

CAPITOLATO D'ONERI

SERVIZIO DI OSPITALITA' PRESSO IL COMPLESSO IMMOBILIARE

DENOMINATO PARCO DELLA MUSICA IN ROMA

PARTE I

NORME GENERALI

ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'espletamento del Servizio di Ospitalità presso il Complesso Immobiliare denominato Parco della Musica in Roma - Viale Pietro de Coubertin, 30 (di seguito per comodità anche "Complesso").

ART. 2 ASPETTI ECONOMICI E CONDIZIONI CONTRATTUALI

2.1 Il corrispettivo dell'appalto è quello risultante dal contratto sottoscritto.

2.2 Tutte le prestazioni ulteriori di cui al successivo art. 4 comma 6 verranno remunerate "a misura" secondo quanto disposto dall'art. 7 del contratto di appalto.

ART. 3 DURATA DEL CONTRATTO

3.1 L'appalto delle prestazioni in oggetto avrà la durata di 36 mesi a decorrere dalla firma del verbale di consegna.

3.2 L'appalto potrà essere prolungato alle medesime condizioni per una sola volta per un periodo massimo di due anni secondo quanto previsto dall'art. 6 del contratto di appalto.

ART. 4 SERVIZIO DI OSPITALITA'

4.1 Per servizio di ospitalità s'intende lo svolgimento, l'organizzazione, la direzione ed il coordinamento, da parte dell'Impresa appaltatrice, di un'attività di presidio, accoglienza, controllo, custodia, supporto e assistenza agli utenti/fruitori delle Aree, delle Sale Spettacolo, degli Spazi del Complesso meglio descritte all'art. 5 del presente Capitolato e agli allegati elaborati grafici. Tale attività dovrà essere effettuata a perfetta regola d'arte e nel rispetto delle norme, regolamenti, disposizioni amministrative vigenti da intendersi in questa sede integralmente richiamati e trascritti. Si evidenzia che l'Impresa Appaltatrice dovrà svolgere il servizio, qualora richiesto, anche nei luoghi, esterni al Complesso, dove la Committente potrà produrre e organizzare i propri eventi.

Più specificatamente il servizio di ospitalità consiste in tutte quelle attività dirette ad una valorizzazione della presenza degli utenti/fruitori del Complesso, attraverso la fruizione di servizi che garantiscano condizioni confortevoli ed agevoli quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) Presidio, assistenza e controllo accessi degli Spazi e delle Aree del Complesso;
- b) Presidio, assistenza, supporto e controllo alle Sale Spettacolo;
- c) Presidio, assistenza e controllo per manifestazioni convegnistiche e congressuali;
- d) Presidio, assistenza e controllo per manifestazioni di vario genere pubbliche e private;
- e) Assistenza visite guidate;
- f) Presidio, assistenza e controllo "Aree espositive" e Museali;
- g) Accoglienza, supporto e accompagnamento persone diversamente abili;
- h) Vendita biglietti e cataloghi per rassegne, mostre e visite guidate nonché distribuzione programmi di sala;
- i) Servizio di guardarobato;
- j) Servizio di centralino infopoint;
- k) Servizio di distribuzione materiali informativi/Magazine e monitoraggio punti di distribuzione;
- l) Presidio e controllo Desk Uffici della Fondazione Musica per Roma;
- m) Presidio, assistenza e controllo accesso Area Pedonale da Viale Pietro de Coubertin;
- n) Presidio, assistenza e controllo degli Spazi del Complesso durante le fasi di allestimento e disallestimento;
- o) Attività esterne al Complesso;
- p) Presidio, assistenza e controllo "Area Backstage";
- q) Presidio, assistenza e controllo della zona Camerini adibita a servizio degli artisti;
- r) Presidio, assistenza e controllo della zona base del palcoscenico delle Sale Spettacolo e della Cavea durante gli spettacoli della stagione estiva.

4.2 Le attività suddette dovranno essere svolte con le modalità specificate dai successivi articoli del presente Capitolato. In via generale, inoltre, l'Impresa appaltatrice dovrà conformare l'organizzazione e lo svolgimento del servizio:

- a) a quanto richiesto, oltre che dalla esclusività e dalla peculiarità dei luoghi di esecuzione del servizio, anche dal prestigio e dal rilievo nazionale e internazionale del Complesso;
- b) alle ulteriori e più specifiche indicazioni particolari provenienti dalla Committente;
- c) a quanto prescritto dalle disposizioni, dalla normativa, anche regolamentare, vigente e dalle disposizioni Amministrative di riferimento.

4.3 Deve essere inoltre compresa l'assidua, competente ed efficace azione di tipo operativo avente la funzione di garantire, nel rispetto delle norme di sicurezza, la perfetta rispondenza di tutti gli spazi e le aree del Complesso ai parametri di ospitalità, assistenza e supporto agli utenti/fruitori propri di una struttura aperta al pubblico e principalmente dedita ad attività di cultura e spettacolo di livello internazionale. Si specifica che le attività, sinteticamente sopra richiamate, devono intendersi esercitate indipendentemente da altre attività parallele, quali ad esempio quelle di altri fornitori di servizi e/o quelle di tutti gli eventuali operatori, che sono destinati a funzioni assegnate esclusivamente dalla Committente. A tal riguardo si precisa che spetta esclusivamente alla Committente medesima il rapporto con i fruitori, a qualsiasi titolo, delle Sale Spettacolo e degli spazi del Complesso.

4.4 All'uopo l'Impresa appaltatrice dovrà garantire lo svolgimento dei servizi di cui al precedente punto 4.1 del presente articolo, per mezzo di addetti specializzati e qualificati coordinati e diretti dal Responsabile d'esecuzione di cui all'art. 8 del contratto di appalto, per un numero complessivo di n.130.000 ore di servizio per l'intera durata dell'appalto, secondo le modalità di cui al successivo art. 6. Si specifica che sono escluse dal monte ore, di cui sopra, le ore/servizio di presenza ed attività del Responsabile di Esecuzione di cui all'art. 8 del Contratto di appalto, delle persone da questo delegate in caso di sua assenza e quelle dei Coordinatori del servizio di cui al successivo punto 6.2 essendo tali ore ed attività relativamente al loro costo economico, imputate ed addebitabili alle cosiddette "spese generali" dell'Impresa appaltatrice e non rientranti nell'importo di contratto. Si specifica a maggiore ed

ulteriore chiarimento, che il Responsabile di Esecuzione di cui all'art.8 del Contratto qualora temporaneamente assente, dovrà essere sostituito da una o più persone preventivamente indicate, tecnicamente qualificate e adeguatamente delegate a rappresentarlo previa comunicazione scritta alla Committente.

4.5 L'Impresa appaltatrice si obbliga altresì a garantire che tutti i collaboratori i quali verranno addetti allo svolgimento del servizio sotto il coordinamento e la direzione della medesima Impresa siano qualificati ed in possesso dei requisiti formali e delle autorizzazioni di legge per lo svolgimento e la collaborazione alle attività oggetto dell'appalto, come più puntualmente definiti nel prosieguo del presente Capitolato ed abbiano, altresì, conoscenza specifica degli Spazi e delle Aree del Complesso.

4.6 Nell'eventualità che l'Impresa appaltatrice abbia fornito l'intero numero di ore di servizio di cui al precedente punto 4.4, prima del termine previsto dall'art. 6 del contratto, la stessa Impresa si obbliga sin da ora a fornire su richiesta della Committente prestazioni ulteriori rispetto a quelle precedentemente indicate, in rapporto a sopravvenute esigenze. In tal caso la Committente provvederà a richiedere, mediante apposito ordine per iscritto, le relative ore di servizio aggiuntive con un preavviso di almeno 7 giorni lavorativi.

4.7 Si specifica che all'interno del Complesso hanno sede anche le attività della Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia (di seguito per comodità "Accademia") e della Fondazione Cinema per Roma (di seguito per comodità "Cinema"). Costituisce oggetto del presente contratto lo svolgimento del servizio anche in favore di Accademia nonché di Cinema, ove da quest'ultime richiesto per iscritto secondo quanto all'uopo previsto dall'art. 7 del contratto di appalto.

Il servizio svolto in favore di Accademia e Cinema non è ricompreso nel monte ore di cui al precedente punto 4.4 e nel corrispettivo complessivo di cui all'art. 7 del contratto di appalto.

ART. 5 DESCRIZIONE LUOGHI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO

5.1 La struttura, che l'Amministrazione Comunale ha completato su progetto dell'Architetto Renzo Piano, è il più grande complesso di questo genere a livello europeo e uno dei dieci più grandi al mondo. Si tratta di un'area di 55.000 metri quadrati, con 500.000 metri cubi di costruito, 40.000 metri quadrati di piazze e giardini e 42.000 metri quadrati di servizi, con annessi 12.000 metri quadrati di aree pedonali e giardini prospicienti l'ingresso principale comprendenti anche una struttura prefabbricata di circa 300 metri quadrati. Tutti gli spazi, sia esterni che interni, sono pensati in maniera funzionale alla musica ed agli eventi culturali in genere: la cavea, il foyer, le quattro sale (Santa Cecilia, Sinopoli, Petrassi, Teatro Studio), l'edificio nord, l'edificio anulare ed altri spazi eventuali che potranno essere adibiti ad uso polifunzionale.

5.2 Il parco pensile

L'intera area di progetto può essere considerata come un parco aperto al pubblico con una doppia soglia d'uso: la naturale continuazione all'aperto delle attività dell'Auditorium ed allo stesso tempo una grande area verde al servizio del quartiere Flaminio. Il parco è articolato come una grande promenade semianulare alberata, con tre accessi (Viale Pildsuski, Viale de Coubertin, la Cavea in corrispondenza dell'ingresso al foyer) e due passaggi intermedi di collegamento tra sala e sala. Il percorso all'interno del parco è lungo circa 500 metri, di larghezza variabile, ben illuminato, percorribile da mezzi di manutenzione, sicurezza, antincendio e da mezzi per gli allestimenti delle sale. Il tratto iniziale del Parco, tra l'ingresso alla cavea e il parcheggio, parte da quota +16.25 ed arriva a quota +24.85, con una pendenza costante del 7%, garantendo così l'accesso anche alle persone diversamente abili. Lungo il percorso, pavimentato con lastre di travertino e terra stabilizzata, sono previste numerose sedute, panchine e muretti bassi in mattoni.

5.3 La cavea

La Cavea rappresenta fisicamente il focus del Complesso immobiliare, ha una configurazione ad emiciclo e si divide in due parti: una inferiore da cui si accede al foyer d'ingresso, ed una superiore organizzata a gradoni. La sua doppia funzione, di teatro all'aperto per un pubblico di 3000 persone e di piazza, la rende il fulcro della nuova centralità dell'intero Complesso rispetto al sistema urbano. L'ingresso principale avviene da Viale De Coubertin e rappresenta il punto nevralgico di tutto il sistema. In asse al focus si trovano le due scale per accedere alla quota della Cavea superiore e gli ingressi vetrati del Foyer da cui è possibile intravedere in trasparenza i patii dell'area del ritrovamento archeologico e quello dello Spazio Risonanze.

5.4 Il foyer

Dalla Cavea si raggiunge il foyer che può essere assimilato ad uno spazio urbano, vista la complessità e la varietà delle funzioni presenti e la loro distribuzione. E' servito da un percorso anulare che dalla zona bar centrale, conduce alla bouvette della Sala Santa Cecilia collegata direttamente con il parco esterno, per uno sviluppo complessivo di circa 250 metri. Da questo percorso partono radialmente tutte le distribuzioni principali verso la sala ospiti, la sala stampa, lo Spazio Risonanze, il Teatro Studio, le aree destinate all'esposizione dei ritrovamenti archeologici, i guardaroba e verso le scale di ingresso alla Sala Santa Cecilia, alla Sala Sinopoli e alla Sala Petrassi. Ognuna di queste funzioni sembra essere all'interno dell'altra, in un continuo gioco di trasparenze multiple: il Foyer non è solo un luogo di transito, ma anche uno spazio da visitare sia per gli avvenimenti artistici permanenti che per quelli temporanei ed occasionali. Le pareti dei quasi 2.000 metri quadrati pubblici in mattoni sabbati romani e i pavimenti in travertino lo rendono un pezzo di città protetto da vivere come una grande risorsa naturale.

5.5 Le sale

Nel progetto di Renzo Piano le Sale risultano strutturate come tre grandi "casse armoniche", dei veri e propri giganteschi strumenti musicali che consentono la realizzazione di un complesso, dove tutti gli spazi sono funzionali alla musica e in grado di rendere il suono nella sua nettezza originale. La configurazione e la conformazione di ogni singola sala nasce dalle specifiche funzioni attribuite ad ognuna di esse: attraverso un'attenta analisi acustica, ciascuna sala diventa la cassa più idonea per il tipo di musica che viene suonata. La Sala Santa Cecilia, da 2.700 posti, ha per vocazione principale la musica sinfonica per grande orchestra ed eventualmente per un grande coro, può ospitare differenti performance musicali come l'opera concertata, la musica sacra, la musica da camera e la musica contemporanea. La Sala Giuseppe Sinopoli, da 1.200 posti, ospita prevalentemente musica sinfonica con e senza coro e musica da camera. Il volume della sala può essere modificato variando le dimensioni reciproche dello stage, del coro, dell'orchestra e delle postazioni del pubblico consentendo anche una particolare disposizione per il balletto. La Sala Goffredo Petrassi, con capienza di 700 posti, è un vero teatro musicale con fossa d'orchestra e palco attrezzato con possibilità di cambio di scena e cambio costumi. La sala è predisposta per l'esecuzione di brani di musica sperimentale e per le rappresentazioni di teatro di prosa e balletto. Il Teatro Studio con capienza 200/300 posti in base alle configurazioni può essere utilizzato per qualsiasi genere di attività quali: congressi, esposizioni, concerti, danza, ecc.).

5.6 Museo strumenti

Dal foyer in prossimità della scala lato destro sala Santa Cecilia si accede al museo strumenti musicali attraverso una apertura realizzata nella cortina in mattoni romani. Da qui si accede al primo spazio espositivo concepito come una galleria classica con ai lati una serie di teche espositive in legno e vetro contenenti gli strumenti musicali, al termine della galleria ci sono sale didattiche, di comunicazione, e una sala polifunzionale che può essere utilizzate per piccoli concerti o conferenze.

5.7 L'edificio nord

L'edificio nord si articola su tre livelli. Al livello seminterrato sono presenti tre sale prova con le relative sale regia ed alcuni locali impianti. Alla quota stradale, sul lato Nord-Est, in corrispondenza del cancello d'ingresso, oltre al nodo di accesso e distribuzione dei flussi del pubblico, trovano spazio attività complementari di natura commerciale e ristorativa. Lungo Viale de Coubertin vi è uno dei due ingressi più importanti che, passando per uno spazio che ospita il bookshop, mette in comunicazione la strada con un patio interno da cui è possibile accedere direttamente al foyer principale dell'Auditorium. Sempre su Viale de Coubertin sono presenti un ristorante, uno spazio espositivo (denominato Spazio Arte) e un esercizio commerciale, e sono protetti da una pensilina realizzata in acciaio e vetro che si raccorda verso il viale. Sul patio interno, vetrato su tre lati, si affaccia anche il bar dell'edificio che oltre a funzionare come servizio di ristoro per l'Auditorium e per i visitatori, assume un carattere centrale diventando una piccola piazza coperta che raccoglie e distribuisce il pubblico all'interno dell'edificio, ma anche all'esterno, verso la cavea, completandone le funzioni urbane. Al livello superiore trovano spazio una biblioteca multimediale dedicata alla musica ed una nastroteca che funziona come banca dati di tutti gli avvenimenti musicali dell'Auditorium. Oltre a queste attività, alla stessa quota si trovano tutti gli uffici amministrativi e di gestione del centro.

5.8 L'edificio anulare

L'edificio è concepito come un corpo semianulare interamente interrato disposto anch'esso su due livelli. La superficie lorda è di circa 20.000 metri quadrati. Al primo livello sono collocate le sotto centrali impianti tecnologici, una grande Sala Prova ed una sala per eventi denominata "Teatro Studio", i magazzini ed i depositi per gli strumenti. Essi sono collegati fra loro tramite una strada carrabile, accessibile da Viale de Coubertin, che agevola le operazioni di manutenzione degli impianti e le operazioni di carico e scarico sia degli strumenti che delle merci. Il percorso comunica con i montacarichi che raggiungono i back stage delle quattro sale concerto. Al secondo livello un corridoio anulare distribuisce sia le sottocentrali impianti tecnologici che tutte le attività dedicate agli orchestrali. Questo sistema consente ad ogni sala di disporre di un numero adeguato di camerini e spogliatoi suddivisi tra camerini donne, camerini uomini e camerini singoli per i direttori d'orchestra e per i primi musicisti, oltre a spazi di supporto alle attività degli orchestrali. L'Energy House di tutto il Complesso è disposta a corona sulla parte esterna dell'edificio anulare, ed è costituita da locali tecnici.

5.9 L'area archeologica

Il 3 novembre 1995, durante i lavori per la costruzione dell'Auditorium di Roma, sono affiorati i resti di una grande villa suburbana, una delle più grandi residenze fuori porta dell'età repubblicana. Gli scavi eseguiti, hanno portato alla luce ciò che rimane di una fattoria con corte centrale e diversi ambienti, ampliata nel corso degli anni (dal VI secolo a.C. al II d.C.). Si tratta di un unico complesso costituito da due distinti corpi di fabbrica, separati fra loro da una fascia di terreno. Il ritrovamento acquista particolare valore storico-topografico: la lettura e lo studio delle stratificazioni edilizie consentono, infatti, di conoscere le strutture agrarie dei romani e gli insediamenti rurali di questo comparto territoriale. Il vasellame e i rinvenimenti (tra cui un cortile rustico, una cucina con dispensa e un torchio oleario) attestano lo svolgimento di attività produttive e l'immagazzinamento delle derrate alimentari nella zona. Tutti i reperti, compresa una tegola angolare con testa di divinità fluviale venuta alla luce durante gli scavi, sono esposti al pubblico in un museo collocato in una sala del foyer del Complesso Immobiliare. L'importanza del ritrovamento di questo complesso archeologico, ha reso necessario apportare al progetto rilevanti modifiche, che hanno inciso sui costi ma che consentono al Parco della Musica di essere l'unica struttura del genere ad ospitare al suo interno i resti di una villa romana. Si specifica che, sempre negli spazi di cui trattasi, è presente un'area destinata a Museo per la conservazione e l'esposizione al pubblico di alcuni reperti archeologici della Collezione del Maestro Giuseppe Sinopoli denominato Museo Aristaio.

5.10 Area pedonale Viale Pietro de Coubertin e Area OBI-VAN

L'ingresso da Viale de Coubertin angolo Via Pietri, dotato di barriere automatiche nei due sensi di

marcia con relativo presidio e postazione di comando, consente l'accesso all'area pedonale prospiciente il Complesso che si estende sino all'angolo Via Gaudini, dove è posizionata una barriera automatica senza presidio, comandata all'occorrenza tramite telecomando.

L'Area denominata OBI-VAN accessibile dal cancello carrabile posizionato sull'area pedonale di Viale Pietro de Coubertin, compresa tra il cavalcavia di Corso Francia e l'inizio della pensilina, è sita nella parte retrostante, a livello strada, della Sala Sinopoli. Si tratta di area servizio adibita a sosta di mezzi di supporto agli eventi.

ART. 6 MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DELL'APPALTO

6.1 Il servizio oggetto dell'appalto è diretto a soddisfare, oltre a quelle connesse con la gestione quotidiana del Complesso, le esigenze relative alla programmazione degli spettacoli e delle altre manifestazioni (genericamente denominate "eventi") che verranno di volta in volta programmate dalla Committente durante il periodo di vigenza del contratto. Pertanto, la quantità e la collocazione temporale delle ore di servizio di cui al precedente punto 4.4, necessarie alla copertura di ogni specifica situazione verranno comunicate dalla Committente all'Impresa appaltatrice, con cadenza settimanale con specifico ordine di servizio.

6.2 A titolo esemplificativo e non esaustivo le previsioni del fabbisogno di ore di servizio previste per n. 365 giorni all'anno da Fondazione Musica per Roma potranno essere le seguenti:
in caso di apertura del Complesso senza eventi:

- a) dal 1 novembre al 31 marzo (ora solare);
- Postazione cancello (10 ore /servizio al giorno 8.00 – 18.00 da lunedì a domenica)
 - Museo archeologico (8 ore/servizio al giorno 10.30 - 18.30 da lunedì a sabato);
 - Museo archeologico (9 ore/servizio al giorno 9.30 - 18.30 domenica e festivi);
 - Personale infopoint (10 ore/servizio al giorno 10.30-20.30 da lunedì a sabato)
(5 ore/servizio al giorno 13.30-18.30 da lunedì a venerdì)
(9 ore/servizio al giorno 9.30-18.30 sabato e domenica e festivi).
- b) dal 1 aprile al 31 ottobre (ora legale)
- Postazione cancello (10 ore /servizio al giorno 8.00 – 18.00 da lunedì a domenica)
 - Museo archeologico (10 ore/servizio al giorno 10.30-20.30 da lunedì a sabato);
 - Museo archeologico (9 ore/servizio al giorno 9.30 - 18.30 domenica e festivi);
 - Personale infopoint (10 ore/servizio al giorno 10.30 – 20.30 da lunedì a sabato)
(7 ore/servizio al giorno 13.30-20.30 da lunedì a venerdì)
(10 ore/servizio al giorno 10.30 – 20.30 sabato e domenica e festivi).
- c) Centralino (11 ore/servizio al giorno dal lunedì al venerdì 8.30-19.30 dal 1 gennaio al 31 dicembre)
(5 ore/servizio al giorno il sabato 8.30-13.30 dal 1 gennaio al 31 dicembre).
- d) Desk uffici (4 ore/servizio dal lunedì al venerdì 17.30-21.30 in assenza di eventi dal 1 gennaio al 31 dicembre)
(13,5 ore/servizio sabato, domenica e festivi 8.00-21.30 in assenza di eventi dal 1 gennaio al 31 dicembre)
(7,5 ore/servizio dal lunedì al venerdì 17.30-01.00 in presenza di eventi dal 1 gennaio al 31 dicembre)

(17 ore/servizio sabato, domenica e festivi 8.00-01.00 in presenza di eventi dal 1 gennaio al 31 dicembre).

In caso di apertura del Complesso con eventi, il fabbisogno di ore di servizio verrà comunicato con specifico ordine di servizio di cui al comma 1 del presente articolo, in ragione della richiamata programmazione degli spettacoli e delle altre manifestazioni che verranno di volta in volta programmate dalla Committente durante il periodo di vigenza del contratto.

Si specifica ulteriormente che in caso di apertura del Complesso con eventi, l'Impresa appaltatrice dovrà, a propria cura e spese, oltre a garantire la presenza del Responsabile di Esecuzione secondo le modalità dedotte all'articolo 8 del Contratto o di suo delegato, assicurare obbligatoriamente per ogni singolo evento in programmazione, la presenza di un Coordinatore. Tale presenza dovrà essere comunicata alla Committente in forma scritta e successivamente alla trasmissione da parte di quest'ultima dell'ordine di servizio.

6.3 Si precisa che la Committente si riserva la facoltà di modificare a suo insindacabile giudizio le suddette presuntive ipotesi di utilizzo del servizio senza che l'Impresa possa in alcun modo opporsi alle richieste effettuate secondo le modalità di cui al presente Capitolato.

6.4 Si ribadisce che in caso di eventi, spettacoli o di altre esigenze è facoltà della Committente richiedere per iscritto all'Impresa con un preavviso di 7 giorni lavorativi, le ore di servizio necessarie per lo svolgimento del servizio. Tuttavia l'Impresa appaltatrice si obbliga, altresì, a svolgere il servizio anche quando la richiesta del medesimo avvenga con l'anticipo strettamente necessario a poterlo eseguire. A tal fine l'Impresa medesima dovrà essere in grado di poter intervenire con una squadra denominata "pronto intervento" entro 4 ore dalla richiesta della Committente.

6.5 Per tutti i servizi oggetto dell'appalto dovranno essere seguite le seguenti procedure:

- a) Comunicazione della Committente all'Impresa appaltatrice, con specifica richiesta scritta, settimanale, delle esigenze per la copertura di servizio. La suddetta comunicazione potrà, comunque essere modificata, integrata o annullata per sopravvenute esigenze della Committente, sino al giorno antecedente allo svolgimento del servizio medesimo, fermo restando l'obbligo dell'Impresa di svolgere il servizio con la squadra "pronto intervento" di cui al precedente comma. Si precisa che la Committente, durante lo svolgimento dell'evento, potrà richiedere all'impresa appaltatrice il prolungamento della convocazione senza che l'Impresa medesima possa in alcun modo opporsi.
- b) Comunicazione dell'Impresa appaltatrice alla Committente dei nominativi degli addetti che verranno adibiti ai servizi richiesti dalla Committente con le modalità di cui alla precedente punto sub a);
- c) Briefing settimanale tra i Responsabili d'esecuzione di cui all'art. 8 del contratto di appalto e/o dalle persone da essi delegati, volto a verificare e/o segnalare eventuali anomalie e particolarità nello svolgimento del servizio.
- d) Report giornaliero dell'Impresa appaltatrice alla Committente con indicazione specifica delle modalità operative del servizio.

6.6 La Committente si riserva di disporre con ordine di servizio una specifica procedura, per i servizi da svolgersi in favore di Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia, che l'Impresa appaltatrice sarà obbligata ad adottare.

ART. 7 DESCRIZIONE ATTIVITA' SERVIZIO DI OSPITALITÀ

7.1 Presidio, assistenza e controllo accessi degli Spazi e delle Aree del Complesso

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che gli addetti a tale

servizio:

- provvedano a rendere i Foyer agevolmente fruibili, eventualmente limitando gli accessi ai varchi e alle Sale Spettacolo, secondo le indicazioni contenute nel Piano di lavoro che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto;
- provvedano a rendere agevolmente fruibile il varco di accesso agli Uffici al personale dipendente della Committente e agli utenti da quest'ultima autorizzati. In nessun caso dovrà essere consentito l'accesso a terzi non autorizzati;
- provvedano a rendere agevolmente fruibile il varco di accesso alla Cavea delimitato da "Cancello" eseguendo l'apertura e la chiusura del richiamato Cancello secondo le disposizioni contenute nel Piano di lavoro che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto. In nessun caso dovrà essere consentito l'accesso alla Cavea a veicoli se non espressamente autorizzati dalla Committente;
- provvedano a rendere tutti i varchi della biglietteria agevolmente fruibili, eventualmente limitando gli accessi ai richiamati varchi, secondo le indicazioni contenute nel Piano di lavoro che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto;
- provvedano a rilasciare informazioni di cortesia all'utenza indirizzando correttamente i fruitori degli spazi e delle aree del Complesso, secondo le indicazioni di carattere generale e di quelle contenute nel Piano di lavoro che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto;
- provvedano ad evitare il volantinaggio svolto da persone non autorizzate;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso, di eventuali e reiterati comportamenti non corretti da parte degli utenti/fruitori del Complesso;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o al Servizio di Pubblica Sicurezza, della presenza di persone sospette;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o alla Pubblica Sicurezza, dell'eventuale introduzione di materiali, oggetti o altro che appaia sospetto o anomalo;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o alla Pubblica Sicurezza, dell'eventuale uscita di materiali, colli voluminosi, apparecchiature e quant'altro possa essere riconducibile, a giudizio dell'addetto dell'Impresa appaltatrice, ad un'eventuale sottrazione di beni della Committente e/o di soggetti appaltatori della Committente e/o di eventuali soggetti ospiti del Complesso, quali: produzioni nazionali ed internazionali di eventi, imprese di allestimento eventi, ecc.;
- provvedano, dopo la chiusura del Complesso agli utenti, ad un'ispezione degli Spazi, verificando e segnalando la presenza di persone non autorizzate e/o di eventuali danneggiamenti alla struttura e/o di materiali, oggetti o altro che appaiano sospetti o anomali.

E' facoltà della Committente indicare ulteriori disposizioni con specifico ordine di servizio.

Gli addetti dovranno avere la conoscenza puntuale dei luoghi del Complesso, della lingua inglese ed esperienza nell'utilizzo di macchine d'ufficio, PC, internet; bella presenza, diplomati e/o laureati, estroversi con spiccata attitudine ai rapporti sociali. Gli stessi dovranno essere esenti da pendenze o precedenti penali di condotta morale incensurabile e non sottoposti o da sottoporre a misure cautelari o preventive di Pubblica Sicurezza. Inoltre, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che tutti gli addetti ed i collaboratori dell'Impresa che saranno impiegati nell'ambito del servizio di presidio, assistenza e controllo accessi degli Spazi e delle Aree del Complesso posseggano un'esperienza specifica in attività

svolta nell'ambito di manifestazioni internazionali di rilievo. L'Impresa appaltatrice, infine, dovrà garantire che i medesimi addetti svolgano il servizio con particolare cortesia e disponibilità nei riguardi degli utenti/fruitori del Complesso, più specificatamente tale servizio dovrà essere reso senza l'utilizzo di alcun mezzo di offesa, ivi compreso il contatto fisico e l'allocuzione verbale impropria.

7.2 Presidio, assistenza, supporto e controllo alle Sale Spettacolo

L'Impresa appaltatrice dovrà garantire che gli addetti a tale servizio svolgano le attività indicate di seguito:

- assistenza agli spettatori e controllo degli accessi presso tutte le Sale spettacolo;
- verifica dei titoli di ingresso alle Sale Spettacolo;
- regolazione delle fasi di afflusso e deflusso degli spettatori in platea e gallerie delle Sale spettacolo sia ad inizio che a fine evento secondo le modalità indicate dalla Committente;
- provvedano a rilasciare informazioni all'utenza e/o di cortesia indirizzando correttamente gli utenti verso gli ingressi/uscite delle Sale Spettacolo secondo le indicazioni di carattere generale e di quelle contenute nel Piano di lavoro che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto;
- assistenza e supporto agli spettatori nell'individuazione dei posti loro assegnati;
- controllo degli spettatori affinché sia rispettato il divieto di fumo nelle sale nonché nei corridoi e nei servizi igienici;
- controllo degli spettatori affinché non accedano in sala con alimenti e bevande;
- presenza in platea e gallerie delle Sale spettacolo durante gli eventi per garantire assistenza e supporto agli spettatori;
- controllo degli spettatori affinché venga rispettato il divieto di utilizzo di cellulari e/o altri apparati che consentano riprese audio/video durante lo svolgimento degli eventi.

E' facoltà della Committente indicare ulteriori disposizioni con specifico ordine di servizio.

Gli addetti dovranno avere la conoscenza puntuale dei luoghi del Complesso, della lingua inglese ed esperienza nell'utilizzo di macchine d'ufficio, PC, internet; bella presenza, diplomati e/o laureati, estroversi con spiccata attitudine ai rapporti sociali. Gli stessi dovranno essere esenti da pendenze o precedenti penali di condotta morale incensurabile e non sottoposti o da sottoporre a misure cautelari o preventive di Pubblica Sicurezza. Inoltre, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che tutti gli addetti ed i collaboratori dell'Impresa che saranno impiegati nell'ambito del servizio di presidio, assistenza e controllo accessi degli Spazi e delle Aree del Complesso posseggano un'esperienza specifica in attività svolta nell'ambito di manifestazioni internazionali di rilievo. L'Impresa appaltatrice, infine, dovrà garantire che i medesimi addetti svolgano il servizio con particolare cortesia e disponibilità nei riguardi degli utenti/fruitori del Complesso, più specificatamente tale servizio dovrà essere reso senza l'utilizzo di alcun mezzo di offesa, ivi compreso il contatto fisico e l'allocuzione verbale impropria.

7.3 Presidio, assistenza e controllo per manifestazioni convegnistiche e congressuali

L'Impresa appaltatrice dovrà garantire che gli addetti incaricati del servizio di assistenza a tutte le manifestazioni posseggano un'esperienza specifica in attività svolte nel campo congressuale internazionale come hostess/steward con particolare riferimento ad attività di assistenza al palco, assistenza ai relatori, monitoraggio del programma. L'Impresa appaltatrice, inoltre, dovrà garantire che i medesimi addetti abbiano conoscenza puntuale dei luoghi del Complesso, siano di bella presenza, con una età compresa fra i 25 e i 35 anni, diplomati e/o laureati, con conoscenza di almeno 2 lingue (inglese obbligatorio), carattere estroverso con spiccata attitudine ai rapporti sociali; abbiano esperienza nell'utilizzo di macchine d'ufficio, PC, internet, e siano esenti da pendenze o precedenti penali di condotta morale incensurabile e non siano sottoposti o da sottoporre a misure cautelari o preventive di Pubblica Sicurezza. L'Impresa appaltatrice, infine, dovrà garantire che i medesimi addetti svolgano il

servizio con particolare cortesia e disponibilità nei riguardi degli utenti/fruitori delle manifestazioni convegnistiche e congressuali.

E' facoltà della Committente indicare ulteriori disposizioni con specifico ordine di servizio.

7.4 Presidio, assistenza e controllo per manifestazioni di vario genere pubbliche e private

L'Impresa appaltatrice dovrà garantire che gli addetti incaricati del servizio di assistenza a tutte le manifestazioni posseggano un'esperienza specifica in attività svolte nel campo congressuale internazionale come hostess/steward con particolare riferimento ad attività di assistenza al palco, assistenza ai relatori, monitoraggio del programma. L'Impresa appaltatrice, inoltre, dovrà garantire che i medesimi addetti abbiano conoscenza puntuale dei luoghi del Complesso, siano di bella presenza, con una età compresa fra i 25 e i 35 anni, diplomati e/o laureati, con conoscenza di almeno 2 lingue (inglese obbligatorio), carattere estroverso con spiccata attitudine ai rapporti sociali; abbiano esperienza nell'utilizzo di macchine d'ufficio, PC, internet, e siano esenti da pendenze o precedenti penali di condotta morale incensurabile e non siano sottoposti o da sottoporre a misure cautelari o preventive di Pubblica Sicurezza. L'Impresa appaltatrice, infine, dovrà garantire che i medesimi addetti svolgano il servizio con particolare cortesia e disponibilità nei riguardi degli utenti/fruitori delle manifestazioni convegnistiche e congressuali.

E' facoltà della Committente indicare ulteriori disposizioni con specifico ordine di servizio.

7.5 Assistenza visite guidate

L'Impresa appaltatrice dovrà garantire che gli addetti incaricati del servizio di assistenza visite guidate che verrà allestito all'interno della struttura, siano diplomati/laureati, di bella presenza, abbiano conoscenza di almeno 2 lingue (inglese obbligatorio), carattere estroverso, spiccato senso pratico. L'Impresa appaltatrice dovrà garantire che gli addetti abbiano esperienza in servizi analoghi, conoscenza puntuale e specifica dei luoghi del Complesso, oggetto delle visite guidate, ed abbiano ricevuto adeguata formazione sulle caratteristiche architettoniche, funzionali e gestionali degli spazi del richiamato Complesso.

L'Impresa appaltatrice, inoltre, dovrà garantire che i medesimi addetti siano esenti da pendenze o precedenti penali, di condotta morale incensurabile e non siano sottoposti o da sottoporre a misure cautelari o preventive di Pubblica Sicurezza. L'Impresa appaltatrice, infine, dovrà garantire che i medesimi addetti svolgano il servizio con particolare cortesia e disponibilità nei riguardi degli utenti/fruitori del Complesso.

E' facoltà della Committente indicare ulteriori disposizioni con specifico ordine di servizio.

7.6 Presidio, assistenza e controllo "Aree espositive"/Museali"

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che gli addetti a tale servizio:

- provvedano all'apertura ed alla chiusura, all'inizio e alla fine degli orari espositivi, delle Aree Espositive/Museali secondo le indicazioni contenute nel Piano di lavoro che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto;
- provvedano al controllo e monitoraggio delle fasi di scarico\ricarico materiali, allestimento e disallestimento;
- provvedano a rilasciare informazioni all'utenza e/o di cortesia indirizzando correttamente gli utenti secondo le indicazioni di carattere generale e di quelle contenute nel Piano di lavoro che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto;
- provvedano a rendere tutti i varchi agevolmente fruibili, eventualmente limitando gli accessi ai

varchi delle Aree Espositive/Museali, secondo le indicazioni contenute nel Piano di lavoro che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto;

- provvedano a controllare e disciplinare l'afflusso e la visita alle Aree Espositive/Museali, se previsto anche con verifica dei titoli di accesso quali biglietti e/o inviti;
- provvedano a fornire informazioni ed indicazioni sul percorso delle Mostre;
- provvedano ad evitare il volantinaggio svolto da persone non autorizzate;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso, di eventuali e reiterati comportamenti non corretti da parte degli utenti/fruitori del Complesso;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o al Servizio di Pubblica Sicurezza, della presenza di persone sospette;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o alla Pubblica Sicurezza, dell'eventuale introduzione di materiali, oggetti o altro che appaia sospetto o anomalo;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o alla Pubblica Sicurezza, dell'eventuale uscita di materiali, colli voluminosi, apparecchiature e quant'altro possa essere riconducibile, a giudizio dell'addetto dell'Impresa appaltatrice, ad un'eventuale sottrazione di beni presenti nelle aree espositive/ Museali;
- provvedano, dopo la chiusura del Complesso agli utenti, ad un controllo delle Aree Espositive/Museali, verificando e segnalando la presenza di persone non autorizzate e/o di eventuali danneggiamenti alla struttura e alle Opere esposte.

E' facoltà della Committente indicare ulteriori disposizioni con specifico ordine di servizio.

Gli addetti dovranno avere la conoscenza puntuale dei luoghi del Complesso, della lingua inglese ed esperienza nell'utilizzo di macchine d'ufficio, PC, internet; bella presenza, diplomati e/o laureati, estroversi con spiccata attitudine ai rapporti sociali. Gli stessi dovranno essere esenti da pendenze o precedenti penali di condotta morale incensurabile e non sottoposti o da sottoporre a misure cautelari o preventive di Pubblica Sicurezza. Inoltre, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che tutti gli addetti ed i collaboratori dell'Impresa che saranno impiegati nell'ambito del servizio di presidio, assistenza e controllo accessi degli Spazi e delle Aree del Complesso posseggano un'esperienza specifica in attività svolta nell'ambito di manifestazioni internazionali di rilievo. L'Impresa appaltatrice, infine, dovrà garantire che i medesimi addetti svolgano il servizio con particolare cortesia e disponibilità nei riguardi degli utenti/fruitori del Complesso, più specificatamente tale servizio dovrà essere reso senza l'utilizzo di alcun mezzo di offesa, ivi compreso il contatto fisico e l'allocuzione verbale impropria.

7.7 Accoglienza, supporto e accompagnamento persone diversamente abili

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che gli addetti a tale servizio:

- provvedano a controllare e disciplinare i varchi di ingresso/uscita del Complesso per favorire l'accesso e/o il deflusso delle persone diversamente abili;
- provvedano ad accompagnare e supportare con massima cortesia e disponibilità le persone diversamente abili e i loro accompagnatori verso i percorsi e gli accessi a loro riservati sia in fase di ingresso alle Sale Spettacolo e/o altri spazi del Complesso sia in fase di uscita;
- provvedano a rilasciare informazioni, anche di cortesia, alle persone diversamente abili e ai loro accompagnatori indirizzandole e supportandole correttamente verso gli ingressi/uscite delle Sale Spettacolo e/o del Complesso secondo le indicazioni di carattere generale e di quelle contenute nel

Piano di lavoro che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto;

- provvedano a rendere tutti i varchi di ingresso/uscita riservati, ivi compresi gli ascensori, agevolmente fruibili alle persone diversamente abili.

E' facoltà della Committente indicare ulteriori disposizioni con specifico ordine di servizio.

Gli addetti dovranno avere la conoscenza puntuale dei luoghi del Complesso, della lingua inglese ed esperienza nell'utilizzo di macchine d'ufficio, PC, internet; bella presenza, diplomati e/o laureati, estroversi con spiccata attitudine ai rapporti sociali. Gli stessi dovranno essere esenti da pendenze o precedenti penali di condotta morale incensurabile e non sottoposti o da sottoporre a misure cautelari o preventive di Pubblica Sicurezza. Inoltre, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che tutti gli addetti ed i collaboratori dell'Impresa che saranno impiegati nell'ambito del servizio di presidio, assistenza e controllo accessi degli Spazi e delle Aree del Complesso posseggano un'esperienza specifica in attività svolta nell'ambito di manifestazioni internazionali di rilievo. L'Impresa appaltatrice, infine, dovrà garantire che i medesimi addetti svolgano il servizio con particolare cortesia e disponibilità nei riguardi degli utenti/fruitori del Complesso, più specificatamente tale servizio dovrà essere reso senza l'utilizzo di alcun mezzo di offesa, ivi compreso il contatto fisico e l'allocuzione verbale impropria.

7.8 Vendita biglietti e cataloghi per rassegne, mostre e visite guidate, nonché distribuzione programmi di sala

L'Impresa appaltatrice dovrà garantire che gli addetti destinati a gestire il servizio di vendita biglietti e cataloghi per rassegne, mostre e visite guidate nonché alla distribuzione di programmi di sala che verrà allestito all'interno della struttura, abbiano conoscenza puntuale dei luoghi del Complesso, siano diplomati/laureati, di bella presenza, abbiano conoscenza di almeno 2 lingue (inglese obbligatorio), siano di carattere estroverso, con spiccata attitudine ai rapporti sociali. L'Impresa appaltatrice, inoltre dovrà garantire che i medesimi addetti siano esenti da pendenze o precedenti penali, di condotta morale incensurabile e non siano sottoposti o da sottoporre a misure cautelari o preventive di Pubblica Sicurezza, con esperienza nell'utilizzo di macchine d'ufficio, PC, internet. L'Impresa appaltatrice dovrà garantire che i medesimi addetti svolgano il servizio con particolare cortesia e disponibilità nei riguardi degli utenti/fruitori del Complesso.

E' facoltà della Committente indicare ulteriori disposizioni con specifico ordine di servizio.

7.9 Servizio di guardarobato

L'Impresa appaltatrice dovrà garantire che gli addetti incaricati del servizio di guardaroba che verrà allestito all'interno della struttura, abbiano conoscenza puntuale dei luoghi del Complesso, diplomati, di bella presenza, abbiano conoscenza di almeno 2 lingue (inglese obbligatorio), siano di carattere estroverso, con spiccato senso pratico. L'Impresa appaltatrice, inoltre, dovrà garantire che i medesimi addetti abbiano esperienza nell'utilizzo di macchine d'ufficio, PC, internet, siano esente da pendenze o precedenti penali, di condotta morale incensurabile e non sia sottoposto o da sottoporre a misure cautelari o preventive di Pubblica Sicurezza. L'Impresa appaltatrice, infine, dovrà garantire che i medesimi addetti svolgano il servizio con particolare cortesia e disponibilità nei riguardi degli utenti/fruitori del Complesso.

E' facoltà della Committente indicare ulteriori disposizioni con specifico ordine di servizio.

7.10 Servizio di centralino e infopoint

L'Impresa appaltatrice dovrà garantire che gli addetti incaricati di svolgere tale servizio posseggano una conoscenza puntuale dei luoghi del Complesso, delle istituzioni in esso ospitate ivi compresi i loro vertici apicali, i dirigenti, i responsabili e gli addetti agli uffici. Gli addetti dovranno altresì essere quotidianamente a conoscenza di tutte le attività e degli spettacoli in programmazione presso il

Complesso, avere un'esperienza specifica in analoghe attività svolte nell'ambito di strutture di pari rilevanza al Complesso immobiliare. L'Impresa appaltatrice dovrà, inoltre, garantire che i medesimi addetti siano diplomati e/o laureati, di gradevole presenza, di carattere estroverso con spiccata attitudine ai rapporti sociali, abbiano conoscenza di almeno 2 lingue (inglese obbligatorio), predisposizione ai rapporti interpersonali ed al contatto con il pubblico, esperienza nell'utilizzo di macchine d'ufficio, PC, internet e siano esenti da pendenze o precedenti penali, di condotta morale incensurabile e non sottoposto o da sottoporre a misure cautelari o preventive di Pubblica Sicurezza. L'Impresa appaltatrice, infine, dovrà garantire che i medesimi addetti svolgano il servizio con particolare cortesia e disponibilità nei riguardi degli utenti/fruitori del Complesso. E' facoltà della Committente indicare ulteriori disposizioni con specifico ordine di servizio.

7.11 Servizio di distribuzione materiali informativi/Magazine e monitoraggio punti di distribuzione.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che gli addetti a tale servizio provvedano a:

- prelevare i materiali informativi (Magazine, giornali, flyer e altro) secondo le modalità indicate dalla Committente;
- consegnare, con mezzi propri dell'impresa appaltatrice i suddetti materiali presso i punti di distribuzione indicati dalla Committente. I mezzi utilizzati dall'Impresa appaltatrice dovranno essere muniti di tutte le licenze, autorizzazioni, assicurazioni e permessi di accesso ad eventuali Zone a traffico limitato per il servizio di cui trattasi;
- monitorare i punti di distribuzione, verificando il rispetto, da parte degli esercenti e/o gestori dei richiamati punti di distribuzione, degli impegni e accordi in essere tra gli stessi e la Committente, i quali prevedono che ai materiali distribuiti sia data buona visibilità e fruibilità da parte del pubblico all'interno di ciascun esercizio.

Gli addetti dovranno avere la conoscenza puntuale dei luoghi del Complesso, della lingua inglese ed esperienza nell'utilizzo di macchine d'ufficio, PC, internet; estroversi con spiccata attitudine ai rapporti sociali. Gli stessi dovranno essere esenti da pendenze o precedenti penali di condotta morale incensurabile e non sottoposti o da sottoporre a misure cautelari o preventive di Pubblica Sicurezza e dovranno essere in possesso dei titoli abilitativi per la conduzione dei mezzi sopraindicati.

7.12 Presidio, controllo Desk Uffici della Fondazione Musica per Roma

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che gli addetti a tale servizio:

- provvedano, se previsto anche in collaborazione e coordinamento con il personale della Committente, all'apertura e chiusura degli uffici;
- provvedano alla custodia delle chiavi che vengano consegnate dalla Committente;
- provvedano alla consegna delle chiavi alle persone autorizzate dalla Committente, con rilevazione su apposito registro del documento d'identità del fruitore, nonché dell'indicazione dell'orario di consegna e di riconsegna delle richiamate chiavi;
- provvedano alla consegna ed al ritiro delle chiavi dei cosiddetti camerini e degli altri spazi come da Piano di Lavoro giornaliero, che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto, e/o secondo esigenze che verranno comunicate dalla Committente;
- provvedano ad accogliere gli eventuali ospiti della Committente e al loro smistamento nei relativi uffici;
- provvedano a consegnare ai Responsabili dei Servizi in outsourcing, il Piano di Lavoro redatto dalla Committente;

- provvedano in caso di emergenza e disservizi ad avvisare i Responsabili degli Uffici della Committente ed in loro eventuale assenza i Servizi preposti;
- provvedano a rilasciare informazioni all'utenza e/o di cortesia indirizzando correttamente gli utenti secondo le indicazioni generali e secondo quelle contenute nel Piano di lavoro che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto;
- provvedano ad evitare la presenza di comportamenti non corretti da parte degli utenti presenti;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso, di eventuali e reiterati comportamenti non corretti da parte degli utenti/fruitori del Complesso;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o al Servizio di Pubblica Sicurezza, della presenza di persone sospette;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o alla Pubblica Sicurezza, dell'eventuale introduzione di materiali, oggetti o altro che appaia sospetto o anomalo;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o alla Pubblica Sicurezza, dell'eventuale uscita di materiali, colli voluminosi, apparecchiature e quant'altro possa essere riconducibile, a giudizio dell'addetto dell'Impresa appaltatrice, ad un'eventuale sottrazione di beni della Committente e/o di soggetti appaltatori della Committente e/o di eventuali soggetti ospiti del Complesso, quali: produzioni nazionali ed internazionali di eventi, imprese di allestimento eventi, ecc.;
- provvedano, dopo la chiusura del Complesso agli utenti, ad un'ispezione degli Spazi, verificando e segnalando la presenza di persone non autorizzate e/o di eventuali danneggiamenti alla struttura.

Gli addetti dovranno avere la conoscenza puntuale dei luoghi del Complesso, della lingua inglese ed esperienza nell'utilizzo di macchine d'ufficio, PC, internet; bella presenza, diplomati e/o laureati, estroversi con spiccata attitudine ai rapporti sociali. Gli stessi dovranno essere esenti da pendenze o precedenti penali di condotta morale incensurabile e non sottoposti o da sottoporre a misure cautelari o preventive di Pubblica Sicurezza. Inoltre, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che tutti gli addetti ed i collaboratori dell'Impresa che saranno impiegati nell'ambito del servizio di presidio, assistenza e controllo accessi degli Spazi e delle Aree del Complesso posseggano un'esperienza specifica in attività svolta nell'ambito di manifestazioni internazionali di rilievo. L'Impresa appaltatrice, infine, dovrà garantire che i medesimi addetti svolgano il servizio con particolare cortesia e disponibilità nei riguardi degli utenti/fruitori del Complesso, più specificatamente tale servizio dovrà essere reso senza l'utilizzo di alcun mezzo di offesa, ivi compreso il contatto fisico e l'allocuzione verbale impropria.

7.13 Presidio, assistenza e controllo accesso Area Pedonale da Viale Pietro de Coubertin

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che gli addetti a tale servizio:

- provvedano ad eseguire l'apertura e la chiusura delle barriere automatiche nei due sensi di marcia con relativo presidio e postazione di comando posizionata nella apposita struttura prefabbricata;
- provvedano a rendere agevolmente fruibile il varco di accesso all'Area Pedonale delimitato dalle richiamate barriere automatiche secondo le disposizioni contenute nel Piano di lavoro che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto. In nessun caso dovrà essere consentito l'accesso all'Area Pedonale a veicoli se non espressamente autorizzati dalla Committente. Dovrà essere consentito l'accesso ai mezzi di soccorso, ai mezzi delle autorità di Pubblica Sicurezza nello svolgimento delle proprie funzioni, ai mezzi pubblici quali taxi, ecc. dediti al trasporto di persone e ai mezzi dedicati

al trasporto di persone diversamente abili e/o invalide; dandone ampia comunicazione alla Committente;

- provvedano a registrare su apposito registro orario di ingresso e uscita dei mezzi con relativo numero di targa;
- provvedano a rilasciare informazioni all'utenza e/o di cortesia indirizzando correttamente gli utenti secondo le indicazioni generali e secondo quelle contenute nel Piano di lavoro che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, di mezzi parcheggiati all'interno dell'Area Pedonale senza autorizzazione;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso, di eventuali e reiterati comportamenti non corretti da parte degli utenti/fruitori del Complesso;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o al Servizio di Pubblica Sicurezza, della presenza di persone sospette;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o alla Pubblica Sicurezza, dell'eventuale introduzione di materiali, oggetti o altro che appaia sospetto o anomalo;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o alla Pubblica Sicurezza, dell'eventuale uscita di materiali, colli voluminosi, apparecchiature e quant'altro possa essere riconducibile, a giudizio dell'addetto dell'Impresa appaltatrice, ad un'eventuale sottrazione di beni della Committente e/o di soggetti appaltatori della Committente e/o di eventuali soggetti ospiti del Complesso, quali: produzioni nazionali ed internazionali di eventi, imprese di allestimento eventi, ecc..

Gli addetti dovranno avere la conoscenza puntuale dei luoghi del Complesso, della lingua inglese ed esperienza nell'utilizzo di macchine d'ufficio, PC, internet; bella presenza, diplomati e/o laureati, estroversi con spiccata attitudine ai rapporti sociali. Gli stessi dovranno essere esenti da pendenze o precedenti penali di condotta morale incensurabile e non sottoposti o da sottoporre a misure cautelari o preventive di Pubblica Sicurezza. Inoltre, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che tutti gli addetti ed i collaboratori dell'Impresa che saranno impiegati nell'ambito del servizio di presidio, assistenza e controllo accessi degli Spazi e delle Aree del Complesso posseggano un'esperienza specifica in attività svolta nell'ambito di manifestazioni internazionali di rilievo. L'Impresa appaltatrice, infine, dovrà garantire che i medesimi addetti svolgano il servizio con particolare cortesia e disponibilità nei riguardi degli utenti/fruitori del Complesso, più specificatamente tale servizio dovrà essere reso senza l'utilizzo di alcun mezzo di offesa, ivi compreso il contatto fisico e l'allocuzione verbale impropria.

7.14 Presidio, assistenza e controllo degli Spazi del Complesso durante le fasi di allestimento e disallestimento

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che gli addetti a tale servizio:

- provvedano al controllo degli Spazi del Complesso oggetto di allestimento/disallestimento, provvedendo alla segnalazione alla Committente di eventuali anomalie/danneggiamenti riscontrati;
- provvedano a rendere tutti i varchi agevolmente fruibili agli allestitori/disallestitori, eventualmente limitando gli accessi ai varchi e alle Sale Spettacolo, secondo le indicazioni contenute nel Piano di lavoro che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di

Vigilanza Armata, presente nel Complesso, di eventuali e reiterati comportamenti non corretti da parte degli allestitori/disallestitori;

- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o alla Pubblica Sicurezza, dell'eventuale introduzione di materiali, oggetti o altro che appaia sospetto o anomalo;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o alla Pubblica Sicurezza, dell'eventuale uscita di materiali, colli voluminosi, apparecchiature e quant'altro possa essere riconducibile, a giudizio dell'addetto dell'Impresa appaltatrice, ad un'eventuale sottrazione di beni della Committente e/o di soggetti appaltatori della Committente e/o di eventuali soggetti ospiti del Complesso, quali: produzioni nazionali ed internazionali di eventi, imprese di allestimento eventi, mostre e convegni, ecc.;
- provvedano, dopo la chiusura del Complesso agli utenti, ad un'ispezione degli Spazi, verificando e segnalando la presenza di persone non autorizzate e/o di eventuali danneggiamenti alla struttura.

Gli addetti dovranno avere la conoscenza puntuale dei luoghi del Complesso, della lingua inglese ed esperienza nell'utilizzo di macchine d'ufficio, PC, internet; bella presenza, diplomati e/o laureati, estroversi con spiccata attitudine ai rapporti sociali. Gli stessi dovranno essere esenti da pendenze o precedenti penali di condotta morale incensurabile e non sottoposti o da sottoporre a misure cautelari o preventive di Pubblica Sicurezza. Inoltre, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che tutti gli addetti ed i collaboratori dell'Impresa che saranno impiegati nell'ambito del servizio di presidio, assistenza e controllo accessi degli Spazi e delle Aree del Complesso posseggano un'esperienza specifica in attività svolta nell'ambito di manifestazioni internazionali di rilievo. L'Impresa appaltatrice, infine, dovrà garantire che i medesimi addetti svolgano il servizio con particolare cortesia e disponibilità nei riguardi degli utenti/fruitori del Complesso, più specificatamente tale servizio dovrà essere reso senza l'utilizzo di alcun mezzo di offesa, ivi compreso il contatto fisico e l'allocuzione verbale impropria.

7.15 Attività esterne al Complesso

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che gli addetti a tale servizio:

- provvedano al trasporto di dirigenti, funzionari ed ospiti della Committente e recapito di plichi riservati, di materiale informativo/divulgativo sulla programmazione del Complesso mediante utilizzo di mezzi motorizzati messi a disposizione dalla Committente: questi servizi verranno svolti da addetti dell'Impresa appaltatrice che siano in possesso dei titoli abilitativi necessari per la conduzione di tali veicoli;
- provvedano alle attività di presidio e controllo in occasione di eventi organizzati dalla Committente fuori dal Complesso immobiliare in collaborazione e in rispetto degli accordi intercorrenti tra la committente medesima e la struttura ospitante.

È facoltà della Committente indicare ulteriori disposizioni con specifico ordine di servizio.

Gli addetti dovranno avere la conoscenza di almeno due lingue (inglese obbligatorio), bella presenza, diplomati e/o laureati, estroversi con spiccata attitudine ai rapporti sociali. Gli stessi dovranno essere esenti da pendenze o precedenti penali, di condotta morale incensurabile e non sottoposti o da sottoporre a misure cautelari o preventive di Pubblica Sicurezza. Inoltre, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che tutti gli addetti ed i collaboratori dell'Impresa che saranno impiegati nell'ambito del servizio posseggano un'esperienza specifica in attività svolta nell'ambito di manifestazioni internazionali di rilievo. L'Impresa appaltatrice, infine, dovrà garantire che i medesimi addetti svolgano il servizio con particolare cortesia e disponibilità nei riguardi degli utenti/fruitori delle strutture ospitanti eventi organizzati dalla Committente.

7.16 Presidio, assistenza e controllo Area Backstage

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che gli addetti a tale servizio:

- provvedano a controllare e disciplinare l'accesso nell'area Backstage previa verifica del titolo di ingresso e/o del relativo badge;
- provvedano a rilasciare informazioni, anche di cortesia, agli ospiti e ai tecnici delle Produzioni Nazionali ed Internazionali, secondo le indicazioni di carattere generale e di quelle contenute nel Piano di lavoro che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto;
- provvedano a rendere tutti gli ingressi all'area Backstage, agevolmente fruibili, eventualmente limitandone gli accessi, secondo le indicazioni ricevute contenute nel Piano di lavoro che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso, di eventuali e reiterati comportamenti non corretti da parte degli ospiti e/o ai tecnici delle produzioni nazionali e internazionali;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o al Servizio di Pubblica Sicurezza, della presenza di persone sospette;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o alla Pubblica Sicurezza, dell'eventuale introduzione di materiali, oggetti o altro che appaia sospetto o anomalo;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o alla Pubblica Sicurezza, dell'eventuale uscita di materiali, colli voluminosi, apparecchiature e quant'altro possa essere riconducibile, a giudizio dell'addetto dell'Impresa appaltatrice, ad un'eventuale sottrazione di beni della Committente e/o di soggetti appaltatori della Committente e/o di eventuali soggetti ospiti del Complesso, quali: produzioni nazionali ed internazionali di eventi, imprese di allestimento eventi, mostre e convegni, ecc.;
- provvedano, dopo la chiusura del Complesso agli utenti, ad un'ispezione dell'Area Backstage, verificando e segnalando la presenza di persone non autorizzate e/o di eventuali danneggiamenti alla struttura.

E' facoltà della Committente indicare ulteriori disposizioni con specifico ordine di servizio.

Gli addetti dovranno avere la conoscenza di almeno due lingue (inglese obbligatorio), bella presenza, diplomati e/o laureati, estroversi con spiccata attitudine ai rapporti sociali. Gli stessi dovranno essere esenti da pendenze o precedenti penali, di condotta morale incensurabile e non sottoposti o da sottoporre a misure cautelari o preventive di Pubblica Sicurezza. Inoltre, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che tutti gli addetti ed i collaboratori dell'Impresa che saranno impiegati nell'ambito del servizio posseggano un'esperienza specifica in attività svolta nell'ambito di manifestazioni internazionali di rilievo.

L'Impresa appaltatrice, infine, dovrà garantire che i medesimi addetti svolgano il servizio con particolare cortesia e disponibilità nei riguardi degli Ospiti del Complesso.

7.17 Presidio, assistenza e controllo della zona Camerini adibita a servizio degli artisti

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che gli addetti a tale servizio:

- provvedano a controllare e disciplinare l'accesso nell'area "Camerini" previa verifica del titolo di ingresso e/o del relativo badge;

- provvedano a rilasciare informazioni, anche di cortesia, agli Artisti, secondo le indicazioni di carattere generale e di quelle contenute nel Piano di lavoro che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto;
- provvedano a rendere l'accesso ai Camerini, agevolmente fruibile per gli Artisti e i loro Ospiti, eventualmente limitandone gli accessi, secondo le indicazioni ricevute contenute nel Piano di lavoro che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o al Servizio di Pubblica Sicurezza, della presenza di persone sospette;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o alla Pubblica Sicurezza, dell'eventuale introduzione di materiali, oggetti o altro che appaia sospetto o anomalo;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o alla Pubblica Sicurezza, dell'eventuale uscita di materiali, colli voluminosi, apparecchiature, costumi e quant'altro possa essere riconducibile, a giudizio dell'addetto, agli Artisti presenti nei Camerini;
- provvedano, dopo la chiusura del Complesso agli utenti, ad un'ispezione dei Camerini, verificando e segnalando la presenza di persone non autorizzate e/o di eventuali danneggiamenti alla struttura.

E' facoltà della Committente indicare ulteriori disposizioni con specifico ordine di servizio.

Gli addetti dovranno avere la conoscenza di almeno due lingue (inglese obbligatorio), bella presenza, diplomati e/o laureati, estroversi con spiccata attitudine ai rapporti sociali. Gli stessi dovranno essere esenti da pendenze o precedenti penali di condotta morale incensurabile e non sottoposti o da sottoporre a misure cautelari o preventive di Pubblica Sicurezza. Inoltre, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che tutti gli addetti ed i collaboratori dell'Impresa che saranno impiegati nell'ambito del servizio posseggano un'esperienza specifica in attività svolta nell'ambito di manifestazioni internazionali di rilievo. L'Impresa appaltatrice, infine, dovrà garantire che i medesimi addetti svolgano il servizio con particolare cortesia e disponibilità nei riguardi degli Ospiti del Complesso.

7.18 Presidio, assistenza e controllo della zona base del palcoscenico delle Sale Spettacolo e della Cavea durante gli spettacoli della stagione estiva

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che gli addetti a tale servizio:

- provvedano a controllare e disciplinare la presenza di persone non autorizzate nelle zone base del Palcoscenico delle Sale Spettacolo e della Cavea;
- provvedano a rilasciare informazioni al pubblico e alle persone non autorizzate indirizzandole correttamente negli spazi a loro riservati, secondo le indicazioni di carattere generale e di quelle contenute nel Piano di lavoro che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto;
- provvedano a rendere tutti i varchi di accesso al Palcoscenico agevolmente fruibili al personale autorizzato, limitandone l'accesso al pubblico secondo le indicazioni ricevute contenute nel Piano di lavoro che quotidianamente la Committente consegna al Responsabile di esecuzione dell'Impresa appaltatrice di cui all'art.8 del contratto di appalto;
- provvedano ad evitare il volantinaggio svolto da persone non autorizzate;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso, di eventuali e reiterati comportamenti non corretti da parte degli utenti/fruitori del Complesso;

- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o al Servizio di Pubblica Sicurezza, della presenza di persone sospette;
- provvedano alla segnalazione immediata alla Committente e/o al personale del Servizio di Vigilanza Armata, presente nel Complesso e/o alla Pubblica Sicurezza, dell'eventuale introduzione di materiali, oggetti o altro che appaia sospetto o anomalo;
- provvedano, dopo la chiusura del Complesso agli utenti, ad un'ispezione degli Spazi, verificando e segnalando la presenza di persone non autorizzate e/o di eventuali danneggiamenti alla struttura.

E' facoltà della Committente indicare ulteriori disposizioni con specifico ordine di servizio.

Gli addetti dovranno avere la conoscenza di almeno due lingue (inglese obbligatorio), bella presenza, diplomati e/o laureati, estroversi con spiccata attitudine ai rapporti sociali. Gli stessi dovranno essere esenti da pendenze o precedenti penali, di condotta morale incensurabile e non sottoposti o da sottoporre a misure cautelari o preventive di Pubblica Sicurezza. Inoltre, l'Impresa appaltatrice dovrà garantire che tutti gli addetti ed i collaboratori dell'Impresa che saranno impiegati nell'ambito del servizio posseggano un'esperienza specifica in attività svolta nell'ambito di manifestazioni internazionali di rilievo. L'Impresa appaltatrice, infine, dovrà garantire che i medesimi addetti svolgano il servizio con particolare cortesia e disponibilità nei riguardi degli utenti/fruitori del Complesso.

ART. 8 PERSONALE

8.1 Tutti gli addetti che saranno impiegati dall'Impresa appaltatrice nello svolgimento del servizio organizzato, coordinato e diretto dall'Impresa stessa, dovranno essere in possesso di un'adeguata e documentata preparazione professionale, acquisita mediante una significativa esperienza in attività analoghe a quelle svolte presso il Complesso Immobiliare denominato Parco della Musica con particolare riferimento allo spettacolo; inoltre, tali addetti dovranno ricevere da parte dell'Impresa appaltatrice informazioni adeguate e, ove occorrente, una formazione specifica, al fine di acquisire una conoscenza particolareggiata ed approfondita del Complesso, delle aree ad esso pertinenti, delle attività culturali ed artistiche in esso ospitate, nonché avere ben chiari i profili delle Istituzioni e delle relative strutture in esso presenti. Tali addetti dovranno essere in possesso di tutti i titoli ed autorizzazioni prescritte dalle norme legislative e regolamentari di riferimento vigenti al momento dell'esecuzione delle prestazioni, per gli addetti ai servizi di ospitalità, assistenza, controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi. In ogni caso sull'Impresa appaltatrice grava l'obbligo di garantire il rispetto, anche nella selezione e nell'instaurazione dei rapporti con i propri collaboratori, delle vigenti disposizioni di legge, amministrative e di contratto collettivo relative alle attività oggetto dell'appalto.

8.2 L'Impresa appaltatrice – fatto salvo l'obbligo di cui al periodo successivo - dovrà impiegare personale specializzato idoneo ed in numero adeguato a garantire l'espletamento dei servizi oggetto dell'appalto a perfetta regola d'arte e comunque secondo quanto previsto dalla documentazione di gara. L'Impresa appaltatrice sarà altresì tenuta, come già indicato nel Bando di Gara, per soddisfare le oggettive esigenze di continuità nella fruizione del servizio attraverso prestazioni di contenuto professionale adeguato, in coerenza con le più generali finalità di salvaguardia occupazionale, ad assumere il personale specificamente impiegato nei due appalti, tuttora in corso, rispettivamente per lo svolgimento dei "servizi di guardiania e sicurezza" e "accoglienza". Ferma restando l'autonomia organizzativa e negoziale dell'appaltatore, le condizioni di trattamento economico e normativo offerte ai lavoratori saranno sostanzialmente non inferiori a quelle definite nei contratti già in essere con i precedenti datori di lavoro. Tuttavia, nell'ipotesi in cui sussistano oggettive variazioni, anche al ribasso, rispetto ai precedenti contratti stipulati per i medesimi servizi, l'Impresa appaltatrice sarà

legittimata a formulare un'offerta proporzionata alla variazione/ribasso di cui sopra, al fine di armonizzare le mutate esigenze tecnico-organizzative dell'appalto con il mantenimento dei livelli occupazionali. Nella lettera di invito a presentare offerta sono stati resi noti i dati necessari quali: il CCNL utilizzato dagli appaltatori uscenti e unità, livello, assunzione del personale alle dipendenze dei richiamati appaltatori uscenti.

Al fine di agevolare la verifica del loro puntuale adempimento delle indicazioni di cui al precedente capoverso nonché della conformità alle ulteriori condizioni e modalità di svolgimento del servizio previsti dal presente Capitolato, l'Impresa appaltatrice si obbliga a comunicare alla Committente, con congruo anticipo e comunque entro 15 giorni prima dell'inizio della propria prestazione, i nominativi degli addetti impiegati nell'appalto unitamente alla data di assunzione o di inizio dell'attività lavorativa ad altro titolo presso la medesima Impresa, specificando la natura del rapporto ed eventualmente l'inquadramento e la qualifica ad essi attribuiti.

8.3 Tutti gli addetti impiegati nell'appalto dovranno essere adeguatamente formati dall'Impresa appaltatrice. Gli stessi addetti dovranno prestare adeguata cura al proprio aspetto personale, oltre a mantenere un atteggiamento di cortesia nei confronti del personale della Committente, degli operatori e del pubblico presenti a qualsiasi titolo presso le strutture. Particolare attenzione andrà rivolta al Responsabile di esecuzione del contratto, alle persone da questo delegate in caso di sua assenza, ai Coordinatori di cui al precedente punto sub 6.2, che oltre ad avere le caratteristiche sopraelencate dovranno saper far fronte in tempi molto esigui a situazioni complesse ed impreviste, mantenendo calma e cortesia. Inoltre, tutti gli addetti impiegati nell'appalto dovranno conformarsi durante lo svolgimento del servizio alle seguenti regole di comportamento:

- non fumare;
- rispondere con garbo e cortesia a tutti gli utenti/fruitori a qualsiasi titolo presenti nella struttura;
- informarsi quotidianamente mediante la lettura del piano giornaliero di tutte le attività previste nella struttura;
- non abbandonare mai la postazione assegnata senza previa comunicazione al Responsabile;
- indossare in ogni circostanza il badge di riconoscimento;
- non utilizzare durante il servizio telefoni cellulari o altri dispositivi ad uso personale;
- non chiedere, ricevere o accettare compensi e regalie di ogni tipo;
- non indossare copricapi, spille o altri accessori non autorizzati;
- mantenere durante il servizio una posa composta;
- mantenere quotidianamente la cura del proprio aspetto. A titolo esemplificativo e non esaustivo: cura dell'igiene personale, cura dei capelli, vestiario pulito e stirato, scarpe pulite.

8.4 La Committente potrà comunque esigere in ogni momento l'allontanamento degli addetti, delle persone delegate in sua vece dal Responsabile di esecuzione del contratto, dei coordinatori e la loro immediata sostituzione in caso di mancato gradimento ovvero di riscontrata assenza anche di uno solo dei requisiti richiesti dal presente articolo e per inosservanza delle regole di comportamento sopra enunciate.

ART. 9 MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

9.1 Fermo restando l'obbligo al rispetto di tutte le disposizioni legali e contrattuali richiamate nei precedenti articoli, tutte le attività di cui ai precedenti articoli dovranno essere svolte, inoltre, con i requisiti di cortesia, serietà e professionalità propri di una struttura internazionale e di prestigio quale il Complesso immobiliare denominato Parco della Musica.

9.2 Tutti gli addetti dell'Impresa appaltatrice dovranno indossare obbligatoriamente, nell'espletamento del servizio, idonea divisa fornita a cura e spese dell'Impresa medesima. Le divise (2 invernali, comprensive di soprabito e 2 estive) dovranno essere approvate dalla Committente e dovranno mantenere le caratteristiche di eleganza e funzionalità proprie di una struttura di rilievo e pregio internazionale. Si precisa che la divisa estiva potrà avere requisiti di minore formalità legati alla stagione. La divisa non dovrà avere nessun logo di riconoscimento dell'Impresa appaltatrice. L'unico elemento di riconoscimento dovrà essere un badge di dimensione 10x10 cm indicante le generalità del collaboratore. Nei mesi invernali, per i servizi esterni, il personale potrà indossare il soprabito di cui alla richiamata divisa invernale.

9.3 Tutti gli addetti dell'Impresa appaltatrice dovranno essere muniti, qualora necessario per lo svolgimento del servizio, di apparecchiature radio trasmettenti dotate di auricolare a scomparsa, autorizzate a norma di legge, per l'immediata reperibilità del personale in servizio. Si precisa che durante il servizio, se non espressamente autorizzato dalla Committente e/o in caso fortuito di non funzionamento, è fatto divieto di utilizzare le radio trasmettenti senza auricolare. Si precisa che l'utilizzo delle radio trasmettenti deve essere riservato esclusivamente per comunicazioni di servizio.

9.4 Il servizio, salvo imprevisti da documentare con adeguata certificazione, dovrà essere continuativamente svolto nel corso della durata dell'appalto dagli stessi addetti al fine di garantire continuità e professionalità. In caso di sostituzione e/o variazione di personale, il Responsabile di esecuzione del contratto dovrà comunicare alla Committente tempi e motivazioni della sostituzione. L'eventuale sostituto dovrà sostenere, prima di subentrare a pieno titolo nel servizio, un periodo di affiancamento non inferiore a 15 giorni.

9.5 L'Impresa appaltatrice è tenuta a verificare che tutto il personale impiegato dalla stessa a qualsiasi titolo nello svolgimento delle attività rientranti nei servizi regolati dal presente Capitolato raggiunga il Complesso immobiliare denominato Parco della Musica in tempo utile per raggiungere le postazioni assegnate entro l'ora prefissata per l'inizio del servizio e compiere con il dovuto anticipo tutte le necessarie operazioni preliminari. Il Responsabile dell'Impresa appaltatrice dovrà prontamente comunicare alla Committente eventuali assenze e procedere entro e non oltre un'ora dall'inizio del servizio alla sostituzione indicando il nominativo del sostituto. In caso di impossibilità alla sostituzione il Responsabile dovrà prontamente comunicarlo alla Committente ed indicare le modalità alternative di svolgimento del servizio.

PARTE II ASPETTI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI

ART. 10 NORME DI SICUREZZA

Tutte le prestazioni oggetto del presente appalto, nessuna esclusa, dovranno essere rese dall'Impresa appaltatrice nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro ai sensi e per gli effetti del D.lgs. n. 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i. e della legge n. 123 del 3 agosto 2007.

ART. 11 ONERI A CARICO DELLA COMMITTENTE

Saranno a carico della Committente le licenze e le autorizzazioni eventualmente richieste per norma, poste a carico della Committente medesima.

ART. 12 ONERI A CARICO DELL'IMPRESA APPALTATRICE

12.1 Oltre agli oneri di cui ai precedenti articoli del presente Capitolato sono a carico dell'Impresa appaltatrice e sono compensati con il corrispettivo di appalto, i seguenti oneri:

- a) assistenza presso le strutture, durante le visite ispettive degli Enti preposti;
- b) oneri di sicurezza aziendale;
- c) il reperimento, il trasporto, l'installazione e messa in opera, la manutenzione ed ogni altra spesa concernente i mezzi d'opera eventualmente necessari allo svolgimento dell'attività affidata;
- d) il reperimento, l'organizzazione, la direzione ed il coordinamento di personale dotato delle conoscenze professionali e della specifica preparazione per la perfetta esecuzione delle prestazioni richieste, nonché l'erogazione di ogni trattamento dovuto al predetto personale in forza di previsioni di legge e di contratto collettivo e individuale. In particolare è fatto salvo ogni ulteriore obbligo derivante da tali fonti legali e contrattuali, l'Impresa appaltatrice è tenuta, a proprio esclusivo carico, ad applicare integralmente tutte le norme contenute nei Contratti Collettivi nazionali di lavoro di categoria in vigore per il periodo dell'appalto, nonché ad osservare e dare applicazione, a proprio esclusivo carico, alle norme derivanti dalla vigente disciplina legislativa relative alle assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro ed alle assicurazioni sociali obbligatorie, nonché agli ulteriori obblighi previdenziali derivanti da leggi e contratti collettivi.

12.2 L'Impresa appaltatrice ha l'obbligo di assicurare, anche con riferimento all'organizzazione del lavoro ed alla collocazione dei propri addetti nell'ambito delle strutture della Committente, la continuità del servizio nel Complesso senza opporre alcuna eccezione di sorta e senza che possano crearsi disservizi alla funzionalità e di garantire tutta l'assistenza necessaria, nelle modalità che verranno di volta in volta indicate dalla Committente, anche in circostanze speciali ed eccezionali, per manifestazioni, eventi elettorali e similari. In caso di inottemperanza agli obblighi precisati nel presente articolo, accertata dalla Committente o ad essa segnalata dai competenti organismi ispettivi, la Committente medesima darà comunicazione all'Impresa appaltatrice, e se del caso, anche alle Autorità competenti, dell'inadempienza accertata e procederà secondo quanto previsto dall'art. 19 del contratto di appalto.

12.3 Sono inoltre a carico dell'Impresa appaltatrice gli oneri per:

- dotazione di divisa, secondo quanto indicato al precedente art. 9.2;
- dotazione di ricetrasmittenti muniti di auricolare secondo quanto indicato al precedente art. 9.3;
- dotazione di tutti i dispositivi di protezione individuale previste ai sensi delle normative vigenti sulla sicurezza sul lavoro.

12.4 La Committente potrà impedire l'accesso alle Sale durante lo svolgimento degli spettacoli ai collaboratori dell'Impresa appaltatrice non in servizio.

12.5 L'Impresa appaltatrice è pienamente responsabile degli eventuali danni arrecati, per fatto proprio e dei propri addetti e collaboratori, alle opere ed impianti della struttura.

ART. 13 CONTROLLO DELL'AMMINISTRAZIONE SULLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

13.1 La Committente nominerà un proprio Responsabile d'esecuzione, per sovrintendere ai servizi oggetto di appalto secondo quanto indicato all'art. 8 del contratto di appalto.

13.2 La Committente in concomitanza con il verbale di consegna darà comunicazione all'Impresa appaltatrice del Responsabile e dei collaboratori preposti alla sovrintendenza delle prestazioni oggetto del presente appalto, i quali avranno libero accesso agli spazi e alle aree del Complesso in qualsiasi

momento per verificare se quanto previsto dal presente Capitolato è stato eseguito in conformità alle norme contrattuali stesse.

13.3 Il Responsabile accerterà la regolarità delle prestazioni erogate, l'applicazione di eventuali penali ed esprimerà, con relazione riservata, parere sulle eventuali riserve dell'Impresa appaltatrice.

ART. 14 PENALITA' E SANZIONI

Le penali saranno applicate secondo quanto previsto agli artt. 13 e 19 del contratto di appalto.

ART. 15 PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

Il corrispettivo delle prestazioni oggetto del presente appalto verrà pagato all'Impresa appaltatrice nei termini indicati all'art. 7 del contratto di appalto.

ART. 16 GARANZIE

Le garanzie circa la qualità e la completezza delle prestazioni ed in generale degli obblighi assunti con l'appalto, poste a carico dell'Impresa appaltatrice e a favore della Committente, sono quelle specificate in dettaglio dagli artt. 11 e 14 del contratto di appalto.

ART. 17 SUB APPALTO E CESSIONE

Il subappalto e la cessione sono disciplinati secondo quanto previsto dagli artt. 16 e 17 del contratto di appalto.

ART. 18 SPESE CONTRATTUALI

Tutte le spese inerenti e conseguenti al contratto sono a carico dell'Impresa appaltatrice.

ART. 19 RIMANDO ALLE NORME

Per quanto riguarda le norme che regolano il contratto, oltre quelle tecniche ovvero amministrative richiamate nei documenti contrattuali, si intendono operanti tutte quelle richiamate nel contratto, alle quali si rimanda per gli aspetti corrispondenti.

Roma,

Per L'IMPRESA



Per FONDAZIONE MUSICA PER ROMA

