

## **CAPITOLATO D'ONERI** (Allegato A)

**PROCEDURA NEGOZIATA PER L'AFFIDAMENTO DELL'ACCORDO  
QUADRO RELATIVO AI SERVIZI INERENTI ALLA VISITA DI MUSEI,  
MONUMENTI E SIMILI, QUALI I SERVIZI DI ACCOGLIENZA E  
ASSISTENZA ALLA VISITA, NONCHE' DI GESTIONE DEL SERVIZIO  
DI BIGLIETTERIA E LIBRERIA**

**CIG 7142692FE3**

## PREMESSA

Zètema, nell'ambito del contratto di servizi con Roma Capitale gestisce, per conto dell'Amministrazione Capitolina, il Sistema Musei Civici, alcuni monumenti, aree archeologiche e simili e per garantire la continuità dei servizi al pubblico nelle more dell'aggiudicazione della gara europea in due lotti spedita alla Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea in data 11/07/2017, ha necessità di affidare, ai sensi dell'art. 54 del Decreto Legislativo 18/04/2016, n. 50, un accordo quadro relativo ai servizi di accoglienza e assistenza alla visita, gestione del servizio di biglietteria e libreria in tali luoghi.

I suddetti servizi saranno affidati all'Appaltatore dietro richiesta di Zètema, secondo le proprie necessità.

Considerato che il presente accordo quadro riguarda tutti i siti gestiti da Zètema ed ha ad oggetto servizi non programmabili e che saranno richiesti sulla base delle concrete necessità di Zètema, la struttura organizzativa dell'Appaltatore deve essere tale da garantire la prestazione dei servizi richiesti anche su più siti e in relazione a più eventi simultaneamente nel rispetto delle tempistiche indicate nel presente Capitolato.

### 1) OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente appalto ha ad oggetto l'affidamento dei servizi inerenti alla visita di musei, monumenti e simili, quali i servizi di accoglienza e di assistenza alla visita, nonché di gestione del servizio di biglietteria e libreria, da svolgersi, a richiesta, in base al fabbisogno della Società appaltante, presso il Sistema Musei Civici, monumenti, aree archeologiche e simili gestiti da Zètema.

Le suddette prestazioni, in quanto inerenti alla visita di musei, monumenti e simili, sono esenti da Iva ai sensi del n. 22, c.1, art.10 DPR 633/72 e s.m.i..

I servizi dovranno essere svolti a richiesta di Zètema, durante il periodo di vigenza dell'affidamento, fino a concorrenza dell'**importo massimo di spesa stimato pari ad Euro 195.000,00 IVA esclusa**.

Il corrispettivo per i servizi svolti sarà determinato applicando la percentuale di sconto offerta in sede di gara agli importi orari posti a base d'asta per le diverse tipologie di servizi.

L'Appaltatore prende atto ed accetta che l'importo massimo di spesa sopra indicato è frutto di una stima e, pertanto, potrebbe non essere raggiunto nel corso della durata del rapporto contrattuale in quanto, in considerazione della natura e della tipologia delle prestazioni oggetto del presente accordo quadro, il numero di ore di servizio che saranno effettivamente richieste non è prevedibile e programmabile. In considerazione di quanto sopra, pertanto, il mancato raggiungimento dell'importo massimo stimato non potrà far sorgere alcuna pretesa in capo all'Appaltatore, il quale non potrà richiedere a Zètema alcun compenso, nemmeno a titolo risarcitorio o di indennizzo.

## 2) DURATA DELL'APPALTO

Il presente appalto avrà inizio a decorrere dalla stipula del contratto tra Zètema e l'Appaltatore, che si presume possa avvenire a decorrere dal mese di agosto 2017 e terminerà il 30 novembre 2017.

Il termine di inizio dell'accordo quadro è presunto ed è posto a favore della Società appaltante e, pertanto, eventuali slittamenti dello stesso non dipendenti dall'Appaltatore non comporteranno per quest'ultimo alcun diritto di risarcimento o di indennizzo.

## 3) LUOGHI DI ESECUZIONE DELL'APPALTO

I servizi oggetto del presente appalto potranno riguardare tutti i siti la cui attività sia affidata a Zètema da Roma Capitale, come da elenco di seguito riportato:

LUOGHI DI ESECUZIONE	INDIRIZZO
1. MUSEI CAPITOLINI	Piazza del Campidoglio, 1
2. CENTRALE MONTEMARTINI	Via Ostiense, 106
3. MUSEO DI ROMA – PALAZZO BRASCHI	Piazza San Pantaleo, 10
4. MUSEO DI ROMA IN TRASTEVERE	Piazza S. Egidio, 1/B
5. MUSEO NAPOLEONICO	Piazza di Ponte Umberto I, 1
6. MUSEO BARRACCO	C.so Vittorio Emanuele, 166/A
7. MUSEO DELL'ARA PACIS	Lungotevere in Augusta (angolo via Tomacelli)
8. MUSEO DEI FORI IMPERIALI, AI MERCATI DI TRAIANO	Via IV Novembre, 94
9. MUSEO DELLE MURA	Via di Porta San Sebastiano, 18
10. MUSEO CARLO BILOTTI	Viale Fiorello La Guardia
11. MUSEI DI VILLA TORLONIA	Via Nomentana, 70
12. MUSEO PIETRO CANONICA	Viale Pietro Canonica, 2 (Piazza di Siena)
13. VILLA DI MASSENZIO	Via Appia Antica, 153
14. MUSEO DELLA REPUBBLICA ROMANA E MEMORIA GARIBALDINA	Largo di Porta San Pancrazio
15. GALLERIA D'ARTE MODERNA	Via Francesco Crispi, 24
16. MUSEO CIVICO DI ZOOLOGIA	Via Ulisse Aldrovandi, 18
17. CASA DELLA MEMORIA E DELLA STORIA	Via San Francesco di Sales, 5
18. CASA DEL CINEMA E DELLA FICTION	Largo Marcello Mastroianni

L'Appaltatore prende atto che l'elenco dei siti sopra indicati potrebbe subire delle variazioni nel corso dell'appalto, anche in termini di nuovi inserimenti e, ove richiesto da Zètema, s'impegna a svolgere i servizi oggetto di affidamento anche presso ulteriori luoghi della città non elencati.

#### **4) REQUISITI MINIMI DEL PERSONALE DA IMPIEGARE NEI SERVIZI**

Il personale impiegato nei servizi oggetto del presente appalto dovrà possedere i seguenti **requisiti minimi**:

- a) parlare correntemente l'italiano e l'inglese;
- b) limitatamente agli operatori che saranno dedicati alla gestione dei servizi di biglietteria, si richiede conoscenza di personal computer con sistema operativo Windows 7 e successive versioni, di applicativi per la navigazione Internet (MS Internet Explorer, Chrome e Firefox), di utilizzo del pacchetto applicativo Microsoft Office dalla versione del 2007.

Resta inteso che l'Appaltatore, fermi restando i suddetti requisiti minimi, dovrà impiegare nei servizi oggetto della presente procedura operatori rispondenti ai profili professionali offerti in sede di gara.

#### **5) DESCRIZIONE DI MASSIMA DELLE ATTIVITA' DA SVOLGERE**

Fermo restando che l'Appaltatore dovrà eseguire pienamente e correttamente tutte le prestazioni necessarie ed utili al pieno e corretto svolgimento dei servizi affidati, di seguito si elencano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività da svolgere:

- servizi di accoglienza e di assistenza alla visita;
- controllo accessi e flussi di pubblico;
- controllo opere;
- gestione servizi di biglietteria e bookshop;
- gestione chiavi, ecc.
- Zètema si renderà disponibile a supportare l'Appaltatore nella formazione del personale che sarà dedicato all'espletamento dei servizi di biglietteria, in relazione all'utilizzo del sistema attualmente in uso nelle biglietterie che è il MIDA Ticket.

#### **6) MODALITA' E TEMPISTICHE DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DI ANNULLAMENTO DEGLI STESSI**

L'Appaltatore dovrà eseguire i servizi oggetto del presente appalto a perfetta regola d'arte, a propria cura e spese e con impiego di propri mezzi, nel rispetto di quanto previsto nel presente Capitolato, nonché delle specifiche modalità e tempistiche di esecuzione eventualmente indicate nella singola richiesta di servizio e/o in apposite procedure successivamente predisposte da Zètema.

Fermo restando quanto specificamente previsto nell'art. 7, i servizi dovranno essere svolti a richiesta, secondo i fabbisogni quantificati dalla Società appaltante nella singola richiesta di servizio. I servizi potranno riguardare i luoghi di cui all'art. 3 e potrà essere richiesto il loro svolgimento tutti i giorni, nella fascia oraria compresa tra le ore 8:30 e le

ore 20:00 (ad eccezione della Casa del Cinema e della Fiction il cui orario è fino alle ore 22:00), nonché anche oltre le predette fasce orarie, in occasione di eventi culturali. Le suddette fasce orarie potrebbero comunque subire variazioni.

Le richieste di esecuzione dei servizi dovranno essere inviate unicamente al Responsabile Unico dell'appalto nominato dall'Appaltatore, a mezzo mail o tramite altro sistema successivamente comunicato da Zètema o eventualmente offerto dall'Appaltatore in sede di gara.

Le richieste di effettuazione dei servizi potranno essere inviate da Zètema all'Appaltatore **fino a 24 (ventiquattro) ore naturali prima** dell'orario previsto per l'inizio del servizio o nel minor tempo eventualmente offerto in sede di gara.

Nel caso di eventi, spettacoli o manifestazioni programmati o, comunque, di dimensioni rilevanti, che richiedono l'impiego in contemporanea di un elevato numero di risorse, quali, a titolo meramente esemplificativo, le manifestazioni "Notte dei Musei" o "Musei in Musica", Zètema potrà richiedere all'Appaltatore i servizi **fino a 72 (settantadue) ore naturali prima** dell'orario previsto per l'inizio del servizio o nel minor tempo eventualmente offerto in sede di gara e, ove necessario, le parti redigeranno un cronoprogramma operativo delle attività da svolgere.

Nella richiesta di espletamento del servizio, Zètema indicherà, per ogni singola chiamata/evento, le date e gli orari di effettuazione del servizio e il numero e la tipologia di unità necessarie, nonché, ove necessario, fornirà il cronoprogramma operativo.

Ove richiesto da Zètema, in relazione a specifici eventi, l'Appaltatore dovrà mettere a disposizione altresì un operatore con funzioni di coordinamento.

Zètema potrà comunque richiedere all'Appaltatore variazioni nelle modalità esecutive richieste per il singolo evento, anche con riferimento a giorni, orari di espletamento, numero di unità di personale da impiegare, ecc..

Zètema potrà comunicare all'Appaltatore **l'annullamento del servizio** richiesto **fino a 24 (ventiquattro) ore naturali prima** dell'orario previsto per l'inizio del servizio stesso o nel minor tempo eventualmente offerto in sede di gara. In tal caso all'Appaltatore non sarà dovuto nulla né a titolo di corrispettivo, né a titolo risarcitorio o di indennizzo per la mancata effettuazione del servizio richiesto e poi annullato nel suddetto termine.

Negli altri **eventi che si tengono in spazi all'aperto** Zètema potrà comunicare la disdetta del servizio **fino a 4 (quattro) ore naturali prima** dell'orario previsto per l'inizio del servizio stesso o nel minor tempo eventualmente offerto in sede di gara, senza che l'Appaltatore abbia nulla a pretendere da Zètema, né a titolo di corrispettivo, né a titolo risarcitorio o di indennizzo per la mancata effettuazione del servizio stesso. Qualora l'evento/spettacolo fosse annullato oltre tale limite, Zètema riconoscerà all'Appaltatore il pagamento di un importo massimo di 2 (due) ore di servizio per ogni operatore.

## **7) MODALITA' ESECUTIVE SPECIFICHE PER POSTAZIONI DA GARANTIRE QUOTIDIANAMENTE**

Fermo restando l'obbligo di garantire l'esecuzione dei servizi eventualmente richiesti secondo le modalità previste in altre parti del presente Capitolato ed in particolare nell'art. 6, l'Appaltatore dovrà coprire quotidianamente (ad eccezione dei giorni di chiusura dei

Musei, che sono il 25/12, il 01/01 e il 01/05 tutto il giorno e il 24/12 e il 31/12 dalle ore 14:00 alle ore 19:00) le postazioni di seguito indicate:

**a) servizi di accoglienza e di assistenza alla visita:**

- nelle giornate di **lunedì** l'Appaltatore dovrà garantire la copertura di n. 1 (una) postazione dedicata ai servizi di accoglienza e di assistenza alla visita, dalle ore 09.00 alle ore 19.30, mediante l'impiego di non più di 2 operatori, per un numero di ore giornaliere pari a 10,5 ore (dieci ore e trenta minuti);
- nelle giornate **da martedì a domenica** l'Appaltatore dovrà garantire la copertura di n. 2 (due) postazioni dedicate ai servizi di accoglienza e di assistenza alla visita, dalle ore 08.30 alle ore 19.30, mediante l'impiego di non più di 4 operatori, per un numero di ore giornaliere pari a 11 ore (undici ore) a postazione.

**b) servizi di biglietteria e libreria:**

- nelle giornate **da domenica a giovedì** l'Appaltatore dovrà garantire la copertura di n. 1 (una) postazione dedicata ai servizi di biglietteria e libreria, dalle ore 08.30 alle ore 19.30, mediante l'impiego di non più di 2 operatori, per un numero di ore giornaliere pari a 11 ore (undici ore);
- nei giorni di **venerdì e sabato** l'Appaltatore dovrà garantire la copertura di n. 2 (due) postazioni dedicate ai servizi di biglietteria, una delle quali dalle ore 08.30 alle ore 19.30 e l'altra dalle ore 09.00 alle ore 20.00, mediante l'impiego di non più di 4 operatori, per un numero di ore giornaliere pari a 11 ore (undici ore) a postazione.

L'Appaltatore garantisce, ove richiesto da Zètema, anche solo per alcuni periodi, nei quali le esigenze subiscano variazioni particolari, la copertura di un numero maggiore di postazioni rispetto a quanto sopra indicato.

Le modalità esecutive di dettaglio relativamente ai servizi di cui al presente articolo saranno definite al momento della stipula del contratto.

## **8) OBBLIGHI DELL'APPALTATORE**

Fermo restando quanto previsto in altre parti del presente Capitolato e nei suoi allegati, l'Appaltatore dovrà:

- a) impiegare nei servizi oggetto dell'appalto personale idoneo all'espletamento dei servizi richiesti, in possesso dei requisiti minimi indicati nell'art. 4 e dei requisiti migliorativi eventualmente offerti in sede di gara;
- b) consegnare a Zètema l'elenco nominativo degli operatori che svolgeranno i servizi e mantenerlo costantemente aggiornato comunicando tempestivamente a Zètema le eventuali modifiche dello stesso;
- c) provvedere entro un giorno naturale dalla relativa richiesta alla sostituzione delle unità di personale che non fossero ritenute idonee da Zètema alla perfetta esecuzione dell'appalto;
- d) ove sia necessario procedere a sostituzioni del personale, per indisponibilità dello stesso o per richiesta di Zètema, l'Appaltatore dovrà sottoporre all'approvazione della Stazione appaltante il curriculum delle risorse proposte in sostituzione, che dovranno

essere in possesso dei requisiti minimi indicati nell'art. 4 e dei requisiti migliorativi eventualmente offerti in sede di gara;

- e) far fronte, nel pieno rispetto delle tempistiche indicate negli articoli precedenti, alle richieste di effettuazione di servizi, così come variamente modulate nel presente Capitolato e nei suoi allegati, inclusi i servizi di copertura quotidiana delle postazioni indicate nel precedente art. 7. A tal proposito si ribadisce, come già evidenziato in premessa che i servizi oggetto del presente accordo quadro saranno utilizzati da Zètema a copertura delle esigenze di tutta l'azienda e pertanto la struttura organizzativa dell'Appaltatore deve essere tale da garantire la prestazione dei servizi richiesti su più siti e in relazione a più eventi simultaneamente nel rispetto delle tempistiche indicate nel presente Capitolato;
- f) al fine di garantire la qualità del servizio, evitare il più possibile l'alternanza degli operatori in caso di eventi culturali che abbiano una durata superiore ad un giorno e per i servizi di cui all'art. 7;
- g) impiegare personale caratterizzato dalla massima serietà e cortesia e di età e presenza adeguate alla mansione e curare che il personale rispetti gli obblighi ed in generale le disposizioni di cui al presente Capitolato;
- h) in considerazione dei luoghi dove i servizi devono essere svolti, curare che il personale in servizio nei musei indossi sempre un completo scuro (giacca e pantalone o gonna), con camicia bianca e, per gli uomini, cravatta blu, ad eccezione dei casi nei quali Zètema fornisca il proprio abbigliamento, che in tal caso l'Appaltatore si impegna a far indossare dal proprio personale o dei casi in cui sia richiesto altro tipo di abbigliamento;
- i) dotare gli operatori di badge di riconoscimento, indicante nome e iniziale puntata del cognome, sulla scorta di un file che verrà fornito da Zètema prima dell'inizio del servizio;
- j) ove richiesto da Zètema, impiegare nel servizio operatori che siano formati a norma di legge come addetti all'antincendio e al primo soccorso. In tali casi l'Appaltatore dovrà presentare a Zètema i relativi certificati di formazione;
- k) accettare con immediatezza le eventuali richieste di variazione di orario o di luoghi di svolgimento del servizio, di personale impiegato, ecc. per sopraggiunte necessità;
- l) ove richiesto, dotare gli addetti di un apparecchio walkie talkie, attivo su frequenza regolarmente registrata;
- m) garantire che il proprio personale, nell'ambito dello svolgimento dei servizi, agisca nel pieno rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. recante il Codice in materia di protezione dei dati personali.

## 9) REPORTISTICA

L'Appaltatore dovrà provvedere, a propria cura e spese, alla verifica quotidiana delle presenze del personale richiesto da Zètema e a fornire alla Società appaltante la relativa reportistica, in conformità a quanto offerto in sede di gara.

L'Appaltatore si impegna a consegnare con cadenza almeno settimanale a Zètema per la verifica la reportistica delle attività svolte, nella quale siano riportati il riepilogo delle ore di

servizio prestate (indicando se vi sono ore o frazioni di ore aggiuntive rispetto a quelle richieste, purché le stesse siano state preventivamente autorizzate da Zètema), la data, il luogo e l'orario di esecuzione, il numero ed il nominativo degli operatori impiegati;

Con riferimento ai servizi di biglietteria e vendita, l'Appaltatore dovrà redigere con cadenza quotidiana il report degli incassi ed inviarlo immediatamente a Zètema prima di lasciare la postazione. Le modalità di redazione del report e di custodia e consegna degli incassi saranno definite al momento della stipula del contratto tra Zètema e l'Aggiudicatario, anche mediante predisposizione di apposite procedure.

#### **10) OBBLIGHI DEGLI OPERATORI ADDETTI AL SERVIZIO**

Gli operatori addetti al servizio dovranno sempre tenere un comportamento consono ai luoghi di svolgimento del servizio e alla propria funzione, indossare abiti puliti e in perfetto stato di manutenzione e conformi a quanto previsto nel presente Capitolato, nonché i badge di riconoscimento e dovranno presentarsi in servizio con congruo anticipo, al fine di essere operativi all'orario d'inizio del servizio.

Gli operatori addetti al servizio dovranno prestare la massima attenzione alla cura della persona e ai comportamenti da tenere durante lo svolgimento del servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: gentilezza nei confronti del pubblico, postura decorosa; divieto di fumo, di utilizzo del telefono cellulare e di apparecchi elettronici riproduttori di musica; ecc.).

Gli operatori dedicati ai servizi, ove necessario, dovranno supportare il personale di Zètema nella movimentazione e nel posizionamento di totem, paline, ecc., nella distribuzione e successiva raccolta dei materiali informativi (quali brochure, depliant, ecc), nella regolazione flussi e nell'individuazione/delimitazione delle zone di accesso ospiti e pubblico (tramite utilizzo di tendiflex, eventuali transenne, ecc.), nonché in altre attività necessarie alla buona riuscita degli eventi ed in generale alla buona esecuzione del servizio.

Considerato che i servizi devono essere espletati nella all'interno di musei, monumenti e simili, il personale dedicato alla prestazione degli stessi dovrà prestare particolare cura alla salvaguardia dei luoghi e delle opere, reperti ed oggetti esposti.

#### **11) PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO**

L'affidamento del servizio di cui al presente Capitolato non instaura in alcun modo un rapporto di lavoro tra Zètema ed il personale dell'Appaltatore addetto al servizio. Tale personale, infatti, è alle esclusive dipendenze dell'Appaltatore e le sue prestazioni sono compiute sotto la responsabilità e a totale rischio dell'Appaltatore stesso.

L'Appaltatore è tenuto ad osservare ed applicare nei confronti delle risorse che saranno impiegate nelle prestazioni oggetto dell'appalto condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dalla normativa vigente in materia e dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria (come indicati in sede di gara) e adempiere ad ogni obbligo contributivo in materia previdenziale, assistenziale ed assicurativa, nonché attenersi agli obblighi previsti dal D.Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Qualsiasi variazione di tali oneri è a carico dell'Appaltatore, il quale non potrà rivalersi nei confronti di Zètema.

## **12) RESPONSABILE DELL'APPALTO**

L'Appaltatore si impegna a nominare un Responsabile, quale referente unico dell'appalto, ed un suo sostituto, nelle persone i cui curriculum vitae siano stati presentati in sede di gara.

Il Responsabile dell'appalto avrà il compito di programmare, coordinare, controllare e far osservare agli operatori addetti al servizio tutto quanto richiesto nel presente appalto.

Il Responsabile Unico dovrà essere reperibile tutti i giorni, inclusi sabati, domeniche e giorni festivi, dalle ore 7.00 alle ore 20:00.

## **13) RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE E ASSICURAZIONI**

L'Appaltatore svolge il servizio sotto la propria ed esclusiva responsabilità, assumendone tutte le conseguenze. Tale responsabilità opera sia nei confronti dei propri addetti che nei confronti di Zètema e dei terzi.

L'Appaltatore, pertanto, è responsabile per qualsiasi danno a cose o persone arrecato dal proprio personale nello svolgimento dei servizi. Il danno dovrà essere riparato o risarcito direttamente dall'Appaltatore che esonera pertanto Zètema da qualsiasi responsabilità al riguardo. L'Appaltatore sarà altresì responsabile degli eventuali ammanchi di denaro derivanti dagli incassi del servizio di biglietteria e vendita dallo stesso prestato.

L'Appaltatore dovrà quindi predisporre ed attuare tutte le misure per assicurare la sicurezza delle persone e delle cose comunque interessate dalle attività appaltate e sarà responsabile penalmente e civilmente dei danni di qualsiasi genere che possono derivare alle persone e alle cose durante lo svolgimento delle attività oggetto del presente appalto e in conseguenza delle stesse.

L'Appaltatore, in relazione agli obblighi assunti, solleva Zètema da qualsiasi responsabilità in caso di infortuni o danni eventualmente subiti da persone o cose della Società stessa, dell'Appaltatore e/o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze, incidenti verificatisi in occasione dell'esecuzione dell'appalto. Il danno dovrà essere riparato o risarcito direttamente dalla società aggiudicataria, che esonera Zètema da qualsiasi responsabilità al riguardo.

A tal fine, l'Appaltatore dovrà stipulare un'apposita polizza con primaria compagnia di assicurazioni, di durata pari a quella del presente appalto, a copertura degli eventuali danni causati a persone o cose nello svolgimento delle attività appaltate.

La polizza dovrà essere presentata prima della stipula del contratto.

## **14) VERIFICHE E CONTROLLI**

La Società appaltante si riserva, con ampia ed insindacabile facoltà e senza che l'Appaltatore possa nulla eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la corretta osservanza di tutte le disposizioni contenute nel presente Capitolato, nel Contratto e/o nella singola richiesta di servizio e, in modo specifico, controlli di rispondenza e di qualità, anche rispetto all'effettiva rispondenza rispetto a quanto previsto nell'art. 4 del presente Capitolato d'oneri e attestato nell'offerta tecnica presentata in sede di gara.

Qualora, a seguito dei controlli dovessero risultare aspetti di non conformità al Capitolato e/o al Contratto e/o all'Offerta presentata in sede di gara, l'Appaltatore dovrà provvedere ad eliminare le non conformità rilevate entro il termine indicato dalla Società appaltante. Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine di cui sopra, la Società appaltante si riserva la facoltà di procedere all'applicazione di penali, il cui importo sarà calcolato sulla base di quanto indicato nel presente Capitolato.

La Società appaltante si riserva inoltre la facoltà di effettuare controlli e attività di monitoraggio per la verifica dei livelli di servizio, anche avvalendosi di soggetti terzi, senza che a ciò sia opponibile alcunché da parte dell'Appaltatore.

### **15) CORRISPETTIVO E MODALITA' DI PAGAMENTO**

Il corrispettivo complessivo a fronte della piena e corretta esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto, nei limiti degli importi massimi di spesa stabiliti nel presente Capitolato e fatto salvo quanto previsto dall'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i, sarà calcolato in base alle ore di servizio effettivamente prestate nel periodo di durata contrattuale, ai costi orari risultanti dall'offerta economica presentata in sede di gara. Tali costi orari offerti in sede di gara sono da intendersi fissi, senza distinzione di fasce orarie e senza distinzione tra giorni feriali e giorni festivi.

Le frazioni di ore aggiuntive rispetto a quelle indicate da Zètema nelle singole richieste, ove previamente autorizzate dal Responsabile dell'esecuzione del servizio individuato da Zètema o comunicate allo stesso entro il termine massimo di 24 ore dalla loro effettuazione e dallo stesso approvate, saranno conteggiate in fasce da 15 minuti cadauna e pagate suddividendo il costo orario offerto in sede di gara in quattro parti (1/4 del costo orario per il primo quarto d'ora, 2/4 per mezz'ora e così via).

L'Appaltatore potrà fatturare mensilmente il corrispettivo relativo ai servizi di cui all'art. 7, nonché il corrispettivo relativo alle altre ore di servizio prestate nel corso del mese appena terminato. La fatturazione potrà avvenire previo invio via e-mail al Responsabile Zètema dell'appalto di un riepilogo delle ore di servizio effettuate nel mese di riferimento, che riporti il dettaglio delle singole richieste e dei relativi numeri di procedimento, così da poter ottenere da quest'ultimo un riscontro preventivo sulla correttezza dei dati riportati.

Le fatture dovranno suddividere l'importo complessivo del mese, dettagliando la tipologia di servizio prestato e il relativo numero di ore, il luogo, la data, l'evento, il numero di unità di personale impiegato, il numero di procedimento indicato da Zetema nella richiesta e quant'altro eventualmente richiesto dalla società appaltante. A ciascuna fattura dovrà essere allegato il report approvato dal Responsabile di Zetema nelle modalità descritte al precedente capoverso.

Si segnala che le prestazioni, in quanto inerenti alla visita di musei, monumenti e simili, sono esenti da Iva ai sensi del n.22, c.1, art.10 DPR 633/72 e s.m.i..

Nel caso di applicazione di eventuali penali, si procederà alla compensazione delle somme dovute a titolo di penale con quelle oggetto di liquidazione.

Le fatture, da inviarsi con raccomandata A/R, via email all'indirizzo fornitori@zetema.it o consegnate brevi manu, devono essere intestate a Zètema Progetto Cultura Srl – P.IVA 05625051007, Via Attilio Benigni n. 59, 00156 Roma e devono riportare i seguenti codici:

- CIG 7142692FE3;
- procedimento indicato nel singolo ordine.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato entro 60 giorni dalla data di presentazione delle stesse, tramite bonifico bancario sul conto corrente intestato all'Appaltatore e dedicato ad accogliere le movimentazioni finanziarie relative al presente appalto, anche in via non esclusiva e dovrà recare l'indicazione del codice CIG sopra indicato.

Prima di effettuare il pagamento, ove ne ricorrano i presupposti, Zètema dovrà accertare presso il Servizio di verifica degli inadempimenti gestito da Equitalia S.p.A., se il beneficiario del pagamento sia inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento, nel rispetto di quanto stabilito dalle norme in materia.

### **16) OBBLIGHI DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

L'Appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i. fermo restando che in caso di inosservanza degli obblighi anzidetti, in qualunque modo accertati, Zètema si riserva la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del presente contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvo il risarcimento dei danni eventuali.

In relazione a quanto sopra detto, l'Aggiudicatario è tenuto in particolare:

- a) a comunicare a Zètema i dati relativi al conto corrente dedicato sul quale saranno effettuati i versamenti dei corrispettivi relativi al presente appalto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su tale conto. In caso contrario Zètema non potrà effettuare i pagamenti dovuti. L'Appaltatore dovrà poi dare tempestiva comunicazione circa eventuali variazioni dei dati trasmessi e/o delle modalità di accredito anzidette;
- b) ad effettuare ogni transazione relativa al presente appalto avvalendosi di banche o Poste Italiane spa, esclusivamente con gli strumenti di pagamento consentiti dall'art. 3 della legge n.136/2010;
- c) ad utilizzare il CIG nell'ambito dei rapporti con subappaltatori - subcontraenti fornitori e prestatori di servizi impiegati nello sviluppo delle prestazioni dell'appalto.

Zètema verificherà, in occasione di ogni pagamento, l'assolvimento da parte dell'Aggiudicatario degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

L'Aggiudicatario deve inserire nei contratti con eventuali subappaltatori e subfornitori specifica clausola con la quale gli stessi si impegnano ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi al subappalto e al subcontratto.

### **17) CAUZIONE DEFINITIVA**

L'Aggiudicatario, a garanzia dell'esatto adempimento di tutte le obbligazioni assunte, nonché dell'eventuale risarcimento dei danni e dei maggiori oneri derivanti dall'inadempimento, è tenuto a costituire a favore di Zètema, una garanzia fideiussoria, prestata a mezzo di fidejussione bancaria o assicurativa, per un importo pari al 10% (dieci per cento) dell'importo massimo di spesa stimato e, pertanto, pari ad € 19.500,00 (euro diciannovemilacinquecento/00).

In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10%, la garanzia è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10%; ove il ribasso sia superiore al 20%, l'aumento è di 2 punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%.

Tale garanzia fideiussoria, come stabilito nell'art. 113 del D. Lgs. 163/06, deve prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta della Società appaltante.

In caso di partecipazione in raggruppamento temporaneo la fideiussione dovrà essere prestata dal soggetto mandatario in nome e per conto di tutti i concorrenti partecipanti al raggruppamento.

Resta salvo e impregiudicato il diritto di Zètema al risarcimento dell'eventuale maggior danno, ove la cauzione non risultasse sufficiente.

### **18) PENALI**

Fermo restando quanto previsto in altre parti del presente Capitolato, l'Aggiudicatario se non ottempera – per cause non dipendenti da Zètema ovvero da forza maggiore o caso fortuito - alle prescrizioni contrattuali, sarà soggetto a penalità secondo gli importi e nei casi di seguito indicati:

- considerato che l'accordo quadro prevede che l'appaltatore debba prestare le ore di servizio richieste con almeno 24 ore naturali di preavviso, nel caso di mancato invio del personale eventualmente richiesto nei termini di cui sopra sarà applicata una penale pari a € 150,00 (euro centocinquanta/00) per ogni contestazione.
- in caso di assenza di personale, sarà applicata una penale giornaliera di € 150,00 (euro centocinquanta/00);
- nel caso in cui il personale si presenti in ritardo rispetto all'orario concordato sarà applicata una penale pari a € 15,00 (euro quindici/00) ogni 30 minuti di ritardo;
- in caso di invio di personale non in possesso dei requisiti minimi indicati nell'art. 4 e dei requisiti migliorativi eventualmente offerti in sede di gara diverso, si applicherà una penale giornaliera di € 300,00 (trecento/00);
- nel caso di mancata sostituzione del personale non gradito, entro i termini previsti nel presente Capitolato, per ogni giorno di ritardo si applicherà una penale pari ad € 150,00 (centocinquanta/00);
- in caso di mancata reperibilità del Responsabile di cui all'art. 13) del presente Capitolato o del suo sostituto, per ogni contestazione si applicherà una penale pari ad € 500,00 (cinquecento/00);
- per ogni giorno di ritardo nell'invio della reportistica quotidiana completa di cui all'art. 9, rispetto alle tempistiche previste, sarà applicata una penale giornaliera pari ad € 100,00 (euro cento/00);
- Fermo restando quanto sopra, in caso di inadempimento ad una qualsiasi delle disposizioni di cui al presente Capitolato o nel caso di servizio reso in modo difforme rispetto a quanto previsto nel contratto stipulato tra Zètema e l'Appaltatore, Zètema,

per ciascuna contestazione, avrà la facoltà di applicare all'Appaltatore una penale fino ad € 3.000,00 (euro tremila/00), il cui importo sarà graduato ad insindacabile giudizio della Stazione appaltante in base alla gravità dell'inadempimento contestato.

Le suddette penali complessivamente intese potranno applicarsi fino ad un massimo del 10% (dieci per cento) del corrispettivo contrattuale complessivo. Qualora il colpevole ritardo dell'Appaltatore ecceda il suddetto limite, Zètema avrà l'insindacabile facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del Contratto, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fermo restando il risarcimento dell'eventuale maggior danno dalla stessa subito.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che possono dar luogo all'applicazione delle penali saranno contestati da Zètema all'Appaltatore mediante PEC e/o fax. In tal caso, l'Appaltatore avrà un termine di 5 (cinque) giorni solari e consecutivi dalla data di ricezione delle contestazioni per trasmettere a Zètema, con le medesime modalità, le proprie controdeduzioni. Qualora tali giustificazioni non siano accoglibili ad insindacabile giudizio di Zètema, ovvero non vi sia stata risposta nel termine indicato, la Società stessa potrà applicare all'Appaltatore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento e per tutta la durata dello stesso.

Zètema potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui sopra con quanto dovuto all'Appaltatore a qualsiasi titolo ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione definitiva prodotta al momento della stipula del Contratto, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui sopra non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

L'Appaltatore prende atto che l'applicazione delle suddette penali non preclude il diritto di Zètema a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

## **19) RECESSO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

### **A) Risoluzione**

Oltre ai casi espressamente previsti in altre parti del presente Capitolato, la Società appaltante potrà risolvere di diritto il Contratto, ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile, previa dichiarazione da comunicarsi all'Appaltatore con raccomandata a/r nei seguenti casi:

- a) accertato grave inadempimento degli obblighi e degli oneri assunti con il Contratto ovvero accertato e reiterato inadempimento, anche non grave, dei suddetti obblighi ed oneri;
- b) a seguito dell'applicazione di 6 penali;
- c) accoglimento di una domanda o di un ricorso nei confronti o contro l'Appaltatore, ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che determini lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga nominato un liquidatore, curatore, custode o soggetto

- avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari dell'Appaltatore;
- d) cessazione o qualunque sospensione/interruzione unilaterale delle attività oggetto di affidamento, anche se motivata dall'esistenza di controversie con la Società appaltante;
  - e) mancato rispetto, da parte dell'Appaltatore, di tutte le disposizioni normative vigenti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, nonché in materia di costo del lavoro e retribuzioni minime dei lavoratori;
  - f) affidamento di attività in subappalto in violazione di quanto previsto nel presente Capitolato ovvero cessione - totale o parziale, diretta o indiretta - del presente Contratto, oppure cessione non autorizzata dei crediti da quest'ultimo derivanti ovvero conferimento, in qualsiasi modo e forma, di procure all'incasso;
  - g) perdita, in capo all'Appaltatore, della capacità generale a stipulare con la Pubblica Amministrazione, ai sensi dell'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e delle altre norme che stabiliscono forme di incapacità a contrattare con la pubblica amministrazione;
  - h) mancata completa reintegrazione della cauzione definitiva eventualmente escussa entro il termine di 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della relativa richiesta da parte della Società appaltante.

Al di fuori delle ipotesi sopra specificamente previste, in caso di inadempimento da parte dell'Appaltatore anche a uno solo degli obblighi assunti con la stipula del presente Contratto che si protragga oltre il termine, non inferiore comunque a 15 (quindici) giorni solari, che verrà assegnato a mezzo di raccomandata a.r. da Zètema per porre fine all'inadempimento, la Società appaltante ha facoltà di considerare risolto di diritto, in tutto o in parte, il presente Contratto ai sensi dell'articolo 1454 cod. civ.

## **B) Recesso**

La Società appaltante, nel caso di giusta causa, ha diritto di recedere unilateralmente dal Contratto in qualsiasi momento e qualunque sia il suo stato di esecuzione, senza necessità di preavviso. A titolo esemplificativo, sussiste una giusta causa di recesso qualora:

- a) taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'Amministratore Delegato o il Direttore Generale ovvero il Responsabile unico dell'appalto, sia condannato - con sentenza passata in giudicato ovvero con sentenza di applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'art. 444 del codice di procedura penale - per delitti contro la pubblica amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero sia assoggettato alle misure previste dalla normativa antimafia;
- b) venga proposta una domanda ovvero un ricorso nei confronti o contro l'Appaltatore, ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che possa determinare lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero la nomina di un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni.

L'eventuale dichiarazione di risoluzione ovvero di recesso per giusta causa deve essere inviata all'Appaltatore con raccomandata a/r. In tali casi, la risoluzione o il recesso hanno

effetto dalla data di ricezione da parte dell'Appaltatore della suddetta dichiarazione, senza bisogno di ulteriori accertamenti o procedimenti giudiziari.

Dalla data di efficacia della risoluzione o del recesso, l'Appaltatore deve cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno alla Società appaltante.

In caso di risoluzione o di recesso per giusta causa della Società appaltante, l'Appaltatore ha diritto ai corrispettivi relativi alle sole prestazioni eseguite a perfetta regola d'arte, secondo i corrispettivi e le modalità di fatturazione e pagamento previsti nel presente Capitolato e nel Contratto, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore pretesa anche di natura risarcitoria ad ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 del codice civile.

## **20) ESECUZIONE IN DANNO**

Qualora l'Aggiudicatario ometta di eseguire, anche parzialmente, le prestazioni oggetto del contratto con le modalità ed entro i termini previsti, Zètema potrà affidare ad altro soggetto, senza alcuna formalità, l'esecuzione totale o parziale di quanto omesso dall'Appaltatore, con addebito a quest'ultimo dell'eventuale maggior costo e fermo restando il diritto di Zètema al risarcimento dell'eventuale maggior danno. L'eventuale esecuzione in danno non esime l'Appaltatore dalle responsabilità civili, penali e amministrative in cui lo stesso possa incorrere.

## **21) NORME REGOLATRICI E DISCIPLINA APPLICABILE**

L'esecuzione dei servizi e delle attività oggetto del presente affidamento è regolata, in via graduata:

- dalle clausole del Contratto, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti tra le Parti;
- dalle disposizioni del presente Capitolato d'Oneri;
- dalle disposizioni del codice civile e delle altre norme applicabili ai contratti di diritto privato, per quanto non regolato dalle clausole contrattuali e dalle disposizioni sopra richiamate, ferme restando, in quanto compatibili, le disposizioni del D.Lgs. n. 50/2016;
- dalle disposizioni in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro di cui al D.lgs n. 81/2008 e ss.mm.ii.;
- da tutte le altre disposizioni normative e regolamentari relative alla natura del servizio affidato.

Le clausole del Contratto saranno automaticamente sostituite, modificate o abrogate per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che, in tal caso, l'Aggiudicatario rinuncia ora per allora a promuovere eventuali azioni volte all'incremento del corrispettivo pattuito ovvero ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o risolvere il rapporto contrattuale.

## **22) SUBAPPALTO**

E' ammesso il subappalto nei limiti e secondo le disposizioni di cui all'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016.

Quanto previsto dal presente Capitolato per l'Appaltatore, in materia di verifiche e controlli, riservatezza ed obblighi nei confronti del personale dipendente, si applica anche nei confronti dell'eventuale Subappaltatore.

## **23) CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI**

E' fatto divieto all'Appaltatore di cedere il Contratto, in tutto o in parte, a qualsiasi titolo o ragione, direttamente o indirettamente, a pena di nullità, salvo quanto previsto nell'art. 106 del D. Lgs. n. 50/2016.

L'Appaltatore può cedere a terzi i crediti derivanti dal Contratto, nei limiti di quanto stabilito dal suddetto art. 106, comma 13, del D.Lgs. 50/2016. E' fatto comunque divieto all'Appaltatore di conferire, in qualsiasi forma, procure all'incasso.

In caso di inadempimento da parte dell'Appaltatore degli obblighi di cui sopra, Zètema avrà la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del Contratto, nonché di incamerare la cauzione, fermo restando il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

## **24) CODICE ETICO, PROTOCOLLO DI INTEGRITÀ E MODELLO ORGANIZZATIVO**

L'Appaltatore dichiara di aver preso visione e di impegnarsi a rispettare e a far osservare ai soggetti che operano per proprio conto, nell'ambito dell'esecuzione dell'appalto, tutte le prescrizioni contenute nel Piano di Prevenzione della Corruzione, nel Modello Organizzativo e nel Codice Etico adottati da Zètema Progetto Cultura e pubblicati sul sito della società [www.zetema.it](http://www.zetema.it) L'inosservanza di detti principi costituirà inadempienza agli obblighi del presente contratto e legittimerà Zètema a valutare l'adozione delle opportune misure di tutela, tra cui la risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fermo restando il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

L'Appaltatore dichiara, altresì, di aver preso visione e di impegnarsi a rispettare e a far osservare ai soggetti che operano per proprio conto, nell'ambito dell'esecuzione del dell'appalto, tutte le prescrizioni contenute nel "Protocollo di integrità di Roma Capitale, degli Enti che fanno parte del gruppo Roma Capitale e di tutti gli organismi partecipati", approvato con Delibera G.C. n. 40 del 27/02/2015, pubblicato sul sito [www.zetema.it](http://www.zetema.it), la cui inosservanza legittimerà Zètema a valutare l'adozione delle misure di tutela in esso previste, tra cui la risoluzione di diritto del contratto e la segnalazione dei fatti all'Autorità Nazionale Anticorruzione.

L'Appaltatore dichiara, inoltre, di non incorrere in alcuna delle ipotesi di responsabilità contenute nel D.Lgs. 231/2001 e che nessuna azione giudiziaria è pendente a proprio carico in relazione a tale normativa. Qualora, in costanza del rapporto contrattuale, il Contraente dovesse trovarsi nelle condizioni di cui sopra, si impegna a darne tempestiva informativa a Zètema, che valuterà l'adozione delle opportune misure di tutela, tra cui la risoluzione di diritto del contratto, fermo restando il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

**25) SPESE CONTRATTUALI ED ONERI FISCALI**

Le spese contrattuali e gli oneri fiscali, comprese le imposte di bollo, sono integralmente poste a carico dell'Aggiudicatario, ad eccezione di quanto, per legge, fa carico alla Società Appaltante.

In caso d'uso, al contratto dovrà essere applicata l'imposta di registro, con ogni relativo onere a carico dell'Appaltatore.

**26) FORO COMPETENTE**

In caso di contestazioni in merito all'interpretazione del Contratto, del presente capitolato d'oneri e/o dell'invito a gara, nonché dell'offerta presentata in sede di gara ovvero in merito all'esecuzione e alla cessazione per qualunque causa del Contratto, le Parti devono tentare una conciliazione per l'immediata soluzione delle controversie.

Qualora le Parti non raggiungano un accordo bonario si stabilisce, sin d'ora, la competenza esclusiva del Foro di Roma.

Il Responsabile del Procedimento  
Teresa Mulone

Per accettazione

---