



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione del Servizio di Pulizia

COMUNE DI GENOVA

Istituzione Musei del Mare e delle Migrazioni

**Procedura Aperta per l'affidamento in concessione dei servizi relativi alla
gestione del Galata Museo del Mare**

CAPITOLATO SPECIALE N. 4 - SERVIZI DI PULIZIA

Sommario

ART. 1	Definizioni	32
ART. 2	Oggetto.....	4
ART. 3	Descrizione del servizio	5
ART. 3.1	Aree di pertinenza del Servizio	5
ART. 3.2	Orario di svolgimento del Servizio.....	8
ART. 3.3	Frequenza di erogazione del Servizio.....	9
ART. 3.4	Specifiche tecniche generali	10 109
ART. 3.5	Pulizia dei Pavimenti.....	10
ART. 3.6	Pulizia delle superfici accessibili al tatto.....	11 114
ART. 3.7	Pulizia dei servizi igienici	12 124
ART. 3.8	Gestione dei rifiuti.....	12
ART. 3.9	Pulizie straordinarie.....	14 143
ART. 3.10	Facchinaggio	14
ART. 3.11	Criteri Ambientali Minimi.....	15 154
ART. 3.12	Fornitura del Materiale igienico sanitario	15
ART. 3.13	Mezzi, attrezzature di lavoro e materiali	16
ART. 3.14	Disponibilità e utilizzo locali.....	17
ART. 4	Personale	18
ART. 4.1	Caratteristiche del Personale	18
ART. 4.2	Coordinatore del Servizio di Pulizia.....	19 198
ART. 4.3	Divise.....	19
ART. 5	SLA (<i>Service Level Agreement o livelli di servizio</i>) e Penali	19
ART. 6	Allegati.....	21



ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione del Servizio di Pulizia

ART. 1 Definizioni

- **Alta stagione:** periodo dell'anno in cui il **Museo** e l'area circostante affrontano il maggior numero di visite (dal 1° marzo al 31 ottobre);
- **Bassa stagione:** periodo dell'anno in cui il **Museo** e l'area circostante affrontano l'ordinario numero di visite (dal 1° novembre al 28/29 febbraio);
- **Area omogenea:** Parti di immobili che necessitano delle medesime attività e frequenze (es., aree comuni, servizi igienici, uffici etc.);
- **Capitolato Speciale:** il presente documento, il quale descrive **Servizio** di pulizia, disinfezione e di sanificazione;
- **Codice:** D.Lgs. n. 50/2016 Codice dei Contratti Pubblici;
- **Concedente:** Comune di Genova firmatario del **Contratto** con il **Concessionario**;
- **Concessionario:** l'impresa (RTI o Consorzio) risultata aggiudicataria che conseguentemente sottoscrive il presente **Contratto**, obbligandosi a quanto nello stesso previsto e prescritto;
- **Contratto:** Il contratto di concessione sottoscritto tra il **Concedente** ed il **Concessionario**, conforme allo schema di contratto allegato al Disciplinare di gara;
- **Gestore del Contratto:** il referente del **Concessionario** cui spetta il compito di supervisionare la corretta esecuzione di tutte le prestazioni previste nei **Capitolati speciali n. 1, 2, 3 e 4**, in conformità alle clausole del **Contratto** e all'**offerta Tecnica** ed economica presentate. Le attività specifiche del **Gestore del Contratto** sono riportate nel **Contratto**;
- **Gruppo/i:** i gruppi che accedono ai **Servizi Educativi** e/o agli eventi organizzati dal **Mu.MA** o dal **Concessionario**, composti da: studenti, famiglie, gruppi di **Visitatori** adulti e/o extrascolastici ovvero singoli **Visitatori** che sono uniti in gruppi per accedere ai servizi;
- **Mu.MA:** Istituzione Musei del Mare e delle Migrazioni di Genova, come descritti nell'allegato 10 al disciplinare di gara – Contesto di riferimento e relative appendici il quale gestisce operativamente il **Contratto**;
- **Museo:** la sede *a)* del Galata Museo del Mare, sito in Calata De Mari 1, *b)* del battello sommergibile S518 "Nazario Sauro" e *c)* dell'Open Air Museum, che trovano spazio nell'area denominata Darsena del **Mu.MA** - Istituzione Musei del Mare e delle Migrazioni di Genova. E' escluso dal servizio di pulizie l'Open Air Museum;
- **Offerta Tecnica:** Offerta Tecnica presentata dal **Concessionario** in sede di gara, la quale forma parte integrante e sostanziale del **Contratto**;
- **Offerta Economica:** Offerta economica presentata dal **Concessionario** in sede di gara, la quale forma parte integrante e sostanziale del **Contratto**;
- **Personale:** personale messo a disposizione dal **Concessionario** per l'erogazione del presente **Servizio**;
- **Servizi di Marketing, promozione e comunicazione:** Servizio di Marketing di cui al **Capitolato Speciale n. 1**;
- **Servizio/i Museale/i:** gestione dei servizi museali per il **Museo** di cui, di cui al **Capitolato Speciale n. 2**;



ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione del Servizio di Pulizia

- **Servizi Educativi:** Servizi educativi museali per la valorizzazione del “Galata Museo del Mare”, sito in Genova di cui al **Capitolato Speciale n. 3**;
- **Servizio di Pulizia:** servizio di pulizia, disinfezione e di sanificazione, di cui al presente **Capitolato Speciale**;
- **Visitatore/i:** visitatori individuali che accedono al **Museo** tramite semplice acquisto di biglietto ovvero che usufruiscono dei **Servizi Educativi** o degli eventi organizzati dal **Concessionario** o dal **Mu.MA**.
- **SLA (Service Level Agreement o livelli di servizio) e penali:** Penali applicate al **Concessionario** in caso di inottemperanza alle disposizioni contenute nei documenti di gara e dei conseguenti obblighi contrattuali, nonché in caso di mancata corrispondenza con quanto offerto sotto i diversi profili.

ART. 2 Oggetto

1. Il presente **Capitolato Speciale** descrive il **Servizio di pulizia** giornaliera e periodica delle superfici piane e verticali, oltre che, le caratteristiche tecniche minime del **Servizio** necessario a garantire il massimo livello di pulizia e di igiene del **Museo**.
2. Il **Servizio di pulizia** è da effettuarsi in conformità alle disposizioni previste nel presente **Capitolato Speciale** e relativi allegati, agli accordi sindacali nazionali relativi al **Personale** e nell’osservanza delle normative vigenti per l’utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali, previsti in ambito UE, e in ogni caso con un livello qualitativo e professionale adeguato all’importanza dei beni e delle opere d’arte conservate nelle sedi museali. Particolare attenzione nell’erogazione del **Servizio di Pulizie** deve essere prestata in misura alle disposizioni di contenimento contro la diffusione del Covid che saranno impartite sia dal **Mu.MA** stesso sia a livello di autorità competenti, nazionali e territoriali.
3. L’**Offerta tecnica** dovrà essere redatta tenendo presenti le indicazioni, i vincoli e le prescrizioni del presente **Capitolato Speciale**, dei relativi allegati nonché della restante documentazione di gara.
4. Le modalità di gestione dei **Servizi di pulizia** dovranno essere conformi a quanto riportato nel corpo del presente **Capitolato Speciale** e dell’**Offerta Tecnica** e dovranno essere concordate con il **Mu.MA**, anche in funzione di nuove esigenze o criticità che dovessero presentarsi nel corso di validità del **Contratto**. A tal fine, verranno indette riunioni e sopralluoghi mensili tra **Mu.MA** e **Concessionario** per mezzo del **Gestore del Contratto**, al fine di monitorare la qualità del **Servizio** erogato e l’evoluzione delle problematiche, connesse all’erogazione del presente **Capitolato Speciale**.
5. Il **Concessionario** si impegna ad effettuare il **Servizio** con propria organizzazione di mezzi e di **Personale** e con gestione a proprio rischio, secondo i termini e le condizioni previste nel **Contratto** e nel presente **Capitolato Speciale**.
6. Il **Concessionario** deve organizzare e dirigere lo svolgimento del **Servizio di pulizia** negli spazi interessati impartendo, al proprio **Personale**, tutte le direttive necessarie e adottando tutti i necessari accorgimenti al fine di garantire, in ogni caso, il risultato ottimale delle singole prestazioni e del **Servizio** in generale.
7. La fornitura del materiale igienico sanitario e del materiale di disinfezione è altresì ad esclusivo onere del **Concessionario**.
8. Il **Concessionario** deve inoltre:



ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione del Servizio di Pulizia

- fornire entro il mese di gennaio dell'anno in corso il programma annuale delle attività periodiche, fermo restando la possibilità di concordare variazioni migliorative in corso di esecuzione del **Contratto**;
 - istituire apposito registro, concordato con il **Mu.MA**, presente e sempre consultabile presso la sede del Galata, sul quale il **Personale** deve indicare la data di svolgimento delle attività periodiche.
9. Il **Servizio** oggetto del presente **Capitolato speciale** comprende l'esecuzione delle operazioni di pulizia, sanificazione e disinfezione di tutti gli elementi elencati all'interno dell'Allegato "CS4-A1-SCHEDA TECNICA 1- tipologie e Frequenze Servizio pulizie", secondo la frequenza di pulizia ivi richiamata e rispettando tutte le prescrizioni previste ai successivi articoli.
10. Le modalità e le frequenze di esecuzione sono compiutamente descritte nei paragrafi successivi e nell'allegato "CS4-A1-SCHEDA TECNICA 1- tipologie e Frequenze Servizio pulizie".
11. In caso di organizzazione di eventi e attività di cui ai **Capitolati speciali n. 1 e 3** organizzati e gestiti in autonomia dal **Concessionario**, quest'ultimo dovrà a proprio onere e spese provvedere al ripristino dello stato di pulizia degli spazi utilizzati.
12. Nel corso del Kick-off previsto nel **Contratto**, pena l'applicazione delle penali, il **Concessionario** dovrà predisporre e consegnare al **MU.MA**, un piano operativo del **Servizio**, nel quale dovranno essere riportate:
- a. la completa calendarizzazione annuale degli interventi di pulizia ordinaria (Frequenze: S; S/2; S/3; M; M/2; 2M; 3M; 4M; 6M; A) suddivisa per fasce orarie;
 - b. i nominativi degli operatori del **Concessionario** che svolgeranno i servizi;
 - c. l'inquadramento degli operatori del **Concessionario**.
13. Il mancato rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio prescritti nel presente **Capitolato speciale** e/o nel **Contratto** comporta l'applicazione delle specifiche penali richiamate nella successiva sezione "SLA (*Service Level Agreement o livelli di servizio*) e Penali".

ART. 3 *Descrizione del servizio*

ART. 3.1 *Aree di pertinenza del Servizio*

1. Il **Servizio di pulizia** richiesto dovrà essere svolto presso il Galata Museo del Mare, e si riferisce ad unità tipologiche (di seguito definite **Aree Omogenee**), differenziate in relazione alla destinazione d'uso degli ambienti (di seguito definite **Tipologia di aree**). Nelle tabelle seguenti vengono individuate le **Aree Omogenee** e gli ambienti oggetto del **Servizio** per i quali vengono definite le attività pianificate da eseguire, dettagliate nell'allegato "CS4-A1-SCHEDA TECNICA 1- tipologie e Frequenze Servizio pulizie".
2. Il **Mu.MA** si riserva la facoltà di modificare nel corso di validità del **Contratto** le destinazioni d'uso degli spazi oggetto del servizio, dandone tempestiva comunicazione, con un preavviso di almeno 10 giorni solari decorrenti dalla modifica. Il **Concessionario** si obbliga ad accettare le modifiche alle destinazioni d'uso degli spazi oggetto del servizio comunicate dal **Mu.MA**, adeguandone al contempo il **Servizio**.
3. L'allegato denominato "CS4-A2-Planimetrie" riporta le planimetrie degli spazi presso cui effettuare il **Servizio**.

4. La successiva tabella riporta la tipologia di aree con la relativa descrizione e la dimensione in mq. In particolare sono definite n. 9 tipologie di aree e sono riportate nel dettaglio le descrizioni di tali tipologie.

Tabella 1 - Aree su cui effettuare il Servizio di pulizia

Tipologia di aree	Descrizione	Aree	mq
Area tipo 1 – Uffici e biglietteria	<i>Uffici, sale riunioni e biglietteria, non accessibili ai visitatori</i>	Uffici 3° piano	137
		Sala riunioni 4° piano	48
		Biglietteria	46
		Ufficio piano terra (Coop)	18
		Ufficio / Control room piano terra	22
		Ufficio esterno III piano	50
Totale Area tipo 1			321
Area tipo 2 - Corridoi, scale e atri non aperti ai visitatori	<i>Corridoi, scale e atri non aperti ai visitatori</i>	Corridoi emergenza lato ovest (tutti i piani)	312
		Scale emergenza interne museo	56
		Vani ex cucina IV piano	107
Totale Area tipo 2			475
Area tipo 3 – Aree comuni, corridoi, scale, atri aperti ai visitatori	<i>Atri, corridoi, pianerottoli, scale, spazi connettivi</i>	Atrio piano terra	274
		Corridoi, pianerottoli	482
		Scale interne museo	118
		Ballatoi davanti ascensori (tutti i piani)	167
Totale Area tipo 3			1.041
Area tipo 4 – Bagni e antibagni per il personale	<i>Bagni e antibagni per il personale dipendente, collaboratore e quello addetto agli altri servizi museali</i>	Bagni e antibagni per il personale (uffici)	16
		Bagni e antibagni per il personale (Piano Terra)	37
		Bagno piano 4 lato ex cucina	44
Totale Area tipo 4			97
		Deposito	60



ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione del Servizio di Pulizia

Tipologia di aree	Descrizione	Aree	mq
Area tipo 5 – Archivi, depositi e spazi di conservazione	<i>Sale che ospitano oggetti, volumi e documenti non accessibili ai visitatori, depositi</i>	Biblioteca R. Piano	33
Totale Area tipo 5			93
Area tipo 6 – Aree tecniche	<i>Magazzini, locali tecnici</i>	Magazzino 1° piano	34
		Locali tecnici	61
		Vani Coop Piano Terra	50
		Magazzino Anti Auditorium	11
		Ascensore di servizio lato ovest	7
Totale Area tipo 6			163
Area tipo 7 – Spazi coperti accessibili ai visitatori	<i>Laboratori didattici, ambienti - espositivi e non - accessibili ai visitatori, ascensori, auditorium e altre sale per incontri</i>	Aula didattica	38
		Galleria delle esposizioni	79
		Ascensori	11
		Auditorium	131
		Saletta Coeclerici IV piano	29
		Spazi espositivi	4.223
		Saletta dell'arte	70
		Sommersibile	150
Totale Area tipo 7			4.731
Area tipo 8 – Bagni e antibagni aperti ai visitatori	<i>Bagni e antibagni ad uso dei visitatori</i>	Bagni e antibagni visitatori (PT - 2 - 3 - 4)	182
Totale Area tipo 8			182
Area tipo 9 – Aree esterne non a verde	<i>Aree scoperte di pertinenza dell'immobile quali parcheggi, rampe di accesso, percorsi di accesso, balconi, terrazze, aree di servizio, aree perimetrali, aree espositive esterne</i>	Area parcheggio	30
		Terrazzo Coeclerici	500
		Terrazzo piano 3 lato uffici	50
		Terrazzo piano 3 lato darsena	50
		Mirador	250



ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione del Servizio di Pulizia

Tipologia di aree	Descrizione	Aree	mq
		Aree perimetrali	100
		Scale emergenza lato parcheggio	188
Totale Area tipo 9			1.168

ART. 3.2 Orario di svolgimento del Servizio

1. Il **Servizio di pulizia** dovrà essere articolato in orari che risultino compatibili con il regolare svolgimento dell'attività lavorativa dei dipendenti del **Mu.MA**, previsto nei seguenti orari:
 - lunedì/giovedì 8.00/13.00 14.00/18.00
 - venerdì: 8.00/14.00
 - sabato /domenica: chiuso.
2. Ogni giorno di apertura al pubblico, secondo il dettaglio riportato nel **Capitolato Speciale n. 2 – Servizi Museali**, il **Museo** diventerà operativo prima dell'orario di apertura ai **Visitatori** e/o ai **Gruppi** in modo da garantire al **Personale** l'erogazione del **Servizio** per almeno due ore di lavoro prima dell'apertura.
3. Il **Servizio** si articolerà su sette giorni la settimana, dal lunedì alla domenica e tenendo conto anche degli orari di cui alla successiva tabella. Pertanto, eventuali variazioni degli orari di svolgimento del **Servizio**, dovranno essere concordati con il **Mu.MA** in base alle diverse destinazioni dei locali ed in funzione alle unità lavorative.
4. Nel periodo di **Bassa stagione**, la giornata di chiusura settimanale, solitamente prevista il lunedì, può essere utilizzata per svolgere alcuni interventi di pulizia più impegnativi.
5. Il **Mu.MA** può richiedere modifiche agli orari stabiliti, in ragione del mutare delle esigenze.
6. Nell'orario mattutino, definito alla successiva tabella, deve essere garantita la presenza **contemporanea di un numero congruo di Personale** che dovrà essere offerto in sede di presentazione dell'**Offerta Tecnica** e che dovrà garantire il raggiungimento dei livelli di servizio qualitativi. Il presidio pomeridiano potrà essere coperto da un solo operatore. Durante l'attività di presidio, il **Concessionario** dovrà **garantire la costante pulizia dei bagni e il costante svuotamento dei cestini nonché** supervisionare ed intervenire nei casi opportuni per ripristinare lo stato di pulizia delle aree interessate con particolare riferimento ai servizi igienici, all'atrio e alle terrazze.
7. In caso di rilevazione oggettiva di mancata osservanza del rispetto dei livelli di servizio previsti nel presente articolo a seguito di sopralluogo, sarà applicata una penale di cui al successivo articolo "SLA (**Service Level Agreement o livelli di servizio**) e Penali".

TABELLA N. 2 – ORARI DI PULIZIA



ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione del Servizio di Pulizia

GIORNI DELLA SETTIMANA	ORARIO MATTUTINO PULIZIA	ORARIO POMERIDIANO PRESIDIO
lunedì (alta stagione)	dalle 8.00 alle 11.00	dalle 14.00 alle 17.00
lunedì (bassa stagione)	dalle 8.00 alle 11.00	//
martedì	dalle 8.00 alle 11.00	dalle 14.00 alle 17.00
mercoledì	dalle 8.00 alle 11.00	dalle 14.00 alle 17.00
giovedì	dalle 8.00 alle 11.00	dalle 14.00 alle 17.00
venerdì	dalle 8.00 alle 11.00	dalle 14.00 alle 17.00
sabato	dalle 8.00 alle 11.00	dalle 13.00 alle 18.00
domenica	dalle 8.00 alle 11.00	dalle 13.00 alle 18.00
prefestivi (ore aggiuntive)	NON RICHIESTO	dalle 13.00 alle 14.00 e dalle 17.00 alle 18.00
festivi (ore aggiuntive)	NON RICHIESTO	dalle 13.00 alle 14.00 e dalle 17.00 alle 18.00

ART. 3.3 Frequenza di erogazione del Servizio

1. Il **Servizio** dovrà essere erogato rispettando la frequenza riportata nell'allegato "CS4-A1 SCHEDA TECNICA 1 - tipologie e Frequenze Servizio pulizie", la quale elenca per ogni "Area Tipo" le attività da compiere e la relativa frequenza. Il **Servizio** dovrà pertanto essere erogato per tutta la durata del **Contratto**, rispettando le seguenti prescrizioni minime.
2. Gli interventi di pulizia devono essere organizzati con attenzione al consumo energetico, prevedendo la suddivisione per zone, con la conseguente accensione dell'illuminazione in maniera scaglionata e non contemporanea in tutto l'immobile.
3. Tutti gli interventi di piccola entità, non richiamati nella tempistica o previsti a livello di periodici, ma che pregiudicano la corretta percezione del sistema pulizie (quali impronte su vetrine, porte, ecc., escrementi di volatili o insetti/animali morti, cestini strabordanti, accumuli di polvere, ecc.), devono essere eseguiti nella giornata.
4. In caso di rilevazione oggettiva di mancata osservanza del rispetto dei livelli di servizio previsti nel presente articolo a seguito di sopralluogo, sarà applicata una penale di cui al successivo articolo "SLA (**Service Level Agreement o livelli di servizio**) e Penali".



ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione del Servizio di Pulizia

ART. 3.4 Specifiche tecniche generali

1. Il **Servizio** dovrà essere effettuato prestando attenzione all'areazione dei locali (apertura e successiva chiusura delle finestre ove presenti). Le finestre trovate aperte dovranno essere chiuse. Particolare attenzione deve essere posta nell'apertura e chiusura delle porte di accesso a strutture ed edifici.
2. Ogni trattamento di superfici pavimentate con prodotti che possono diminuire le caratteristiche di aderenza, ed il pericolo di caduta, dovrà essere evidenziato con l'esposizione di segnaletica indicante il pericolo.
3. Durante le operazioni di spolveratura, spazzatura e lavaggio è necessario spostare gli arredi/oggetti ai fini di un'efficace esecuzione del servizio.
4. La lavatura e l'eventuale protezione di parti composte da materie prime di origine naturale (es. in legno) deve essere effettuata con tecniche e prodotti specifici alla loro natura, cui far seguire opportuna lucidatura;
5. Tutte le attività, ivi incluse la lucidatura degli elementi metallici, maniglie, zoccoli, targhe, cornici, piastre deve essere effettuata con prodotti idonei al tipo di elemento da pulire.
6. In caso di piccole infestazioni di formiche, mosche o moscerini nelle aree oggetto del **Servizio**, il **Concessionario** è tenuto ad intervenire con idonei prodotti per risolvere momentaneamente l'infestazione, fermo restando che restano esclusi dal contratto specifici interventi di disinfestazione; qualora le infestazioni si verificassero all'interno degli allestimenti, gli interventi dovranno essere concordati con il **Mu.MA**.
7. Si richiamano per intero le Indicazioni per la sanificazione in contesti culturali emesse dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali il 7 maggio 2020 disponibili al seguente URL:
[http://www.icr.beniculturali.it/documenti/allegati/Allegato%20def%20ICR%20Indicazioni%20per%20la%20sanificazione%20in%20contesti%20culturali%20\(4\).pdf](http://www.icr.beniculturali.it/documenti/allegati/Allegato%20def%20ICR%20Indicazioni%20per%20la%20sanificazione%20in%20contesti%20culturali%20(4).pdf)

ART. 3.5 Pulizia dei Pavimenti

1. La pulizia dei pavimenti deve intendersi comprensiva di superfici quali cortili, terrazzi, scale, sottoscale, rampe, pianerottoli, ascensori e montacarichi, e, in generale, tutte le superfici calpestabili, ivi inclusi i pavimenti esterni perimetrali al Museo, aree degli allestimenti museali accessibili al pubblico.
2. La detersione dei pavimenti dovrà essere effettuata con attenzione, utilizzando acqua tiepida; il relativo contenitore dovrà essere svuotato al termine di ogni detersione. Durante tale prestazione, il contenitore dovrà essere risciacquato frequentemente in soluzioni limpide e trasparenti ed imbevuto con sostanze detergenti igienizzanti e disinfettanti, le più idonee alla superficie da trattare.
3. La pulizia dei pavimenti tessili, dei tappeti e degli zerbini, ove presenti, deve essere effettuata mediante battitura e aspirazione elettromeccanica ad acqua o a filtri speciali che evitino la fuoriuscita di residui di polvere.
4. Per la pulitura delle moquette, presente comunque su un numero molto limitato di metri quadri, il **Concessionario** deve effettuare la pulitura regolare periodica della moquette con strumentazione idonea, tenendo conto della specifica tipologia dei materiali, concordandone metodologia e tempi con il **Mu.MA**; la smacchiatura con prodotti idonei in caso di necessità e su richiesta. Sono richiesti un monitoraggio costante ed eventuali interventi tempestivi.



ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione del Servizio di Pulizia

ART. 3.6 Pulizia delle superfici accessibili al tatto

1. Per pulizia delle superfici si intende la detersione di tutte le parti che sono accessibili al tatto, quali, finestre e portefinestre interne ed esterne, porte e sopra-porte, bacheche e vetrine espositive, davanzali interni ed esterni, arredi, apparecchiature elettroniche, monitor e postazioni multimediali, stipiti, maniglie, zoccolature, serramenti interni ed esterni, corrimano, ringhiere, nicchie, muretti laterali anche nelle parti non in vista, segnaletica museale e di sicurezza, nonché, pilastri, contro-soffittature, tende e tappezzerie di tutte le tipologie, misure e collocazione, divisori fissi e mobili, radiatori ed altri corpi riscaldanti e illuminanti, condizionatori, lampadari e altre altezze raggiungibili con attrezzatura manuale telescopica (entro i 6 metri). Il **Concessionario**, nella pulizia delle predette superfici, dovrà tenere conto delle specifiche tecniche di seguito esposte:
 - a. Per pulizia dei vetri si deve intendere pulizia e lavaggio delle vetrine, degli specchi, dei vetri anche fissi, comprese le relative intelaiature di qualunque tipo ed in qualsiasi ubicazione nel **Museo**. L'intervento, quando supera l'altezza uomo, dovrà effettuarsi con scale, ponteggio, trabattello e qualsiasi altra attrezzatura necessaria che saranno a totale carico del **Concessionario**, salvo la messa a disposizione da parte del **Mu.MA** dell'elevatore meccanico presente in museo. La pulizia dei lati esterni potrà essere effettuata senza utilizzo di idonee attrezzature, solo se le superfici da pulire sono raggiungibili senza esposizione a rischi e sono poste ad altezza uomo;
 - b. Per pulizia delle vetrine espositive si intende la pulizia della parte esterna delle stesse, tale da permettere una corretta fruizione delle opere al loro interno; oltre alla detersione dei vetri esterni delle vetrine, a tutta altezza; si richiede l'intervento quotidiano di spolveratura e asporto di eventuali aloni o impronte. La pulizia interna delle vetrine deve essere segnalata al **Mu.MA**, data la necessità di coordinare l'intervento di apertura delle stesse con l'ausilio di una ditta esterna specializzata;
 - c. Per pulizia dei corpi illuminanti si intendono tutti punti elettrici, lampadine spia, e lampadari. Gli interventi di pulizia dei corpi illuminanti a soffitto devono essere effettuati a secco, con attrezzatura idonea a raggiungere i lampadari, senza alcun rischio per l'operatore o l'oggetto, quali piumini con aste telescopiche. Non si richiedono lo smontaggio e il lavaggio dei singoli elementi;
 - d. La pulizia e sanificazione dei davanzali e delle aree scoperte di pertinenza **Museo**, quali, a titolo esemplificativo: parcheggi, rampe di accesso, percorsi di accesso, balconi, terrazze, aree di servizio, aree perimetrali, aree espositive esterne, deve comprendere l'asportazione di eventuali tracce di nidi o escrementi animali, onde evitare il proliferare di insetti;
 - e. Per pulizia degli arredi si intende la pulizia di mobilio, scaffalature con libri, e di ogni altro arredamento museale. La spolveratura e la pulizia degli arredi devono avvenire esclusivamente con panno inumidito con prodotto detergente e disinfettante idoneo in relazione alla superficie da pulire; il panno deve essere sostituito allorché diventa sporco;

- f. La disinfezione di tutti gli apparecchi telefonici, tastiere, personal computer, audioguide, monitor e postazioni multimediali e similari deve essere effettuata con sistema adeguato alle tecnologie esistenti. Deve essere garantita anche la pulizia di attrezzature museali (purché spente e non in esercizio), in qualsiasi posto collocate.

ART. 3.7 Pulizia dei servizi igienici

1. La pulizia dei servizi igienici dovrà avvenire prevedendo la vera e propria disinfezione; la disinfezione dovrà seguire la pulizia di tutti i servizi igienici consentendo di ottenere un grado di pulizia che riduca la contaminazione batterica; andrà garantita la pulizia di piastrelle, dispenser sapone e carta, asciugamani ad aria.
2. La lavatura a fondo di tutti i rivestimenti in piastrelle dei servizi igienico-sanitari deve essere effettuata con prodotti igienizzanti e deodoranti.
3. Al fine di evitare il diffondersi di contaminazioni batteriche, la pulizia dei servizi igienici deve essere eseguita utilizzando panni/spugne e secchi di colore diverso secondo le specifiche zone. La vaporizzazione, se necessaria, deve essere eseguita ad almeno 100 gradi.
4. Particolare attenzione dovrà essere posta nel rispetto delle misure di sanificazione prescritte per il contenimento dell'epidemia da Covid-19.
5. La disinfezione dei bagni, punti di ristoro se presenti, ecc., deve essere eseguita attraverso l'irrorazione e nebulizzazione di idonei prodotti disinfettanti.
6. Il **Concessionario** dovrà affiggere, all'interno di ognuno degli spazi dei servizi igienici, apposite bacheche dove dovrà esporre il calendario degli interventi effettuati e il nome dell'operatore che ha eseguito il **Servizio**.

ART. 3.8 Gestione dei rifiuti

1. Il **Concessionario** deve garantire la pulizia di portarifiuti, punti di raccolta rifiuti, posacenere nonché del Seabin, già installato nello specchio acqueo antistante il **Museo**. Lo svuotamento e la pulizia del Seabin devono essere eseguiti con la frequenza indicata nel documento denominato CS4-A1-SCHEDA TECNICA 1- tipologie e Frequenze Servizio pulizie.
2. Lo svuotamento dei cestini consiste, oltre allo svuotamento dei medesimi per la carta, anche nella raccolta differenziata dei prodotti tramite la fornitura e l'installazione di appositi contenitori per la separazione dei rifiuti e per lo smaltimento dei materiali, nel totale rispetto delle disposizioni e degli orari previsti dal **Mu.MA**, e dalle autorità competenti.
3. I sacchetti di plastica da mettere all'interno dei cestini (sia quelli collocati all'interno che all'esterno dell'area di pertinenza) sono a totale carico del **Concessionario** e dovranno essere sostituiti ogni qualvolta si presentino particolarmente sporchi, usurati o rotti.
4. Deve essere effettuata la pulizia dei posacenere, ove presenti. Resta inteso che è necessario garantire anche la raccolta di eventuali residui che possano essere presenti in aiuole, vasi o in prossimità di aree fumatori.



ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione del Servizio di Pulizia

5. La sanificazione dei punti di raccolta rifiuti interni ed esterni (comprese le zone di stoccaggio del gestore dei rifiuti) deve essere eseguita lavando periodicamente con getto d'acqua calda o di vapore e, irrorando, successivamente, con opportuno sanificante.
6. Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti assimilati agli urbani in frazioni merceologiche omogenee, nonché a raggruppare i rifiuti di imballaggio separatamente dagli altri rifiuti assimilati agli urbani.
7. In relazione alla raccolta differenziata, il **Concessionario** dovrà:
 - a. effettuare la corretta **raccolta differenziata** dei rifiuti all'interno ed all'esterno delle strutture del Museo, limitatamente alle aree di pertinenza;
 - b. eseguire tutte le istruzioni che il **Mu.MA** ritenga opportuno impartire ai fini di una migliore gestione dei rifiuti oggetto della raccolta differenziata;
 - c. adeguarsi alle eventuali nuove modalità operative previste dal gestore del servizio pubblico di raccolta dei rifiuti o dall'Amministrazione Comunale, senza che da ciò derivi alcun onere per il **Mu.MA**;
 - d. conformarsi ad eventuali modifiche normative in materia o ai protocolli del **Mu.MA** che dovessero intervenire nel periodo contrattuale;
 - e. evitare l'accumulo di sacchi e di rifiuti sia all'interno degli edifici sia nelle aree esterne all'edificio museale;
 - f. effettuare un controllo visivo di quanto raccolto nei contenitori destinati alla raccolta differenziata e alla raccolta dei rifiuti indifferenziati.
8. Il **Concessionario**, al termine di ogni intervento di pulizia, deve provvedere alla raccolta di tutti i rifiuti in appositi sacchi forniti dallo stesso **Concessionario**, ben chiusi, da depositarsi negli appositi spazi destinati al servizio pubblico di raccolta rifiuti.
9. Nel caso in cui vengano riscontrate difformità e/o abusi nel conferimento dei rifiuti medesimi, il **Concessionario** non provvederà all'immediata esposizione dei rifiuti ma comunicherà tali difformità e/o abusi al **Mu.MA** il quale assumerà i provvedimenti ritenuti opportuni.
10. Il **Concessionario** è tenuto al rispetto delle modalità di conferimento dei rifiuti raccolti negli spazi appositi del **Museo** in caso di sistema di raccolta denominato "porta a porta" in relazione al giorno previsto a seconda della tipologia di rifiuto.
11. Il **Concessionario** si impegna a far sì che il proprio **Personale** porti negli appositi punti di raccolta individuati i sacchi contenenti il materiale raccolto.
12. I contenitori vuoti e residui derivanti dall'utilizzo di sostanze impiegate nel servizio di pulizia devono essere immediatamente presi in carico e smaltiti dal **Concessionario** secondo la legislazione vigente.
13. Con riferimento a tale sistema di raccolta, il **Concessionario** è tenuto ad assumere autonomamente informazioni presso il Gestore del servizio pubblico di raccolta dei rifiuti o dall'Amministrazione Comunale.
14. Multe a carico del **Mu.MA** relative ad errate esposizioni afferenti alla corretta esecuzione del presente **Servizio** saranno addebitate interamente al **Concessionario** stesso, anche per eventuali depositi di frazioni di raccolta differenziata nei cassonetti destinati ai rifiuti indifferenziati.
15. Secondo quanto stabilito dal punto 5.5.4 del D.M. Ambiente 24 maggio 2012: nel caso che l'edificio non ne sia già provvisto, l'aggiudicatario dovrà fornire idonei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti



ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione del Servizio di Pulizia

prodotti nell'edificio, in modo che gli stessi siano suddivisi in maniera corrispondente alla modalità di raccolta adottata dal Comune e dovrà provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotti nell'edificio al sistema di raccolta locale di tali rifiuti. Tali contenitori rimarranno in possesso del committente alla scadenza contrattuale.

16. Non è ricompresa nella raccolta differenziata la raccolta separata delle diverse categorie di rifiuti speciali (ad esempio la raccolta dei toner o la raccolta dei rifiuti pericolosi a rischio).

16-17. L'assolvimento della tassa sui rifiuti è a carico del Concessionario.

ART. 3.9 Pulizie straordinarie

1. Sono da considerarsi attività straordinarie tutte le attività di pulizia che non sono programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevederne frequenza e quantità, ovvero interventi a carattere eccezionale e di emergenza, connessi con la sicurezza delle persone o che pregiudicano l'operatività del **Museo**. Le attività devono comunque svolgersi secondo i tempi e le modalità concordate con il **Mu.MA**.
2. A seguito di richiesta di attività straordinaria da parte del **Mu.MA**, il **Concessionario** dovrà predisporre e trasmettere in forma scritta, eventualmente a seguito di un sopralluogo, un calendario contenente la lista delle attività e del **Personale** impiegato e delle ore impiegate, da trasmettere al **Mu.MA** almeno con 2 giorni di anticipo, nel caso in cui le pulizie straordinarie siano state richieste entro 4 giorni. Nel caso in cui le pulizie straordinarie vengano richieste con un preavviso minore a 2 giorni, il **Concessionario** non sarà tenuto ad inviare elenco delle attività ma dovrà comunque trasmettere la consuntivazione del personale e delle ore impiegate. Nei casi di emergenza, le richieste di intervento su segnalazione del **Concessionario** devono essere preventivamente autorizzate dal **Mu.MA**; il **Concessionario** può sospendere l'intervento solo con la formale autorizzazione del **Responsabile del contratto**.
3. Per lo svolgimento delle attività straordinarie, la cui tipologia rientra comunque tra quelle elencate nella tabella 1, l'importo orario sarà oggetto di separata trattativa **tenendo in considerazione il tariffario offerto tra i documenti per la stipula, da consegnare nel corso del Kick-off previsto nel contratto^[a1]**, e comunque senza ridurre le tariffe orarie previste dal contratto collettivo di riferimento.
4. In caso di ritardo nell'invio del calendario di cui al precedente comma 4, sarà applicata una penale di cui al successivo articolo "SLA (**Service Level Agreement o livelli di servizio**) e Penali".

ART. 3.10 Facchinaggio

1. Su richiesta del **Mu.MA**, il **Concessionario** deve garantire, interventi di piccola movimentazione all'interno della stessa sede e per un massimo di 50 ore lavorative annuali. Gli interventi sono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: la movimentazione di scatoloni, piccoli oggetti, arredi, pannelli informativi o attrezzature, con spostamento e magazzinaggio.



ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione del Servizio di Pulizia

ART. 3.11 Criteri Ambientali Minimi

1. Il **Concessionario** si impegna nell'espletamento del **Servizio di pulizia** al rispetto delle specifiche tecniche dei prodotti da utilizzare previsti dal Decreto del 24 Maggio 2012, pubblicato sulla G.U. nr. 142 del 20/06/2012, con cui il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del mare ha adottato i "criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene".
2. Come previsto dall'art. 5.3.1, 5.3.2 e 5.3.3 del sopra richiamato decreto Ministeriale del 24/5/2012, il concessionario deve fornire la lista completa di tutti i prodotti che si impegna ad utilizzare (prodotti detergenti, prodotti disinfettanti, prodotti classificati "super concentrati", prodotti ausiliari), riportando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, funzione d'uso e l'eventuale possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel Europeo.
3. Per i prodotti non in possesso dell'Ecolabel Europeo, presunti conformi, il legale rappresentante dell'Impresa offerente, sulla base dei dati acquisiti dai produttori e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, deve attestare la rispondenza di tali prodotti ai relativi criteri ambientali minimi, sottoscrivendo la dichiarazione di cui all'Allegato A o Allegato B del citato Decreto Ministeriale.
4. In caso di rilevazione oggettiva di mancata osservanza del rispetto dei livelli di servizio previsti nel presente articolo a seguito di sopralluogo, sarà applicata una penale di cui al successivo articolo "SLA (**Service Level Agreement o livelli di servizio**) e Penali".

ART. 3.12 Fornitura del Materiale igienico sanitario

1. La fornitura dei materiali di consumo e attrezzature necessari all'erogazione del **Servizio** sono interamente a carico del **Concessionario**.
2. Tutti i prodotti da utilizzare devono essere ecocompatibili e concordati con il **Mu.MA** in relazione alle esigenze di conservazione.
3. È altresì a carico del **Concessionario** la fornitura del materiale igienico-sanitario per i servizi igienici: crema sapone, carta igienica (maxi-rotolo e rotolo standard a seconda dei distributori), carta asciugamani in rotolo o in salviette (compatibili con i distributori presenti), sacchetti igienici.
4. Il **Concessionario** deve provvedere alla sua fornitura e al suo costante e periodico reintegro, assicurando la piena e continuativa funzionalità dei servizi igienici.
5. Il **Concessionario** dovrà provvedere a proprio onere e spese alla manutenzione delle colonnine con dispenser igienizzante o dei dispenser a muro presenti, collocati nei punti strategici del percorso di visita: alla reception, all'uscita/entrata dei bagni comuni e lungo i percorsi espositivi del **Museo**. I dispenser dovranno essere tempestivamente riempiti in caso di esaurimento dell'igienizzante e sostituiti laddove danneggiati.
6. Il **Concessionario** è tenuto ad approvvigionare tale materiale nelle sedi di svolgimento del **Servizio** costantemente, se necessario anche ad ogni intervento, in modo da assicurarne sempre la disponibilità all'utenza.
7. Il **Concessionario** si impegna a mantenere in buono stato di conservazione e di funzionamento i distributori e ad apportare la necessaria manutenzione.
8. È altresì a carico del **Concessionario** la fornitura iniziale, l'installazione, la manutenzione e la sostituzione



ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione del Servizio di Pulizia

dei distributori/dispenser eventualmente rotti/mancanti di carta igienica, carta asciugamani in rotolo/in salviette, sacchetti igienici e crema sapone. Al termine del contratto tutti i distributori/dispenser installati diverranno di proprietà del **Mu.MA**.

9. Nell'installazione di qualsiasi apparecchio/attrezzatura di materiale igienico sanitario, il **Concessionario** dovrà possibilmente utilizzare i fori preesistenti. Qualora ciò non fosse tecnicamente possibile, il **Concessionario** dovrà provvedere al ripristino dei fori a regola d'arte ed in sintonia con il decoro dell'ambiente prima di procedere con l'esecuzione delle nuove predisposizioni.
10. Il **Concessionario** deve sottoporre al **Mu.MA**, nel corso del Kick-off e comunque ad ogni variazione, sia le schede tecniche sia le schede di sicurezza di tutti i prodotti, gli apparecchi e le attrezzature che intende installare.
11. In caso di rilevazione oggettiva di mancata osservanza del rispetto dei livelli di servizio previsti nel presente articolo a seguito di sopralluogo, sarà applicata una penale di cui al successivo articolo "SLA (**Service Level Agreement o livelli di servizio**) e Penali".

ART. 3.13 Mezzi, attrezzature di lavoro e materiali

1. Sono a completo carico del **Concessionario** i materiali e le attrezzature elettromeccaniche e manuali necessarie per l'espletamento del **Servizio**. Il **Concessionario** si impegna formalmente a prendersene cura, provvedere alla relativa pulizia e manutenzione ed a mantenerle in buono stato di conservazione.
2. Non sono utilizzabili strumenti quali lavapavimenti industriali o altre attrezzature laddove rischierebbero di danneggiare gli arredi e le opere presenti.
3. Tutte le attrezzature e i macchinari utilizzati nello svolgimento del **Servizio** devono essere certificati e conformi alle normative vigenti, oltre a essere compatibili con gli ambienti museali e con le caratteristiche dei locali da pulire. Essi devono inoltre essere tecnicamente efficienti ed in ottimo stato di manutenzione, conformi agli standard di sicurezza previsti dalla vigente normativa in materia ed idonei ai fini della tutela della salute e dell'ambiente.
4. Le macchine utilizzate per le pulizie devono essere inoltre conformi alla normativa antinfortunistica vigente; tutti gli aspiratori per polveri devono essere provvisti di meccanismo di filtraggio dell'aria in uscita secondo le disposizioni di legge.
5. Tutte le attrezzature e i macchinari dovranno essere dotate di accessori per proteggere e salvaguardare l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.
6. Il collegamento di ogni macchina funzionante elettricamente deve obbligatoriamente avvenire con dispositivi tali da assicurare una perfetta messa a terra con l'osservanza delle norme in materia di sicurezza elettrica.
7. A tutte le attrezzature e macchine utilizzate dal **Concessionario** deve essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio del **Concessionario** stesso.
8. Il **Concessionario** è responsabile della custodia sia delle macchine ed attrezzature tecniche sia dei prodotti chimici utilizzati.
9. Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE;
10. Tutte le attrezzature e i macchinari devono rispettare i requisiti previsti dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e

devono essere dotati di targhetta identificativa con sopra riportato il nominativo o il contrassegno dell'impresa cui appartengono.

11. Sono a carico del **Concessionario** il montaggio, l'impiego e smontaggio di ponteggi e elevatori, sia fissi che mobili, eventualmente necessari a svolgere il servizio nel rispetto delle norme di sicurezza vigenti.
12. Il **Concessionario** deve in ogni caso operare con la massima diligenza affinché attrezzature, mezzi, prodotti e modalità operative utilizzate non comportino alterazioni o danni a persone o cose. Tenendo sempre presente il valore storico e la delicatezza degli oggetti contenuti nella sede museale, particolarmente sensibili alle temperature, alla polvere, all'umidità e a qualsiasi agente esterno o chimico che ne possa alterare la struttura.
13. Le eventuali attrezzature, mezzi e prodotti che il **Mu.MA** dovesse dare in uso al **Concessionario** per lo svolgimento delle attività previste verranno elencati in apposito verbale nel corso del Kick-off di cui al **Contratto**, in cui le parti prendono atto dello stato di conservazione delle stesse.
14. Resta in capo al **Concessionario** la verifica della compatibilità degli attrezzi o macchinari in relazione alle funzioni alle quali intende destinarli.
15. Nell'eseguire eventuali operazioni di trasporto e scarico dei materiali, il **Concessionario** è tenuto a seguire i percorsi e gli orari fissati dal **Mu.MA**. Resta a carico del **Concessionario** ogni attività di pulizia o provvedimento atto a garantire l'igiene ed il decoro dei locali in relazione alle predette operazioni.

ART. 3.14 Disponibilità e utilizzo locali

1. Il **Mu.MA** mette a disposizione del **Personale** del **Concessionario** alcuni locali dedicati per il **Personale** e luoghi adatti allo stoccaggio di materiali e strumentazioni e ad uso del personale, anche in promiscuità con altri prestatori di servizi.
2. Il **Concessionario**, nell'utilizzo dei predetti spazi, dovrà garantire gli standard di sicurezza e tutela richiesti dalla normativa per la tutela della salute dei lavoratori. Nel corso del sopralluogo potrà essere presa visione dei predetti spazi.
3. La gestione di questi locali è ad esclusivo onere e responsabilità del **Concessionario** che deve mantenere gli standard di sicurezza e tutela richiesti dalla normativa per la tutela della salute dei lavoratori.
4. Il **Concessionario** si assume la completa responsabilità dell'utilizzo degli spazi ad esso destinati, della custodia delle attrezzature necessarie allo svolgimento del presente **Servizio**, dei materiali e di quant'altro ivi depositato e del loro uso, il **Mu.MA** non sarà in alcun modo responsabile di eventuali danni o furti degli stessi.
5. È fatto assoluto divieto di fare copie delle chiavi, sia interne, sia esterne del **Museo**, al di fuori dell'autorizzazione del **Mu.MA**. Nel caso di perdita, furto o smarrimento delle chiavi, sarà cura del **Concessionario** informare il Centro di Vigilanza, il **Mu.MA** e, a sue spese, cambiare immediatamente le serrature, nonché provvedere alla fornitura delle copie.
6. L'uso di tali locali dovrà avvenire in modo compatibile con le norme igienico-sanitarie e di sicurezza e gli stessi dovranno essere tenuti in perfetto stato di conservazione, pulizia ed ordine.
7. L'arredamento, la manutenzione e la pulizia, compresa la sanificazione, limitatamente agli spazi concessi a uso esclusivo, sono ad esclusivo onere del **Concessionario**.



ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione del Servizio di Pulizia

8. Eventuali nuovi elementi di arredo dovranno essere selezionati in base al loro comportamento nei riguardi dell'incendio, con preferenza da accordare ai materiali in "Classe 0" di reazione al fuoco (incombustibile) o, in subordine, in "Classe 1" di reazione al fuoco.
9. I materiali suscettibili di prendere fuoco su entrambi i lati e gli altri materiali di rivestimento devono essere di classe 1.
10. I mobili imbottiti devono essere di classe 1 IM.
11. I materiali citati devono essere certificati nella prescritta classe di reazione al fuoco secondo le specificazioni del Decreto Ministeriale 26 giugno 1984 aggiornate con i D.M. 15/03/2005 e D.M. 16/02/2009. In ogni caso tutti i materiali che vengono installati devono essere classificati ai sensi della richiamata normativa.

ART. 4 *Personale*

ART. 4.1 *Caratteristiche del Personale*

1. Il **Personale** adibito al **Servizio** in oggetto deve possedere competenze e professionalità adeguate ai relativi compiti al fine di garantire l'ottimale svolgimento del servizio.
2. Il **personale** adibito allo svolgimento dei servizi oggetto dell'affidamento deve essere almeno:
 - a. in possesso del certificato medico di idoneità fisica alla mansione;
 - b. in regola con le vaccinazioni obbligatorie per legge;
 - c. avere una buona comprensione parlata della lingua italiana;
 - d. essere sottoposto a sorveglianza sanitaria da parte del Medico Competente del **Concessionario**, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.;
 - e. essere provvisto di tutti i necessari Dispositivi di Protezione Individuali, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. Tali dispositivi dovranno essere concordati ed approvati dal Servizio Sicurezza del **Mu.MA** nel rispetto dell'art. 7 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., e nel rispetto delle misure di contenimento di contenimento contro la diffusione Covid;
 - f. Avere in dotazione apposita divisa di riconoscimento, completa di calzature.
3. Il **personale** deve:
 - a. avere un comportamento corretto ed educato verso i **Visitatore/i Gruppo/i**;
 - b. consegnare immediatamente gli oggetti rinvenuti durante il **Servizio**, qualunque ne sia il valore e stato, al Supervisore del Servizio;
 - c. garantire ordine e decoro nell'abbigliamento;
 - d. collaborare con il **Personale** addetto alla sorveglianza delle sale, di cui al **Capitolato Speciale n. 2** in caso di necessità ed urgenza per il ripristino dei normali standard di visita a seguito di un'emergenza.



ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione del Servizio di Pulizia

ART. 4.2 Coordinatore del Servizio di Pulizia

1. Il **Concessionario** deve mettere a disposizione almeno uno o più figure di **Coordinatore del servizio** con il compito di intervenire, decidere, rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero sorgere relativamente all'espletamento giornaliero dello specifico servizio di pulizia e deve garantirne la reperibilità telefonica e la presenza fisica durante le fasce orarie di espletamento del servizio.
2. Il numero telefonico del Coordinatore dovrà essere depositato presso il **Mu.MA** al momento del Kick-off definito nel **Contratto**.
3. Il **Concessionario** si impegna a comunicare tempestivamente il nominativo di un sostituto, in caso di eventuale assenza o impedimento del Supervisore nominato.

ART. 4.3 Divise

1. Il personale addetto al **Servizio di pulizia** deve indossare una divisa di foggia e colore tale da rendere identificabili gli operatori.
2. L'uniforme deve essere provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante:
 - a. la denominazione del fornitore di appartenenza;
 - b. generalità;
 - c. numero di matricola;
 - d. mansione;
 - e. fotografia.
3. La divisa del Personale addetto al **Servizio di Pulizie** deve essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro.
4. In caso di rilevazione oggettiva di mancata osservanza del rispetto dei livelli di servizio previsti nel presente articolo a seguito di sopralluogo, sarà applicata una penale di cui al successivo articolo "SLA (**Service Level Agreement o livelli di servizio**) e Penali".

ART. 5 SLA (Service Level Agreement o livelli di servizio) e Penali

1. Nel caso in cui il **Concessionario**, durante il rapporto contrattuale, venga meno a taluno degli obblighi assunti, il **Mu.MA**, previa comunicazione scritta della contestazione e dell'invito ad adempiere, applicheranno le penali riportate nella tabella sottostante.

Tabella 3 – SLA e penali



ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione del Servizio di Pulizia

n°	SLA Riferimento in Capitolato	Inadempimento sanzionato con penale	Valore della penale [€]	Modalità di riscontro
1	<u>ART. 3</u> ART. 3	Mancata effettuazione dell'intero Servizio, in una delle aree, per una intera giornata	€ 1.000,00	Per ogni evento verificato tramite verbale sottoscritto a seguito di sopralluogo dal Concedente e/o dal Mu.MA e/o da soggetti terzi delegati ad effettuare il sopralluogo dal quale si evinca il mancato rispetto dei livelli di servizio
2	ART. 3.2	Mancata rispondenza degli Orari di svolgimento del Servizio	€ 1.000,00	Per ogni evento verificato tramite verbale sottoscritto a seguito di sopralluogo dal Concedente e/o dal Mu.MA e/o da soggetti terzi delegati ad effettuare il sopralluogo dal quale si evinca il mancato rispetto dei livelli di servizio
3	ART. 3.3 c. 1	Mancata rispondenza della frequenza riportata nell'allegato CS4-A1- Tipologie e Frequenze Servizio pulizie	€ 1.000,00	Per ogni evento verificato tramite verbale sottoscritto a seguito di sopralluogo dal Concedente e/o dal Mu.MA e/o da soggetti terzi delegati ad effettuare il sopralluogo dal quale si evinca il mancato rispetto dei livelli di servizio
4	ART. 3.7	Pulizia Servizi igienici: Mancata esposizione dell'orario degli interventi effettuati e il nome dell'operatore che ha eseguito il Servizio	€ 30,00	Per ogni evento verificato tramite verbale sottoscritto a seguito di sopralluogo dal Concedente e/o dal Mu.MA e/o da soggetti terzi delegati ad effettuare il sopralluogo dal quale si evinca il mancato rispetto dei livelli di servizio
5	<u>ART. 3.9</u> ART. 3.9	Mancato rispetto dei livelli di servizio previsti per le pulizie straordinarie	0,3 per mille del valore	Per ogni giorno di ritardo nella trasmissione del calendario



ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione del Servizio di Pulizia

			della concessione	
6	ART. 3.11 e Offerta tecnica	Mancato rispetto dei livelli di servizio relativi e al rispetto dei CAM	€ 1.000,00	Per ogni evento verificato tramite verbale sottoscritto a seguito di sopralluogo dal Concedente e/o dal Mu.MA e/o da soggetti terzi delegati ad effettuare il sopralluogo dal quale si evinca il mancato rispetto dei livelli di servizio
7	ART. 3.12 c. 5	Materiale di consumo assente presso i servizi igienici	€ 1.000,00	Per ogni evento verificato tramite verbale sottoscritto a seguito di sopralluogo dal Concedente e/o dal Mu.MA e/o da soggetti terzi delegati ad effettuare il sopralluogo dal quale si evinca il mancato rispetto dei livelli di servizio n. 10 reclami/segnalazioni Visitatori accumulati in un trimestre.
8	ART. 4.3	Operatori senza divisa o con abbigliamento sporco o non decoroso	€ 100,00 per ogni componente del Personale per cui si riscontra la violazione	Per ogni evento verificato tramite verbale sottoscritto a seguito di sopralluogo dal Concedente e/o dal Mu.MA e/o da soggetti terzi delegati ad effettuare il sopralluogo dal quale si evinca il mancato rispetto dei livelli di servizio

2. Le penalità sono notificate all'impresa a mezzo di PEC, restando escluso qualsiasi avviso di costituzione in mora ed ogni atto o procedimento giudiziale.
3. La contestazione dell'addebito, la valutazione delle eventuali deduzioni addotte dal Concessionario e l'irrogazione delle penali verranno effettuate dalla Concedente sulla base delle segnalazioni del DEC (Direttore dell'esecuzione del Contratto).
4. Le penali verranno applicate previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dal Concessionario e da questo comunicate alla Concedente nel termine massimo di giorni 10 (dieci) solari



ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione del Servizio di Pulizia

dalla stessa contestazione. In assenza di deduzioni del Concessionario nei termini, ovvero nel caso in cui la Concedente ritenga di non accoglierle, quest'ultima ha facoltà di applicare le relative penali.

5. La Concedente, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali, si avvale della garanzia definitiva, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario ovvero può compensare il predetto credito con quanto eventualmente dovuto al Concessionario a qualsiasi titolo.
6. Qualora l'importo complessivo delle penali inflitte al Concessionario raggiunga la somma complessiva pari al 10% del valore della concessione, la Concedente ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il presente Contratto, oltre il risarcimento di tutti i danni.
7. Resta ferma la facoltà di risoluzione del contratto per grave inadempimento da parte del Concessionario.

ART. 6 *Allegati*

1. CS4-A1 - Tipologie e Frequenze Servizio pulizie
2. CS4-A2 - Planimetrie