



Allegato A – LOTTO 1 Capitolato Speciale Portierato
CIG 796130116C

Art. 1 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La descrizione dei servizi oggetto del presente appalto, va considerata come una sintesi di più azioni legate fra loro per tipicità, analogia e sequenzialità. Pertanto ogni attività non puntualmente indicata, ma omogenea e inseribile nelle categorie esposte, è da considerarsi compresa e dovuta.

L'Aggiudicatario deve dunque provvedere a tutte quelle prestazioni, ancorché non specificate, che fossero necessarie affinché il servizio oggetto del presente appalto risulti effettuato a perfetta regola d'arte, in modo che tutti i locali siano sempre in perfetto stato di decoro e sorveglianza.

L'espletamento del servizio di portierato, reception ed assistenza alle aule richiede la costante presenza di personale, che deve, quindi, alternarsi nel servizio in modo da coprire le necessità della Stazione appaltante, ed essere stabile, ovvero avere la necessaria conoscenza dei luoghi e delle persone interessati dal servizio, pur privilegiando un generale criterio di rotazione degli addetti tra le varie sedi servite o servibili.

Nell'espletamento del servizio, il personale è tenuto a indossare una divisa e un tesserino di riconoscimento con i dati della Stazione appaltante, in modo da essere riconoscibile dall'utenza.

Il personale, inoltre, è tenuto a mantenere un comportamento corretto, disponibile e avere capacità di problem solving rispetto alle necessità dell'utenza.

Il personale addetto deve conoscere fluentemente la lingua italiana e sapersi relazionare in modo corretto con gli utenti del servizio.

Come già precisato nel capitolato speciale, il personale impiegato deve essere di gradimento della Stazione appaltante, che ha diritto di ottenere- su semplice richiesta - l'allontanamento dal luogo di lavoro e la immediata sostituzione di qualunque dipendente dell'Aggiudicatario, senza risponderne delle conseguenze.

Nel corso del singolo ordinativo di fornitura, la Stazione appaltante può chiedere all'aggiudicatario eventuali variazioni consistenti in riduzioni, sospensioni o estensioni, anche a carattere temporaneo, della prestazione – alle stesse condizioni di aggiudicazione - previa comunicazione scritta da effettuarsi un giorno prima a quello da cui decorre la riduzione, la sospensione o l'estensione. Tali variazioni sono vincolanti per l'Aggiudicatario.

Si precisa inoltre che in caso di mancata erogazione del servizio dovuta a sciopero del personale addetto, la Stazione appaltante provvederà ad applicare una decurtazione del corrispettivo pari al 5% dello stesso per ogni giorno di mancata effettuazione del servizio.

Le prestazioni relative al servizio di **portierato e reception** sono le seguenti:

1) portierato, custodia e sorveglianza dei plessi didattici. Più precisamente presidiare, con attività di centralino e di portierato, i locali adibiti a portineria e controllo degli spazi esterni ove esistenti. Accoglienza e informazione generale sull'uso dei servizi offerti dalle biblioteche e informazioni di



comunità oltre che alla raccolta e compilazione, da parte dell'operatore allo sportello di reception, delle richieste e delle possibili segnalazioni; servizio di front-office informativo sulla collocazione degli uffici, aule e studi docenti;

2) controllare l'accesso a locali e/o edifici con richiesta all'utenza del motivo dell'ingresso e la destinazione. Apertura e chiusura delle sedi delle biblioteche, con particolare attenzione a finestre, porte e porte tagliafuoco, all'eventuale avvio/spengimento di attrezzature e tecnologie, all'attivazione del sistema di allarme, nel rigoroso rispetto degli orari di apertura e chiusura definiti dall'Amministrazione appaltante. Predisposizione dei locali e delle attrezzature per l'avvio dei servizi prima dell'apertura; predisposizione e riserva dei posti nelle aule e laboratori;

3) fornire all'utenza informazioni sull'ubicazione degli Uffici e del personale addetto; accompagnamento persone disabili per l'ingresso e l'uscita dalle sedi; controllo a monitor di quanto rilevato dalle telecamere interne; sorveglianza entrate e uscite e controllo deposito borse;

4) prendere in consegna le chiavi dei locali e custodirle negli appositi contenitori;

5) consegnare personalmente le chiavi, previa registrazione del nominativo, a chi, avendone diritto, le richiama, nonché verificare e registrare che siano restituite nelle portinerie. Nell'ambito del controllo dell'accesso agli edifici, può essere esigibile anche la distribuzione dei tesserini magnetici per l'accesso ai piani in dotazione presso ogni portineria;

6) affiggere e togliere, quando richiesto, avvisi e manifesti nelle bacheche;

7) comunicare tempestivamente al responsabile di struttura eventuali incidenti, danni o situazioni non ordinarie o di pericolo;

8) azionare, nelle situazioni di emergenza, i segnali di allarme e similari, nonché attivare, nei limiti del possibile e nel rispetto della normativa in materia di sicurezza, le misure di primo intervento necessarie. Più precisamente la gestione di eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, rilevazione allarmi antincendio e antiinnesco, sistemi anti-intrusione, ecc.) con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi competenti ed esecuzione delle disposizioni relative al piano di sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal piano di emergenza dell'immobile;

9) controllare e disciplinare, ove richiesto dal referente, l'accesso di veicoli nei cortili, anche con l'ausilio di strumentazione elettronica, con eventuale registrazione di autoveicoli in entrata ed in uscita;

10) controllare eventuali intrusioni anche tramite sistemi audio e/o video di controllo di ambienti (ove esistano);

11) trasferire le consegne relative al servizio al personale del turno successivo previa redazione del verbale informativo;

12) aprire e chiudere gli accessi, quando richiesto dal referente, con le modalità di cui al successivo art. 2;

13) prenotazione di taxi per dipendenti e ospiti;

14) prenotazione su richiesta delle sale conferenza/riunioni/meeting;

15) controllo degli accessi sia pedonali che carrabili dell'immobile/i al fine di evitare l'accesso a persone non autorizzate;

16) ricezione e smistamento della posta;

17) effettuazione delle chiamate ai corrieri e presa in consegna dei documenti;

18) gestione delle chiavi delle macchine di distribuzione automatica di bevande/caffè;



- 19) esecuzione delle disposizioni relative al Piano di sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal Piano di emergenza dell'immobile;
- 20) controllo dell'avvenuto spegnimento di luci e di apparecchiature nell'ambito dell'obbligatorio controllo generale dei locali al termine della giornata;
- 21) segnalazione al responsabile del servizio affinché ne informi il referente dell'esecuzione del contratto incaricato di eventuali danneggiamenti ai locali, agli arredi ed alle apparecchiature, specificando, ove possibile, le modalità dei fatti causativi nonché l'identità degli autori dei medesimi;
- 22) segnalazione di eventuali guasti agli impianti, ai bagni e quant'altro possa interferire con lo svolgimento delle attività e l'utilizzo delle sedi da parte dell'utenza;
- 23) cooperazione nell'ambito delle attività di verifica e/o segnalazioni sul corretto svolgimento del servizio di pulizia e comunicazione all'ufficio di esecuzione del servizio di eventuali carenze e difetti;
- 24) distribuzione agli utenti di materiale appositamente messo a disposizione dall'Università. Raccolta e rilascio di semplici informazioni generali secondo le disposizioni stabilite dall'Amministrazione;
- 25) custodia e conservazione della strumentazione e del materiale di cancelleria da utilizzare all'interno delle Aule (es. lavagne luminose, proiettori ecc.), riportandone i movimenti in appositi registri, e supporto per il loro utilizzo. Controllo di dette apparecchiature e pronta segnalazione al competente servizio di guasti o inconvenienti; allestimento aule per manifestazioni e lezioni, predisposizione e ripristino degli arredi (sedie, banchi, ...) ed impianti (pc, collegamenti audio-video) delle aule secondo quanto disposto dagli uffici preposti;
- 26) ricevimento, smistamento e consegna di tutta la corrispondenza indirizzata alle Unità amministrative che hanno sede nell'immobile, compreso i pacchi;
- 27) gestione delle bacheche (compreso quelle elettroniche) di pertinenza tramite il referente della ditta, con affissione degli avvisi consegnati, in osservanza delle disposizioni ricevute, curando che non vi siano comunicati scaduti, non pertinenti o obsoleti;
- 28) supporto all'assegnazione delle aule per lo svolgimento dell'attività didattica, dei seminari e convegni, verifica disponibilità di spazi su richiesta degli utenti, anche tramite l'utilizzo dei sistemi di prenotazione on-line;
- 29) prestazioni inerenti spostamenti di elementi di arredo o attrezzature nell'ambito della sede, limitatamente a spostamenti che non si configurino come traslochi, con lo scopo di mantenere il decoro degli ingressi, o per provvedere al riordino dei locali;
- 30) eventuale raccolta dati o campionature per fini statistici relativi ai servizi erogati, su indicazione e con le modalità richieste dall'Ente Committente;
- 31) accompagnare ditte/enti per sopralluoghi e/o esecuzioni lavori;
- 32) riordino degli arredi durante e a fine giornata;
- 33) gestione desiderata utenti;
- 34) rilevazione incongruenze ed errori sulla segnaletica di orientamento;
- 35) piccola manutenzione (minuto mantenimento) delle parti non strutturali dell'edificio, attrezzature, arredi e complementi di arredo, ecc.. Le prestazioni relative al servizio di piccola manutenzione sono di limitata entità, non programmabili e caratterizzati dall'urgenza. Possono essere così riassunti: manutenzione e installazione di arredi e complementi; manutenzione di bacheche, e similari; piccoli traslochi; movimentazione plichi e documenti; piccola riparazione di apparecchi sanitari sostituzione di componenti tipo: materiale per cassetta di pronto soccorso, chiavi locali, etc. e quant'altro si renda necessario al ripristino della funzionalità dei servizi; interventi minuti di falegnameria relativi agli arredi didattici.



In relazione al predetto punto 35) l'aggiudicatario provvede a proprie spese e direttamente alla fornitura dei materiali e delle attrezzature necessarie alla corretta esecuzione del servizio di minuto mantenimento (formula all risk). L'aggiudicatario deve compiere tutte quelle attività necessarie affinché le opere, richieste esplicitamente dal Rup o dal direttore dell'esecuzione, siano completamente ultimate in ogni loro parte secondo le regole dell'arte, impiegando materiali nuovi e di idonee caratteristiche. Gli interventi di piccola manutenzione devono essere effettuati al di fuori dell'orario di lavoro degli uffici e dell'attività didattica. In ogni caso, non dovranno ostacolare il normale svolgimento dell'attività.

In relazione al predetto punto 35) si intendono per servizi di piccoli traslochi e movimentazione plichi e documenti, le attività di facchinaggio per movimentazione di pacchi/manifesti/libri e similari all'interno dello stesso immobile o fra immobili diversi anche diversi da quelli della Stazione appaltante; la collaborazione con il personale della Stazione appaltante per le attività connesse alla gestione degli archivi; il facchinaggio per movimentazione di arredi ingombranti in disuso, imballaggi, RAEE non pericolosi (computer, stampanti et similia), facchinaggio per movimentazione e pesata dei rifiuti speciali di laboratorio pericolosi (es. taniche e fusti), da effettuarsi previo addestramento, a cura del personale tecnico della Stazione appaltante, di minimo due unità di personale per Dipartimento interessato, finalizzato alla conoscenza delle misure da adottare per la manipolazione sicura delle sostanze pericolose con riferimento particolare all'uso dei dispositivi di protezione.

36) supporto logistico per appuntamenti istituzionali, lauree, eventi, manifestazioni e convegni della Stazione appaltante.

Con riferimento al punto 36) si intendono tutti quei servizi, a titolo non esaustivo che hanno a che vedere con il supporto logistico per appuntamenti istituzionali (arco temporale di riferimento dalle 7:00 alle 22:00) e pertanto anche per lo spostamento e montaggio di gazebo, scrivanie, sedie, poltroncine e ricollocazione nei luoghi di deposito dopo l'evento; il montaggio/smontaggio di casse acustiche; la raccolta di carte e materiale di vario genere riveniente dalle attività al termine dell'evento, il trasporto del Gonfalone, toghe e materiale per cerimoniale; la presenza di personale a supporto della logistica dell'evento servizio di portierato (se richiesto) per tutta la durata dell'evento.

37) trasporto e facchinaggio interno anche di documenti/libri e similari con mezzo proprio.

Con riferimento al punto 37) si intende, tra l'altro, anche il Supporto alla gestione della spedizione/ricezione di posta in uscita presso il palazzo del Rettorato e negli altri punti individuati o individuabili dalla committenza, secondo le seguenti modalità: a) allestimento di un punto di raccolta della posta (lettere e pacchi) in uscita da spedirsi a mezzo; b) posta prioritaria e/o raccomandate A/R; c) redazione dell'elenco della posta in uscita (almeno 3 volte alla settimana) da consegnare al vettore previo visto del DEC; d) gestione delle emergenze delle spedizioni/consegne di posta (interna e/o esterna) su richiesta con turno di reperibilità di una unità di personale, i cui movimenti sono da effettuarsi con mezzo proprio dell'aggiudicatario.

38) varie ed eventuali da concordare con il Supervisore.

Le attività extra-canone sono le medesime di cui sopra ma eseguite dal Fornitore a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione tramite specifico Ordine di Intervento espressamente autorizzato dal Supervisore in giorni ed orari differenti da quelli indicati nel Piano Dettagliato degli Interventi.

Sono in ogni caso esclusi dal presente appalto i servizi di vigilanza armata.

Le prestazioni relative al servizio di **assistenza alle aule** sono le seguenti:



- 1) supporto al personale dell'Ateneo per la gestione delle aule prima, durante e dopo le lezioni didattiche;
- 2) apertura e chiusura delle aule;
- 3) comunicare tempestivamente al referente eventuali incidenti, atti vandalici, danni o situazioni non ordinarie o di pericolo;
- 4) a richiesta dei docenti, usare le attrezzature di fotocopione, videoproiezione ed altro in dotazione a ciascuna aula;
- 5) anche a richiesta dei docenti, accensione delle apparecchiature elettroniche ed informatiche da utilizzare durante le lezioni e di eventuali condizionatori d'aria ove fosse necessario;
- 6) fornire informazioni e smistare gli studenti nelle varie aule;
- 7) controllare, al termine delle lezioni, lo stato delle aule e disattivare tutte le apparecchiature elettroniche ed informatiche, i condizionatori d'aria, ecc..
- 8) prenotazione su richiesta delle aule didattiche, aule conferenza/riunioni/meeting, ecc.;
- 9) varie ed eventuali da concordare con il Supervisore.

Obiettivo del servizio è quindi quello di garantire il corretto svolgimento delle lezioni per ciò che riguarda la funzionalità delle aule. Il servizio deve essere svolto nelle aule didattiche secondo le esigenze delle Scuole che saranno concordate con l'Area Servizi Economici Patrimoniali Logistici in base alle articolazioni dei corsi.

Le unità di personale dovranno indossare l'uniforme, ruotare settimanalmente e dovranno, altresì, provvedere all'allontanamento di individui che si introducano nelle strutture al solo scopo di arrecare danno o molestie a cose e persone.

ART. 2 - PRESCRIZIONI PER L'APERTURA E LA CHIUSURA DEGLI ACCESSI

Nell'apertura e chiusura degli accessi (quando richieste dal referente), il personale della ditta dovrà osservare le seguenti prescrizioni:

apertura degli accessi:

- aprire gli accessi esterni dei locali e controllare che non vi siano stati effrazioni, tentativi di effrazioni o danneggiamenti;
- inserire gli interruttori elettrici (solo quelli che saranno espressamente indicati dal referente);
- disinserire eventuali sistemi di allarme;
- aprire le porte interne dei locali (solo quelle che saranno espressamente indicate dal referente).

chiusura degli accessi:

- controllare, in tutte le stanze ed i locali delle strutture di cui all'art. 1, che siano chiuse le finestre e spenti luci e eventuali impianti di condizionamento;
- chiudere a chiave tutte le stanze (fatta eccezione per quelle che saranno espressamente indicate dal referente);
- chiudere a chiave tutti gli accessi esterni e controllare la corretta chiusura di quelli che dovessero risultare già chiusi;
- disinserire gli interruttori elettrici (solo quelli che saranno espressamente indicati dal referente);
- inserire eventuali sistemi di allarme. Con apposito verbale/i, saranno consegnate le chiavi degli edifici a un incaricato della ditta.

Tutto il personale addetto all'attività di portierato dovrà essere collegato con una centrale operativa della ditta in cui deve essere garantita la presenza di personale 24 su 24 per tutti i giorni dell'anno, oltre che il collegamento diretto con le autorità di pubblica sicurezza.



ART. 3 – RELAZIONE DI SERVIZIO

E' fatto obbligo all'Affidatario di comunicare tempestivamente, e comunque entro le 12 ore, al Referente dell'esecuzione ed al RUP, qualsiasi anomalia che venisse a verificarsi nell'espletamento del servizio (furti, intrusioni, danneggiamenti, ecc.). Detta comunicazione dovrà avvenire con relazione di servizio scritta.

La Ditta appaltatrice, nello svolgimento delle attività oggetto del presente appalto, agirà in piena autonomia gestionale ed operativa, con l'assunzione dei rischi che l'esecuzione del presente appalto comporta, organizzando il proprio personale secondo criteri orientati all'efficienza, all'efficacia dei servizi erogati e tesi al raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Amministrazione Universitaria.

I servizi descritti del presente capitolato, da effettuarsi nelle sedi indicate e negli orari esigibili e stabiliti dalla committente, dovranno essere svolti con particolare attenzione alla peculiarità delle singole contestualizzazioni logistiche ed ai bisogni dei cittadini/utenti/studenti, ecc. con la consapevolezza che si sta gestendo un servizio pubblico e nello specifico una Università Pubblica, nel pieno rispetto di quanto previsto dai regolamenti e dalle procedure adottate dall'Ente.

ART. 4 – PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

L'appalto di servizi oggetto del presente capitolato è finalizzato a garantire l'apertura del servizio di portierato e reception presso tutte le sedi universitarie indicate, le mansioni richieste sono quelle tipiche del receptionist.

Tutto il personale addetto all'esecuzione dei servizi deve essere alle dipendenze dell'Appaltatrice per ogni singolo lotto ed in relazione ai conseguenti contratti attuativi, professionalmente idoneo alle mansioni assegnate, nel numero necessario per l'esecuzione ottimale del servizio in base a quanto previsto dal contratto, secondo le qualità ed i livelli professionali previsti dalle vigenti disposizioni in materia di lavoro per le prestazioni che tale personale è chiamato a svolgere. Si precisa che il presente appalto si configura come obbligazione di risultato, pertanto nessun rapporto di lavoro subordinato si potrà instaurare tra l'Amministrazione ed il personale dipendente dalla Ditta esecutrice, la quale rimane l'unica responsabile dell'attività nei confronti della Stazione Appaltante e del personale da essa dipendente.

Ai fini della definizione dei livelli professionali in questione, si fa riferimento a quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro in vigore all'atto dell'esecuzione del servizio per la specifica categoria prestazione dedotta nell'accordo quadro di che trattasi.

Almeno 30 (trenta) giorni prima dell'inizio delle prestazioni deducibili nei singoli contratti attuativi, salvo diversa previsione contrattuale, l'assuntrice dei servizi, in relazione ad ogni singolo lotto dedotto nell'accordo quadro, dovrà far pervenire alla stazione appaltante, l'elenco nominativo completo del personale che intende impiegare, specificando per ognuno il livello professionale, qualifica, mansioni, corredato dalla copia di un valido documento di riconoscimento. Le stesse informazioni devono essere fornite per il personale "di riserva" per eventuali sostituzioni. Ciò affinché la stazione appaltante possa concedere il relativo benessere. La ditta che effettua il servizio dovrà, in ogni caso, comunicare con immediatezza alla stazione appaltante e per essa al responsabile unico del procedimento, qualsiasi variazione relativa al personale e/o alle relative categorie, livelli professionali, qualifiche, mansioni. In ogni caso, nel corso dell'esecuzione, la stazione appaltante-responsabile unico del procedimento, potrà, in qualsiasi momento, richiedere esibizione e/o copia autentica del libro matricola.



Come già esposto nei paragrafi di questo documento, l'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di chiedere all'Appaltatrice, in relazione a ciascun lotto dedotto nell'accordo quadro la sostituzione di personale ritenuto non idoneo o non gradito, a suo insindacabile giudizio partecipando alla ditta le motivazioni della richiesta. In tal caso, l'Appaltatrice provvede alla sostituzione richiesta entro 5 (cinque) giorni, senza che ciò possa costituire maggior onere.

L'Appaltatrice deve assicurare al personale, in tutti i settori di impiego, idonei capi di vestiario, nonché - ove previsto dalla legislazione vigente - capi speciali antinfortunistici (dotazioni di protezione individuale). In particolare, il personale deve indossare tuta o camice da lavoro, con contrassegno stampato dell'Appaltatrice e targhetta identificativa. L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione di quei capi ritenuti, a suo insindacabile giudizio, non rispondenti al decoro e/o all'uso.

Nello svolgimento del servizio il personale deve tenere un comportamento irreprensibile e sempre formalmente corretto. In particolare, deve evitare di intrattenersi e/o aggirarsi "a vuoto" nei locali e nelle aree scoperte adiacenti, allontanandosi dall'infrastruttura non appena ultimato l'orario di servizio.

L'appalto verrà affidato garantendo la stabilità dei livelli occupazionali del personale preposto al servizio in ossequio al disposto dell'art. 50 comma 1 del D. lgs 50/2016.

Considerato che il capitale vero di una università pubblica sono gli utenti, studenti ed appartenenti alla comunità accademica, è assolutamente necessario che il personale abbia ottime qualità di relazione, conoscenza delle tecniche di gestione dei conflitti, sia assertivo, aperto e disponibile verso chiunque acceda ai Servizi e nel contempo abbia anche la capacità di far comprendere a tutti la necessità di applicare delle regole e il dovere di ciascuno di rispettarle.

Il personale dovrà indossare l'uniforme di modello conforme a quello approvato dalle competenti Autorità e dovranno attenersi alle disposizioni emanate dalle medesime Autorità in materia di identificazione personale e relativa documentazione. Tale personale, idoneo ed addestrato dovrà essere, per efficienza e civile comportamento, di gradimento all'Amministrazione, la quale si riserva il diritto di ottenere la sostituzione dal posto di lavoro di qualunque addetto al servizio. In particolare sarà tenuto all'assoluto riserbo in ordine a fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti. Infatti, ai sensi dell'art. 622 del Codice Penale, ai dipendenti dell'Aggiudicatario deve essere prescritta l'osservanza del segreto d'ufficio, in particolare non deve prendere visione di documenti, pratiche e corrispondenza ovunque posti e astenersi dal manomettere o prendere conoscenza di fatti e circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento della Stazione appaltante e sarà tenuto a custodire con cura tutte le chiavi consegnate per consentire l'accesso ai locali.

Al personale in parola è fatto divieto assoluto di utilizzare le attrezzature e le apparecchiature della Stazione appaltante (fotocopiatrici, fax, telefoni, ecc), che esulano dall'espletamento del servizio di pulizia. L'Aggiudicatario si impegna a richiamare, multare e, se necessario, sostituire i dipendenti, che non osservano una condotta irreprensibile.

L'Affidatario dovrà inoltre provvedere all'interscambiabilità del personale suddetto su richiesta dell'Università.

È facoltà della Stazione appaltante chiedere per iscritto la sostituzione di persone non gradite e di quel personale che riterrà, a suo insindacabile giudizio, non idoneo allo scopo. Nel caso di esercizio di tale



facoltà, l'Aggiudicatario deve provvedere alla sostituzione delle persone segnalate come non gradite entro e non oltre cinque giorni dal ricevimento della comunicazione.

È obbligatoria per gli operatori che si occuperanno della maggior parte dei servizi richiesti la conoscenza dei software gestionale con riferimento generale all'uso delle reti interne per la gestione degli aulari e degli altri sistemi utili e funzionali alla gestione dei servizi.

È richiesta la conoscenza della lingua inglese parlata e scritta di primo livello (B1 o B2) o la conoscenza scolastica a livello di scuola media superiore.

Tutto il personale impiegato nell'ambito del presente appalto deve possedere formazione specifica in materia di prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze, in conformità a quanto previsto dall'allegato IX del DM 10 marzo 1998 per attività a rischio di incendio medio ed in materia di pronto soccorso azienda Gruppo B (corso 12 ore) ai sensi D.M 15 Luglio 2003, n.388. In carenza della suddetta formazione, la Ditta appaltante dovrà provvedere alla stessa entro e non oltre il primo mese di inizio dei servizi previsti nell'ambito del presente appalto e al di fuori dell'orario di servizio oggetto del presente appalto.

La suddetta formazione se già posseduta, dovrà essere documentata al momento dell'avvio dei servizi di cui al presente capitolato, se fatta ad inizio appalto dovrà essere comunicata, mediante apposita dichiarazione prodotta in conformità alle disposizioni del D.P.R. 28/12/2000 n. 445, rilasciata dal Titolare o Legale rappresentante e corredata dal timbro della Ditta, da far pervenire all'Amministrazione Comunale entro 30 giorni dalla data di espletamento dei corsi.

In caso di assenze programmate o impreviste il personale incaricato della sostituzione deve possedere gli stessi titoli e la stessa formazione richiesta dal presente articolo oltre alla certificazione di sicurezza e alla conoscenza ambientale necessaria per i servizi richiesti.

Ad avvio dei servizi sarà richiesto all'Appaltatore di documentare per il personale incaricato tutti i titoli richiesti (salvo per quanto riguarda il personale mantenuto in servizio ai sensi della clausola di salvaguardia sociale di cui alla normativa del CCNL di riferimento ed al d lgs 50/2016): scolastici, professionali, conoscenza della lingua e del software gestionale oltre a quelli altrettanto obbligatori relativi alla sicurezza e i livelli di inquadramento.

Tutto il personale dovrà essere regolarmente assunto secondo la vigente normativa e sarà a carico della ditta. L'Università resta esclusa da ogni e qualsiasi responsabilità circa le retribuzioni dovute al personale, agli oneri previdenziali, assicurativi ed assistenziali e di ogni altro adempimento, prestazione ed obbligazione inerente il rapporto di lavoro secondo le leggi ed i contratti di categoria vigenti. Il personale suddetto è alle dipendenze dell'Affidatario e, pertanto, nessun vincolo o rapporto potrà sorgere nei confronti dell'Amministrazione. **L'impresa è tenuta ad utilizzare per l'esecuzione dei servizi di cui al presente Capitolato il personale già impiegato dall'impresa cessante dal medesimo servizio, impegnandosi altresì al rispetto delle norme in materia di salvaguardia dell'occupazione per i lavoratori del settore in questione, applicando quanto previsto dalla disciplina relativa ai cambi di gestione tra le imprese in materia di passaggio di cantiere.**

Al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti, si applicano le disposizioni previste dalla contrattazione collettiva in materia di riassorbimento del personale.

Quanto su esposto al precedente punto va in ogni caso interpretato nel senso che al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'operatore economico uscente, come previsto dall'articolo 50 del



Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

A tal fine vengono forniti tutti i dati relativi alle unità di personale impiegato, riportati nella Tabella in allegato.

ART. 5 – GESTIONE DEL PERSONALE ADDETTO

L'impresa aggiudicataria dovrà assumere il compimento dei servizi di portierato ed assistenza alle aule con organizzazione dei mezzi necessari e gestione a proprio rischio ai sensi dell'art. 1655 c.c. Il personale che l'impresa impegnerà nel servizio dovrà possedere i requisiti fisici, morali e professionali tali da consentirgli di espletare correttamente le attività richieste.

Tale personale dovrà:

- documentare il servizio reso mediante punzonatura, in entrata ed in uscita, di un cartellino che verrà fornito dall'Amministrazione, nell'apposito orologio marcatempo od analogo strumento;
- svolgere i compiti inerenti il servizio con cura e attenzione;
- mantenere un comportamento corretto e cortese;
- evitare di intrattenersi con altre persone, eccezion fatta per i motivi inerenti al servizio;
- impedire l'accesso ai locali dove si svolge il servizio a persone non addette;
- indossare sempre divisa e cartellino di riconoscimento (che dovranno essere forniti dall'impresa). Il cartellino di riconoscimento dovrà essere timbrato e vistato dall'amministrazione. Su di esso dovrà essere riportato il nome della persona e quello dell'impresa.

Entro 20 giorni dalla data di inizio del servizio l'impresa dovrà presentare l'elenco nominativo dei lavoratori occupati, indicando, per ciascuno, la qualifica e la situazione assicurativa e previdenziale.

Nel corso del servizio l'impresa dovrà comunicare eventuali variazioni relative al personale impiegato entro il medesimo termine

ART. 6 - OBBLIGHI DELL'IMPRESA RELATIVI AL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

L'impresa si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative, nei confronti dei soci lavoratori impegnati nell'esecuzione dell'appalto, le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e ad assumere a proprio carico tutti gli oneri relativi. L'impresa si obbliga ad attuare condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal contratto collettivo di lavoro. L'obbligo permane anche successivamente alla scadenza del contratto collettivo e fino alla sua sostituzione. Tali obblighi vincolano l'impresa anche nel caso in cui non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da queste ed indipendentemente dalla natura artigiana o industriale, dalla struttura o dimensione dell'impresa stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica o sindacale, ivi compresa la forma cooperativa. L'impresa è tenuta inoltre all'osservanza ed all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie, nonché di quelle antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale dipendente nonché dei soci lavoratori nell'ipotesi di cooperative.

L'impresa dovrà inviare all'amministrazione, unitamente alle fatture per il periodo di riferimento, copia delle attestazioni dell'avvenuto pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali nonché, a richiesta, documentare l'applicazione del trattamento retributivo previsto dal CCNL.

Qualora l'impresa non risulti in regola con gli adempimenti di cui sopra, l'amministrazione procederà alla sospensione del pagamento delle fatture, assegnando all'impresa un termine entro il quale procedere alla regolarizzazione. Decorso inutilmente il termine, l'amministrazione procederà alla



risoluzione del contratto destinando le somme trattenute al soddisfacimento degli adempimenti previdenziali, assicurativi e contrattuali disattesi dall'impresa. Per la sospensione od il ritardo dei pagamenti o per la risoluzione del rapporto l'impresa non potrà opporre alcuna eccezione, né avrà titolo per il risarcimento dei danni. L'impresa è tenuta inoltre, in via prioritaria, con le modalità e i limiti di cui al CCNL e degli accordi locali integrativi del medesimo, ad utilizzare per l'esecuzione dei servizi di cui al presente Capitolato il personale già impiegato dalle imprese cessanti dal medesimo servizio, impegnandosi altresì al rispetto delle norme in materia di salvaguardia dell'occupazione per i lavoratori del settore in questione.

Ai dipendenti dell'Appaltatore è fatto divieto di:

- ostacolare il normale andamento delle attività e dei servizi della Stazione appaltante;
- accedere ai locali della Stazione appaltante, fuori dall'orario di servizio, senza autorizzazione della stessa;
- prendere disposizioni solo dal proprio diretto responsabile;
- fumare nei luoghi ove ciò non è consentito;
- aprire cassette o armadi, maneggiare carte, di prendere visione di documenti della Stazione Appaltante lasciati su tavoli e scrivanie;
- diffondere notizie o contenuti di atti e documenti dei quali il personale addetto al servizio dovesse venire a conoscenza durante lo svolgimento delle prestazioni;
- assoluto di fare uso del telefono degli stabili per qualsiasi scopo. Il personale dipendente dell'Appaltatore dovrà economizzare nell'uso di energia elettrica, acqua e spegnere le luci non necessarie. Al termine del servizio il personale lascerà immediatamente i locali del committente.

Ai dipendenti dell'Appaltatore è fatto obbligo di:

- prendere disposizioni solo dal proprio diretto responsabile;
- indossare la divisa e il cartellino di riconoscimento durante il servizio;
- indossare i dispositivi di sicurezza sul lavoro prescritti dalla normativa;
- segnalare al proprio Responsabile e/o ai Referenti di sede della Stazione Appaltante le anomalie rilevate durante lo svolgimento del servizio;
- provvedere alla chiusura dei locali (porte, finestre, ecc.), allo spegnimento delle luci, ed alle chiusure dei rubinetti al termine del servizio.

L'Aggiudicatario è tenuta all'osservanza delle norme e dei regolamenti in materia di sicurezza, salute e prevenzione nei luoghi di lavoro ai sensi del D.lgs. 9 aprile 2008 n. 81 e s.m.i.. L'Aggiudicatario è tenuta a porre in atto tutti gli accorgimenti necessari affinché siano scrupolosamente rispettate nel corso dei servizi previsti dal presente capitolato, le disposizioni in tema di prevenzione antinfortunistica con particolare riferimento alla suddetta normativa.

L'Aggiudicatario deve ottemperare alle norme relative alla prevenzione degli infortuni, dotando il personale di mezzi e indumenti di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti, e deve adottare tutti i provvedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette al servizio e di terzi.

L'Aggiudicatario deve approntare e fornire alla Stazione appaltante, il proprio piano di sicurezza redatto sulla base del documento di valutazione dei rischi presenti nel luogo di lavoro, nonché, ove necessario, eventuali integrazioni al D.U.V.R.I. (Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali) redatto dalla Stazione appaltante.

L'Aggiudicatario dovrà produrre, ai sensi dell'articolo 26 del D.lgs. 9 aprile 2008 n. 81, 1° comma lettera a 2, autocertificazione sul possesso dei requisiti di idoneità tecnico professionale



attestante, relativamente ai profili di sicurezza sul lavoro, la realizzazione di un sistema organico della prevenzione costituito dalla presenza di:

- un responsabile del servizio di prevenzione e protezione;
- un medico competente (ovvero la giustificazione, ai sensi della vigente normativa, per la mancanza di questi);
- rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- documento di valutazione dei rischi per le attività tipiche dell'Aggiudicatario.

Dal canto suo, la Stazione appaltante provvede a fornire all'affidatario informazioni sui rischi esistenti negli ambienti in cui è destinato a operare e sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate in relazione all'attività dell'Ateneo, che lo stesso dovrà sottoscrivere per presa visione.

La Stazione appaltante provvede a redigere, in collaborazione con l'appaltatore, il documento Unico di Valutazione dei rischi da interferenze (DUVRI). A tal fine l'appaltatore, prima della stipula del contratto, provvederà a inviare presso i luoghi di lavoro oggetto dell'appalto, propri collaboratori coordinandosi con i responsabili dell'Ateneo.

L'Aggiudicatario, al momento della stipula del contratto, deve comunicare il nominativo del proprio Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

ART. 7 – SEDE DELL'IMPRESA / REFERENTI DELL'AMMINISTRAZIONE

L'impresa dovrà avere una propria sede, con responsabile munito di poteri decisionali. Il recapito di tale sede, comprensivo di numero telefonico di rete fissa e di numero di ~~telex~~ telefax, una mail e il nominativo - con recapito di telefonia mobile - del predetto responsabile (nonché del sostituto in caso di sua assenza o impedimento) dovranno essere comunicati all'amministrazione a mezzo raccomandata A.r. o Pec, a pena di decadenza dall'affidamento, entro 20 giorni dalla ricezione della lettera di affidamento.

Il responsabile dell'impresa ha tra l'altro la funzione di:

- Organizzare il personale in funzione dei servizi richiesti dall'Ente Committente;
- Predisporre gli orari e la turnistica di servizio da inviare con congruo anticipo.
- Provvedere alle sostituzioni per assenze programmate, procedere in tempo reale alle sostituzioni per le assenze impreviste e intervenire in caso di necessità adottando le soluzioni più adeguate, garantendo sempre e comunque la qualità dei servizi richiesti;
- Mantenere i contatti con il referente per l'Ente per le verifiche periodiche sul funzionamento dei servizi e sull'applicazione delle procedure, per le eventuali consegne settimanali e per affrontare le problematiche emerse durante la fornitura dei servizi richiesti;
- Mantenere un rapporto di relazione continua con gli operatori per tutti quegli aspetti che riguardano i servizi oggetto del presente appalto anche tramite riunioni periodiche a carico della Ditta aggiudicataria;
- Suggerire, nel caso, eventuali miglioramenti per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi;
- Rilevare e riferire in tempo reale e in forma scritta tutte le problematiche relative ai servizi oltre agli eventuali guasti ad arredi e attrezzature, malfunzionamenti di impianti, ecc., capitati durante l'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto.;
- Segnalare e riferire su eventuali momenti di criticità o conflitti con il pubblico e sulle modalità di gestione adottate e comunque per tutti i problemi "socio-ambientali oltre che biblioteconomici", emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi;
- Sovrintendere all'andamento giornaliero generale dei servizi in termini di: coordinamento, sicurezza del personale e del pubblico e funzionamento generale dell'Ente appaltante.



L'amministrazione individuerà, per ciascun lotto un referente dell'Amministrazione, incaricato di controllare la corretta e puntuale esecuzione del servizio e tenere i rapporti con l'impresa e con il competente Ufficio dell'Amministrazione Centrale di Ateneo. L'amministrazione individuerà, inoltre, per ogni singolo Complesso, un responsabile che inoltrerà al referente dell'Amministrazione eventuali richieste di variazione del servizio e comunicherà eventuali disservizi. A quest'ultimo l'impresa dovrà comunicare eventuali incidenti, danni o situazioni non ordinarie o di pericolo al fine di interessare la forza pubblica. I nominativi dei referenti e dei responsabili di struttura (e le loro eventuali variazioni) saranno comunicati tempestivamente all'impresa.

ART. 8 - INADEMPIENZE – APPLICAZIONE PENALI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Università può effettuare azioni di controllo sulla regolare esecuzione del servizio in qualsiasi momento, senza dover dare preavviso all'impresa, tramite il proprio personale all'uopo incaricato. L'applicazione delle penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, alla quale la ditta aggiudicataria avrà la facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro e non oltre 5 giorni dal ricevimento della contestazione. Per quanto riguarda la descrizione delle singole infrazioni e relative penali si rimanda a quanto prescritto dall'art. 198 del Capitolato speciale d'Appalto.