

Milano



Comune
di Milano

DIREZIONE CULTURA

Area Gestione Servizi Museali
Unità Gestione e Sviluppo Servizi Museali

OGGETTO: SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E CUSTODIA
PRESSO LE SEDI DEL COMUNE DI MILANO
AFFIDATE ALLA DIREZIONE CULTURA

IL RESPONSABILE UNICO DEL
PROGETTO
Dott. Claudio Citta

IL DIRETTORE DI AREA
Dott. Fabrizio Chirico

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

| Rev. | Data | Descrizione | Red. | Rev. | File |
|------|------|-------------|------|------|------|
| | | | | | |





SOMMARIO

| | |
|---|----|
| <i>SEZIONE 1</i> | 4 |
| <i>NATURA E OGGETTO DELL'APPALTO</i> | 4 |
| ART. 1.1 – DISPOSIZIONI GENERALI..... | 4 |
| ART. 1.2 – DEFINIZIONI E ACRONIMI | 4 |
| ART. 1.3 – OGGETTO DELL'APPALTO | 4 |
| ART. 1.4 – DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO..... | 5 |
| ART. 1.5 – IMPORTO DELL'APPALTO | 8 |
| ART. 1.6 – ONERI | 9 |
| ART. 1.7 – MODALITÀ' DI ESECUZIONE | 10 |
| ART. 1.8 – QUALIFICAZIONE DEGLI OPERATORI..... | 12 |
| ART. 1.9 – ORGANIZZAZIONE | 13 |
| ART. 1.10 – LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI | 13 |
| ART. 1.11 – DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI | 14 |
| ART. 1.12 – ORGANIZZAZIONE E SEDI | 15 |
| <i>SEZIONE 2</i> | 17 |
| <i>DISCIPLINA CONTRATTUALE</i> | 17 |
| ART. 2.1 – DOCUMENTI FACENTI PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATTO..... | 17 |
| ART. 2.2 – CONTRATTO A MISURA | 17 |
| ART. 2.3 – CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO..... | 17 |
| ART. 2.4 – PROCEDURE DI INSOLVENZA DELL'APPALTATORE | 18 |
| <i>SEZIONE 3</i> | 19 |
| <i>DISPOSIZIONI PER L'ESECUZIONE CONTRATTUALE</i> | 19 |
| ART. 3.1 – INIZIO E DURATA DELLA PRESTAZIONE | 19 |
| ART. 3.2 – MODIFICHE DELLA DURATA DELLA PRESTAZIONE..... | 19 |
| ART. 3.3 – EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO. | 19 |
| ART. 3.4 – VARIAZIONE DELL'ENTITÀ DELLA PRESTAZIONE..... | 19 |
| ART. 3.5 – CAUSE SOPRAVVENUTE – SOSPENSIONE | 20 |
| ART. 3.6 – PENALI PER RITARDI E INADEMPIENZE..... | 20 |
| ART. 3.7 – COORDINATORE DELL'APPALTO..... | 22 |
| ART. 3.8 – PERSONALE..... | 23 |
| ART. 3.9 – AFFIDAMENTO DI ATTIVITÀ SPECIFICHE A LAVORATORI AUTONOMI..... | 25 |
| ART. 3.10 – SICUREZZA..... | 26 |
| ART. 3.11 – SUBAPPALTO | 26 |
| <i>SEZIONE 4</i> | 29 |
| <i>DISCIPLINA ECONOMICA</i> | 29 |
| ART. 4.1 – REVISIONE DEI CORRISPETTIVI | 29 |
| ART. 4.2 – ANTICIPAZIONE | 30 |
| ART. 4.3 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI | 30 |
| ART. 4.4 – CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI..... | 32 |
| ART. 4.5 – CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITÀ | 33 |

Milano



Comune
di Milano

| | |
|---|----|
| <i>SEZIONE 5</i> | 34 |
| <i>CAUZIONE E GARANZIE</i> | 34 |
| ART. 5.1 – CAUZIONE DEFINITIVA - APPALTATORE..... | 34 |
| ART. 5.2 – POLIZZA ASSICURATIVA..... | 35 |
| <i>SEZIONE 6</i> | 37 |
| <i>NORME FINALI</i> | 37 |
| ART. 6.1 – RISERVE..... | 37 |
| ART. 6.2 – RISOLUZIONE | 38 |
| ART. 6.3 – ESECUZIONE IN DANNO | 39 |
| ART. 6.4 – RECESSO | 39 |
| ART. 6.5 – RESPONSABILITÀ | 40 |
| ART. 6.6 – VIGILANZA E CONTROLLI..... | 40 |
| ART. 6.7 – FORO COMPETENTE..... | 40 |
| ART. 6.8 – RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTI..... | 41 |
| ART. 6.9 – STIPULAZIONE CONTRATTO – SPESE, IMPOSTE E TASSE..... | 41 |
| ART. 6.10 – TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI..... | 41 |



SEZIONE 1

NATURA E OGGETTO DELL'APPALTO

ART. 1.1 – DISPOSIZIONI GENERALI

- A- Le condizioni e modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali sono quelle indicate nelle successive Sezioni del presente Capitolato Speciale e nell'offerta presentata in sede di gara.
- B- Per quanto non previsto nel presente Capitolato Speciale si rinvia alle disposizioni di Legge e di Regolamento vigenti in materia.

ART. 1.2 – DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nell'ambito del presente documento sono usati le seguenti definizioni e acronimi:

- *Amministrazione* Comune di Milano – Stazione Appaltante;
- *Appaltatore* l'Operatore Economico Esecutore del servizio;
- *Capitolato Speciale* il presente documento;
- *Contratto* il contratto stipulato tra l'Amministrazione e l'Appaltatore;
- *Prestazione* il servizio oggetto del presente documento;
- *Codice* il D.Lgs. n. 36 del 31 marzo 2023 e s.m.i;
- *RUP* Responsabile Unico del Progetto;
- *DE* Direttore Esecuzione del Contratto;
- *RdS* Referente di Sede dell'Amministrazione;
- *POA* Piano Operativo delle attività;
- *Coordinatore* Persona individuata dall'Operatore Economico che gestisce l'organizzazione del servizio su tutte le sedi;
- *Referente* Persona individuata dall'Operatore Economico per ciascuna sede complessa, di supporto al Coordinatore nominato;
- *Ufficio Comando* articolazione dell'Unità Gestione e Sviluppo Servizi Museali che coordina il servizio di accoglienza e sorveglianza degli spazi museali/espositivi di competenza.

ART. 1.3 – OGGETTO DELL'APPALTO

1. Costituisce oggetto del presente appalto l'affidamento del servizio di accoglienza e custodia presso le sedi del Comune di Milano affidate alla Direzione Cultura che ricomprende anche i servizi di custodia del patrimonio culturale presente nelle sedi museali ed espositive della Direzione Cultura e/o in gestione all'Amministrazione come individuate al successivo art. 1.12 (Tabella 1, Tabella 2, Tabella 3).



ART. 1.4 – DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO

1. Il servizio riguardante la prestazione da svolgersi nelle sedi museali ed espositive (Tabella 1 art. 1.12) consiste nell'esecuzione delle seguenti attività:

- a) apertura e chiusura delle sedi, secondo gli orari richiesti dall'Amministrazione; apertura e chiusura dei Musei, con riferimento particolare allo svolgimento delle operazioni preliminari, su specifica richiesta dell'Amministrazione, che permettano la fruizione del percorso di visita;
- b) custodia e gestione con piena responsabilità degli spazi e delle sedi museali in carico alla Direzione Cultura e/o in gestione all'Amministrazione, garantendo il rispetto del Regolamento, delle prescrizioni e dei divieti esposti da parte dei visitatori e vigilando sul mantenimento di un comportamento consono che non arrechi danno a opere d'arte/ai locali espositivi/ai beni mobili e immobili sia durante l'apertura ordinaria delle sedi che in caso di mostre temporanee o eventi;
- c) segnalazione di eventuali cambiamenti ambientali e/o inerenti allo stato di conservazione dei beni sia mobili che immobili e di malfunzionamenti delle strumentazioni, vigilando inoltre sul decoro degli stessi;
- d) vigilanza passiva in relazione ai beni e arredi esposti;
- e) accoglienza dei visitatori, regolazione dell'accesso per garantire la migliore fruizione del patrimonio museale, fornendo le indicazioni necessarie su percorsi, opere, servizi e attività della sede in cui viene svolta la prestazione, oltre che in italiano in lingua inglese;
- f) gestione dei flussi degli utenti al fine di evitare sovraffollamenti ed elementi di disturbo che possano rappresentare un pericolo per le opere d'arte o per gli altri visitatori;
- g) controllo dell'accesso alle sedi ed eventuale vidimazione e controllo dei biglietti evitando l'ingresso di persone non autorizzate, nel rispetto della normativa in materia di sicurezza dei visitatori, secondo le procedure in uso nell'Amministrazione, preventivamente comunicate;
- h) controllo delle vie di fuga e dei presidi di sicurezza con segnalazione immediata al RdS dell'Amministrazione di eventuali rischi per la sicurezza e l'incolumità delle persone, primo intervento, secondo la propria competenza, in caso di rilevamento di pericolo;
- i) assistenza ai visitatori diversamente abili per il superamento delle barriere architettoniche all'interno dei percorsi museali attraverso la strumentazione tecnica in dotazione, laddove presente;
- j) interpretazione e segnalazione al RdS di esigenze ed eventuali disfunzionamenti del percorso di visita manifestati nella fruizione da parte dei visitatori;
- k) gestione del servizio di guardaroba, ove esistente;
- l) ispezione delle sale, con verifica del corretto deflusso di tutti i visitatori e controllo degli ambienti al termine del servizio, in affiancamento al personale incaricato dell'Amministrazione assicurandosi che porte e finestre siano chiuse e che non sia stato lasciato nulla all'interno della sede da parte di terzi;
- m) comunicazione di tutte le criticità rilevate relative alla sicurezza al RdS (anomalie relative agli accessi, rilevazione allarmi antincendio e anti-intrusione, sistemi anti-intrusione);
- n) conoscenza ed esecuzione, in caso di emergenza, delle disposizioni previste dal Piano di Sicurezza, in particolare evacuazione del pubblico dai locali qualora si presentasse la necessità, secondo quanto stabilito dal Piano di Emergenza dell'immobile;
- o) partecipazione alla squadra antincendio insieme al personale dell'Amministrazione e partecipazione attiva alle esercitazioni di evacuazione;
- p) distribuzione dei materiali informativi e promozionali monitorandone le disponibilità, segnalazione di eventuali mancanze e verifica dell'aggiornamento;



- q) supporto al personale dell'Amministrazione nella gestione degli spazi interni ed esterni alle sedi, con particolare riguardo alle operazioni di carico/scarico e sosta nei mezzi coinvolti in allestimenti ed eventi;
- r) custodia e controllo dei locali, con particolare riguardo agli accessi durante l'allestimento il disallestimento, sia per mostre ed eventi temporanei che nel caso di esposizioni permanenti;
- s) custodia e/o presidio delle sale anche in occasione di eventi speciali in orario di chiusura della sede al pubblico;
- t) presidio delle sale/ingressi per particolari necessità eventuali dell'Amministrazione anche al di fuori delle giornate di apertura al pubblico;
- u) attività operative secondo le indicazioni ricevute dal RdS (per esempio svuotamento deumidificatori, riempimento umidificatori, posizionamento tendiflex o cartelli);
- v) ulteriori eventuali attività da concordare con il Direttore Esecutivo.

2. Il servizio nelle altre sedi della Direzione Cultura (Tabella 2 e Tabella 3 art. 1.12) consiste nello svolgimento delle seguenti attività:

- a) apertura e chiusura delle sedi comunali, secondo gli orari richiesti dall'Amministrazione;
- b) accoglienza degli ospiti in ingresso, con rilascio di documento identificativo interno, informazioni e indirizzo degli ospiti nei vari uffici/sale di destinazione, secondo le indicazioni fornite dall'Amministrazione, con tempestivo avviso degli interlocutori interni al fine di rendere minimi i tempi di attesa degli ospiti, per evitare l'accesso ai luoghi non autorizzati;
- c) congedo degli ospiti in uscita, ritiro del documento identificativo interno e registrazione del termine di permanenza;
- d) gestione e controllo degli accessi agli immobili, sia pedonali che carrabili, al fine di evitare l'accesso a persone non autorizzate;
- e) verifica, dopo la chiusura, dell'uscita di tutti gli ospiti dai locali;
- f) segnalazione, in apposito registro, della permanenza/presenza di persone all'interno degli edifici, dandone comunicazione al RdS o a persona da lui incaricata;
- g) spostamento/movimentazione di suppellettili e piccoli arredi;
- h) informazioni di front-desk;
- i) gestione delle bacheche, ove esistenti (affissioni/rimozioni di comunicati/avvisi in attuazione di disposizioni specifiche);
- j) distribuzione di materiale informativo e/o stampati in base alle indicazioni fornite dall'Amministrazione;
- k) assistenza agli utenti/visitatori diversamente abili nell'accesso alle aree esterne, alle sedi e alle strutture, comunque, di pertinenza dell'Amministrazione e nell'uscita da esse;
- l) ricezione e smistamento posta;
- m) conoscenza ed esecuzione, in caso di emergenza, delle disposizioni previste dal Piano di Sicurezza secondo quanto stabilito dal Piano di Emergenza dell'immobile;
- n) partecipazione (possibile con personale adeguatamente formato) alle squadre antincendio insieme al personale dell'Amministrazione;
- o) collaborazione attiva, sotto la supervisione e le indicazioni del personale dell'Amministrazione, alla movimentazione del patrimonio in caso di emergenza;
- p) ulteriori eventuali attività da concordare con il Direttore Esecutivo.



3. Per ogni sede complessa, come individuate all'articolo 1.12, è richiesto un Referente che garantisca il corretto svolgimento delle attività previste, inclusa la gestione del personale, individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento del servizio con i seguenti compiti:

- a) comunicazioni con l'Ufficio Comando di riferimento in merito all'organizzazione e al buon andamento del servizio;
- b) organizzazione, coordinamento e controllo del servizio svolto dagli operatori di sala (per esempio controllo puntualità e presenze, organizzazione distribuzione postazioni, organizzazione pause, eccetera...);
- c) formazione degli operatori sulle indicazioni specifiche per la sede, compreso l'utilizzo di strumenti per il superamento delle barriere architettoniche;
- d) conoscenza ed esecuzione, in caso di emergenza, delle disposizioni previste dal Piano di Sicurezza secondo quanto stabilito dal Piano di Emergenza dell'immobile e partecipazione alla squadra d'emergenza;
- e) sostituzione in caso di assenze o ritardi, degli operatori di sala fino all'arrivo della sostituzione;
- f) comunicazione immediata all'Ufficio Comando o al RdS dell'Amministrazione di ogni anomalia rilevata;
- g) ulteriori eventuali attività da concordare con il Direttore Esecutivo.

Il referente dovrà essere presente per tutto l'orario di apertura ordinaria delle sedi complesse e dovrà essere una risorsa aggiuntiva rispetto a quelle previste per custodia e accoglienza.

4. L'Appaltatore dovrà prevedere un Coordinatore che dovrà sovrintendere e coordinare il buon andamento del servizio su tutte le sedi oggetto dell'Appalto, come dettagliato anche nell'articolo 3.7. Il coordinatore dovrà essere autorizzato fin dall'inizio della prestazione ad accogliere qualsiasi richiesta/segnalazione da parte dell'Amministrazione inerente il servizio in questione e a porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato.

Dovrà essere reperibile telefonicamente e/o via mail per tutti i giorni dell'Appalto dalle 9:00 alle 19:00 e dovranno essere individuati dei sostituti in caso di assenza.

In particolare deve:

- a) partecipare ad incontri preventivi e periodici con il RUP/Direttore dell'esecuzione per la programmazione della prestazione, gli eventuali correttivi e la messa a punto di strumenti di lavoro comune;
- b) verificare e presidiare dal punto di vista organizzativo e operativo, l'andamento delle attività formative rispondendone della gestione;
- c) provvedere a comunicare al DE tutte le informazioni e le variazioni che si dovessero verificare in corso di svolgimento dell'attività;
- d) presidiare il personale mettendo in atto tutte le misure necessarie al corretto svolgimento delle attività e all'occorrenza provvedere alla sostituzione del personale indisponibile o non idoneo allo svolgimento delle attività;
- e) trasmettere gli elenchi del personale assegnato alle sedi e i successivi aggiornamenti, comunicare le sostituzioni di personale e le rendicontazioni mensili delle presenze per ogni sede, predisporre ed inviare dei report, con cadenza prestabilita, per permettere il monitoraggio dell'attività e della qualità del servizio da parte dell'Amministrazione;
- f) verificare ed assicurare con un idoneo ed efficace sistema di controllo in caso di indisponibilità del sistema di rilevazione automatica delle presenze, che il numero degli addetti in servizio coincida con quello previsto dal POA;



g) sostituire il personale assente e disporre eventuali spostamenti di operatori su richiesta dell'Amministrazione.

L'appaltatore dovrà garantire il contenimento il turn-over del personale nella misura del 20% nell'arco della durata del presente appalto.

5. Il servizio dovrà essere garantito attraverso la presenza costante di personale in possesso dei requisiti di cui al successivo art. 1.8 negli orari e con le modalità stabiliti nel Piano Operativo delle Attività (POA), così come definito all'art. 1.9.

6. L'attuale modello organizzativo della Direzione Cultura prevede, nelle sedi museali e nelle altre sedi oggetto del presente appalto, la presenza di personale dell'Amministrazione con compiti operativi, amministrativi e scientifici connessi alle attività delle sedi stesse. In particolare l'Unità Gestione e Sviluppo dei Servizi Museali dell'Area Gestione Servizi Museali gestisce le attività di sicurezza delle sedi museali e delle opere (videosorveglianza, antintrusione, antincendio) mediante il personale e le dotazioni tecnologiche assegnate, le attività di sorveglianza (presidio sale, depositi, punti informazioni e assistenza al pubblico, ecc., anche in lingua straniera) mediante il personale assegnato e mediante il ricorso ad affidamenti esterni. Le attività di cui ai punti 1 e 2 precedenti sono svolte in collaborazione con il personale dell'Unità Gestione e Sviluppo dei Servizi Museali e in particolare con i responsabili degli Uffici Comando e con il personale delle direzioni delle altre sedi anche in compresenza.

7. L'Amministrazione si riserva la facoltà di affidare, ai sensi dell'art.76 comma 6 del D.Lgs 36/2023 all'Appaltatore aggiudicatario ulteriori prestazioni consistenti nella ripetizione di servizi analoghi a quelli già affidati e conformi a quanto previsto dal presente Capitolato Speciale. Si rinvia all'**allegato 4a** al presente CSA. Costituiscono servizi analoghi del presente appalto le prestazioni necessarie per far fronte a esigenze ulteriori rispetto al servizio ordinario, quali ad esempio il servizio di accoglienza per l'apertura serale delle biblioteche, l'incremento dei flussi di visitatori, l'estensione degli orari di apertura al pubblico, le aperture serali, festive o straordinarie, le mostre temporanee, gli eventi culturali e iniziative istituzionali, l'apertura o riapertura di sale, percorsi o spazi espositivi.

8. L'Amministrazione si riserva la facoltà di affidare, ai sensi dell'art. 120, comma 1, lettera a) del D.Lgs 36/2023 all'Appaltatore aggiudicatario ulteriori prestazioni consistenti in servizi opzionali di cui al progetto a base di gara – **allegato 4b** al presente CSA.

ART. 1.5 – IMPORTO DELL'APPALTO

1. L'importo massimo contrattuale per l'esecuzione a misura del servizio oggetto del presente Capitolato, da sottoporre al ribasso percentuale offerto in gara, è pari a **euro 24.876.244,77** IVA esclusa, oneri per la sicurezza per rischi da interferenze pari a zero.
2. L'importo è calcolato sulla base della stima costi che costituisce documento di progetto.
3. Sulla base degli orari di apertura al pubblico delle sedi museali, degli spazi espositivi e delle biblioteche, il fabbisogno presunto per il triennio dell'appalto è quantificato in **n. 980.072** (n.



326.690,67 ore annue). L'articolazione del monte orario nelle singole sedi sarà definita mensilmente nel POA, nell'ambito del monte ore indicato. Il monte ore presunto è riferito unicamente agli operatori di accoglienza.

4. Il prezzo unitario (euro/ora) del servizio stabilito dall'Amministrazione, al netto del ribasso offerto, è pari a € **25,38**. Tale prezzo è comprensivo del costo del personale, incluso il coordinamento, degli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività e di tutti i costi (attrezzature, struttura, ecc.) necessari per l'espletamento del servizio. Il prezzo unitario del servizio riconosciuto all'Appaltatore è **unico**.
5. Le attività richieste dall'Amministrazione saranno remunerate "a misura" applicando il prezzo unitario, al netto del ribasso offerto, alle quantità prestate (numero di ore richieste per i servizi in tutte le sedi come indicate all'art. 1.12).
6. L'aggiudicazione del servizio viene effettuata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.
7. L'appalto è aggiudicato a misura.

ART. 1.6 – ONERI

Gli oneri in carico all'Appaltatore e all'Amministrazione sono i seguenti:

a) APPALTATORE

L'Appaltatore resta automaticamente impegnato a:

1. liberare l'Amministrazione ed i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato;
2. attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal RdS nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi oggetto dell'appalto, anche se ciò comporti l'esecuzione degli stessi a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti e con sospensione durante alcune ore della giornata;
3. mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività una severa disciplina da parte del personale addetto, con l'osservanza delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte del RUP/DE, di chiedere l'allontanamento degli addetti che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi all'Amministrazione;
4. utilizzare, per le attività oggetto dell'appalto, personale con preparazione professionale e conoscenze tecniche adeguate, oltre a quanto indicato in offerta tecnica. Lo stesso personale deve avere conoscenza delle norme antinfortunistiche ed è tenuto all'osservanza delle norme dell'Amministrazione e delle disposizioni che saranno impartite dal RdS presso l'immobile;
5. mettere l'Amministrazione in grado di verificare con cadenze definite dalla stessa, l'avvenuto pagamento dei lavoratori impiegati nell'appalto.

Sono a carico dell'Appaltatore gli oneri e gli obblighi e le relative spese derivanti dai servizi attivati, in particolare:



- tutti i costi relativi alla formazione del personale in materia di primo soccorso e antincendio ai sensi del D.Lgs. 81/08;
- formazione generica di ciascun addetto, assegnato ad una o più sedi, relativa alla conoscenza della sede e del patrimonio conservato nelle sedi del servizio e formazione specifica sulla mansione per i soli operatori assegnati alle sedi museali ed espositive. Tale formazione deve essere garantita anche al personale dell'appaltatore uscente in caso di riassorbimento del personale;
- tutti i costi per la dotazione di un sistema informativo per la rilevazione delle presenze e per la gestione del personale, il cui accesso dovrà essere messo a disposizione della Stazione Appaltante;
- tutti i costi per la predisposizione e attuazione di un piano di rilevazione periodica del gradimento del servizio da parte dell'utenza, con invio della relativa reportistica all'Amministrazione;
- tutti i costi per la dotazione al personale di abbigliamento omogeneo: pantalone o gonna blu, camicia bianca a maniche lunghe per l'inverno o a maniche corte per l'estate, giacca con eventuale sottogiacca blu, cravatta e foulard blu, scarpe blu o nero, calze e/o collant in tinta unita blu o neutro, gilet giallo alta visibilità;
- tutti i costi per la dotazione del personale di cartellino di riconoscimento munito di fotografia (direttamente stampato sul badge), con le indicazioni previste dalla normativa vigente e con indicazione dell'Appaltatore.

b) AMMINISTRAZIONE

Sono a carico dell'Amministrazione i seguenti oneri:

- laddove disponibili, la messa a disposizione dei locali/spazi presso le sedi del Servizio, come deposito per gli effetti personali, declinando ogni responsabilità su quanto depositato e su eventuali usi impropri del locale;
- la messa a disposizione di eventuali attrezzature, il cui utilizzo si rendesse necessario, previa autorizzazione del/i Responsabile/i del Servizio Sicurezza e Sorveglianza;
- messa a disposizione di materiale informativo/formativo relativo alla sede e al patrimonio conservato nelle sedi del servizio (brochure orari-eventi, ecc.).

L'Amministrazione, successivamente all'aggiudicazione, nominerà un Direttore Esecutivo e/o referente amministrativo che curerà la parte relativa alle questioni amministrative e contabili legate all'esecuzione del presente affidamento e rappresenterà l'interfaccia dell'Amministrazione nei confronti dell'Appaltatore.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di erogare della formazione specifica su sedi, collezioni e procedure in relazione alla destinazione di ogni singolo operatore.

Nessun altro onere sarà a carico dell'Amministrazione.



ART. 1.7 – MODALITÀ' DI ESECUZIONE

1. Il servizio deve essere erogato nelle modalità richieste dall'Amministrazione secondo l'orario e il calendario specificato nel Piano Operativo delle Attività (POA) di cui al successivo art 1.9, secondo le modalità di seguito individuate.

a) L'Appaltatore, nello svolgimento delle prestazioni fornite, si impegna a rispettare integralmente le seguenti prescrizioni:

- riservatezza nell'uso delle informazioni e dei dati inerenti i servizi affidati;
- continuità del servizio, avvedendosi di sostituire il personale assente per qualunque ragione in tempo utile;
- qualità massima (intesa come puntualità, cortesia, rispetto delle indicazioni fornite dal RdS, adeguata interpretazione delle esigenze dei visitatori, attenzione nella tutela del patrimonio da presidiare, conoscenza della struttura di assegnazione, ...) dei servizi erogati esclusivamente da personale adeguatamente formato e addestrato a svolgere le attività richieste;
- rispetto da parte del personale delle norme di comportamento dei dipendenti del Comune di Milano;
- cura ed uso esclusivamente per motivi di servizio dei locali, delle attrezzature e dei materiali di consumo;
- in relazione alla prestazione del servizio presso le sedi museali ed espositive, assunzione della responsabilità della custodia e della sicurezza dell'immobile, del patrimonio in esso contenuto e delle persone e degli utenti durante l'apertura al pubblico;
- vigilanza sul mantenimento delle condizioni di decoro e integrità negli ambienti e nei locali di servizio assegnati;
- utilizzo delle attrezzature predisposte per il superamento delle barriere architettoniche, se richiesto dal Committente.

b) L'Appaltatore dovrà garantire che tutto il personale impiegato sia in possesso dei requisiti esplicitati all'art. 1.8, nonché di quanto indicato in offerta tecnica. A riprova di ciò, dovrà pervenire al DE trasmissione regolare di certificazioni e patentini (certificazioni p.s. e antincendio) e loro periodico aggiornamento. Il personale addetto deve essere a conoscenza dei piani di emergenza/evacuazione delle sedi in cui è assegnato.

c) Il servizio di custodia e accoglienza nelle sedi è prestato dall'Appaltatore negli orari specificati nel POA. L'Amministrazione ha la facoltà di modificare gli orari di apertura dei musei/sedi espositive individuate al successivo art. 1.12, e/o di parti di essi. Ciascun operatore ha l'obbligo di presentarsi negli orari indicati garantendo il servizio senza interruzioni.

d) Il personale deve essere dotato di un'apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con identificazione delle persone nel rispetto della normativa sulla privacy e indicazione dell'Appaltatore. Non può abbandonare la postazione assegnata senza la relativa sostituzione (pertanto le pause pranzo degli operatori in servizio vanno gestite a livello di organizzazione del lavoro e in base alla specifica turnistica). È vietato accettare o richiedere - sotto qualsiasi forma - mance o compensi dai visitatori, fotografi, studiosi, etc. Non è consentito fungere da guida al pubblico o accompagnare estranei nei locali normalmente interdetti. È vietato l'uso del cellulare personale o di altro dispositivo elettronico e ogni altro comportamento che esuli dalla prestazione lavorativa comportando una distrazione rispetto al compito di controllo. Non è consentito



trattenersi a conversare con i colleghi delle postazioni limitrofe allontanandosi dalla propria postazione. Non è altresì consentito intrattenere rapporti formali o informali con persone o enti esterni a nome dell'Amministrazione.

e) In caso di situazione di emergenza, ovvero di situazioni anomale o sospette il personale in questione deve allertare tempestivamente il RdS per gli interventi del caso, come precisato all'art. 1.4, e adoperarsi attivamente per quanto di competenza.

f) In caso di sciopero o assemblea l'Aggiudicatario deve comunicarlo all'Amministrazione non appena ne abbia notizia e, nel rispetto dei diritti sindacali dei lavoratori, garantire il contingente minimo a garanzia dei servizi essenziali come da protocolli nazionali, integrativi e specifici dell'Amministrazione nell'ambito della tutela e della fruizione degli istituti e luoghi di cultura.

2. Nell'esecuzione del servizio l'Appaltatore deve osservare scrupolosamente i Regolamenti, le Procedure (Processi Certificati ISO9001) in carico alla Direzione Cultura e le Carte dei Servizi dei Musei con le indicazioni ivi contenute, nonché il Codice di comportamento del Comune di Milano.

La presenza nelle sedi oggetto del contratto di personale di sorveglianza, amministrativo, tecnico e scientifico dell'Amministrazione non esonera in alcun modo l'Appaltatore dalla responsabilità circa la perfetta esecuzione del servizio.

L'Amministrazione si riserva altresì la più ampia facoltà di verificare le modalità ed i tempi di esecuzione dei servizi:

- disponendo, in qualsiasi momento ed a sua discrezione e giudizio, ispezioni al fine di accertare la piena osservanza di tutte le norme stabilite nel presente capitolato e, quindi, la conformità ad esse delle prestazioni eseguite;
- verificando anche da remoto la presenza del personale in servizio presso ogni sede attraverso l'accesso al sistema informativo per la gestione delle presenze di cui dovrà essere dotato l'Appaltatore.

Oltre a quanto sopra previsto, si rinvia anche al successivo art. 6.6.

ART. 1.8 – QUALIFICAZIONE DEGLI OPERATORI

Fermi restando gli obblighi di tutela occupazionale del personale dell'Appaltatore uscente (cfr art. 3.8 punto 1), l'Appaltatore è tenuto a mettere a disposizione personale qualificato per esplicare tutte le funzioni previste dall'art. 1.4 del presente Capitolato Speciale.

Gli operatori impiegati dall'Appaltatore dovranno possedere i seguenti requisiti:

- buona conoscenza della lingua italiana;
- livello A2 della lingua inglese (dichiarazione e/o dimostrazione concreta);
- attitudine alle relazioni interpersonali e buone capacità di gestione dei rapporti con il pubblico e di collaborazione con il personale dell'Amministrazione.

Il personale inoltre dovrà essere munito di:

- attestato di primo soccorso;



– per tutte le sedi attestato di formazione antincendio ed eventuale attestato di idoneità tecnica antincendio secondo la seguente articolazione:

| Formazione | Sede |
|---|--|
| Formazione antincendio almeno Livello 1 | Casello di Porta Venezia |
| Formazione antincendio almeno Livello 2 | Casa Boschi - Di Stefano, Palazzina Liberty, CEM, Biblioteche Rionali Baggio, Calvairate, Crescenzago, Gallaratese, Lambrate, Lorenteggio, Sant’Ambrogio, Vigentina, Sicilia, Niguarda, Parco, Oglio, Villapizzone, Fra Cristoforo, Harar, Tibaldi, Zara, Accursio, Quarto Oggiaro |
| Formazione antincendio almeno Livello 2 e Attestato di Idoneità Tecnica Antincendio | Studio Museo Francesco Messina, Fabbrica del Vapore, Biblioteca Dergano |
| Formazione antincendio Livello 3 e Attestato di Idoneità Tecnica Antincendio | Museo del Risorgimento, Castello Sforzesco, Museo Archeologico, Acquario Civico, Palazzo Reale, Museo di Storia Naturale, PAC, GAM, Palazzo Morando, Museo del 900, MUDEC, CASVA, Biblioteca Sormani, Biblioteche Rionali Affori, Chiesa Rossa, Venezia, Cassina Anna |

L’Appaltatore dovrà garantire che tutto il personale operante sia riconoscibile mediante l’uso di cartellini identificativi e l’uso di divisa, o abbigliamento omogeneo, come indicato al precedente art. 1.6 lett. a) e sia stato formato (con formazione generica) in relazione alla sede di assegnazione e, per quanto concerne il servizio prestato nelle sedi museali, al patrimonio ivi conservato e con formazione specifica alla mansione di operatore museale secondo gli standard previsti dal Quadro Regionale degli Standard Professionali della Lombardia per il profilo di operatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale.

Il possesso dei requisiti sopra indicati, così come anche quello di conoscenze e qualifiche aggiuntive del personale, se dichiarati in sede di offerta, quali ad esempio:

- ulteriore conoscenza della lingua inglese (livello B1 e/o B2),
- ulteriore conoscenza di altre lingue straniere come precisato nell’offerta tecnica,
- diploma di scuola superiore,
- precedenti esperienze come operatore di sorveglianza presso sedi museali o culturali,

dovranno essere dimostrati prima dell’avvio del servizio e/o in caso di nuove assunzioni o nuovi inserimenti in organico.

ART. 1.9 – ORGANIZZAZIONE

1. L’Amministrazione, successivamente all’aggiudicazione, nominerà il Direttore Esecutivo del Contratto (DE), che provvederà alla stesura del Piano Operativo delle Attività (POA) in accordo con i RdS.

Il POA, così definito, conterrà le specifiche degli orari e delle attività che dovrà svolgere quotidianamente il personale addetto ai servizi. Sarà trasmesso all’Appaltatore con l’avvio del



servizio e successivamente saranno inviati gli aggiornamenti mensili entro e non oltre il settimo giorno prima dell'inizio del mese successivo.

Il POA mensile, in ogni caso potrà essere modificato in ragione di eventuali nuove esigenze sorte in seno al servizio. In ogni caso le modifiche saranno comunicate da parte dell'Amministrazione mediante preavviso scritto di 24 ore.

2. L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione esclusivamente personale in possesso della qualificazione richiesta di cui all'art. 1.8.

3. Come dettagliato nell'articolo 3.7 l'Appaltatore dovrà indicare, almeno 10 giorni prima dell'inizio della prestazione e comunque prima dell'avvio del servizio, i numeri telefonici (cellulare, fisso e indirizzo di posta elettronica) di un Coordinatore che dovrà essere sempre reperibile **telefonicamente e tramite posta elettronica** da parte dell'Amministrazione, negli orari indicati nel precedente art. 1.4 e per tutto il periodo contrattuale, nominando dei sostituti in caso di assenza del coordinatore e comunicandone i nominativi all'amministrazione.

4. Per ogni sede complessa (Cfr art. 1.12) è inoltre richiesta la nomina di un Referente per la gestione, l'organizzazione e il coordinamento in loco dei servizi prestati. L'Appaltatore deve altresì nominare dei sostituti per i turni di riposo del Referente.

ART. 1.10 – LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI

In relazione al servizio oggetto del presente Capitolato, l'Indicatore di Soddisfazione è determinato dai risultati di un questionario compilato dal DE sulla base dei risultati dei riscontri ottenuti dai RdS sui singoli servizi. Il questionario deve essere compilato su base trimestrale.

Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera A) alla lettera D) e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo).

| | | Pessimo | Mediocre | Buono | Ottimo |
|----------------------|--|---------|----------|-------|--------|
| A | Puntualità e rispetto del Piano Operativo delle Attività | 1 | 2 | 3 | 4 |
| B | Qualità del servizio percepita | 1 | 2 | 3 | 4 |
| C | Disponibilità e cortesia del personale operativo | 1 | 2 | 3 | 4 |
| D | Efficacia delle risposte degli operatori | 1 | 2 | 3 | 4 |
| RISULTATO TOTALE (R) | | | | | |

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato dal DE determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISSi secondo la seguente formula:

$$ISSi=R/16$$

dove:

– ISSi = Indicatore di soddisfazione del DE relativo al servizio i-esimo;



- R = Risultato totale del questionario (somma dei punteggi attribuiti ad ogni aspetto da a) a d));
- 16 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il DE assegnasse un voto massimo, cioè 4, ad ogni aspetto).

Si precisa che se il valore di ISSi > 0,75, il valore di ISSi si pone pari a 1.

ART. 1.11 – DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DELLE DIREZIONI DEGLI ISTITUTI

In relazione al servizio oggetto del presente Capitolato, l'Indicatore di Soddisfazione delle Direzioni degli Istituti è determinato dai risultati di un questionario inviato trimestralmente dal DE ai referenti delle Direzioni delle sedi oggetto dell'Appalto, ove non siano già coinvolti in quanto referenti di sede per l'appalto.

L'Indicatore di Soddisfazione delle Direzioni (ISDp) è dato dalla valutazione di un questionario che riguarda gli aspetti di seguito elencati alla lettera A) e B), utilizzando una scala valori da 1 a 4 (1=Pessimo; 2=Mediocre; 3=Buono; 4=Ottimo).

| | | Pessimo | Mediocre | Buono | Ottimo |
|-----------------------|--|---------|----------|-------|--------|
| A | Qualità del servizio percepita | 1 | 2 | 3 | 4 |
| B | Disponibilità e cortesia del personale operativo | 1 | 2 | 3 | 4 |
| RISULTATO TOTALE (Ri) | | | | | |

I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISDi secondo la seguente formula:

$$ISDi = R/8$$

Dove:

- ISDi= Indicatore di soddisfazione delle Direzioni relativo al Servizio i-esimo;
- R = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascuna sede;
- 8 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso in cui la Direzione attribuisse il massimo punteggio, cioè 4, a ciascun aspetto).

Si precisa che se il valore di ISDp > 0,75, il valore di ISDp si pone pari a 1.

Il risultato del questionario sarà elemento di cui il DE terrà conto, unitamente alla qualità da lui stesso percepita relativamente al servizio, per la compilazione della tabella di cui all'articolo precedente di cui al punto B (qualità del servizio percepita).



ART. 1.12 – ORGANIZZAZIONE E SEDI

Le sedi in cui erogare i servizi di accoglienza e custodia sono le seguenti:

TABELLA 1

| | |
|---|--|
| Museo del 900 (via Marconi 1) * | www.museodelnovecento.org |
| Museo delle Culture - MUDEC (Via Tortona, 56) | www.mudec.it |
| Palazzo Reale (Piazza Duomo) * | www.palazzorealemilano.it |
| Museo Archeologico (C.so Magenta, 15)* | www.museoarcheologicomilano.it |
| Castello Sforzesco (P.za Castello) * | www.milanocastello.it |
| Museo di Storia Naturale (C.so Venezia, 55)* | www.museodistorianaturalemilano.it |
| Acquario Civico (V.le G.B. Gadio, 2) | www.acquariodimilano.it |
| Galleria d'Arte Moderna (Via Palestro, 16) * | www.gam-milano.com |
| Palazzo Morando (Via S. Andrea, 6)* | www.costumemodaimmagine.mi.it |
| Museo del Risorgimento (Via Borgonuovo, 23)* | www.museodelrisorgimento.mi.it |
| Padiglione d'Arte Contemporanea | www.pacmilano.it |
| Casa Museo Boschi Di Stefano (Via Jan, 15) | www.casamuseoboschidistefano.it |
| Casa della Memoria (Via Confalonieri, 14) | www.casadellamemoria.it |
| Emeroteca (Via Cimarosa, 1) | www.bibliotecaarte.milanocastello.it |
| Cripta di S. Giovanni in Conca (piazza Missori, 22) | www.museoarcheologicomilano.it/oltre-il-museo/la-cripta-di-s.-giovanni-in-conca |
| Centro Alti Studi sulle Arti Visive -CASVA (via Isernia, 5) | https://www.comune.milano.it/web/casva-milano |

TABELLA 2

| | |
|---|--|
| Fabbrica del Vapore (via Procaccini, 4)* | www.fabbricadelvapore.org |
| CEM Centro Educazione Musicale (via Decorati, 10) | www.musica.fondazionemilano.eu/ |

Altre sedi oggetto del servizio possono essere Palazzo della Ragione, Palazzo Dugnani, Antiquarium, Palazzina Liberty e Studio Museo Francesco Messina la cui riapertura continuativa o temporanea / utilizzo temporaneo da parte dell'Amministrazione potrebbero comportare la riattivazione del servizio. Tale attivazione sarà comunicata all'appaltatore con un preavviso di almeno 10 giorni.

TABELLA 3

| | |
|--|--|
| Biblioteca Sormani * | www.milano.biblioteche.it/library/sormani |
| Casello P.ta Venezia (Direzione Biblioteche) | |
| Biblioteche Rionali (Baggio, Calvairate, Crescenzago, Gallaratese, Lambrate, Lorenteggio, Sant'Ambrogio, Vigentina, Sicilia, Niguarda, Parco, Oglio, Villapizzone, Fra Cristoforo, Harar, Tibaldi, Zara, | https://milano.biblioteche.it/ |

Milano



Comune
di Milano

Accursio, Dergano, Affori, Chiesa Rossa, Venezia,
Cassina Anna, Quarto Oggiaro)

Il servizio alla Biblioteca Sormani e al Casello Daziario di Porta Venezia il servizio è continuativo. Per le Biblioteche Rionali il servizio è finalizzato allo svolgimento di eventi nel corso dell'anno e/o all'apertura in orario serale.

*Sono considerate complesse le sedi che prevedono un alto numero di posizioni lavorative, o con caratteristiche particolari in relazione all'estensione dell'immobile, alla tipologia e varietà di attività che si svolgono all'interno.

Per Museo Archeologico, Museo del Risorgimento e Palazzo Morando è previsto un unico Referente posizionato al Museo Archeologico, che dovrà spostarsi nelle altre sedi quando necessario.

Per Galleria d'Arte Moderna e Museo di Storia Naturale è previsto un unico Referente.

L'elenco delle sedi sopra indicate potrà subire variazioni nel corso dell'esecuzione del contratto, pur rimanendo invariati oggetti e altri obblighi contrattuali.

Gli orari di servizio verranno stabiliti nel POA così come definito all'art 1.9.

Nell'**allegato 4c** al presente Capitolato sono riportati a titolo puramente indicativo gli orari di apertura attuali delle sedi museali.

Nel medesimo allegato sono riportate anche le medie di consumo orario mensile basate sulle annualità 2024 e 2025. I dati storici riportati sono forniti a titolo informativo e non impegnativo.

Come indicato nel precedente art. 1.7 lettera c), l'Amministrazione ha la facoltà di modificare gli orari di apertura dei musei/sedi espositive individuate, e/o di parti di essi. Le eventuali modifiche del servizio derivante dalla modifica degli orari saranno comunicate con un preavviso di almeno 10 giorni.



SEZIONE 2

DISCIPLINA CONTRATTUALE

ART. 2.1 – DOCUMENTI FACENTI PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATTO

Fanno parte integrante e sostanziale del contratto d'appalto:

- il presente Capitolato Speciale e relativi allegati 4a, 4b e 4c;
- l'Atto per la disciplina del Responsabile del Trattamento dei dati personali - Art. 28 GDPR e suo allegato;
- la relazione tecnica-illustrativa con riferimento al contesto in cui è inserito il servizio;
- la stima economica del servizio;
- il quadro economico degli oneri complessivi necessari per l'acquisizione del servizio;
- l'Offerta presentata dall'Appaltatore.

ART. 2.2 – CONTRATTO A MISURA

1. Il presente contratto è a misura in relazione alla quantità di prestazioni oggetto del presente capitolato.
2. Pertanto, l'Appaltatore deve intendersi vincolato alla propria offerta ai sensi dell'art. 1329 e 1331 del C.C., mentre l'Amministrazione potrà commissionare nel periodo di durata del contratto, anche mediante singoli ordinativi, le prestazioni oggetto del presente capitolato fino all'importo complessivo massimo di cui all'articolo 1.5.

ART. 2.3 – CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1. La sottoscrizione del contratto e dei suoi allegati da parte dell'Appaltatore equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza delle leggi, dei regolamenti e di tutta la normativa vigente in materia di appalti.
2. L'Appaltatore con la firma del contratto accetta espressamente e per iscritto, a norma degli articoli 1341, comma 2^a, e 1342 C.C., tutte le clausole previste nel presente Capitolato, nonché le clausole contenute in disposizioni di legge e regolamenti nel presente atto richiamate. In particolare, l'Appaltatore accetta espressamente e specificatamente per iscritto le seguenti clausole del Capitolato Speciale: artt. 3.5– 6.4.
3. L'interpretazione delle clausole contrattuali e delle disposizioni del presente Capitolato deve essere fatta, tenendo conto delle finalità perseguite con il contratto. In ogni caso trovano applicazione gli articoli dal 1362 al 1369 C.C..
4. Il Comune di Milano è impegnato nella lotta alla corruzione in ogni sua manifestazione. In particolare, allo scopo di evitare le occasioni di pratiche illecite e di distorsioni nelle gare di appalto di servizi/forniture, il Comune di Milano ha introdotto l'obbligo per tutti i partecipanti, pena l'esclusione dalla gara, di sottoscrivere e consegnare congiuntamente all'offerta il Patto di Integrità.
Con l'inserimento di tale Patto di Integrità si intende garantire una leale concorrenza e pari



opportunità di successo a tutti i partecipanti, nonché garantire una corretta e trasparente esecuzione del contratto assegnato.

Il Comune di Milano verificherà l'applicazione del Patto di Integrità sia da parte dei partecipanti alla gara, sia da parte dei propri dipendenti, collaboratori e consulenti.

5. L'Appaltatore è tenuto in vigenza di contratto a rendere nota ai propri dipendenti la possibilità di avvalersi dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dal D.Lgs. 24/2023, tramite il ricorso all'apposita piattaforma del Comune di Milano (accessibile dalla home page del Comune alla sezione Amministrazione Trasparente, voce "segnala gli illeciti").

Il ricorso al predetto strumento è consentito nel caso in cui le segnalazioni riguardino illeciti o irregolarità relativi al Comune di Milano ed afferenti alle prestazioni oggetto del presente contratto. Ai sensi di legge, il dipendente che segnalerà fatti illeciti di cui è a conoscenza godrà di tutte le garanzie previste dal D.Lgs. 24/2023, con specifico riferimento alla tutela della riservatezza dei dati del segnalante, alla sottrazione del diritto di accesso alle segnalazioni effettuate ed ai relativi allegati eventualmente prodotti e al divieto di adozione nei suoi confronti di misure ritorsive in conseguenza delle indicate segnalazioni.

I subappaltatori e i subcontraenti, relativamente ai contratti afferenti l'esecuzione dell'appalto, sono tenuti a rendere nota ai propri dipendenti la possibilità di avvalersi dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dal D.Lgs. 24/2023, tramite il ricorso all'apposita piattaforma del Comune di Milano (accessibile dalla home page del Comune alla sezione Amministrazione Trasparente, voce "segnala gli illeciti").

L'ottemperanza agli adempimenti sopra riportati dovrà essere documentata dall'operatore economico alla stazione appaltante entro 15 giorni dalla stipulazione del contratto d'appalto (o dall'avvio d'urgenza delle prestazioni in pendenza di stipula) o da quella dei contratti di cui al precedente comma.

ART. 2.4 – PROCEDURE DI INSOLVENZA DELL'APPALTATORE

1. Nel caso di procedure di insolvenza dell'Appaltatore si applica la disciplina prevista dall'art. 124 del Codice dei Contratti.
2. Nel caso di scorrimento della graduatoria il nuovo affidamento avverrà alle condizioni proposte dall'operatore economico interpellato secondo quanto previsto nell'offerta presentata in sede di gara.



SEZIONE 3

DISPOSIZIONI PER L'ESECUZIONE

CONTRATTUALE

ART. 3.1 – INIZIO E DURATA DELLA PRESTAZIONE

1. Le prestazioni contrattuali decorreranno dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione, a firma del Direttore dell'Esecuzione del Contratto e dell'Appaltatore. Se nel giorno fissato e comunicato, l'Appaltatore non si presenta o se il verbale di avvio dell'esecuzione, firmato dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto), ed inviato via Pec all'Appaltatore, non viene restituito entro 10 giorni, via Pec, sottoscritto digitalmente, viene fissato dal Direttore dell'Esecuzione un nuovo termine, decorso inutilmente il quale l'Amministrazione Comunale ha la facoltà di risolvere il contratto e di incamerare la cauzione. La decorrenza del termine contrattuale resta comunque quella della data di prima convocazione.
2. La durata del contratto è di 36 mesi a decorrere dalla data di cui al paragrafo 1).

ART. 3.2 – MODIFICHE DELLA DURATA DELLA PRESTAZIONE

1. L'Amministrazione si riserva la facoltà di attivare la proroga del contratto per un periodo di 12 mesi con un preavviso da inviare all'Appaltatore aggiudicatario della gara 30 giorni prima della scadenza del contratto stesso.
2. L'Amministrazione, ai sensi dell'art. 120 comma 11 del Codice si riserva la possibilità di prorogare la durata del contratto limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente.
3. L'Amministrazione si riserva inoltre la possibilità di affidare, ai sensi dell'art. 76 comma 6 del Codice, all'Appaltatore aggiudicatario della gara, entro 3 anni dalla stipulazione del contratto, i servizi di cui al progetto a base di gara – allegato 4a al presente Capitolato Speciale d'Appalto per il valore ivi indicato.

ART. 3.3 – EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

1. L'Amministrazione, visto l'art. 17 commi 8 e 9 del Codice si riserva di richiedere l'avvio della prestazione contrattuale con apposito verbale di avvio dell'esecuzione a firma del DE e dell'Appaltatore anche in pendenza della stipulazione del contratto, previa costituzione del deposito cauzionale definitivo di cui all'articolo 5.1. In tal caso il verbale di consegna indica le prestazioni che l'Operatore Economico deve immediatamente eseguire.
2. Nel caso di avvio dell'esecuzione del contratto in via d'urgenza ai sensi dell'art. 17 commi 8 e 9 del Codice, l'aggiudicatario ha diritto al rimborso delle spese sostenute per le prestazioni espletate su ordine del RUP/Direttore dell'Esecuzione.



ART. 3.4 – VARIAZIONE DELL'ENTITÀ DELLA PRESTAZIONE

1. Le prestazioni da fornire potranno essere aumentate o ridotte da parte dell'Amministrazione, per eventuali ulteriori esigenze, fino alla concorrenza del quinto dell'importo complessivo netto contrattuale, così come previsto dall'art. 120 comma 9 del Codice, ferme restando le condizioni di aggiudicazione, senza che l'Appaltatore possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità.
2. L'Amministrazione si riserva inoltre di modificare il contratto, in corso di esecuzione, ai sensi dell'art. 120, comma 1, lettera a) del Codice con l'attivazione di servizi opzionali di cui al progetto a base di gara – allegato 4b per l'importo ivi indicato, entro 3 anni dalla stipulazione del contratto di appalto iniziale.
3. Nel caso in cui l'Amministrazione richieda un aumento delle prestazioni, la cauzione definitiva di cui all'articolo 5.1 dovrà essere adeguatamente integrata.

ART. 3.5 – CAUSE SOPRAVVENUTE – SOSPENSIONE

1. Per motivi di pubblico interesse o per fatti sopravvenuti non imputabili all'Amministrazione, la stessa sospenderà l'esecuzione delle prestazioni per tutta la durata della causa ostativa.
La sospensione è disposta dal RUP o, nei casi di cui all'art. 121 comma 1 del Codice, dal Direttore dell'Esecuzione se nominato, compilando apposito verbale sottoscritto dall'Appaltatore ed inviato al RUP.
La sospensione permane per il tempo necessario a far cessare le cause che hanno comportato la interruzione dell'esecuzione dell'appalto.
In ogni caso, e salvo che la sospensione non sia dovuta a cause attribuibili all'Appaltatore, la sua durata non è calcolata nel tempo fissato dal contratto per l'esecuzione della prestazione e comporta un differimento dei termini contrattuali iniziali.
All'Appaltatore non è dovuto alcun compenso o indennizzo per le sospensioni disposte in conformità a quanto sopra detto.
2. Nel caso di sospensioni che superino un quarto del periodo di esecuzione contrattuale e comunque sei mesi complessivi, è facoltà dell'Appaltatore chiedere la risoluzione del contratto senza diritto ad indennizzo alcuno, fatto salvo il pagamento delle prestazioni rese. Nel caso in cui l'Amministrazione si opponga alla risoluzione, l'Appaltatore ha diritto alla rifusione dei maggiori oneri derivanti dal prolungamento della sospensione oltre i termini sopraindicati (Cfr. art. 121 comma 5 del Codice).

ART. 3.6 – PENALI PER RITARDI E INADEMPIENZE

1. In caso di violazione degli obblighi contrattualmente assunti, l'Amministrazione applicherà le penali di seguito indicate:

| | OGGETTO | Valore percentuale penalità/Valore - importo |
|---|---|---|
| 1 | Per ogni giorno solare di ritardo nell'avvio della prestazione rispetto alla data di cui all'art. 3.1 "Inizio e | 0,5‰ se ritardo parziale avvio |

Milano



Comune
di Milano

| | | |
|---|---|---------------------------------|
| | durata della prestazione”, verrà applicata una penale, da calcolarsi sull’importo contrattuale, del: | 1‰ se ritardo complessivo avvio |
| 2 | Per la mancata comunicazione da parte dell’Appaltatore ai propri dipendenti della possibilità di avvalersi dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dal D.Lgs. 24/2023 (cfr art. 2.3 punto 5), verrà applicata una penale di: | 1.300 € |
| 3 | Per la mancata comunicazione al Comune di Milano entro 15 giorni dalla stipulazione del contratto d’appalto (o dall’avvio d’urgenza delle prestazioni in pendenza di stipula) o da quella di stipulazione dei contratti di subappalto o subcontratti, dell’avvenuta comunicazione ai propri dipendenti della possibilità di avvalersi dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dal D.Lgs. 24/2023 (cfr art. 2.3 punto 5), verrà applicata una penale di: | 1.300 € |
| 4 | Per ogni giorno di ritardo nella mancata applicazione da parte dell’Appaltatore degli obblighi di cui all’art. 3.8.2 (con riferimento ai commi 2, 3 e 4 dell’art. 1 dell’All. II.3 al Codice dei contratti) verrà applicata una penale da calcolarsi sull’importo contrattuale di: | 0,75‰ |
| 5 | Per mancata consegna, secondo quanto stabilito dal presente CSA, degli elenchi del personale con relativi attestati e certificazioni, per ogni giorno di ritardo dalla data di avvio servizio (cfr art. 3.8 punto 1) verrà applicata una penale da calcolarsi sull’importo contrattuale di: | 0,5 ‰ |
| 6 | Per mancata nomina del Coordinatore e mancata comunicazione all’Amministrazione, secondo le disposizioni del presente CSA, del nominativo e dei recapiti telefonici, per ogni giorno di ritardo dalla data di avvio servizio (cfr art. 1.9 punto 3 e art. 3.7) verrà applicata una penale da calcolarsi sull’importo contrattuale di: | € 0,5 ‰ |
| 7 | Per qualificazione del personale difforme da quanto previsto dal presente CSA (cfr art 1.8) per ogni mancanza rilevata verrà applicata una penale di: | 1.000,00 € |
| 8 | Per comportamento degli addetti difforme da quanto richiesto nel presente CSA (cfr art. 1.4), che possa pregiudicare la sicurezza, il corretto svolgimento della prestazione o ledere l’immagine dell’Amministrazione – per ogni mancanza rilevata verrà applicata una penale di: | 500,00 € |
| 9 | Per inosservanza reiterata degli orari indicati nel POA (5 volte/anno) – rilevata per ogni sede (cfr art. 1.9) verrà applicata una penale di: | 200,00 € |

Milano



Comune
 di Milano

| | | |
|----|---|---------------------|
| 10 | Per mancata dotazione o utilizzo della divisa e/o del cartellino di riconoscimento – per ogni mancanza rilevata (cfr art. 1.6 lett. a e art. 1.8) verrà applicata una penale di: | 200,00 € |
| 11 | Per il mancato svolgimento della prestazione per l'intera giornata – per ogni sede e per ogni giorno come indicato nel POA (cfr art. 1.9) verrà applicata una penale di: | 5.000,00 € |
| 12 | Per il mancato svolgimento della prestazione per la metà dell'orario richiesto durante la giornata – per ogni sede e per ogni giorno come indicato nel POA (cfr art. 1.9) verrà applicata una penale di: | 2.500,00 € |
| 13 | Per svolgimento del servizio con personale inferiore a quanto richiesto nel POA – per ogni posizione mancante per ogni giorno (cfr art. 1.9) verrà applicata una penale di: | 500,00 € |
| 14 | Per mancata sostituzione del personale assente – per ogni ora e per ogni addetto (art. 3.8 punto 1) verrà applicata una penale di: | 200,00 € |
| 15 | Per mancanza del possesso dei requisiti da parte del personale secondo quanto proposto in sede di offerta tecnica, prevedendo un periodo congruo per la riqualificazione del personale da riassorbire – per ogni addetto (cfr art. 1.8) verrà applicata una penale di: | 200,00 € |
| 16 | Per mancanza della presenza del Referente in sede nelle sedi che lo prevedono – per ogni giorno (cfr artt. 1.4 punto 3, 1.8, 1.9 punto 4, 1.10) verrà applicata una penale di: | 300,00 € |
| 17 | Per mancato raggiungimento della soglia dello 0,50 dell'indicatore di soddisfazione (cfr artt. 1.10 e 1.11 del presente CSA) verrà applicata una penale di: | 500,00 € |
| 18 | Per ritardato pagamento, superiore a 30 gg delle retribuzioni mensili dovute agli addetti al servizio – per ogni addetto, oltre a quanto previsto all'art. 3.8, verrà applicata una penale da calcolarsi sull'importo contrattuale di: | € 0,5% |
| 19 | Per ogni altra inosservanza rilevata rispetto a quanto stabilito nel presente CSA, a seconda della gravità, verranno applicate penali: | Da 100 € a 500,00 € |
| 20 | Per ogni giorno di ritardo nella mancata applicazione da parte dell'Appaltatore degli obblighi di cui all'art. 3.8.1 (assunzione di personale svantaggiato ai sensi del Decreto Ministeriale 17 ottobre 2017, qualora offerto in gara) verrà applicata una penale da calcolarsi sull'importo contrattuale di: | 0,50% |



2. Le penali non potranno esser comunque complessivamente superiori al 10% del valore complessivo del contratto.
3. L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza da parte del RUP, verso cui l'Appaltatore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 5 (cinque) giorni dalla comunicazione della contestazione inviata dall'Amministrazione.
4. In caso di mancata presentazione o mancato accoglimento delle controdeduzioni l'Amministrazione procederà all'applicazione delle sopra citate penali.
5. È fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.
6. Le penali potranno essere applicate anche in caso di avvio delle prestazioni in pendenza della stipulazione del contratto.

ART. 3.7 – COORDINATORE DELL'APPALTO

1. L'Appaltatore dovrà indicare, almeno 10 giorni prima dell'inizio della prestazione, i numeri telefonici (cellulare, fisso e indirizzo di posta elettronica) del proprio coordinatore, che esplica le funzioni di Responsabile per l'appalto, che dovrà essere sempre reperibile/i da parte dell'Amministrazione almeno dalle ore 09.00 alle 19.00 tutti i giorni per tutto il periodo contrattuale.
2. Il Coordinatore dovrà essere autorizzato, sin dall'inizio della prestazione, ad accogliere qualsiasi richiesta/segnalazione da parte dell'Amministrazione inerente il servizio in questione e a porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato e in particolare deve:
 - partecipare ad incontri preventivi con il RUP/Direttore dell'Esecuzione per la programmazione della prestazione, gli eventuali correttivi e la messa a punto di strumenti di lavoro comune;
 - verificare e presidiare dal punto di vista organizzativo e operativo, l'andamento delle attività formative rispondendone della gestione;
 - provvedere a comunicare al RUP/Direttore dell'Esecuzione tutte le informazioni e le variazioni che si dovessero verificare in corso di svolgimento dell'attività;
 - presidiare il personale mettendo in atto tutte le misure necessarie al corretto svolgimento delle attività e all'occorrenza provvedere alla sostituzione del personale indisponibile o non idoneo allo svolgimento delle attività.
3. L'Amministrazione, successivamente all'aggiudicazione, indicherà il referente amministrativo che curerà la parte relativa alle attività amministrative e contabili legate all'esecuzione del presente affidamento e rappresenterà l'unica interfaccia amministrativa dell'Amministrazione nei confronti dell'Appaltatore.

ART. 3.8 – PERSONALE

1. Obblighi dell'Appaltatore



L'Appaltatore è tenuto all'esatta osservanza di tutte le leggi, regolamenti e norme vigenti in materia, nonché eventualmente entrate in vigore nel corso del contratto.

L'Appaltatore è tenuto ad assicurare la prestazione con personale idoneo sotto il profilo deontologico, professionale e sanitario, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri, nel rispetto delle leggi e regolamenti vigenti in materia o che interverranno nel periodo di decorrenza del contratto, per quanto applicabili, inclusi quelli in materia di igiene e sanità, in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, nonché di tutela della salute e per la sicurezza dei lavoratori durante il lavoro, di ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in costanza di rapporto per la tutela dei lavoratori e in ogni altro ambito tutelato dalle leggi speciali.

L'Amministrazione si riserva il diritto di richiedere all'Appaltatore la documentazione attestante gli adempimenti di tutti i predetti obblighi.

L'Appaltatore è responsabile dell'osservanza di quanto sopra detto, da parte degli eventuali subappaltatori nei confronti dei rispettivi dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto stesso.

La documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali assicurativi ed infortunistici, nonché l'indicazione dei contratti collettivi applicati ai lavoratori dipendenti e una dichiarazione in merito all'assolvimento ed al rispetto degli obblighi assicurativi e previdenziali previsti dalle leggi e dai contratti in vigore devono essere presentate dall'Appaltatore prima dell'inizio delle prestazioni e comunque entro 15 giorni dalla data di avvio delle stesse.

A garanzia di tale osservanza, sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50%. (cfr. art.-11 comma 6 del Codice).

Le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione del saldo finale, dopo l'emissione del certificato di verifica di conformità, e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.

In caso di ottenimento da parte del RUP del documento unico di regolarità contributiva che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, il medesimo trattiene dal pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi,

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente, si applicherà la disciplina prevista dall'art. 11 comma 6 del Codice).

In relazione a quanto previsto dall'art. 57 del Codice, l'Appaltatore, dovrà garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate, la stabilità occupazionale del personale impiegato, e garantire l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore, in conformità con l'articolo 11 del Codice.

A tutela dell'occupazione ed al fine di salvaguardia delle professionalità acquisite, s'impegna nell'ambito di un confronto, di concerto con l'operatore economico uscente e per il tramite delle associazioni imprenditoriali di appartenenza e delle organizzazioni sindacali territoriali e di categoria, a ricercare e favorire soluzioni che garantiscano la permanenza in servizio del personale dell'operatore economico uscente, ai sensi di quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di categoria.



L'Appaltatore e gli eventuali subappaltatori hanno l'obbligo di comunicare al RUP/Direttore dell'Esecuzione **prima dell'inizio delle prestazioni** o dell'impiego di nuovo personale, l'elenco di tutti i nominativi dei lavoratori che eseguiranno le prestazioni, con le rispettive posizioni contributive, assicurative, previdenziali ecc., nonché l'indicazione del CCNL applicato, della tipologia contrattuale e del livello di inquadramento, **attestati di primo soccorso, attestati antincendio, certificazioni di conoscenza lingua inglese ed eventuali ulteriori lingue.**

L'Appaltatore ha altresì l'obbligo di comunicare, in modo separato, al RUP/Direttore dell'Esecuzione prima dell'inizio delle prestazioni e/o in caso di sostituzione personale e allo scadere dei contratti individuali a tempo determinato, l'elenco dei lavoratori svantaggiati ai sensi del Decreto Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 17 ottobre 2017 impiegati nell'appalto (qualora offerto in gara) con specifica indicazione della tipologia e della durata del contratto.

La verifica dei requisiti [**Decreto cit. art. 1 comma 1 p.1 lettere c), d) ed e) e art. 1 comma 1 p.2 lettere a) e b)**] e della percentuale dei lavoratori svantaggiati inseriti in organico, che non potrà essere inferiore a quella offerta per tutta la durata del contratto, verrà monitorata regolarmente da parte del RUP, o suoi delegati, almeno ogni sei mesi.

Il mancato rispetto di quanto sopra indicato comporterà l'applicazione di specifiche penali di cui all'art. 3.6.

L'Appaltatore dovrà provvedere all'immediata sostituzione del personale per qualsiasi motivo assente, nonché di quello che non dovesse risultare idoneo allo svolgimento della prestazione, a seguito di specifica segnalazione da parte del RUP/Direttore dell'Esecuzione.

Eventuali sostituzioni o variazioni, con personale di almeno pari livello, dovranno essere comunicate, tempestivamente, al RUP/Direttore dell'Esecuzione, formalizzate, in caso di nuova assunzione, mediante consegna della Comunicazione di Assunzione entro 6 giorni lavorativi dalla stessa.

L'Appaltatore assume l'obbligo di fornire ai propri dipendenti apposito documento di identificazione munito di fotografia (direttamente stampata sul badge), con le indicazioni previste dalla normativa vigente.

Il documento di identificazione dovrà essere sempre in possesso dell'addetto ed essere esibito al Direttore dell'Esecuzione/ RUP, che svolgerà le funzioni di controllo.

2. Ulteriori obblighi dell'Appaltatore

L'Appaltatore è tenuto all'applicazione e al rispetto delle indicazioni in merito alle pari opportunità, generazionali e di genere di cui all'art. 57 e All. II.3 del Codice dei contratti come meglio specificate nelle linee guida per favorire le pari opportunità di genere e generazionali nonché l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità adottate con Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri 20/06/2023.

In particolare:

- l'Appaltatore dovrà assicurare una quota pari almeno al 30 per cento delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, sia all'occupazione giovanile sia all'occupazione femminile.



Stante la previsione negli atti di gara di clausola sociale di riassorbimento occupazionale al fine di garantire stabilità occupazionale agli addetti che provengono dal precedente affidamento la quota sarà calcolata in relazione al numero di nuove assunzioni (non provenienti da riassorbimento) che interverranno nel corso del contratto.

- Nel caso l'Appaltatore sia operatore economico di cui all'art. 1 comma 2 dell'All. II.3 al Codice dei contratti, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, esso è tenuto a consegnare alla stazione appaltante una relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta. La relazione di cui al periodo precedente è trasmessa alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

- Nel caso l'Appaltatore sia operatore economico di cui all'art. 1 comma 2 dell'All. II.3, esso è tenuto a consegnare, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, alla stazione appaltante la certificazione di cui all'articolo 17 della legge 12 marzo 1999, n. 68 e una relazione relativa all'assolvimento degli obblighi di cui alla medesima legge e alle eventuali sanzioni e provvedimenti disposti a proprio carico nel triennio antecedente la data di scadenza di presentazione delle offerte. La relazione di cui al periodo precedente è trasmessa alle rappresentanze sindacali aziendali.

Il mancato rispetto di quanto sopra comporterà l'applicazione delle penali previste all'art. 3.6 del presente C.S.A.

3. Doveri del personale

Le prestazioni contrattuali dovranno essere espletate con personale qualificato e ritenuto idoneo a svolgere le relative funzioni.

Il personale è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso ed esporre apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.

Il personale è tenuto all'osservanza del Codice di comportamento adottato dal Comune di Milano con deliberazione di Giunta Comunale n. 1369/2021, pena la risoluzione del contratto; pertanto l'Appaltatore dovrà impartire idonee disposizioni in tal senso.

L'inosservanza delle leggi in materia di lavoro di cui al presente articolo, può determinare la risoluzione del contratto.

ART. 3.9 – AFFIDAMENTO DI ATTIVITÀ SPECIFICHE A LAVORATORI AUTONOMI

1. L'Appaltatore dovrà effettuare apposita comunicazione alla stazione appaltante nel caso di affidamento di attività specifiche a lavoratori autonomi (ex art. 119 comma 3 lettera a) del Codice).
2. Le attività specifiche che possono essere affidate a lavoratori autonomi sono esclusivamente le prestazioni d'opera intellettuale o specialistiche. La prestazione principale non può essere



oggetto di affidamento a lavoratori autonomi, se non per segmenti operativi specialistici. Le attività specifiche che possono essere affidate a lavoratori autonomi sono esclusivamente le attività secondarie, accessorie o sussidiarie.

ART. 3.10 – SICUREZZA

1. L'Appaltatore dovrà provvedere all'adeguata istruzione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti, in materia di sicurezza ed igiene del lavoro.
2. L'Appaltatore è tenuto ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni e si obbliga a far osservare scrupolosamente le norme antinfortunistiche e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle vigenti norme di legge in materia (D.Lgs. n. 81 del 9.04.2008).
Il referente presso il quale i concorrenti possono ottenere informazioni circa i rischi specifici presenti negli ambienti di lavoro dell'Amministrazione, è il Responsabile del Servizio di Protezione ubicato in Viale Tunisia n. 50 – 20124 MILANO (tel. 0248015228).
3. In caso di esecuzione delle prestazioni all'interno dei luoghi di lavoro dell'Amministrazione, l'Appaltatore si obbliga, ai sensi dell'art. 26 comma 2 lettere a) e b) e art. 26 comma 3 del D.Lgs. n. 81 del 9.04.2008 a coordinarsi ed a cooperare con il Datore di Lavoro committente (o dirigente delegato).
4. **L'inosservanza delle leggi in materia di sicurezza di cui al presente articolo, può determinare la risoluzione del contratto.**

ART. 3.11 – SUBAPPALTO

1. Il subappalto è disciplinato dall'art. 119 del Codice a cui espressamente si rinvia.
È nullo l'accordo con cui a terzi sia affidata l'integrale esecuzione delle prestazioni appaltate, nonché la prevalente esecuzione dei contratti ad alta intensità di manodopera.
2. Le prestazioni, pur subappaltabili, non possono formare oggetto di ulteriore subappalto in quanto il subappalto a cascata potrebbe compromettere l'efficienza della prestazione, nonché la sicurezza delle sedi e la tutela del patrimonio artistico contenuto negli spazi museali.
3. Il subappalto dovrà essere autorizzato dall'Amministrazione con specifico provvedimento, stante quanto statuito dall'art. 119 commi 4 e 5 del Codice.
Ai fini dell'autorizzazione sono quindi necessarie le seguenti condizioni:
 - ✓ che l'Appaltatore abbia indicato all'atto dell'offerta l'intenzione di subappaltare parte della prestazione;
 - ✓ che l'Appaltatore provveda al deposito di copia autentica del contratto di subappalto presso l'Amministrazione almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni subappaltate, unitamente alla dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento, a norma dell'articolo 2359 del codice civile, con il subappaltatore;
 - ✓ che il contratto di subappalto contenga la disciplina della tracciabilità dei flussi finanziari così come previsto dall'art. 3 della Legge n. 136/2010;



- ✓ che l'Appaltatore, unitamente al deposito del contratto di subappalto presso l'Amministrazione, trasmetta alla stessa Amministrazione la documentazione attestante che il subappaltatore è in possesso dei requisiti richiesti per le prestazioni corrispondenti ai servizi da espletare in subappalto;
 - ✓ che non sussistano, nei confronti del subappaltatore le cause di esclusione di cui al Capo II del Titolo IV della Parte V del Libro II del Codice dei contratti che saranno verificati nei termini e modalità previsti dal predetto Codice.
4. L'Appaltatore, unitamente al deposito del contratto presso l'Amministrazione, dovrà trasmettere alla stessa Amministrazione la certificazione attestante che il subappaltatore è in possesso dei requisiti generali e tecnico/economici richiesti per le prestazioni da realizzare, unitamente alla dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento, a norma dell'articolo 2359 del codice civile.
 5. Il contraente principale e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante per le prestazioni oggetto del contratto di subappalto.
 6. Il subappalto non autorizzato comporta l'applicazione delle sanzioni penali previste dall'art. 21 della Legge n. 646/82 e ss.mm.ii..
 7. È fatto obbligo all'Appaltatore di stipulare i contratti di subappalto, in misura non inferiore al 20 per cento delle prestazioni che si intendono subappaltare, con piccole e medie imprese, come definite dall'articolo 1, comma 1, lettera o) dell'allegato I.1 del Codice. Fatta salva la possibilità per gli operatori economici di indicare nella propria offerta una diversa soglia di affidamento delle prestazioni che si intende subappaltare alle piccole e medie imprese, motivando le ragioni legate all'oggetto o alle caratteristiche delle prestazioni o al mercato di riferimento.
 8. È fatto obbligo all'Appaltatore, nei contratti di subappalto o nei subcontratti comunicati alla stazione appaltante ai sensi dell'art.60 comma 2 del Codice, l'inserimento di clausole di revisione prezzi riferite alle prestazioni o lavorazioni oggetto del subappalto o del subcontratto e determinate in coerenza con quanto previsto dagli articoli 8 e 14 dell'allegato II.2-bis del Codice, che si attivano al verificarsi delle particolari condizioni di natura oggettiva di cui all'articolo 60, comma 2 del Codice.
 9. È fatto obbligo all'Appaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, di applicare il medesimo contratto collettivo di lavoro del contraente principale, ovvero un differente contratto collettivo, purché garantisca ai dipendenti le stesse tutele economiche e normative di quello applicato dall'appaltatore, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto oppure riguardino le prestazioni relative alla categoria prevalente. Nei casi di cui all'articolo 11, comma 2-bis del Codice, il subappaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, è tenuto ad applicare il contratto collettivo di lavoro individuato ai sensi dell'articolo 11, comma 2-bis del Codice, ovvero un differente contratto collettivo, purché garantisca ai dipendenti le stesse tutele economiche e normative del contratto individuato ai sensi dell'articolo 11, comma 2-bis del Codice.

Milano



Comune
di Milano

10. È fatto obbligo all'Appaltatore di comunicare all'Amministrazione, per tutti i sub-contratti, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del servizio o fornitura affidati. Inoltre, è fatto obbligo all'Appaltatore di inserire, nei contratti sottoscritti con i sub-contraenti, la disciplina della tracciabilità dei flussi finanziari così come previsto dall'art. 3 della Legge n. 136/2010.
11. Il subappaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, deve garantire le stesse tutele economiche e normative per i lavoratori in subappalto rispetto ai dipendenti dell'Appaltatore. Si rinvia all'art. 119 comma 12 del Codice dei Contratti Pubblici.



SEZIONE 4

DISCIPLINA ECONOMICA

ART. 4.1 – REVISIONE DEI CORRISPETTIVI

1. È prevista la revisione periodica dei prezzi ai sensi e per gli effetti dell'art. 60 del Codice dei contratti.
2. La revisione periodica del prezzo viene operata sulla base di una istruttoria condotta dal responsabile dell'esecuzione del contratto.

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determini, una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 per cento dell'importo complessivo e nella misura dell'80 per cento del valore eccedente la variazione del 5 per cento applicata alle prestazioni da eseguire (*art. 60 comma 2 lett. b D. Lgs 36/2023*), si attivano le clausole di revisione prezzi di cui al comma 2 dell'art. 60 D. Lgs. 36/2023. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizzano gli indici, anche disaggregati dei prezzi al consumo, dei prezzi alla produzione dell'industria e dei servizi e gli indici, anche disaggregati, delle retribuzioni contrattuali orarie.

3. Ai fini dell'applicazione della clausola di revisione prezzi trova applicazione il seguente indice:

| CPV | Descrizione CPV | Tipo indice | Indice ISTAT |
|------------|--|--|--------------------------|
| 92500000-6 | Servizi di Biblioteche, archivi, musei e altri servizi culturali | PC (Prezzi al consumo per l'intera collettività) | 0942 (servizi culturali) |

4. Ai sensi dell'art. 3 c. 1 dell'all. II.2-bis del Codice, la frequenza di monitoraggio dell'indice indicato nella tabella di cui al comma 3 del presente articolo corrisponde alla frequenza di aggiornamento degli indici revisionali operata dall'ISTAT (<https://www.istat.it/statistiche-per-temi/economia/prezzi/#Accesso-ai-dati>).

ART. 4.2 – ANTICIPAZIONE

1. Si rinvia a quanto previsto dall'art. 125 comma 1 del Codice dei contratti pubblici.
2. L'aggiudicatario ha facoltà di richiedere l'anticipazione del prezzo calcolata sul valore delle prestazioni di **ciascuna annualità contabile**, stabilita nel cronoprogramma dei pagamenti. L'anticipazione deve essere richiesta entro il termine di 15 giorni decorrente dalla ricezione della comunicazione di aggiudicazione, con istanza corredata dalla relativa garanzia fidejussoria bancaria o assicurativa e verrà erogata entro 15 giorni dall'effettivo inizio della prestazione. La garanzia dovrà essere rilasciata dai soggetti di cui all'articolo 106, comma 3, con le modalità previste dal secondo periodo dello stesso comma e dovrà essere presentata corredata di autentica notarile della firma, dell'identità, dei poteri e della qualifica del/i soggetto/i firmatario/i il titolo di garanzia, con assolvimento dell'imposta di bollo.



3. L'importo della garanzia viene gradualmente ed automaticamente ridotto nel corso delle prestazioni, in rapporto al progressivo recupero dell'anticipazione da parte della Stazione Appaltante.
4. Il beneficiario decade dall'anticipazione, con obbligo di restituzione, se l'esecuzione delle prestazioni non procede, per ritardi a lui imputabili, secondo i tempi contrattuali. Sulle somme restituite sono dovuti gli interessi legali con decorrenza dalla data di erogazione della anticipazione.

ART. 4.3 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

A – FATTURAZIONE

1. La fatturazione del corrispettivo di cui all'art. 1.5 dovrà avvenire alle seguenti scadenze:
 - fatturazione mensile posticipata (emissione fattura a decorrere dal 1° giorno del mese successivo a quello di espletamento della prestazione);
2. Maturate le condizioni contrattuali l'Appaltatore dovrà trasmettere via mail all'indirizzo di posta elettronica C.GestioneSviluppoServMuseali@comune.milano.it una rendicontazione (Stato Avanzamento Prestazioni) dettagliata delle prestazioni effettuate nel periodo di riferimento, al fine della preventiva verifica di conformità delle stesse da parte del DE/RUP, se non nominato, nel termine di 23 giorni, fatta salva la possibilità da parte dell'Appaltatore di presentare contestazioni scritte.

Il RUP, **entro i successivi 7 giorni solari**, calcola l'importo del corrispettivo dovuto, effettuando la trattenuta dello 0,5% di cui all'art. 11 comma 6 del Codice e provvede all'emissione del certificato di pagamento.

Ottenuto dal RUP l'importo del relativo Certificato di Pagamento, l'Appaltatore contestualmente emetterà la fattura, che dovrà essere accompagnata dall'elenco delle prestazioni eseguite.
3. La fattura elettronica dovrà essere intestata ed inviata a: COMUNE DI MILANO – Direzione Cultura - Area Gestione Servizi Museali – Piazza del Duomo 14. Nella sezione “1.1.4 “CodiceDestinatario” di ciascuna fattura dovrà essere indicato obbligatoriamente il Codice Univoco Ufficio LOG3Y3 che identifica l'Area Gestione Servizi Museali del Comune di Milano sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni.
4. Dal fatturato dei contraenti saranno detratte le eventuali penalità applicate.
5. La fattura dovrà essere espressa in lingua italiana e dovrà necessariamente contenere i seguenti elementi:
 - a. i riferimenti del contratto a cui la fatturazione si riferisce (oggetto contratto, PG contratto, altri dati comunicati dall'Amministrazione);
 - b. nella sezione 1.2.6 <riferimento amministrazione> il seguente codice identificativo dell'unità organizzativa competente per la gestione del contratto: 002040000199999
 - c. nella sezione 2.1.2 Numero CIG (codice identificativo gara / numero CUP (codice unico di progetto));
 - d. l'importo contrattuale espresso in Euro;



- e. eventuale esplicitazione di esenzione I.V.A. ai sensi di Legge;
 - f. tutti i dati relativi al pagamento (dovrà essere indicata una sola banca, numero conto corrente- Codice CAB – ABI – IBAN - ecc.);
 - g. ogni altra indicazione utile.
6. In caso di Associazione Temporanea d'Imprese la fatturazione dovrà avvenire da parte di ciascun operatore economico in proporzione alle **attività effettivamente prestate**. Il fatturato verrà, comunque, liquidato a favore della mandataria.

B – PAGAMENTI

- 1) Il pagamento è subordinato alla stipulazione del contratto. Nel caso di avvio all'esecuzione del contratto in via d'urgenza, si richiama l'art. 17 commi 8 e 9 del Codice.
- 2) Il termine di pagamento della prestazione è di 30 giorni solari decorrenti dalla data di emissione del certificato di pagamento da parte del RUP previa acquisizione della fattura come indicato al precedente punto A. Il pagamento avverrà mediante ordine di bonifico, con spese e/o costi connessi a carico dell'Appaltatore, su conto corrente segnalato dallo stesso, che dovrà rispettare le disposizioni di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010 e assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata Legge.
- 3) In caso di fattura irregolare il termine di pagamento verrà sospeso dalla data di contestazione dell'Amministrazione.
- 4) In caso di ritardato pagamento, il saggio degli interessi è determinato secondo quanto previsto dal D.Lgs. 09/10/2002 n. 231 e s.m.i..
- 5) In occasione del primo pagamento utile l'Appaltatore dovrà comprovare l'avvenuta comunicazione di cui all'art. 2.3 punto n. 5 in materia di whistleblowing, in mancanza della quale il pagamento rimarrà sospeso fino all'adempimento di tale prescrizione.

C – SALDO FINALE

1. Il pagamento del saldo sarà effettuato non oltre 30 (trenta) giorni dall'emissione del certificato di verifica di conformità previa acquisizione del Documento Unico di Regolarità Contributiva e previa costituzione di una cauzione o di una garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa pari all'importo della medesima rata di saldo maggiorato del tasso di interesse legale applicato per il periodo intercorrente tra la data di emissione della verifica di conformità e l'assunzione del carattere di definitività dei medesimi.
2. La rata di saldo comprende anche l'importo delle ritenute pari allo 0,5% di cui al precedente paragrafo B.
3. Anche il pagamento del saldo verrà effettuato ai sensi della Legge 136/2010 e con le modalità già indicate al precedente paragrafo B.



ART. 4.4 – CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI

1. Ai sensi dell'art. 119, comma 1, del Codice è vietata la cessione anche parziale del contratto da parte dell'Appaltatore fatto salvo quanto previsto dall'art. 120 comma 1 lett. d) punto 2 del Codice.
2. Nei casi previsti dall'art. 120 comma 1, lett. d), punti 1) e 2), del Codice le cessioni di azienda e gli atti di trasformazione, fusione e scissione relativi ai soggetti esecutori di contratti pubblici non hanno singolarmente effetto nei confronti della stazione appaltante fino a che il cessionario, ovvero il soggetto risultante dall'avvenuta trasformazione, fusione o scissione, non abbia proceduto alle comunicazioni previste dall'articolo 1 del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 11 maggio 1991, n. 187, e non abbia documentato il possesso dei requisiti di qualificazione previsti dal Codice.
Nei sessanta giorni successivi la stazione appaltante può opporsi al subentro del nuovo soggetto nella titolarità del contratto, con effetti risolutivi sulla situazione in essere, laddove non risultino sussistere i requisiti di cui alla documentazione antimafia prevista dal D.Lgs. 159/2011.
Ferme restando le ulteriori previsioni legislative vigenti in tema di prevenzione della delinquenza di tipo mafioso e di altre gravi forme di manifestazione di pericolosità sociale, decorsi i sessanta giorni senza che sia intervenuta opposizione, le cessioni di azienda e gli atti di trasformazione, fusione e scissione producono, nei confronti della Stazione appaltante, tutti gli effetti loro attribuiti dalla legge.
3. L'Amministrazione si riserva la facoltà di cessione, anche parziale, del contratto e/o l'utilizzo dello stesso ad Enti esistenti o costituendi ivi comprese le Aziende Partecipate del Comune alla gestione dei quali siano funzionali o anche indirettamente connesse le prestazioni oggetto del contratto.
4. È ammessa la cessione dei crediti, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 120 comma 12 e art. 6 dell'all. II.14 del Codice.

ART. 4.5 – CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITÀ

1. Le attività di verifica di conformità sono dirette a certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali, nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore. Le attività di verifica hanno, altresì, lo scopo di accertare che i dati risultanti dalla contabilità e dai documenti giustificativi corrispondano fra loro e con le risultanze di fatto, fermi restando gli eventuali accertamenti tecnici previsti dalle leggi di settore.
2. L'Appaltatore deve mettere a disposizione, a propria cura e spese, i mezzi necessari ad eseguire la verifica. Nel caso ciò non dovesse avvenire il RUP/Direttore dell'Esecuzione dispone che sia provveduto d'ufficio, deducendo la spesa dal corrispettivo dovuto all'Appaltatore.
3. La verifica di conformità è conclusa non oltre 6 (sei) mesi dall'ultimazione dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, salvi i casi, individuati dall'allegato II.14 del Codice.



4. Il certificato di verifica di conformità viene trasmesso per accettazione all'Appaltatore, il quale deve firmarlo entro quindici giorni dal ricevimento. All'atto della firma l'Appaltatore può iscrivere contestazioni rispetto alle operazioni di verifica di conformità.
5. Successivamente all'emissione del certificato di verifica di conformità, si procede al pagamento del saldo delle prestazioni eseguite e allo svincolo della cauzione prestata dall'esecutore a garanzia del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni dedotte in contratto.
6. Il Certificato di verifica di conformità ha carattere provvisorio e assume carattere definitivo trascorsi 2 (due) anni dalla sua emissione.



SEZIONE 5

CAUZIONE E GARANZIE

ART. 5.1 – CAUZIONE DEFINITIVA - APPALTATORE

1. L'Appaltatore è tenuto a prestare (art. 117 del Codice), una garanzia fidejussoria a titolo di cauzione definitiva in misura pari al dieci per cento dell'importo contrattuale.
2. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10 per cento, la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il dieci per cento; ove il ribasso sia superiore al venti per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento.
3. La cauzione in questione si intende a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni assunte e del risarcimento dei danni derivanti da eventuali inadempienze, fatta, comunque, salva la risarcibilità del maggior danno.
4. L'importo della cauzione definitiva sarà precisato nella lettera di richiesta documentazione per la stipulazione del contratto.
Alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste dall'articolo 106, comma 8 del Codice, per la garanzia provvisoria.

In caso di cumulo delle riduzioni, la riduzione successiva deve essere calcolata sull'importo che risulta dalla riduzione precedente.

Per usufruire di tale beneficio l'Appaltatore dovrà allegare alla garanzia fidejussoria copia/copie del/dei certificato/i in corso di validità.

5. La garanzia dovrà essere emessa e firmata digitalmente, verificabile telematicamente presso l'emittente (art. 106 D. Lgs 36/2023) dovrà operare a prima richiesta, senza che il garante possa sollevare eccezione alcuna e con l'obbligo di versare la somma richiesta, entro il limite dell'importo garantito, entro un termine massimo di 15 giorni consecutivi dalla richiesta. A tal fine, il documento stesso **dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2 del codice civile e la sua operatività entro i 15 giorni sopra indicati, oltre che essere corredata da apposita appendice con la quale il garante dichiara di essere consapevole e di accettare che nel caso di mancato rispetto degli impegni assunti con il Patto di Integrità, accertato dall'Amministrazione, potrà essere applicata la sanzione dell'escussione della cauzione.**

Le fideiussioni/polizze dovranno essere rese in favore del "Comune di Milano" e intestate all'Appaltatore.

La polizza potrà essere rilasciata anche da intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, di cui al decreto



legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'apposito albo e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.

6. La garanzia dovrà avere validità temporale fino all'emissione del Certificato di Regolare Esecuzione/Verifica di Conformità e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte dell'Amministrazione beneficiaria, con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto.
7. La garanzia dovrà essere immediatamente reintegrata qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia stata escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte dell'Appaltatore.
8. L'incameramento della garanzia avviene con atto unilaterale dell'Amministrazione, senza necessità di dichiarazione giudiziale, fermo restando il diritto dell'Appaltatore di proporre azione innanzi l'autorità giudiziaria ordinaria.
9. L'Amministrazione potrà avvalersi della garanzia fideiussoria, parzialmente o totalmente, per le spese delle prestazioni da eseguirsi d'ufficio, nonché per il rimborso delle maggiori somme pagate durante l'appalto in confronto ai risultati della liquidazione finale.
10. In caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'Appaltatore, l'Amministrazione ha diritto di avvalersi della cauzione definitiva per le maggiori spese sostenute per il completamento delle prestazioni, nonché per eventuali ulteriori danni conseguenti.
11. In caso di inadempienze dell'Appaltatore per l'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza dei lavoratori che espletano la prestazione, l'Amministrazione ha diritto di avvalersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'Appaltatore.
12. La garanzia fideiussoria in questione è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80% dell'iniziale importo garantito. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidetti, è automatico senza necessità di benestare dell'Amministrazione, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'Appaltatore, del documento, in originale o in copia autentica, attestante l'avvenuta esecuzione.
13. L'ammontare residuo pari al 20% dell'iniziale importo garantito deve permanere fino al pagamento del saldo delle prestazioni eseguite.
14. Il pagamento della rata di saldo è subordinato alla costituzione di ulteriore garanzia (art. 117 comma 9 del Codice).



ART. 5.2 – POLIZZA ASSICURATIVA

1. L'Appaltatore è obbligato a produrre una polizza assicurativa RC (responsabilità civile) che tenga indenne l'Amministrazione da tutti i rischi di esecuzione della prestazione da qualsiasi causa determinati. La polizza per responsabilità civile per danni causati a terzi: persone (compreso il personale dell'Amministrazione), animali e cose, con esclusivo riferimento alla prestazione in questione, dovrà avere il seguente massimale:
 - Euro 3.000.000,00 (tremilioni/00).
2. In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, l'Appaltatore potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC, già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. **In tal caso, si dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio svolto per conto dell'Amministrazione.**
3. Copia della polizza, specifica, o come appendice alla polizza esistente, conforme all'originale ai sensi di legge, dovrà essere consegnata anticipatamente all'avvio delle prestazioni al R.U.P., unitamente alla quietanza di intervenuto pagamento del premio. Quest'ultima dovrà essere presentata con la periodicità prevista dalla polizza stessa, onde verificare il permanere della validità nel corso della durata del servizio.
4. La copertura assicurativa, che dovrà coprire anche i danni causati dalle imprese sub-appaltatrici, decorre dalla data prevista per l'inizio della prestazione e dovrà avere durata sino alla data contrattualmente prevista per il termine della prestazione (art. 3.1).
5. Qualora l'Appaltatore sia un RTI sarà a cura dell'impresa capogruppo presentare la suddetta polizza.



SEZIONE 6

NORME FINALI

ART. 6.1 – RISERVE

1. Le controversie circa l'esatta esecuzione delle prestazioni dovute dei contratti di servizi e di fornitura continuativa o periodica di beni saranno risolte:
 - a. per le riserve, applicando in quanto compatibili gli artt. 210, 211 e 212 e gli artt. 34 e 7 dell'all. II.14 del Codice dei contratti secondo le procedure adottate dall'Amministrazione Comunale in base al proprio ordinamento interno;

- b. le riserve sono iscritte a pena di decadenza sul primo atto dell'appalto idoneo a riceverle, successivo all'insorgenza o alla cessazione del fatto che ha determinato il pregiudizio dell'esecutore. In ogni caso, sempre a pena di decadenza, le riserve sono iscritte per gli appalti misti anche nel registro di contabilità all'atto della firma immediatamente successiva al verificarsi o al cessare del fatto pregiudizievole nonché all'atto della sottoscrizione del certificato di collaudo mediante precisa esplicitazione delle contestazioni circa le relative operazioni.

Le riserve non espressamente confermate sul conto finale si intendono abbandonate.

Le riserve devono essere formulate in modo specifico ed indicare con precisione le ragioni sulle quali esse si fondano. In particolare, le riserve devono contenere a pena di inammissibilità la precisa quantificazione delle somme che l'esecutore ritiene gli siano dovute.

La quantificazione della riserva è effettuata in via definitiva, senza possibilità di successive integrazioni o incrementi rispetto all'importo iscritto.

- c. Per le contestazioni relative agli aspetti tecnici, secondo la procedura di seguito descritta. Il DE o l'Appaltatore comunicano al RUP le contestazioni insorte circa aspetti tecnici che possono influire sull'esecuzione; il RUP convoca le parti entro quindici giorni dalla comunicazione e promuove, in contraddittorio, l'esame della questione al fine di risolvere la controversia. La decisione del RUP è comunicata all'Appaltatore, il quale ha l'obbligo di uniformarsi, salvo il diritto di iscrivere riserva nella contabilità in occasione della sottoscrizione del primo SAP utile.

Se le contestazioni riguardano fatti, il DE redige in contraddittorio con l'Appaltatore un processo verbale delle circostanze contestate o, mancando questi, in presenza di due testimoni. In quest'ultimo caso copia del verbale è comunicata all'appaltatore per le sue osservazioni, da presentarsi al DE nel termine di otto giorni dalla data del ricevimento. In mancanza di osservazioni nel termine, le risultanze del verbale si intendono definitivamente accettate. L'Appaltatore, il suo rappresentante, oppure i testimoni firmano il processo verbale, che è inviato al RUP con le eventuali osservazioni dell'Appaltatore.



2. Per qualsiasi controversia, se non definita al comma 1, relativa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione, scioglimento del presente contratto, sarà competente esclusivamente il Foro di Milano.

ART. 6.2 – RISOLUZIONE

1. Fatti salvi i casi di risoluzione previsti dall'art. 122 comma 2 del Codice, l'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto nei casi previsti all'art. 122 – comma 1 del Codice.
2. L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere ai sensi degli artt. 1453 e 1454 Cod. Civ., in caso di grave inadempimento e di penali per un importo complessivo pari al 10% del valore del contratto.
3. Si potrà procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., nei seguenti casi:
 - a. inosservanza delle leggi in materia di rapporti di lavoro, correttezza e correttezza contributiva; inosservanza alle norme di legge circa l'assunzione del personale e la retribuzione dello stesso;
 - b. inosservanza delle leggi in materia di sicurezza;
 - c. inadempimento rispetto agli obblighi in materia di trattamento dei dati personali (ex art. 6.10);
 - d. subappalto non autorizzato;
 - e. nel caso in cui le transazioni finanziarie siano eseguite senza l'utilizzo di bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle stesse, così come previsto dall'art. 3 comma 8 della Legge 13.08.2010 n. 136;
 - f. ottenimento per due volte consecutive del Durc negativo;
 - g. il contraente venga diffidato **più di tre volte nell'arco di ogni anno solare**, con nota scritta, circa la puntuale esecuzione della prestazione nel rispetto dei termini contrattuali;
 - h. la prestazione abbia inizio con un ritardo superiore a **5 giorni** solari;
 - i. nel caso dovessero permanere le condizioni che hanno portato all'addebito di anche una sola delle penali previste dal presente Capitolato;
 - j. il contraente utilizzi, nell'esecuzione dei Contratti, subforniture realizzate utilizzando pratiche di reclutamento e lavoro che violino la legislazione sulla tratta di esseri umani;
 - k. il contraente non informi l'Amministrazione Comunale di ogni fatto e di qualsiasi notizia riconducibile a possibili casi di traffico di esseri umani e/o violazione di norme a tutela degli stessi, riscontrata nell'esecuzione del contratto e/o nell'approvvigionamento di materiali e/o subforniture;
 - l. il contraente non collabori con l'Amministrazione in relazione a qualsiasi possibile indagine e/o informativa in merito alla violazione di norme in materia di tratta di esseri umani, fermo restando il tempestivo coinvolgimento delle Autorità competenti;
 - m. se nel giorno fissato e comunicato, l'Appaltatore non si presenta per la firma del verbale di avvio dell'esecuzione, così come indicato all'art. 3.1;
 - n. mancata osservanza da parte del personale dell'Appaltatore e del subappaltatore del Codice di comportamento adottato dal Comune di Milano;
 - o. nell'ipotesi prevista dall'art. 104 comma 9 del Codice.



3. In ogni caso è fatto salvo il diritto dell'Amministrazione di richiedere il risarcimento dei danni subiti.
4. Nel caso di avvio delle prestazioni contrattuali in pendenza di stipulazione contrattuale, si potrà procedere alla revoca dell'aggiudicazione, fatta salva la richiesta di risarcimento danni, qualora si verificassero ipotesi di grave inadempimento o fattispecie richiamate nel presente articolo.

ART. 6.3 – ESECUZIONE IN DANNO

1. Qualora l'Appaltatore ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto dell'appalto con le modalità ed entro i termini previsti, l'Amministrazione potrà ordinare ad altro operatore economico l'esecuzione parziale o totale di quanto omissso dall'Appaltatore stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati all'Amministrazione.
2. Per il risarcimento dei danni ed il pagamento di penali, l'Amministrazione potrà rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti dell'Appaltatore ovvero, in mancanza, sul deposito cauzionale, che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato.

ART. 6.4 – RECESSO

1. Fermo restando quanto previsto dagli artt. 88 – comma 4-ter e 92 – comma 4, del D.Lgs. 6 settembre 2011 n. 159, l'Amministrazione si riserva la facoltà di recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 123 del Codice.
2. Tale facoltà è esercitata per iscritto mediante invio di apposita comunicazione a mezzo di raccomandata R.R o altro mezzo equivalente (quale la Posta Elettronica Certificata). Il recesso non può avere effetto prima che siano decorsi 20 (venti) giorni dal ricevimento di detta comunicazione.
2. In tal caso l'Amministrazione si obbliga a pagare all'Appaltatore un'indennità corrispondente a quanto segue:
 - prestazioni già eseguite dall'Appaltatore al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica redatto dall'Amministrazione;
 - spese sostenute dall'Appaltatore;
 - valore dei materiali utili esistenti in magazzino;
 - un decimo dell'importo del servizio non eseguito calcolato sulla differenza tra l'importo dei 4/5 del prezzo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

Nel caso in cui, successivamente alla stipula del contratto e in vigenza dello stesso, siano rese disponibili da CONSIP, dall'Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti (ARIA), dal Centro Aggregatore della Città Metropolitana di Milano e dal Centro Aggregatore della Provincia di Brescia convenzioni ai sensi dell'art. 26 comma 1 della L. 488/1999 per il servizio oggetto del presente capitolato e i parametri di tali convenzioni risultino più favorevoli per l'Amministrazione rispetto a quelli del presente capitolato, l'Amministrazione chiederà al contraente di adeguarsi a predetti parametri. Nel caso in cui il contraente non dovesse acconsentire alla modifica delle condizioni economiche al fine di rispettare il limite di cui all'art. 26 comma 3 della L. 488/1999, l'Amministrazione, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, si riserva la facoltà di recedere dal contratto, previa formale comunicazione al contraente con preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite.



ART. 6.5 – RESPONSABILITÀ

1. L'Appaltatore è responsabile nei confronti dell'Amministrazione dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto del contratto.
2. È altresì, responsabile nei confronti dell'Amministrazione e dei terzi dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti ed indiretti, causati a cose o persone e connessi all'esecuzione del contratto, anche se derivanti dall'operato dei suoi dipendenti e consulenti, nonché dall'operato di eventuali subappaltatori.
3. È fatto obbligo all'Appaltatore di mantenere l'Amministrazione sollevata ed indenne da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

ART. 6.6 – VIGILANZA E CONTROLLI

Nel corso della durata contrattuale saranno effettuate verifiche sulla corretta attuazione delle prestazioni previste dal CSA e dall'offerta tecnica migliorativa con periodicità semestrale a cura di RUP o DE o loro delegati.

L'Amministrazione ha la facoltà di verificare in qualsiasi momento, durante l'esecuzione delle prestazioni, il regolare ed esatto adempimento delle prestazioni, e a tal fine:

- potrà utilizzare le modalità di verifica e controllo ritenute più adeguate rispetto alla specificità della prestazione;
- accedere a qualsiasi area/mezzo relativi al servizio svolto;
- effettuare controlli/accertamenti sul personale impiegato nell'esecuzione della prestazione.

Il responsabile unico del progetto, in caso di avvalimento, accerta in corso d'opera che le prestazioni oggetto di contratto siano svolte direttamente dalle risorse umane e strumentali dell'impresa ausiliaria che il titolare del contratto utilizza in adempimento degli obblighi derivanti dal contratto di avvalimento (art. 104 comma 9 del Codice dei contratti pubblici e art. 8 comma 1 lettera i) dell'Allegato I.2).

Per ciascun intervento di controllo (con esito positivo o negativo) verrà redatto apposito verbale firmato da DE e RUP e trasmesso successivamente all'Appaltatore per conoscenza.

ART. 6.7 – FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie che dovessero sorgere sulla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e scioglimento del contratto di appalto, sarà competente esclusivamente il Foro di Milano.

ART. 6.8 – RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTI

Per quanto non è contemplato nel presente capitolato, si fa rinvio alle Leggi e Regolamenti in vigore.



ART. 6.9 – STIPULAZIONE CONTRATTO – SPESE, IMPOSTE E TASSE

1. Il contratto sarà stipulato **in modalità elettronica** in forma pubblica a cura dell'ufficiale Rogante dell'Amministrazione. All'aggiudicatario sarà richiesta la disponibilità della firma digitale.
2. Il contratto è immediatamente efficace, fatte salve eventuali clausole risolutive espresse, ivi comprese.
3. Tutte le spese, imposte e tasse inerenti al contratto, sono a carico dell'Appaltatore.
4. Per quanto riguarda l'I.V.A. si fa espresso rinvio alle disposizioni di legge in materia.

ART. 6.10 – TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

1. L'Appaltatore è tenuto ad osservare, nell'espletamento della prestazione affidata, nonché di quelle eventualmente aggiuntive realizzabili ai sensi del capitolato d'appalto o della legge, il Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" (d'ora in avanti GDPR), e il D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" così come modificato dal D.Lgs. del 10 agosto 2018 n. 101 e ss.mm.ii, nonché tutte le altre disposizioni connesse emanate anche dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.
2. Ai sensi dell'art. 28 del GDPR l'Appaltatore assume la qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali (d'ora in poi Responsabile).
3. Il Responsabile, in conformità alle istruzioni impartite dal Comune di Milano tratta esclusivamente i dati necessari all'espletamento della prestazione affidata e si obbliga ad osservare gli adempimenti derivanti da tale funzione. Mantiene riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, e si obbliga altresì a non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e a non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione della prestazione affidata.
4. Il Responsabile fornisce al Titolare le informazioni e i documenti richiesti, eventuali certificazioni di sicurezza, nonché relazioni sullo stato di attuazione della normativa e sul modello organizzativo adottato.
5. Il Responsabile deve adottare tutte le misure adeguate di sicurezza ai sensi dell'art. 32 del GDPR secondo le istruzioni del Titolare il quale, in funzione di evoluzioni tecnologiche e/o normative, può richiedere ulteriori misure di sicurezza rispetto a quelle inizialmente previste senza che ciò comporti oneri aggiuntivi a carico del Titolare stesso.
6. Il Responsabile, nell'ambito della propria organizzazione, incarica le persone a trattare i dati in funzione delle finalità e nei limiti delle attività e prestazioni previste nel presente capitolato speciale d'appalto impegnandoli alla riservatezza. Il Responsabile si obbliga ad attuare le disposizioni in materia di Amministratore di sistema dettate dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 28/08/2008 e s.m.i..



7. Il responsabile, qualora la prestazione affidata lo richieda, collabora a redigere l'informativa ai sensi dell'art. 13 e/o 14 del GDPR con il Titolare, con il quale concorda le modalità con cui fornirla agli interessati.
8. Il Responsabile, per effetto delle attribuzioni conferite dal Titolare, in caso di eventuali violazioni del GDPR, nonché dei provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, è perseguibile con le sanzioni previste dalla disciplina applicabile.
9. Il Responsabile risponde ai sensi degli artt. 2043 e 2049 C.C. per qualsiasi danno cagionato al Titolare o a terzi da atti, fatti o omissioni posti in essere in violazione delle disposizioni del GDPR e delle altre disposizioni in materia di protezione dei dati personali anche da parte dei propri incaricati del trattamento, dagli amministratori di sistema ed eventuali sub-responsabili.
10. Il Responsabile del trattamento non ricorre a un altro responsabile senza previa autorizzazione scritta, specifica o generale, del Titolare del trattamento. Nel caso il Responsabile ricorra ad altro responsabile (Sub Responsabile) per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del titolare del trattamento, sul Sub Responsabile sono imposti, mediante contratto o altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati di cui al contratto tra il Titolare e il Responsabile del trattamento.
11. Per la disciplina di dettaglio in particolare riferita alla funzione di Responsabile del trattamento e ai rapporti negoziali con il Titolare si rinvia al contratto e al suo allegato denominato "Atto per la disciplina del Responsabile del Trattamento dei dati personali".

IL RUP

Dott. Claudio Citta