla scadenza del contratto è redatto un apposito verbale di ultimazione dell'attività contenente eventuali annotazioni; tale verbale è sottoscritto dalle parti dopo le opportune verifiche. 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. 21 – Modalità di pagamento

- a) I pagamenti saranno eseguiti, mediante canoni mensili postecipati;
- 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, accesi 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) 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 Miano, 2
Cap ufficio:	80131





- k) 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 previa presentazione di regolare fattura fiscale, con le modalità indicate nel presente articolo;
- l) 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 magazzinaggio 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.



Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

Art. 26 – Penali

L'appaltatore dovrà garantire la presenza del proprio personale come contrattualmente previsto con la Direzione del Museo. L'assenza (tale si considera anche il ritardo superiore al 60 minuti) di un singolo operatore comporta l'applicazione delle seguenti penali:

- per assenza fino a 2 ore verrà applicata una penale pari a € 100,00;
- per assenza superiore a 2 ore o per ogni giornata intera verrà applicata una penale pari a € 250,00;
- eventuali danneggiamenti comporterà l'addebito dei costi di ripristino.

L'accertamento dei danni sarà effettuato dal Responsabile del Servizio 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.

È fatto, altresì, assoluto divieto di subappaltare i servizi.

Art. 29 – Risoluzione

Nel caso in cui si verifichi uno o più degli inadempimenti delle norme di cui al presente capitolato e dei documenti di gara, il contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi e con le modalità di cui agli artt. 1456 codice civile e 108 del Codice dei contratti pubblici salvo il diritto al risarcimento dei danni.

Art. 30 – Recesso

Il recesso è disciplinato dall'art. 109 del Codice dei Contratti pubblici.

Art. 31 – Sopralluogo e chiarimenti

Il sopralluogo negli ambienti ed edifici oggetto del servizio è obbligatorio.

Il sopralluogo si rende necessario ed indispensabile in quanto il servizio dovrà essere espletato su diversi edifici facenti parte del complesso del Museo e Real Bosco di Capodimonte, distribuiti su un'area di circa 134 ettari. La mancata effettuazione del sopralluogo è causa di esclusione dalla procedura di gara. Per le modalità di effettuazione del sopralluogo si rimanda al paragrafo 13 del



Museo e Real Bosco di Capodimonte

Via Miano 2 – 80131 Napoli

+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it

www.capodimonte.cultura.gov.it



Ministero della cultura

Museo e Real Bosco di Capodimonte

Capodimonte
Museo e Real Bosco

Capitolato d'oneri.

Sarà possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare almeno 6 (sei) giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte in via telematica attraverso la sezione del Sistema relativa all'Appalto Specifico riservata alle richieste di chiarimenti, con le modalità indicate al paragrafo 3.2 del Capitolato d'oneri a cui si rimanda.

Art. 32 – Foro competente

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

Art. 33 – 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.

In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati eleggono domicilio digitale presso il mandatario/capofila al fine della ricezione delle comunicazioni relative alla presente procedura.

In caso di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lett.) b), c) e d) del Codice, la comunicazione recapitata nei modi sopra indicati al consorzio si intende validamente resa a tutte le consorziate.

Napoli lì 21.06.2024

Il Progettista
Funz. Arch. Eva Serpe

Il Direttore Generale
Archeologia Belle Arti e
Paesaggio Delegato
dott. Luigi LA ROCCA
(giusta delega Decreto SG n.
697 del 12 giugno 2024)

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



Museo e Real Bosco di Capodimonte
Via Miano 2 – 80131 Napoli
+ 39 081 7499 159 / +39 0817499290

PEO: mu-cap@cultura.gov.it.it - PEC: mu-cap@pec.cultura.gov.it
www.capodimonte.cultura.gov.it