



# Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

## FAQ

OGGETTO: Procedura di gara aperta ai sensi degli artt. 71 e 108 del D. Lgs. n. 36/2023 avente ad oggetto l'affidamento del Servizio di pulizia ordinaria e periodica del Palazzo Reale di Napoli, nonché i servizi di igienizzazione e sanificazione a ridotto impatto ambientale presso la sede monumentale. Durata 18 mesi - CPV: 90910000-9 Servizi Di Pulizia.

CIG: BC40525C01

1 - Al fine di formulare correttamente l'offerta tecnica nel pieno rispetto delle regole di partecipazione, si richiede un cortese chiarimento in merito ai limiti dimensionali della documentazione.

Il disciplinare di gara prevede che l'offerta tecnica sia redatta in formato A4, carattere Times New Roman dimensione 12, interlinea singola, con un limite massimo di n. 12 pagine fronte/retro numerate.

A tal proposito, si chiede di chiarire se:

L'offerta tecnica debba essere presentata in un unico file della lunghezza massima complessiva di n. 12 pagine fronte/retro, contenente al suo interno tutte le proposte relative ai punti:

A) Qualità organizzativa dell'impresa

B) Qualità del servizio

C) Relazione CAM

D) Certificazioni.

R: Ai sensi dell'art. 15 del disciplinare di gara recante "Offerta tecnica" ciascuna relazione va predisposta in file separati secondo limiti prescritti dalla lex specials e caricati negli appositi slot aperti. Si precisa che il file contenente l'offerta, dovrà avere una lunghezza massima di 12 pagine (corrispondenti a 6 fogli con stampa fronte/retro).

2- Rispetto alle ore richieste da capitolato della offerta tecnica siamo a richiederVi chiarimenti circa la postilla sulle ore svolte in supplementare dal personale attualmente in forza rispetto alla risorsa Esposito Giacomo. In particolare si richiedono approfondimenti circa la possibilità che tale gestione comporti un aumento di ore non esplicitate nella documentazione o se in ogni caso comprese come da Vs dettaglio per ciascun dipendente indicato.

R. Le ore svolte in supplementare dal personale attualmente in forza rientrano interamente nella pianificazione e nell'offerta economica/tecnica presentata.

La postilla non comporta un aumento di ore non esplicitate o costi ulteriori rispetto a quanto dettagliato nella tabella "Elenco Personale", ma garantisce il monte ore complessivo richiesto dal capitolato di gara.

Il ricorso alle ore supplementari per la risorsa specifica è stato strutturato esclusivamente per coprire le attuali esigenze operative previste e bilanciare i carichi di lavoro.

3- E' prevista una riduzione della polizza provvisoria per le aziende partecipanti con certificazioni UNI ISO 9001, 14001 e 45001?

R. Ai sensi dell'art.9 del disciplinare di gara si applicano le eventuali riduzioni ex art. 106 comma 8 del D. Lgs. n. 36/2023.



PALAZZO REALE DI NAPOLI

Piazza del Plebiscito, 1 – 80132 NAPOLI – Tel. +39 081 5808255 – 081 5808252

E-mail: pal-na@cultura.gov.it | PEC: pal-na@pec.cultura.gov.it



## *Ministero della Cultura*

PALAZZO REALE DI NAPOLI

4-In caso di sostituzioni laddove necessarie del personale attualmente presso di voi impiegato ci sono vincoli circa la possibilità di invio in missione di personale esterno in somministrazione?

R. Il disciplinare di gara, nel rispetto della clausola sociale, prevede la presentazione da parte dei concorrenti di un piano di assorbimento. Se in sede di offerta, l'operatore intende sostituire il personale uscente con lavoro somministrato, l'Amministrazione ha l'obbligo di verificare la validità delle motivazioni organizzative addotte e comprovate dall'operatore economico, anche ai fini dell'attribuzione del punteggio sul criterio tecnico.

5-Si chiede di specificare con maggiore dettaglio le modalità di determinazione del numero di giorni festivi indicati nella documentazione di gara "Stima di Gara", considerato che per l'anno 2026 risultano complessivamente 22 giorni festivi e che dovranno altresì essere considerati i giorni festivi relativi agli anni 2027 e 2028.

R: L'appalto avrà durata n. 18 mesi, il calcolo dei giorni festivi è stato stimato con criteri standard a partire dal termine del contratto in essere, con individuazione di una data di avvio ipotetica del nuovo contratto (17 agosto 2026 ) e proiezione di esecuzione del servizio per un totale dei successivi 18 mesi. Tale conteggio serve unicamente a parametrare un monte ore annuo medio/standard omogeneo per tutti i concorrenti.

6-Si chiede di specificare la modalità di quantificazione delle superfici complessive indicate a pagina 6 del Capitolato, pari a 23.418 mq, in quanto tale valore non risulta corrispondere alla somma delle superfici dettagliate nell'elenco degli immobili.

R. La modalità di quantificazione della superficie complessiva corrisponde alla sommatoria dei valori riportati nella tabella a pagina 6 del Capitolato Tecnico, richiamata anche nel Disciplinare di gara. Pertanto, si invita a far riferimento a tale prospetto e a considerare non corretti, in quanto inficiati da mero errore materiale, i dati indicati nell'allegato "Dettaglio immobili e quantità".

7.-Si chiede di confermare che la relazione descrittiva da presentare debba essere composta da un massimo complessivo di 12 facciate, escluse la copertina, il sommario e gli eventuali allegati, comprendendo nel predetto limite anche la relazione CAM prevista al punto C della tabella "Criteri di valutazione" di cui a pagina 37 del Disciplinare.

R: Ai sensi dell'art 15 del disciplinare di gara (pag. 33 ss). La relazione dovrà comporsi in lingua italiana di max di n. 12 pagine fronte/retro numerate, formato A4 carattere Time News Roman dimensione 12 (dodici) e interlinea singola. Non si considerano nel conto del numero delle pagine eventuale copertina e indice e gli eventuali allegati, che dovranno essere compressi in un unico pdf firmato digitalmente entro i limiti della piattaforma.

8 si chiede di confermare che il monte ore minimo complessivo richiesto per l'intera durata dell'appalto, come indicato nella documentazione di gara "Stima del Servizio", sia pari a 12.792,00 ore e che tale monte ore debba



PALAZZO REALE DI NAPOLI

Piazza del Plebiscito, 1 – 80132 NAPOLI – Tel. +39 081 5808255 – 081 5808252  
E-mail: pal-na@cultura.gov.it | PEC: pal-na@pec.cultura.gov.it



## Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

intendersi quale minimo inderogabile.

R: Il calcolo di giorni e ore è stato stimato secondo criteri standard a partire dalla scadenza del contratto in essere, ipotizzando quale data di avvio del nuovo contratto il 17 agosto 2026. Pertanto, anche il calcolo del monte ore minimo (riparametrato su base annua) è da intendersi come valore medio/standard, suscettibile di lievi variazioni in fase esecutiva.

9. Con riferimento al documento "dettaglio Immobili e quantità" presente tra gli allegati agli atti di gara, siamo a chiedere conferma che la pulizia delle "vetrate ambulacro + ingresso scalone d'onore e giardino Italia" per le quali è previsto l'ausilio di una piattaforma mobile, vada effettuata con frequenza "mensile" al pari quindi della pulizia del "torrino belvedere", delle "vetrate fino a 2 metri" e delle "vetrate ad altezza superiore a 2 metri" per la cui esecuzione non è necessaria la piattaforma mobile.

R: Si conferma la frequenza mensile

10.- Con riferimento alla predisposizione dell'Offerta Tecnica e, nello specifico, ai criteri di valutazione di cui al Criterio D (sub-criteri d.1, d.2, d.3, d.4, d.5) indicati al paragrafo 17.1 del Disciplinare di Gara, si formula il seguente quesito:

In caso di partecipazione alla procedura da parte di un Consorzio Stabile (ex art. 65, comma 2, lett. d) del D.Lgs. 36/2023) che designi una propria consorziata per l'esecuzione materiale delle prestazioni, si chiede di chiarire se, ai fini dell'attribuzione del punteggio massimo per i sopra citati sub-criteri, sia sufficiente il possesso e la presentazione delle certificazioni in capo al Consorzio Stabile medesimo (in virtù della sua autonoma personalità giuridica e del principio di immedesimazione organica), oppure se tali certificazioni debbano essere possedute e presentate anche (o esclusivamente) dalla consorziata esecutrice designata.

Ringraziando porgiamo distinti saluti

R: Le certificazioni richiamate devono essere possedute e presentate dalla consorziata esecutrice designata.

11.- Con riferimento a quanto illustrato all'art. 17.2 (pag.43) del Disciplinare di gara, siamo a chiedere di specificare il valore della "Soglia" da utilizzare ai fini dell'applicazione della formula di attribuzione del punteggio economico, in quanto tale parametro è richiamato senza indicarne il valore o i criteri di determinazione.

R: Non si applica soglia di sbarramento ( pari zero 0) nel senso classico di punteggio minimo. L'offerta economica viene valutata tramite formula Lineare Semplice a Punteggio Assoluto.

12.- E' ammesso avvalimento premiante per relazione tecnica? In particolare se il possesso della 14001 , 45001 e Rating può essere avallato.

R. Ai sensi dell'art.7 disciplinare di gara "Non è ammesso l'avvalimento ai sensi dell'art. 132 comma 2 del D. Lgs. n. 36/2023."

13.- Relativamente ai criteri "Relazione Qualità Organizzativa dell'impresa", "Relazione Qualità del Servizio" e "Relazione CAM", laddove per ciascuno dei criteri è indicato "la relazione dovrà comporsi in lingua italiana di



PALAZZO REALE DI NAPOLI

Piazza del Plebiscito, 1 – 80132 NAPOLI – Tel. +39 081 5808255 – 081 5808252

E-mail: pal-na@cultura.gov.it | PEC: pal-na@pec.cultura.gov.it



## Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

max n. 12 pagine fronte/retro numerate ...", si chiede di voler chiarire:

1) se ciascun documento dovrà essere elaborato e salvato singolarmente ovvero se potrà essere aggregato in un unico macro documento denominato "Offerta Tecnica" che contenga al suo interno i rispettivi sottocapitoli  
A) Qualità Organizzativa dell'Impresa

B) Qualità del Servizio

C) Relazione CAM

D) Certificazioni

de la dicitura "max di n. 12 pagine fronte/retro" è da intendersi quindi di complessive 24 facciate per ciascun criterio di valutazione, atteso che il documento generato è di tipo elettronico e non cartaceo e quindi 12 pagine cartacee fronte/retro corrispondono a 24 facciate

R: Vedasi riscontri ai quesiti 1 e 7.

14-Si chiede di la possibilità di ricevere l'elenco dettagliato delle frequenze in relazione alle prestazioni richieste (esempio: pulizia vetrate).

R. Vedasi il file denominato "Dettaglio immobili e quantità" allegato agli atti di gara nella documentazione da consultare .

15-Ai fini della corretta predisposizione dell'offerta economica e della comprensione del meccanismo di attribuzione dei punteggi, si chiede di chiarire il significato e la modalità di determinazione del parametro "Soglia" presente nella formula:

$$>PE(s)=PE_{max} \times (BA-PBA-Soglia)>$$

Si richiede di specificare il valore della Soglia. Per poter formulare l'offerta economica in modo conforme ai criteri di valutazione previsti dal Disciplinare.

R. Vedasi riscontro quesito n.11.

16.La documentazione caricata sul portale mepa risulta rispetto la documentazione da inviare in parte non leggibile (...)

1.Doc. art 108

2.Dichiarazione di incompatibilità ex art.53

3.Dichiarazione di capacità economica

4.Dichiarazione di capacità tecnica

5.Domanda di partecipazione

non avendo altre fonti per richiedere se possiamo provvedere preparando noi d'ufficio tale documentazione da inviarvi segnalata oppure è necessario utilizzare quanto da voi previsto esclusivamente.

R. La documentazione richiesta per la predisposizione dell'offerta risulta caricata e visibile in piattaforma. Si allegano alla presente FAQ i modelli richiesti da compilare.

17.Relativamente all'allegato "dettaglio degli immobili", si nota la richiesta delle pulizie vetrate con ausilio della piattaforma mobile con cadenza mensile.

Si chiede di confermare tale cadenza ed eventualmente se le ore ed i costi stimati per tali prestazioni sono stati



PALAZZO REALE DI NAPOLI

Piazza del Plebiscito, 1 – 80132 NAPOLI – Tel. +39 081 5808255 – 081 5808252

E-mail: pal-na@cultura.gov.it | PEC: pal-na@pec.cultura.gov.it



## *Ministero della Cultura*

PALAZZO REALE DI NAPOLI

considerati nel computo delle ore della manodopera posti a base d'asta (addetti attuali che svolgono tale mansione) riportate nella sezione "stima del servizio" o da attribuire ad altre voci e fonti, nel caso cortesemente si chiede di specificare.

R. Vedasi riscontro quesito n.9

18- Richiesta chiarimenti in merito al criterio di valutazione Certificazione Ecolabel Con riferimento al criterio di valutazione in oggetto, che prevede l'assegnazione di un punteggio tecnico per il possesso della "certificazione Ecolabel" si fa presente che la certificazione Ecolabel UE (Regolamento CE n. 66/2010) non si applica all'impresa di pulizie in quanto entità giuridica astratta, bensì ai prodotti detergenti utilizzati o, al più, al "servizio di pulizia" inteso come processo e protocollo operativo.

Tanto premesso, al fine di garantire la massima partecipazione e non ingenerare ambiguità operative, si chiede codesta Spett.le Stazione Appaltante di confermare che il punteggio previsto verrà regolarmente attribuito all'operatore economico che si impegni a utilizzare, per l'esecuzione del servizio, esclusivamente prodotti detergenti muniti di marchio Ecolabel UE, comprovando tale circostanza mediante la produzione (in sede di offerta tecnica o in fase esecutiva) delle relative schede tecniche e certificazioni dei prodotti stessi.

R. Si conferma che ai fini dell'assegnazione del punteggio premiale previsto dagli atti di gara per il relativo sub-criterio, è sufficiente che l'operatore economico spunti "SI" nella compilazione criterio Tabellare e inserisca nella "Relazione Qualità organizzativa dell'Impresa" un allegato ( che quindi non cuberà nel conto delle pagine ) contenente le schede tecniche e certificazioni ECOBEL UE.

19. Con riferimento al criterio di valutazione che premia il possesso del "Rating di Legalità", si evidenzia che, ai sensi del Regolamento attuativo AGCM, tale riconoscimento può essere richiesto ed ottenuto esclusivamente dalle imprese che presentano un fatturato minimo pari o superiore a 2 milioni di euro.

L'attribuzione di un punteggio premiale agganciato a un requisito di fatturato precluderebbe l'accesso a tale punteggio alle micro e piccole imprese (come la scrivente), determinando una palese discriminazione e una violazione dei principi europei e nazionali di concorrenza, proporzionalità e massima partecipazione.

R: Al fine di consentire anche alle PMI di accedere ai punteggi premiali, di cui il criterio D.5 avente un'incidenza marginale sul punteggio totale( 2/ 100), il concorrente che non raggiunga la soglia dei 2 milioni di euro di fatturato, in alternativa al "Rating di Legalità", può spuntare "SI" nel compilazione del Criterio tabellare e conseguentemente produrre un'autodichiarazione ex artt. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, da allegare alla "Relazione Qualità organizzativa dell'Impresa" ( che quindi non cuberà nel conto delle pagine ).

Tale dichiarazione in linea con i criteri previsti per il Rating, deve contenere le dichiarazioni relative a:

- Sussistenza dei Requisiti Sostanziali di Legalità;
- Assenza di Condanne e Provvedimenti Sanzionatori;
- Tracciabilità e Correttezza Contabile;
- Contrasto alla Criminalità e Sicurezza sul Lavoro;
- Presidi Etici e Organizzativi.

20-.Richiesta chiarimenti in merito alla formulazione dell'offerta tecnica.



PALAZZO REALE DI NAPOLI

Piazza del Plebiscito, 1 – 80132 NAPOLI – Tel. +39 081 5808255 – 081 5808252  
E-mail: pal-na@cultura.gov.it | PEC: pal-na@pec.cultura.gov.it



## *Ministero della Cultura*

PALAZZO REALE DI NAPOLI

Con riferimento alla corretta formulazione dell'offerta tecnica dove viene richiesta una relazione composta in n.12 pagine fronte/retro formato A4, si chiede conferma che il limite massimo sia fissato in n.12 pagine (non considerando indice, copertina ed eventuali allegati come ad es. certificazioni o schede tecniche) essendo prevista una compilazione elettronica generata in word, o in alternativa confermare una composizione in n.24 pagine considerando eventuale fronte/retro.

R: Vedasi riscontri ai quesiti 1 e 7.

21- Manca il campo per caricare la relazione oscurata. Si chiede dove è possibile caricarla.

R: Le relazioni tecniche oscurate vanno caricate nello stesso slot aperto per le singole relazioni oggetto di offerta tecnica, in file distinto accompagnato dalla denominazione "oscurata". In alternativa è stata creata uno slot nella relativa sezione "relazioni oscurate" con la possibilità di produrre la suddetta documentazione.

22- Per il Criterio di valutazione tecnica D relativo alle certificazioni si segnala che sulla piattaforma è possibile indicare solo l'eventuale possesso ma non vi è alcun campo in cui poter caricare la comprova. Si chiedono chiarimenti al riguardo

R: Gli allegati in comprava possono essere inseriti come allegato alla "Relazione Qualità organizzativa dell'Impresa", che quindi non cuberà nel conto delle pagine delle relazioni.

23- Con riferimento al punto 17.2 del disciplinare, si richiede di specificare il valore numerico o la percentuale da attribuire al parametro 'Soglia' inserito nella formula dell'offerta economica, in quanto non indicato nella documentazione di gara

R: Vedasi riscontro quesito n.11.

24. Si chiede conferma che il possesso della certificazione Ecolabel richiesta al punto D.4 dei criteri di valutazione dell'offerta tecnica possa essere oggetto di avvalimento premiale.

R: Ai sensi dell'art.7 disciplinare di gara "Non è ammesso l'avvalimento ai sensi dell'art. 132 comma 2 del D. Lgs. n. 36/2023."

25. Con La presente, siamo a richiedere il quantitativo del Vostro personale. Tale informazione, è necessaria per la stima del consumo di materiale igienico sanitario, consentendoci di formulare la nostra migliore proposta commerciale.

R: Complessivamente il numero delle risorse in servizio è pari a 99 unità

26. Prega di procedere all'attivazione del codice CIG per versamento contributo ANAC. Si allega schermato sito dell'Autorità.

R- Non è stato allegato alcun fermo immagine Il Cig è stato generato e regolarmente trasmesso ad ANAC, si consiglia di chiamare il call center dell'Autorità

27. La presente per richiederVi se sia possibile applicare le riduzioni, ai sensi del comma 8 dell'art 106 D.lgs



PALAZZO REALE DI NAPOLI

Piazza del Plebiscito, 1 – 80132 NAPOLI – Tel. +39 081 5808255 – 081 5808252

E-mail: pal-na@cultura.gov.it | PEC: pal-na@pec.cultura.gov.it



## *Ministero della Cultura*

PALAZZO REALE DI NAPOLI

36/2023, all'importo da garantire tramite garanzia provvisoria (art 106 comma 1 d.lgs 36/2023).

R: Vedasi riscontro al quesito n.3

28-In riferimento ai 6.3 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICO -PROFESSIONALE, si chiede:

- Se per “decennio antecedente alla data di pubblicazione della procedura” si intendano gli anni 2016-2025 oppure l’arco temporale 19/06/2016-19/06/2026.

R: La procedura è stata pubblicata in data 02/07/2026 pertanto l’arco temporale effettivo a ritroso è il compreso tra il 02/07/2016 e il 02/07/2026.

- Se per “contratti analoghi a quello in affidamento” possano intendersi servizi di pulizia svolti presso generici immobili e/o edifici (e non necessariamente presso palazzi storici, teatri, ecc.)

R: Sì. Come riportato all’art.6.3 del disciplinare di gara Servizi analoghi sono da intendersi tutte quelle prestazioni appartenenti allo stesso settore merceologico e professionale del servizio in oggetto

29- In riferimento ai 6.4 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICO- FINANZIARIA, si chiede conferma che per “fatturato globale non inferiore al doppio del valore stimato dell’appalto” si intenda non superiore ad € 647.209,44 (= € 323.604,72x2).

R: Ai sensi dell’art 6.4 del disciplinare di gara l’operatore economico deve avere un fatturato globale non inferiore al doppio del valore stimato dell’appalto, maturato nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni precedenti a quello di indizione della procedura.

30)-In riferimento alla garanzia provvisoria si chiede:

-Conferma che per “garanzia provvisoria pari al 2 % (due per cento) del valore complessivo dell’appalto” si intenda pari al 2 % di € 323.604,72 (ovvero € 6.472,09).

R: Sì

-Conferma che debba essere intestata a : PALAZZO REALE DI NAPOLI ; Piazza del Plebiscito, 1 – 80132 NAPOLI ; Codice fiscale 95220960637 ; PEC: pal-na@pec.cultura.gov.it .

R: Sì

-Conferma che possano essere applicate le riduzioni previste dall’art. 108 c.9 del Codice, ovvero

Ø 50 per cento, in caso di micro, delle piccole e delle medie imprese;

Ø 10 per cento, in caso di presentazione di una fideiussione, emessa e firmata digitalmente, che sia gestita mediante ricorso a piattaforme operanti con tecnologie basate su registri distribuiti ai sensi del comma 3 ovvero mediante verifica telematica sul sito internet dell'emittente.

Ø 20 per cento, in caso di possesso di uno o più delle certificazioni o marchi individuati, tra quelli previsti dall'allegato

R Vedasi riscontro al quesito n.3

31- In riferimento all’elenco del personale in clausola sociale, si chiede di integrare le seguenti informazioni: CCNL applicato ed eventuale fruizione della legge 104.

R: il CCNL è Pulizie Multiservizi. Nessun dipendente usufruisce della L. 104.



PALAZZO REALE DI NAPOLI

Piazza del Plebiscito, 1 – 80132 NAPOLI – Tel. +39 081 5808255 – 081 5808252

E-mail: pal-na@cultura.gov.it | PEC: pal-na@pec.cultura.gov.it



*Ministero della Cultura*

PALAZZO REALE DI NAPOLI

I chiarimenti resi si considerano informazioni complementari e non modificano la lex specialis

IL RUP

Arch. Brunella Imparato



PALAZZO REALE DI NAPOLI

Piazza del Plebiscito, 1 – 80132 NAPOLI – Tel. +39 081 5808255 – 081 5808252

E-mail: pal-na@cultura.gov.it | PEC: pal-na@pec.cultura.gov.it