



Direzione Regionale dell'Abruzzo

Risorse Materiali

CAPITOLATO TECNICO

**SERVIZIO DI RECEPTION
DA ESPLETARE PRESSO LA SEDE DELLA DIREZIONE REGIONALE
DELL'ABRUZZO
VIA ZARA 10, L'AQUILA.**

**(Iniziativa CONSIP “*Servizi di vigilanza - Servizi di portierato e
accoglienza*”)**

**RdO N. 1611704
CIG: 7133496B1D**

INDICE

Art. 1 - Premessa	3
Art. 2 - Condizioni generali	3
Art. 3 - Servizi da eseguire.	3
Art. 4 - Modalità generali per l'esecuzione del servizio	5
Art. 5 - Personale	5

Art. 1 - Premessa

Il presente documento disciplina, per gli aspetti tecnici e normativi, l'affidamento del servizio di reception da eseguirsi nell'immobile sede della Direzione Regionale dell'Abruzzo dell'Agenzia delle Entrate ubicata in Via Zara 10, L'Aquila.

Quanto esposto definisce le caratteristiche tecniche e prestazionali che dovranno avere i servizi oggetto dell'affidamento.

I Servizi, i servizi connessi e, in generale, le prestazioni contrattuali dovranno necessariamente essere conformi alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nel presente Capitolato e nel Contratto. In ogni caso, il Fornitore si obbliga ad osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali tutte le norme e le prescrizioni legislative e regolamentari applicabili, siano esse di carattere generale o specificamente inerenti al settore impiantistico cui i servizi appartengono, e in particolare quelle di carattere tecnico, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla conclusione del Contratto.

Art. 2 - Condizioni generali

L'assunzione dell'appalto di cui al presente capitolato implica da parte dell'aggiudicatario la piena conoscenza di tutte le norme generali e particolari che si riferiscono al servizio da effettuare.

Nell'esecuzione dell'appalto l'aggiudicatario è tenuto alla piena osservanza delle condizioni previste nel presente Capitolato; per quanto non espressamente previsto si applicano:

- le vigenti disposizioni in materia di contratti eseguiti per conto dello Stato o della Pubblica Amministrazione;
- il D.Lgs 18 aprile 2016 n. 50;
- le condizioni generali di contratto relative alla iniziativa Consip "*Servizi di vigilanza - Servizi di portierato e accoglienza*";
- Le condizioni di cui ai documenti resi disponibili ai partecipanti in allegato alla RDO;
- le norme del codice civile in materia di contratti.

Resta salva l'applicazione delle norme imperative di finanza pubblica che dovessero intervenire.

Art. 3 - Servizi da eseguire.

Il servizio consiste nella presenza all'ingresso dell'immobile, durante gli orari di seguito indicati e secondo le disposizioni concordate con il referente dell'Agenzia, di personale con il compito di:

- accogliere, fornire informazioni e smistare gli ospiti nei vari uffici di competenza evitando l'accesso ai luoghi non autorizzati;
- gestire l'accesso dei fornitori, manutentori ed altro personale autorizzato;
- controllare gli accessi agli immobili sia pedonali che carrabili al fine di evitare l'accesso a persone non autorizzate;
- gestire eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, rilevazione allarmi antincendio, sistema antintrusione e videosorveglianza, etc.) 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.

Il servizio di reception dovrà essere assicurato con la presenza di un addetto dalle ore 07.30 alle ore 18.30 dal lunedì al giovedì e dalle ore 7.30 alle ore 16.30 il venerdì. L'Agenzia, comunque, per diverse esigenze organizzative, potrà richiedere di svolgere tali attività in un arco di orario diverso da quello sopra indicato.

Il personale da assegnare al servizio dovrà:

- avere esperienza lavorativa nel settore ed essere in grado di relazionarsi positivamente con qualsiasi interlocutore;
- indossare un abbigliamento adeguato alle funzioni da svolgere e condiviso dall'amministrazione;
- esprimersi correttamente in lingua italiana;
- mostrare sempre la massima disponibilità e gentilezza nei confronti degli utenti esterni e dei dipendenti dell'Agenzia.

Si riporta a titolo esemplificativo e non esaustivo un elenco delle principali attività che il personale dedicato al servizio è chiamato a svolgere, evidenziando che il mansionario dettagliato delle attività da svolgere sarà redatto a seguito di stipula del contratto e comunque potrebbe subire variazioni nel corso del periodo di durata del servizio:

- accoglienza degli ospiti in ingresso con rilascio di documento identificativo interno, fornitura delle indicazioni necessarie per gli spostamenti degli ospiti all'interno negli edifici, tempestivo avviso degli interlocutori interni al fine di rendere minimi i tempi di attesa degli ospiti;
- registrazione, nell'apposito registro informatizzato dell'Agenzia denominato R.U.V. (Registro Unico Visitatori), dell'entrata di ospiti all'interno degli edifici tramite documento d'identità, consegna di documento identificativo interno;
- congedo degli ospiti in uscita, ritiro del documento identificativo interno, consegna del documento d'identità e registrazione del termine della permanenza;
- controllo, dopo la chiusura serale, dell'uscita di tutti gli ospiti dai locali;
- segnalazione al referente dell'Agenzia, o a persona da lui incaricata, della presenza di ospiti all'interno degli edifici;
- apertura di portoni, cancelli e sbarre interne al fine di consentire il passaggio a personale dipendente in transito con carrelli o materiali d'ingombro e a personale di ditte esterne in transito con autovetture, carrelli o materiali d'ingombro (previa verifica della rispondenza del nominativo negli elenchi relativi alle ditte esterne);
- custodia delle chiavi dei locali tecnici;
- prenotazione di taxi per dipendenti e ospiti;
- prenotazione su richiesta delle sale conferenza/riunioni/meeting;
- spedizione, ricezione e smistamento della posta agli uffici interni di competenza;
- effettuazione delle chiamate ai corrieri e presa in consegna di documenti;

- gestione delle chiavi delle macchine di distribuzione automatica di bevande/caffè;
- gestione operativa di eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, rilevazione allarmi antincendio e antiallagamento, sistemi antintrusione, ecc.) con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi competenti;
- esecuzione delle disposizioni relative al Piano di Sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal Piano di Emergenza dell'immobile;
- varie ed eventuali da concordare con il referente dell'ufficio.

Art. 4 - Modalità generali per l'esecuzione del servizio

Ai fini dell'esecuzione dei servizi descritti, l'aggiudicatario sarà responsabile nei confronti dell'Agenzia del puntuale adempimento delle prestazioni previste e si impegna a:

- 4.1 eseguire il servizio con la massima professionalità e tempestività, al meglio delle proprie conoscenze ed al più alto livello tecnico, assumendo piena responsabilità per ogni pregiudizio che dovesse derivare all'Agenzia a causa di errore, negligenza o imperizia;
- 4.2 eseguire il servizio con il massimo scrupolo e la massima diligenza, nel rispetto dei termini e delle modalità definiti nel presente Capitolato e nel contratto, nonché di quelli che saranno indicati dall'Agenzia, nel corso dell'espletamento dello stesso.
- 4.3 L'Agenzia si riserva il diritto di richiedere all'affidatario l'immediato allontanamento del personale, che, a suo insindacabile giudizio, non riterrà in possesso dei requisiti tecnici o morali necessari all'espletamento del servizio.
- 4.4 A comunicare tempestivamente all'Agenzia eventuali successive variazioni.
- 4.5 Il personale dovrà essere di gradimento dell'Agenzia, la quale, in caso contrario, si riserva la facoltà di richiederne in qualunque momento la sostituzione, ragionevolmente motivata; in tale ipotesi l'aggiudicatario dovrà impegnarsi a soddisfare le esigenze dell'Agenzia entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla richiesta.
- 4.6 In caso di sciopero dei propri dipendenti l'Impresa aggiudicataria sarà tenuto a darne comunicazione scritta all'Agenzia, in via preventiva e tempestiva. I servizi e le ore non effettuate a seguito di scioperi dei dipendenti dell'Impresa aggiudicataria verranno detratti dal corrispettivo pattuito ovvero a scelta del responsabile;
- 4.7 In caso di esigenze connesse allo svolgersi di manifestazioni, corsi, convegni o a situazioni di emergenza, l'aggiudicatario si impegna altresì a fornire, su richiesta dell'Amministrazione, entro le 12 ore successive, ulteriore personale.

Art. 5 - Personale

Il personale utilizzato nell'esecuzione dell'appalto è alle dipendenze dell'Aggiudicataria e, pertanto, nessun vincolo o rapporto potrà sorgere nei confronti di questa Agenzia.

L'Aggiudicataria dovrà rispettare tutte le prescrizioni previste dal C.C.N.L. di riferimento e/o derivanti da accordi sindacali di categoria definiti anche in ambito regionale.

Il personale impiegato nell'esecuzione dell'appalto dovrà indossare divise da lavoro decorose e uniformi tra loro (condivise dall'Agenzia), ed esporre apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e

l'indicazione del datore di lavoro (Aggiudicataria) ai sensi di quanto disposto dall'art. 20, comma 3 del Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i..

Dovrà, inoltre, registrare la presenza firmando appositi registri di lavoro controfirmati dai referenti dell'Agenzia.

Il personale dovrà essere dotato di attrezzature da lavoro conformi alla disciplina sulla sicurezza nei luoghi di lavoro in relazione alla specifica tipologia del servizio reso.

Il personale utilizzato dovrà essere adeguatamente formato alle specifiche attività di competenza anche in relazione alla normativa sulla privacy.

Il personale che per qualunque titolo dovesse entrare in contatto con la documentazione deve essere informato dall'Aggiudicataria che quanto in essa contenuto ha carattere di massima riservatezza investendo aspetti coperti dalla normativa per la tutela della privacy, rispetto alla quale tale personale deve essere adeguatamente formato.

Il Responsabile del procedimento
Guido D'Isidoro
(firmato digitalmente)