



CAPITOLATO TECNICO

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI GUARDIANIA (PORTIERATO/RECEPTION) E SERVIZI CORRELATI PER LE AMMINISTRAZIONI DEL TERRITORIO DELLA REGIONE MARCHE - N. GARA SIMOG 7592671



Indice generale

PREMESSA.....	4
Art. 1 - Definizioni	4
Art. 2 - Oggetto dell'appalto.....	6
Art. 3 - Durata della Convenzione e degli Ordinativi di fornitura.....	6
Art. 4 - Importo della Convenzione	7
4.1 Importo massimo di Convenzione e modifiche	7
Art. 5 – Caratteristiche e modalità di esecuzione delle prestazioni	7
5.1 – Descrizione dei servizi	7
5.2 Servizio ordinario di portierato/reception	8
5.2.1 Modalità di erogazione del servizio BASIC	16
5.2.2 Modalità di erogazione del servizio medium	20
5.2.3 Modalità di esecuzione del servizio plus.....	21
5.2.4 Modalità di esecuzione del servizio da remoto	22
5.2.5 Modalità di esecuzione del servizio Premium.....	22
5.3 I servizi specifici.....	25
5.3.1 Modalità di esecuzione del servizio portiere aggiuntivo.....	25
5.3.2 Modalità di esecuzione del servizio centralinista.....	26
5.3.3 Modalità di esecuzione del servizio autista.....	26
5.3.4 Modalità di esecuzione del servizio presidio dell'autofficina.....	26
5.4 Scioperi	27
Art. 6 - Attivazione della Fornitura	28
6.1 CONFERMA DI ADESIONE da parte della Stazione Appaltante aderente al RUP	29
6.2 RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA da parte della Stazione Appaltante aderente al Fornitore ed eventuale PROPOSTA DI ADESIONE da parte della Stazione Appaltante aderente al RUP	30
6.3 ACCETTAZIONE DELL'ADESIONE da parte del RUP alla Amministrazione contraente.....	32
6.4 ORDINATIVO DI FORNITURA da parte della Amministrazione contraente al Fornitore.....	33
6.5 ORDINE DI ESECUZIONE	34
Art. 7 - D.U.V.R.I.	35
Art.8 – Soggetti che operano nella gestione della Convenzione e dei Contratti attuativi	36
8.1 Soggetto Aggregatore: Rup.....	36
8.2 Fornitore: Responsabile del servizio e Gestore del servizio	36
8.3 Amministrazioni contraenti: Responsabile dell'esecuzione del contratto e Direttore dell'esecuzione.....	37
Art. 9 – Avvio dell'esecuzione e sospensione delle prestazioni.....	38
Art. 10 - Variazioni delle prestazioni	39
10.1 Modifiche quantitative	39
10.1.1 Aumento di prestazioni	39
10.1.2 Prestazioni in diminuzione	40
10.1.3 Sospensione delle prestazioni.....	40
10.2 Modifiche qualitative	41
Art. 11 - Clausola di salvaguardia occupazionale.....	41



11.1 Procedimento: piano di riassorbimento del personale	42
Art. 12 – Obbligazioni dell’Aggiudicatario	43
Art. 13 - Danni a persone o cose: polizza assicurativa	45
Art. 14 – Monitoraggio e Report	48
Art. 15 – Verifiche	49
15.1 Verifiche dell’Amministrazione contraente	49
15.2 Reportistica sulle verifiche da parte delle Amministrazioni contraenti	49
15.3 Verifica di conformità della Convenzione	50



PREMESSA

Regione Marche - Soggetto Aggregatore ha definito il presente Capitolato per disciplinare gli aspetti tecnici del servizio di guardiania-portierato/reception ed attività correlate destinati agli Edifici in proprietà e/o disponibilità delle stazioni appaltanti aventi sede nel territorio della Regione Marche. Detti soggetti, ivi compresi quelli indicati nell'elenco del "Personale Impiegato", non hanno obbligo di aderire alle Convenzioni che saranno stipulate da Regione Marche Soggetto Aggregatore pertanto non risulta garantito alcun quantitativo minimo di prestazione.

Al presente Capitolato è allegato:

- L'elenco del "Personale Impiegato" nell'appalto cessato, rilevato dalle Amministrazioni che hanno manifestato - un primo e non vincolante, interesse ad aderire alla Convenzione.

Il suddetto allegato ha un solo fine informativo ed ha un valore presuntivo e non vincolante: in riferimento al personale impiegato nell'appalto cessato, infatti, è onere dell'Aggiudicatario accertare – così come di seguito previsto – l'effettiva ed esatta consistenza degli addetti tanto per le Amministrazioni contenute nel suddetto elenco tanto per quelle che aderiranno, dopo la stipula, alla Convenzione.

Regione Marche - Soggetto aggregatore stipula con l'operatore economico Aggiudicatario una Convenzione ex art. 26 L. 488/1999 alla quale possono aderire le Amministrazioni, come definite di seguito. L'espletamento dei suddetti servizi sarà, dunque, regolato da apposita Convenzione ai sensi dell'art. 26 della Legge 488/1999 fra l'Appaltatore e la Regione Marche – Soggetto Aggregatore, attraverso la quale l'Aggiudicatario si impegna ad accettare sino a concorrenza della quantità massima di seguito stabilita e ai prezzi e alle condizioni previsti nella medesima Convenzione e nel presente Capitolato e in tutti i relativi allegati, gli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni contraenti.

Art. 1 - Definizioni

Di seguito è riportata una tabella di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.



Amministrazioni contraenti	Le Stazioni Appaltanti di cui alla Premessa che utilizzano la Convenzione stipulata tra il Soggetto Aggregatore della Regione Marche e il Fornitore nel periodo della sua validità ed efficacia, nei limiti dell'importo massimo stabilito dalla Convenzione medesima
Atto aggiuntivo al Verbale Tecnico	Il documento che deve essere allegato all'Ordinativo di Fornitura Aggiuntivo con il quale la Amministrazione contraente e/o il Fornitore modificano quanto specificato nel Verbale Tecnico allegato all'Ordinativo di Fornitura
Fornitore	L'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o il Consorzio risultata/o aggiudicataria/o e che conseguentemente sottoscrive una Convenzione con il Soggetto Aggregatore della Regione Marche, obbligandosi a quanto nello stesso previsto e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura
Gestore del servizio	La figura Professionale individuata dal Fornitore per la gestione e il coordinamento del Servizio di Guardiana. Il Gestore del servizio potrà avvalersi della collaborazione di Responsabili Operativi i cui nominativi saranno tempestivamente comunicati alla Amministrazione contraente
Responsabile dell'esecuzione del contratto	È il responsabile del procedimento per ciascuna Amministrazione contraente e, di regola, sottoscrive la Proposta di adesione e gli Ordinativi di fornitura. Il responsabile dell'esecuzione del contratto è il rappresentante per l'Amministrazione contraente nei confronti del Fornitore.
Ordinativo di Fornitura Aggiuntivo	È un documento integrativo con il quale le Amministrazioni contraenti estendono e/o ampliano l'Ordinativo di Fornitura per richieste sopraggiunte causa modificazione del numero degli immobili o per modificare la frequenza e il numero dei servizi richiesti
Ordinativo di Fornitura	Costituisce l'adesione formale delle Amministrazioni contraenti alla Convenzione; attraverso l'Ordinativo di Fornitura le Stazioni Appaltanti acquistano i servizi, impegnando il fornitore alla prestazione in essi indicate
Piano dettagliato degli interventi	Il documento che descrive le consistenze e le modalità di esecuzione dei servizi richiesti
Presidio	Servizio di tutela e salvaguardia dell'accesso ad un immobile di proprietà di un'Amministrazione/Ente pubblico che prevede la presenza fisica di personale nel punto di accesso.
Punto di accesso	Il/i vano/i, ubicato/i all'interno degli immobili di proprietà dell'Amministrazione/Ente pubblico, destinati all'ingresso e all'uscita del personale dipendente e del pubblico, oggetto del presidio.
Servizi specifici correlati al servizio guardiana	Attività relative a servizi erogati su richiesta o, comunque, per necessità legate ad un particolare evento (di seguito Servizi specifici).
Servizio ordinario di portierato/reception	Attività relative ai servizi (predefiniti, integrativi e supplementari come di seguito descritti) di presidio del punto di accesso di un immobile di proprietà dell'Amministrazione/Ente pubblico programmabili ed eseguibili con una determinata periodicità e frequenza.
Verbale Tecnico	Il documento da allegarsi all'Ordinativo di Fornitura, redatto dal Fornitore, attraverso cui prende ufficialmente in carico gli immobili per l'esecuzione dei servizi richiesti. In tale documento risulta la condivisione delle modalità gestionali del servizio tra Amministrazione contraente e Fornitore.



Art. 2 - Oggetto dell'appalto

Il presente Capitolato ha per oggetto il Servizio di portierato/reception ed attività correlate come dettagliatamente descritti al successivo art. 5 da svolgersi presso le sedi delle Amministrazioni che aderiranno alla Convenzione nonché presso le sedi delle altre Amministrazioni contraenti.

Si precisa che sono esclusi dall'appalto tutti i servizi ricollegabili alle mansioni per le quali, ai sensi del Testo Unico di Pubblica sicurezza 18 giugno 1931, n. 733 sia necessaria la licenza del Prefetto. In particolare sono esclusi i servizi di vigilanza di cui agli artt. 133, 134 e 138 del succitato Testo unico.

I servizi di seguito descritti dovranno essere erogati in conformità a quanto previsto nel presente documento e nella Convenzione.

Art. 3 - Durata della Convenzione e degli Ordinativi di fornitura

La Convenzione ha una durata massima di 48 (quarantotto) mesi decorrenti dalla data della sua sottoscrizione.

La Convenzione, si intende conclusa qualora, prima del termine di scadenza di cui sopra, siano stati emessi atti di Ordinativo di fornitura tali da esaurire il relativo importo massimo di cui all'art. 4.

Gli Ordinativi di Fornitura potranno essere emessi nel periodo di validità del relativo Atto di Accettazione all'adesione fino all'importo ivi indicato e le prestazioni nell'Ordinativo di Fornitura dovranno comunque essere concluse alla scadenza della Convenzione.

Alla scadenza della Convenzione, Regione Marche – Soggetto Aggregatore potrà richiedere all'Aggiudicatario la proroga della stessa per un periodo non superiore a sei mesi; i relativi contratti attuativi (Ordinativi di fornitura) stipulati in forza della Convenzione sono parimenti prorogabili per la medesima durata (sei mesi, come sopra prevista); l'importo della proroga è determinato ai sensi del successivo articolo 4. Nel periodo di proroga non possono essere emessi nuovi ordinativi di fornitura oltre a quelli per i quali è disposta proroga. L'Aggiudicatario, a seguito della richiesta di cui sopra, è obbligato a proseguire i servizi, ai medesimi patti e condizioni, per il periodo indicato dalla Regione Marche – Soggetto Aggregatore nei confronti di tutte le Amministrazioni contraenti.



Art. 4 - Importo della Convenzione

4.1 Importo massimo di Convenzione e modifiche

L'importo massimo della Convenzione, avente ad oggetto i servizi di cui al presente Capitolato, per i quattro anni di vigenza contrattuale è fissato in:

€ 5.666.280,85

Ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 50/2016, Regione Marche – Soggetto aggregatore si riserva la facoltà di aumentare, qualora se ne manifesti la necessità, l'importo massimo stimato della Convenzione fino alla concorrenza del 20% dell'importo previsto. L'importo massimo complessivo della Convenzione, pertanto, potrà raggiungere:

€ 6.799.537,02

In caso di proroga di sei mesi alla scadenza della Convenzione l'importo complessivo potrà raggiungere:

€ 7.649.479,15

Con la stipula della Convenzione Regione Marche Soggetto Aggregatore e le Amministrazioni contraenti non sono obbligate ad aderire alla Convenzione medesima e dunque ad emettere Ordinativi di fornitura: non viene, pertanto, garantito il raggiungimento dell'importo massimo come sopra individuato e nessuna pretesa al riguardo potrà essere fatta valere dal Fornitore. Gli importi effettivi saranno determinati dalle adesioni alla Convenzione da parte delle Amministrazioni contraenti sulla base dei prezzi offerti dall'Aggiudicatario.

Art. 5 – Caratteristiche e modalità di esecuzione delle prestazioni

5.1 – Descrizione dei servizi

Le tipologie di prestazione oggetto del presente appalto possono essere distinte in:

- Servizio ordinario di portierato/reception (attività predefinite, integrative e supplementari);
- Servizi specifici (a richiesta).



5.2 Servizio ordinario di portierato/reception

Il servizio consiste nel presidio dei punti di accesso degli immobili di proprietà dell'Amministrazione contraente e nelle attività connesse durante orari che dovranno essere stabiliti. Il servizio ordinario di portierato/reception si distingue in:

- Attività ordinarie predefinite: presidio del punto di accesso e attività periodiche che possono essere svolte contestualmente al presidio del punto di accesso da parte del personale addetto;
- Attività ordinarie integrative: attività periodiche, richieste con frequenza, il cui svolgimento è incompatibile con il presidio del punto di accesso da parte del personale addetto;
- Attività ordinarie supplementari: attività periodiche, richieste con frequenza, per sedi abilitate alla residenza/alloggiamento di ospiti autorizzati e alla temporanea presenza/alloggio (con eventuale pernottamento) di visitatori interni od esterni.

Si riporta un elenco delle principali “**attività ordinarie predefinite**” che il personale dedicato al servizio potrebbe essere chiamato a svolgere (contestualmente al presidio del punto di accesso):

1. c.d. “gestione chiavi” per ciascun immobile o porzione di immobile dov'è previsto il servizio di portierato/reception. Il personale addetto, che deve essere autorizzato dal Fornitore alla custodia delle chiavi e, quindi, responsabile della manomissione, smarrimento o furto delle stesse, si occupa dell'esecuzione delle seguenti attività:
 - ✓ apertura e chiusura delle sedi in casi ordinari, di emergenza o su disposizione dell'Amministrazione contraente;
 - ✓ registrazione di qualunque richiesta di chiavi da parte del personale dell'amministrazione, nonché dell'orario di ritiro e consegna;
 - ✓ tutte le attività comprese nella c.d. “gestione chiavi”.
2. servizio di accoglienza (con cura, attenzione e modi cortesi), regolazione e controllo dei flussi di accesso (personale, utenti, fornitori, visitatori, ecc.) e relativo accertamento, ove richiesto, tramite compilazione di appositi moduli, della loro identità mediante:
 - ✓ registrazione del tipo di documento di identificazione ed orario di entrata;



- ✓ ritiro e conservazione dei documenti presso la portineria della sede interessata per tutto il periodo di permanenza dei rispettivi titolari;
 - ✓ distribuzione di un tesserino numerato identificativo in dotazione presso la portineria per l'accesso di ospiti e personale esterno;
 - ✓ indicazione ai visitatori del piano e degli uffici di destinazione e delle sale riunioni;
 - ✓ preavviso telefonico al personale degli uffici pubblici presso il quale i visitatori sono diretti;
 - ✓ riconsegna del documento e registrazione dell'orario di uscita;
 - ✓ utilizzo di strumenti informatici, *personal computer* di video scrittura, *browser* per internet e posta elettronica, principalmente al fine di consultare applicativi di base e contenitori di informazioni;
3. ricezione di qualsiasi tipo di posta (corrispondenza ordinaria, lettere raccomandate, telegrammi, pacchi, plichi postali) con immediato recapito della stessa presso la struttura competente preposta allo smistamento o ad altra struttura preventivamente individuata secondo gli indirizzi organizzativi dell'Amministrazione;
 4. monitoraggio degli accessi agli ingressi delle strutture di pertinenza dell'Amministrazione attraverso il sistema televisivo a circuito chiuso ove presente, con eventuale segnalazione al servizio di guardiania armata o al personale indicato dall'Amministrazione, di eventuali presenze estranee alle strutture;
 5. gestione delle bacheche di pertinenza con affissione degli avvisi consegnati, in osservanza delle disposizioni ricevute e dei materiali cartacei autorizzati dall'Amministrazione contraente. L'operazione manuale di affissione deve comunque essere effettuata solo dal personale di portineria che ha in consegna le chiavi delle bacheche;
 6. gestione operativa degli impianti di allarme antintrusione, ove presenti e ove richiesto dall'Amministrazione, mediante inserimento e disinserimento degli stessi secondo le modalità che saranno comunicate dagli uffici competenti;



7. coordinamento operativo con i referenti organizzativi (Responsabile del Servizio e Gestore del Servizio) nominati dall'aggiudicatario al fine di garantire pronta risposta a situazioni di emergenza e/o ineludibile necessità. La comunicazione al RES di eventuali incidenti, danni o situazioni non ordinarie o di pericolo, nonché guasti agli impianti e apparecchiature, dovrà essere effettuata tempestivamente;
8. azionamento, nelle situazioni di emergenza e secondo le indicazioni impartite dall'Amministrazione, dei segnali di allarme e similari, nonché attivazione, nei limiti e nel rispetto della normativa in materia di sicurezza, delle misure di primo intervento; in caso di guasto degli ascensori l'operatore deve attivarsi immediatamente chiamando il personale dell'ufficio tecnico o il personale in turno di reperibilità di cui l'Amministrazione contraente fornisce i nominativi;
9. impedimento dell'accesso a persone non identificate e conseguente immediata informazione al RES; in caso di criticità comportanti problematiche di ordine pubblico, l'operatore deve contattare immediatamente il servizio di vigilanza interno;
10. nel caso di presenza di utenti portatori di handicap, l'addetto dovrà intervenire, autonomamente o su indicazione dell'Amministrazione, al fine di garantire una movimentazione agevole, nonché l'eventuale assistenza per l'accompagnamento;
11. promozione, supporto ed informazione di eventi promossi dall'Amministrazione/Ente pubblico che si svolgono presso le sedi dell'Amministrazione/Ente pubblico o presso sedi diverse nel territorio regionale;
12. tutte le attività che per essere svolte non necessitano di allontanamento del personale dal presidio del punto di accesso.

Il personale dedicato al servizio di portierato/reception potrebbe, invece, essere chiamato a svolgere le "**attività ordinarie integrative**" descritte, nel seguente elenco:

1. attività di reception e di assistenza di sala in occasione di manifestazioni, incontri e/o convegni organizzati dall'Amministrazione, comprese le attività di allestimento tavoli riunione, di movimentazione degli arredi delle sale riunioni (che non comportino attività di facchinaggio), di posizionamento della cartellonistica relativa a convegni o manifestazioni in



genere che si svolgeranno presso le sedi presidiate, e – infine - di riordino delle sale a fine convegno, incontro o evento. Servizio di anticamera, supporto per i lavori di aula e per le attività delle Assemblee elettive, delle Commissioni e di eventuali altri organismi istituzionali;

2. attività di fattorinaggio (accettazione, prelievo, trasporto e consegna della corrispondenza compreso pubblicazioni, documenti, materiali di cancelleria, rassegna stampa;), anche esterna alle sedi dove è presente un punto di accesso; lo spostamento e recapito dei materiali da consegnare possono essere effettuati, ove le situazioni lo richiedano, anche servendosi di automezzi di proprietà dell'Amministrazione contraente;
3. controllo e disciplina, ove richiesto dall'Amministrazione contraente, dell'accesso di veicoli nelle aree interne chiuse al transito, anche con l'ausilio di strumentazione elettronica, con eventuale registrazione di autoveicoli in entrata ed in uscita, controllo della sosta non autorizzata e richiesta intervento a chi preposto alla rimozione dei veicoli non correttamente parcheggiati, secondo le disposizioni fornite dall'Amministrazione stessa;
4. sorveglianza del rispetto della normativa vigente in materia di divieto di fumo;
5. sorveglianza dei presidi di primo soccorso (contenuto borsoni e cassette di primo soccorso, defibrillatori semi-automatici);
6. sorveglianza dei presidi antincendio, delle vie di esodo e delle uscite di sicurezza (cartellonistica, estintori, manichette/naspi/idranti antincendio, porte tagliafuoco, luci di emergenza, vie di esodo, uscite di sicurezza, centraline di allarme antincendio e di presenza gas);
7. gestione apparati di videosorveglianza (esterna) per eventuale ricerca eventi-esportazione dati;
8. servizio di accompagnamento utenza presso immobili sedi di uffici pubblici in occasione di iniziative culturali e divulgative anche temporanee (attività di accompagnamento dei visitatori durante visite programmate);
9. servizio di parcheggio delle auto degli autorizzati alla sosta nelle aree di pertinenza dell'Organo.



Nel caso di “attività ordinarie supplementari” il personale addetto al servizio di portierato/reception potrebbe essere chiamato a svolgere:

A) Attività legate all’accesso agli edifici e all’alloggiamento

1. Controllo, gestione e registrazione dei documenti identificativi interni (tesserini) dei residenti alloggiati per l’accesso alla struttura. Ove è presente l’ingresso esterno automatizzato, attivazione e cancellazione delle tessere. Invio telematico dati anagrafici in base a quanto previsto dalle norme di pubblica sicurezza.
2. Gestione dei documenti identificativi interni in relazione alle varie problematiche (cambio stanza del residente alloggiato, controlli delle singole tessere, blocco e sblocco delle tessere in seguito a comunicazioni, ritiro posta ecc.)
3. Regolazione accessi da parte dei visitatori esterni con rilascio di documento identificativo interno (tesserino) e ritiro del documento di identità personale in corso di validità e riconosciuto dalle norme di P.S. Registrazione dati anagrafici su applicativo.
4. Controllo dell’uscita di tutti i visitatori alla scadenza dell’orario stabilito dalle disposizioni DSU sull’accesso ai visitatori e segnalazione al Servizio Residenze di eventuali visitatori presenti all’interno dell’edificio un’ora dopo l’orario previsto.
5. Registrazione accessi e permanenza nella Residenza da parte dei visitatori esterni con ospitalità notturna: ritiro del documento di identità personale in corso di validità e riconosciuto dalle norme di P.S., registrazione della scheda per la questura, consegna del documento identificativo interno (tesserino)
6. Accoglienza degli residenti assegnatari di posto letto; identificazione e registrazione degli residenti alloggiati in conformità a quanto previsto dalle vigenti norme in materia di Pubblica Sicurezza; informazione ai residenti nuovi assegnatari di posto letto sui servizi presenti all’interno della residenza universitaria (servizio internet – sala computer – servizio manutenzione – servizio lavanderia – servizi comuni e quant’altra attività informativa risultanti necessaria per l’adeguata residenza); Accompagnamento degli residenti nuovi assegnatari nelle rispettive camere e redazione del relativo verbale di consegna del posto alloggio.



7. Consegna e ritiro del corredo letto ai residenti assegnatari, previa verifica al momento del rilascio del posto. Gestione biancheria in dotazione alla residenza: sistemazione biancheria; conteggio biancheria sporca, preparazione pacco corredo letto, rapporti con lavanderia convenzionata per consegna/ritiro biancheria, segnalazioni necessità magazzino al Servizio Residenze;
8. Nei casi di rilascio alloggio dei residenti l'addetto alla portineria deve controllare lo stato della camera e/o dell'appartamento compilando l'apposito modulo; in caso di eventuale richiesta da parte dei Responsabili della struttura, effettuare sopralluoghi nelle camere occupate o da assegnare. Nelle strutture in cui è richiesto un solo addetto per turno, durante il sopralluogo la portineria rimane chiusa.
9. Ricezione dei fruitori del servizio di foresteria: controllo della prenotazione, aggiornamento procedura inserimento prenotazioni, firma del modulo di presa in consegna del materiale interno alla stanza assegnata, ritiro del documento di identità personale in corso di validità e riconosciuto dalle norme di P.S, registrazione della scheda per la Questura, consegna del documento identificativo interno (tesserino), consegna della chiave e degli effetti da letto, accompagnamento nella stanza e riscossione retta soggiorno
10. Regolazione accessi del personale manutentivo e addetti alle Guardiania e verifica giornaliera delle attività di Guardiania nelle Residenze Universitarie attraverso una check list;
11. Apertura degli accessi automatizzati alle zone di parcheggio previo controllo se la persona è autorizzata all'ingresso e sosta con auto. Controllo del divieto di sosta sui passi carrai ed attivazione della Polizia Municipale per rimozione auto in sosta vietata.

B) Attività legate al controllo e alla fruizione di spazi comuni

1. Prenotazione degli spazi adibiti a conferenze/riunioni/meeting/feste/attività sindacali: ricezione richieste, verifica della disponibilità dello spazio richiesto, annotazione dei dati personali del richiedente con fotocopia del documento di identità personale in corso di validità e riconosciuto dalle norme di P.S., indicazione dello scopo d'uso e richiesta di autorizzazione al Responsabile indicato dal committente, inoltre al responsabile



dell'Azienda gestore del servizio di Guardiania, della richiesta di Guardiania dei suddetti locali. Agli addetti alla portineria spetterà anche il compito di custodire in cassaforte le apparecchiature mobili a disposizione dei sopraindicati spazi (videoproiettore, ecc.), consegnarli agli utilizzatori autorizzati dietro annotazione dei dati personali del richiedente, con fotocopia del documento di identità personale in corso di validità e riconosciuto dalle norme di P.S., e fornire loro supporto nell'accensione, spegnimento, allestimento e predisposizione all'utilizzo delle apparecchiature presenti negli spazi.

2. Gestione sale computer e spazi comuni: tenuta registro prenotazioni, rapporti con le ditte incaricate della gestione delle apparecchiature, segnalazione anomalie al Servizio, rapporti con i residenti alloggiati, verifica corretto utilizzo degli spazi comuni.
3. Apertura e chiusura della lavanderia in uso agli residenti, consegna gettoni gratuiti per la fruizione del servizio di lavanderia ai soli residenti alloggiati, tenuta gestione del registro manutenzione lavatrici, segnalazione dei guasti delle lavatrici al referente indicato dal responsabile della struttura, tenuta registro di prenotazioni lavatrici.
4. Controllo chiusura accesso spogliatoi personale mensa e ditte esterne dopo il termine del lavoro degli stessi ove richiesto;
5. Controllo e gestione biciclette e rastrelliere a disposizione residenti. Distribuzione numeri per sale studio.
6. Effettuazione, durante ciascun turno, di almeno un giro di controllo sulla struttura e ciò al fine di verificare il rispetto delle norme di sicurezza (vie di fuga, scale antincendio libere di materiale improprio, regolare tenuta delle porte tagliafuoco. Ecc), con segnalazione delle anomalie su apposito verbale. I verbali vanno consegnati agli addetti del Servizio.
7. Effettuazione, durante ciascun turno, di verifica degli spazi comuni: sale studio, sala lavanderia, sale ricreative, ecc. con segnalazione delle anomalie su apposito verbale e comunicazione delle violazioni commesse al Servizio. Nelle strutture in cui è presente un solo addetto per turno, durante il giro di controllo la portineria rimarrà chiusa.

C) Attività legate alla gestione di servizi erogati gratuitamente o a pagamento



1. Provvedere, ove richiesto, alla riscossione, custodia, registrazione e rendicontazione delle incombenze riguardanti il pagamento di servizi offerti dal Servizio Residenze;
2. Comunicazione al personale addetto alla ristorazione, del numero di menù particolari per celiaci;
3. Vendita biglietti linee urbane.
4. Accensione nel turno notturno dell'impianto di irrigazione, ove presente, ed innaffiatura manuale dove esistente.

Allo scopo di fornire alle Amministrazioni contraenti un servizio più adattabile alle proprie esigenze, in considerazione delle caratteristiche e delle necessità individuate, sono stati configurati cinque diverse modalità di erogazione del servizio di portierato/reception: BASIC, MEDIUM, PLUS, REMOTO, PREMIUM.

Ciascuna piattaforma operativa garantisce il presidio costante del punto di accesso per tutta la sua durata di apertura poiché prevede sempre lo svolgimento delle attività predefinite (con la presenza di personale presso il punto di accesso durante la sua apertura).

Nelle piattaforme operative che prevedono anche lo svolgimento di **attività integrative**, invece, è **richiesto l'impiego di almeno due addetti** al servizio di portierato/reception al fine di mantenere il presidio del punto di accesso durante lo svolgimento delle stesse: **il personale chiamato a svolgere attività predefinite, infatti, non può essere adibito alla contestuale esecuzione di attività integrative** (o viceversa) e solo l'Amministrazione può rimuovere temporaneamente il presidio da un punto di accesso.

Le **attività supplementari** concernono specificatamente le piattaforme PREMIUM, PREMIUM 1, PREMIUM 2, PREMIUM 3 e possono essere svolte **senza la necessità di presenza di personale addetto presso il punto di accesso** (salve le ipotesi in cui siano previste anche attività integrative, per lo svolgimento delle quali è sempre necessaria la compresenza).

Le amministrazioni al fine di soddisfare al meglio le proprie necessità potranno richiedere in aggiunta ai servizi BASIC, MEDIUM, PLUS, DA REMOTO, PREMIUM il servizio di portiere aggiuntivo di cui al paragrafo 5.3.1.



Per esigenze connesse all'efficienza, efficacia od economicità del servizio le Amministrazioni contraenti possono chiedere la sospensione temporanea dell'erogazione del servizio ordinario di portierato/reception e dei servizi specifici: in tali casi si applica l'art. 10.1.3 del presente Capitolato

5.2.1 Modalità di erogazione del servizio BASIC

La modalità di erogazione del "Servizio Basic" è stata concepita per rispondere alle esigenze di quelle Amministrazioni contraenti che possiedono un solo punto di accesso da presidiare.

Nell'ambito del servizio "BASIC" sono, poi, state individuate cinque piattaforme operative realizzate per la gestione funzionale del servizio di governo del punto di accesso e l'ottimizzazione dei costi di esercizio. In dettaglio:

- BASIC: è finalizzato al presidio di un punto di accesso aperto 5 giorni alla settimana e con massimo 4 ore giornaliere e con un flusso massimo di utenza fino a 1.000 persone al mese con identificazione ed indeterminato senza identificazione. L'addetto/gli addetti al servizio di portierato svolge/svolgono attività predefinite;
- BASIC Flat: è finalizzato al presidio di un punto di accesso aperto 12 ore al giorno per 5 giorni alla settimana, con un flusso massimo di utenza fino a 2.000 persone al mese con identificazione ed indeterminato senza identificazione. L'addetto/gli addetti al servizio di portierato svolge/svolgono attività ordinarie predefinite;
- BASIC 1: è finalizzato al presidio di un punto di accesso aperto 12 ore al giorno per 5 giorni alla settimana, con un flusso massimo di utenza fino a 2.000 persone al mese con identificazione ed indeterminato senza identificazione. L'addetto/gli addetti al servizio di portierato svolge/svolgono attività ordinarie predefinite per 12 ore al giorno ed integrative per un minimo di 4 ore per ciascuna giornata di apertura del punto di accesso: il punto di accesso, pertanto, è presidiato da almeno **due persone** durante lo svolgimento delle attività integrative (almeno 4 ore al giorno). L'Amministrazione contraente ha la facoltà di determinare gli orari in cui richiedere in contemporanea lo svolgimento di attività ordinarie predefinite ed integrative;
- BASIC 2: è finalizzato al presidio di un punto di accesso, aperto 5 giorni alla settimana e fino a 13 ore giornaliere, dove è previsto un flusso massimo di utenza oltre le 2.000 persone al



mese con identificazione ed indeterminato senza identificazione. Gli addetti al servizio di portierato svolgono attività ordinarie predefinite ed integrative fino a 13 ore al giorno: il personale impiegato è, infatti, composto da almeno **due unità** per ciascun giorno e per tutto l'orario di apertura del punto di accesso;

- BASIC 3: è finalizzato al presidio di un punto di accesso, aperto 5 giorni alla settimana fino a 13 ore giornaliere ed un giorno alla settimana fino a 6 ore, dove è previsto un flusso massimo di utenza oltre le 2.000 persone al mese con identificazione ed indeterminato senza identificazione. Gli addetti al servizio di portierato svolgono attività ordinarie predefinite ed integrative costanti per 5 (cinque) giorni alla settimana fino a 13 (tredici) ore giornaliere (è garantita, pertanto, la presenza costante di almeno **due unità** per tutto il periodo di apertura del punto di accesso) e solo attività ordinarie predefinite per un giorno alla settimana fino a 6 (sei) ore.

Nella tabella seguente è indicata una sintesi della modalità di erogazione e del costo del servizio di portierato/reception BASIC:

Tipologia servizio	Caratteristiche
Basic	1 punto di accesso
	5 giorni su 7
	4 ore giornaliere di apertura sede
	flusso utenza fino a 1.000/mese con identificazione
	flusso utenza indeterminato senza identificazione
	Attività ordinarie previste: predefinite
	Costo canone mensile: € 1.774,80 L'importo unitario è comprensivo di tutte le componenti di costo connesse. Pertanto, gli importi offerti dall'Aggiudicatario sono considerati come costo effettivo del servizio e come tale remunerato dall'Amministrazione contraente.



Basic Flat	1 punto di accesso
	5 giorni su 7
	12 ore giornaliere di apertura sede
	flusso utenza fino a 2.000/mese con identificazione
	flusso utenza indeterminato senza identificazione
	Attività ordinarie previste: predefinite
	Costo canone mensile: € 5.324,40 L'importo unitario è comprensivo di tutte le componenti di costo connesse. Pertanto, gli

	importi offerti dall'Aggiudicatario sono considerati come costo effettivo del servizio e come tale remunerato dall'Amministrazione contraente.
Basic 1	1 punto di accesso
	5 giorni su 7
	12 ore giornaliere di apertura sede
	flusso utenza fino a 2.000/mese con identificazione
	flusso utenza indeterminato senza identificazione
	Attività ordinarie previste: predefinite costanti ed integrative per almeno 4 ore



	<p>Costo canone mensile: € 7.099,20</p> <p>L'importo unitario è comprensivo di tutte le componenti di costo connesse. Pertanto, gli importi offerti dall'Aggiudicatario sono considerati come costo effettivo del servizio e come tale remunerato dall'Amministrazione contraente.</p>
Basic 2	1 punto di accesso
	5 giorni su 7
	13 ore giornaliere
	flusso utenza oltre le 2.000 al mese con identificazione
	flusso utenza indeterminato senza identificazione
	Attività ordinarie previste: predefinite ed integrative costanti
	<p>Costo canone mensile: € 11.536,20</p> <p>L'importo unitario è comprensivo di tutte le componenti di costo connesse. Pertanto, gli importi offerti dall'Aggiudicatario sono considerati come costo effettivo del servizio e</p>
<p>come tale remunerato dall'Amministrazione contraente.</p>	
Basic 3	1 punto di accesso
	6 giorni su 7
	13 ore giornaliere (lun/ven) + 6 ore sabato
	flusso utenza oltre le 2.000 al mese con identificazione
	flusso utenza indeterminato senza identificazione



	<p>Attività ordinarie previste: predefinite ed integrative costanti per 5 giorni su 6. Per un giorno solo attività predefinite.</p>
	<p>Costo canone mensile: € 12.068,64</p> <p>L'importo unitario è comprensivo di tutte le componenti di costo connesse. Pertanto, gli importi offerti dall'Aggiudicatario sono considerati come costo effettivo del servizio e come tale remunerato dall'Amministrazione contraente.</p>

5.2.2 Modalità di erogazione del servizio medium

La modalità di erogazione del "Servizio Medium" è stata concepita per rispondere alle esigenze di quelle Amministrazioni contraenti che possiedono due punti di accesso da presidiare e che intendono usufruire delle attività ordinarie (predefinite e/o integrative). In dettaglio:

- **MEDIUM:** è finalizzato al presidio di due punti di accesso, aperti 5 giorni alla settimana fino a 13 ore giornaliere, dove è previsto un flusso massimo di utenza fino a 2.000 persone al mese con identificazione ed indeterminato senza identificazione. L'addetto/gli addetti al servizio di portierato svolge/svolgono attività ordinarie predefinite fino a 13 ore ed integrative per un minimo di 4 ore per ciascuna giornata di apertura per ogni punto di accesso: il punto di accesso, pertanto, sarà sempre presidiato e per almeno 4 ore al giorno è garantita la presenza di minimo **due addetti** al servizio. L'Amministrazione contraente ha la facoltà di determinare gli orari in cui richiedere lo svolgimento di attività ordinarie predefinite ed integrative in contemporanea.

Nella tabella seguente è indicata una sintesi della modalità di erogazione e del costo del servizio di portierato/reception MEDIUM:

Tipologia servizio	Caratteristiche
Medium	2 punti di accesso
	5 giorni su 7
	13 ore giornaliere



	flusso utenza fino a 2.000 al mese con identificazione
	flusso utenza: indeterminato senza identificazione
	Attività ordinarie previste: predefinite ed integrative per almeno 4 ore al giorno
	Costo canone mensile: € 15.085,80 L'importo unitario è comprensivo di tutte le componenti di costo connesse. Pertanto, gli importi offerti dall'Aggiudicatario sono considerati come costo effettivo del servizio e come tale remunerato dall'Amministrazione contraente.

5.2.3 Modalità di esecuzione del servizio plus

La modalità di erogazione del "Servizio Plus" è stata concepita per rispondere alle esigenze di quelle Amministrazioni/Enti pubblici che possiedono un solo punto di accesso sempre aperto (H24) da presidiare dove presumibilmente sono effettuate solo le attività ordinarie predefinite. Nella tabella seguente è indicata una sintesi della modalità di erogazione e del costo del servizio di portierato/reception PLUS.

Tipologia servizio	Caratteristiche
Plus	1 punto di accesso
	7 giorni su 7
	H 24
	Attività ordinarie previste: predefinite
	Costo canone mensile: € 15.511,75
	L'importo unitario è comprensivo di tutte le componenti di costo connesse. Pertanto, gli importi offerti dall'Aggiudicatario sono considerati come costo effettivo del servizio e come tale remunerato dall'Amministrazione contraente.



5.2.4 Modalità di esecuzione del servizio da remoto

La modalità di erogazione del “Servizio da remoto” è stata concepita per rispondere alle esigenze di quelle Amministrazioni contraenti che hanno più sedi da controllare, ciascuna dotata di appositi dispositivi elettronici che consentono il presidio da remoto in una postazione fissa individuata in una delle sedi dell’Amministrazione contraente stessa.

Tale modalità di erogazione consente all’Amministrazione contraente di poter gestire fino a quattro punti di ingresso, aperti fino a 12 ore al giorno per 5 giorni la settimana, e di usufruire solo delle attività ordinarie predefinite compatibili con il presidio da remoto. Nella tabella seguente è indicata una sintesi della modalità di erogazione e del costo del servizio di portierato/reception da remoto.

Tipologia servizio	Caratteristiche
Da remoto	1 postazione di portierato
	fino a 4 sedi
	5 giorni su 7
	12 ore giornaliere di apertura sede
	Attività ordinarie previste: predefinite
	Costo canone mensile: € 5.324,40 L’importo unitario è comprensivo di tutte le componenti di costo connesse. Pertanto, gli importi offerti dall’Aggiudicatario sono considerati come costo effettivo del servizio e come tale remunerato dall’Amministrazione contraente.

5.2.5 Modalità di esecuzione del servizio Premium

La modalità di erogazione del “Servizio Premium” è stata concepita per rispondere alle esigenze di quelle Amministrazioni contraenti che possiedono edifici destinati all’alloggiamento di utenti esterni e che intendono usufruire delle attività ordinarie (predefinite, integrative e supplementari). Nell’ambito del servizio “PREMIUM” sono, poi, state individuate quattro piattaforme operative



realizzate per la gestione funzionale del servizio di governo dei punti di accesso e l'ottimizzazione dei costi di esercizio. In dettaglio:

- PREMIUM: tale modalità di erogazione è stata concepita per rispondere alle esigenze delle Amministrazioni contraenti che devono presidiare un punto di accesso, aperto 7 giorni su 7, con orario fino a 24h/giorno. La piattaforma contempla lo svolgimento costante di attività predefinite e supplementari per tutta la giornata e, attività integrative, per almeno 16 ore (di cui almeno 6 notturne) A discrezione dell'Amministrazione contraente, il punto di accesso può essere chiuso durante lo svolgimento delle attività supplementari;
- PREMIUM 1: tale piattaforma di erogazione è stata concepita per rispondere alle esigenze delle Amministrazioni contraenti che devono presidiare un punto di accesso, aperto 7 giorni su 7, con orario fino a 6h/notte sia feriale sia festivo. La piattaforma contempla lo svolgimento costante di attività predefinite e supplementari;
- PREMIUM 2: tramite di essa le Amministrazioni contraenti possono presidiare un punto di accesso, aperto 7 giorni su 7, con orario fino a 4h/giorno e 8/h notturno feriale e 24h festivo. La piattaforma contempla lo svolgimento costante di attività predefinite e supplementari;
- PREMIUM 3: essa risponde alle esigenze delle Amministrazioni contraenti che devono presidiare un punto di accesso, aperto 7 giorni su 7, con orario fino a 7h/giorno e 5/h notturno sia feriale sia festivo. La piattaforma contempla lo svolgimento costante di attività predefinite e supplementari.

Nella tabella seguente è indicata una sintesi della modalità di erogazione e del costo del servizio di portierato/reception PREMIUM:

Tipologia di servizio	Caratteristiche
Premium	1 punto di accesso
	7 giorni su 7
	Fino a 24h/giorno
	Attività predefinite e supplementari 24h/giorno.



	<p>Attività integrative 16h/giorno (fino a 6 ore notturne)</p> <p>Costo canone mensile: € 27.021,33</p> <p>L'importo unitario è comprensivo di tutte le componenti di costo connesse. Pertanto, gli importi offerti dall'Aggiudicatario sono considerati come costo effettivo del servizio e come tale remunerato dall'Amministrazione contraente.</p>
Premium 1	<p>1 punto di accesso</p> <p>7 giorni su 7</p> <p>Fino a 6h/notte</p> <p>Costo canone mensile: € 4.126,41</p> <p>L'importo unitario è comprensivo di tutte le componenti di costo connesse. Pertanto, gli importi offerti dall'Aggiudicatario sono considerati come costo effettivo del servizio e come tale remunerato dall'Amministrazione contraente.</p>
Premium 2	<p>1 punto di accesso</p> <p>7 giorni su 7</p> <p>Fino a 4h/giorno e 8/h notturno feriale + 24h festivo</p> <p>Costo canone mensile: € 9.228,96</p> <p>L'importo unitario è comprensivo di tutte le componenti di costo connesse. Pertanto, gli importi offerti dall'Aggiudicatario sono considerati come costo effettivo del servizio e come tale remunerato dall'Amministrazione contraente.</p>



Premium 3	1 punto di accesso
	7 giorni su 7
	fino a 7h/giorno e 5/h notturno sia feriale sia festivo.
	Costo canone mensile: € 7.817,99 L'importo unitario è comprensivo di tutte le componenti di costo connesse. Pertanto, gli importi offerti dall'Aggiudicatario sono considerati come costo effettivo del servizio e remunerato come tale dall'Amministrazione contraente.

5.3 I servizi specifici.

I servizi specifici sono pensati per consentire alle Amministrazioni contraenti, che già hanno attivato la fornitura del servizio portierato/reception, di fruire, ove necessari e a richiesta, dei servizi di: PORTIERE AGGIUNTIVO, CENTRALINISTA, AUTISTA, PRESIDIO DELL'AUTOFFICINA.

5.3.1 Modalità di esecuzione del servizio portiere aggiuntivo

Il servizio di portiere aggiuntivo è stato concepito per rispondere alle esigenze di quelle Amministrazioni che desiderano rafforzare il presidio del punto di accesso al proprio immobile: esso, infatti, consente di usufruire del servizio di portierato realmente necessario (individuato secondo le piattaforme di cui all'art. 5.2) ed attivare il servizio specifico di portiere aggiuntivo per implementare il presidio del punto di accesso dell'immobile di pertinenza in termini di attività erogate e/o orario di apertura.

L'amministrazione contraente potrà, quindi, attivare il servizio di portiere aggiuntivo per svolgere:

- attività predefinite (prolungare l'orario di apertura con contestuale presidio del punto di accesso);
- attività integrative (dedicare, pertanto, il personale ad attività esterne al presidio del punto di accesso);
- attività supplementari (da svolgersi in collaborazione o sostituzione del personale dipendente dell'Amministrazione contraente).

Costo orario diurno: € 20,40



Costo orario notturno, diurno festivo e notturno festivo : € 22

L'importo unitario è comprensivo di tutte le componenti di costo connesse. Pertanto, gli importi offerti dall'Aggiudicatario sono considerati come costo effettivo del servizio e come tale remunerato dall'Amministrazione contraente.

5.3.2 Modalità di esecuzione del servizio centralinista

Il servizio consiste nella gestione e smistamento delle telefonate in entrata, secondo le richieste dell'utenza, e nella composizione di chiamate in uscita richieste dagli uffici. Si precisa, inoltre, che l'erogazione di tale servizio prevede, in genere, l'allocatione del personale addetto nel vano destinato a centralino telefonico dall'Amministrazione/Ente pubblico.

Costo orario diurno : € 20,40

Costo orario notturno, diurno festivo e notturno festivo : € 22

L'importo unitario è comprensivo di tutte le componenti di costo connesse. Pertanto, gli importi offerti dall'Aggiudicatario sono considerati come costo effettivo del servizio e come tale remunerato dall'Amministrazione contraente.

5.3.3 Modalità di esecuzione del servizio autista

Il servizio consiste nell'espletamento dell'attività di autista per l'accompagnamento di personale interno ed esterno all'Amministrazione contraente e/o di cose (documentazione, plichi, materiale di modeste dimensioni), mediante autoveicoli di proprietà dell'Amministrazione contraente.

Costo orario diurno: € 20,40

Costo orario notturno, diurno festivo e notturno festivo: € 22

L'importo unitario è comprensivo di tutte le componenti di costo connesse. Pertanto, gli importi offerti dall'Aggiudicatario sono considerati come costo effettivo del servizio e come tale remunerato dall'Amministrazione contraente.

5.3.4 Modalità di esecuzione del servizio presidio dell'autofficina

Il servizio consiste nell'attività di presidio dell'autofficina dell'Amministrazione contraente (esso potrà essere svolto in collaborazione del personale dipendente). Obiettivo del servizio è quello di garantire la corretta movimentazione degli autoveicoli di proprietà dell'Amministrazione contraente. Si precisa che lo svolgimento delle prestazioni relative alle modalità di accesso e



permanenza dei veicoli e delle persone, sia dipendenti che visitatori, deve avvenire nel rispetto delle direttive e delle prescrizioni impartite dal dirigente della struttura amministrativa competente. Si riporta nel seguito un elenco di attività che possono essere richieste:

- prenotazione di autoveicoli per i dipendenti dell'Amministrazione/Ente pubblico in attività di servizio esterno;
- consegna e ritiro chiavi degli autoveicoli prenotati per lo svolgimento di attività funzionali ed istituzionali;
- eventuali apertura e chiusura dell'officina, in caso di necessità e previa comunicazione dell'Amministrazione;
- attività correlate da definire.

Il servizio si svolge 5 giorni su sette con una durata giornaliera di 11 ore. Costo canone mensile : € 4.880,70

L'importo unitario è comprensivo di tutte le componenti di costo connesse. Pertanto, gli importi offerti dall'Aggiudicatario sono considerati come costo effettivo del servizio e come tale remunerato dall'Amministrazione contraente.

5.4 Scioperi

Con riferimento alle ipotesi di interruzione dei servizi e delle attività di cui al presente articolo dovute a scioperi e/o cause di forza maggiore, il Fornitore decade dal diritto di percepire i corrispettivi per i servizi non erogati.

In tali casi il Fornitore provvede al computo delle somme corrispondenti al servizio non svolto da detrarre dalle fatture di spesa.

Per quanto riguarda le piattaforme descritte all'art. 5. del presente Capitolato, la somma da detrarre è calcolata sulla base delle seguenti percentuali:

PIATTAFORMA	Percentuale da detrarre sull'importo della fattura per ogni giorno di assenza di ciascun addetto
BASIC	4,76%
BASIC FLAT	2,38%
BASIC 1	2,38%



BASIC 2	2,38%
BASIC 3	2,38%
MEDIUM	1,19%
DA REMOTO	2,38%
PLUS	1,10%
PREMIUM	0,75%
PREMIUM 1	2,50%
PREMIUM 2	2,50%
PREMIUM 3	2,50%

Circa, invece, i servizi di cui agli artt. 5.3.1, 5.3.2 e 5.3.3 la somma da detrarre dalle fatture di spesa è determinata sulla base del calcolo delle ore di prestazione non eseguite (tenendo conto anche delle maggiorazioni per le ore svolte in orari notturni o festivi).

In merito al servizio di cui all'art. 5.3.4 (Presidio dell'autofficina) si detrae il 4,74% dell'importo della fattura per ogni giorno di assenza di ciascun addetto.

Art. 6 - Attivazione della Fornitura

Le seguenti disposizioni disciplinano le procedure che le Amministrazioni Contraenti dovranno seguire per la stipula dei Contratti attuativi della Convenzione, che assumono la forma di Ordinativi di fornitura, alle medesime condizioni previste nel presente Capitolato e nella Convenzione.

L'Amministrazione interessata, alla luce delle esigenze che dovessero sorgere nel periodo di vigenza della Convenzione potrà precisare le prestazioni contenute nell'ordinativo di fornitura.

Al fine di garantire una corretta erogazione del servizio oggetto del presente Capitolato, le Amministrazioni che intendano aderire alla Convenzione sono obbligate ad ordinare ed acquistare il servizio ordinario di portierato/reception scegliendo tra BASIC, MEDIUM, PLUS, DA REMOTO, PREMIUM ed eventualmente integrarlo individuando la quantità e la tipologia dei servizi specifici.

L'attivazione di servizi specifici è subordinata all'individuazione di una o più piattaforme tra quelle indicate all'art. 5.2.

Gli Ordinativi di fornitura, inoltre, non possono prevedere l'erogazione dei servizi di cui all'art. 5 del presente Capitolato per un periodo inferiore a 6 (sei) mesi.



L'Amministrazione interessata, alla luce delle esigenze che dovessero sorgere nel periodo di vigenza della Convenzione potrà precisare le prestazioni contenute nell'Ordinativo di fornitura con l'Ordinativo di Fornitura Aggiuntivo.

L'utilizzo della Convenzione e il conseguente affidamento dei servizi oggetto della stessa risultano obbligatoriamente subordinati alla procedura articolata nei seguenti passaggi:

1. CONFERMA di ADESIONE da parte dell'Amministrazione aderente al RUP;
2. RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA da parte della Stazione Appaltante aderente al Fornitore ed eventuale PROPOSTA DI ADESIONE da parte della Stazione Appaltante aderente al RUP
3. ACCETTAZIONE DELLA PROPOSTA di adesione da parte del RUP;
4. emissione dell'ORDINATIVO DI FORNITURA da parte della Stazione Appaltante aderente;
5. (eventuale) emissione nell'ambito degli ordinativi di fornitura di ORDINI DI ESECUZIONE.

La gestione della Convenzione ai fini dell'adesione alla stessa avverrà attraverso l'utilizzo di opportune funzionalità informatiche.

6.1 CONFERMA DI ADESIONE da parte della Stazione Appaltante aderente al RUP

Ai fini dell'eventuale attivazione dei servizi in Convenzione, le singole Amministrazioni interessate, entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte della SUAM di avvenuta pubblicazione della Convenzione e della richiesta di confermare i fabbisogni espressi, devono trasmettere al RUP la CONFERMA DI ADESIONE, sottoscritta da un soggetto autorizzato ad impegnare formalmente e legalmente ciascuna di esse.

Per definire le prestazioni, la Amministrazione contraente potrà operare autonomamente scegliendo la tipologia di servizio sulla base del presente Capitolato.

La CONFERMA di ADESIONE dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- a) Le prestazioni di cui l'Amministrazione contraente necessita fra quelle indicate agli artt. 5.2 e 5.3 del Capitolato);
- b) L'importo di adesione alla Convenzione derivante dagli importi unitari indicati dall'Aggiudicatario nel dettaglio economico presentato in sede di gara e allegato alla Convenzione;



- c) Il termine di validità entro cui saranno emessi gli Ordinativi di Fornitura (che non potrà superare il periodo di validità della Convenzione)
- d) Il nominativo del Responsabile dell'esecuzione del contratto attuativo e il nominativo del Direttore dell'Esecuzione.

Entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della CONFERMA di ADESIONE da parte dell'Amministrazione contraente, la SUAM ne prenderà atto e rilascerà il nulla osta alla definizione della Richiesta Preliminare di Fornitura.

Rilasciando il predetto nulla osta, la SUAM accantona la quota parte di massimale necessaria a soddisfare l'Ordinativo di Fornitura fino all'eventuale emissione della PROPOSTA DI ADESIONE.

6.2 RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA da parte della Stazione Appaltante aderente al Fornitore ed eventuale PROPOSTA DI ADESIONE da parte della Stazione Appaltante aderente al RUP

La **Richiesta Preliminare di Fornitura** contiene una sintetica descrizione dei servizi ordinari di portierato/reception e quelli specifici di interesse, l'ubicazione degli immobili, le informazioni sui rischi specifici ed altre informazioni funzionali al servizio richiesto.

La data di trasmissione delle Richieste Preliminari di Fornitura da parte delle Stazioni Appaltanti determina l'ordine di priorità con il quale il Fornitore deve dare seguito alle richieste. Pertanto la data di trasmissione garantisce alla Amministrazione un diritto di precedenza rispetto alle altre Stazioni Appaltanti che avranno trasmesso le Richieste in data successiva.

Il Fornitore, **entro 7 giorni solari** dalla ricezione della Richiesta Preliminare di Fornitura ha l'obbligo di concordare, con la Amministrazione interessata, la data del sopralluogo che dovrà comunque avvenire entro 20 giorni solari dalla ricezione della Richiesta stessa.

In occasione del sopralluogo, la Amministrazione comunicherà al Fornitore il nominativo del Direttore dell'esecuzione.

Entro 15 giorni solari dal sopralluogo, pena l'applicazione delle penali, il Fornitore dovrà fornire alla Amministrazione interessata un Piano Dettagliato degli Interventi (di seguito PDI) conforme a quanto presentato in sede di presentazione dell'Offerta Tecnica.



Il PDI deve essere inviato tramite PEC alla Amministrazione contraente. Tale documento deve essere opportunamente articolato in sezioni che devono riportare, in maniera chiara e dettagliata, almeno le seguenti tipologie di informazioni:

- indirizzi degli immobili oggetto del servizio e dei relativi punti di accesso da presidiare;
- servizi forniti, come da richiesta dell'Amministrazione contraente;
- servizi consigliati dall'Aggiudicatario sulla base del sopralluogo effettuato sugli
- immobili relativamente ai quali verranno attivati i servizi;
- organizzazione, numero di risorse individuate per l'erogazione dei servizi;
- canoni e prezzi applicati, come da Convenzione;
- importo complessivo del Servizio, al netto di IVA;
- quant'altro ritenuto necessario indicare.

Il Piano dettagliato degli Interventi dovrà altresì contenere una dichiarazione relativa ai servizi che il Fornitore intende affidare in subappalto ed indicare il nominativo della Ditta subappaltatrice, con i relativi importi e l'attestazione della sussistenza di tutte le condizioni definite ai sensi dell'art. 105 del D.lgs. n. 50/2016 e specificate nella Convenzione.

L'autorizzazione al subappalto viene richiesta dal Fornitore alla Amministrazione contraente prima della redazione del Verbale tecnico che, a sua volta, contiene i servizi, i nominativi dei subappaltatori autorizzati e i relativi importi.

La Amministrazione, una volta ricevuto il Piano Dettagliato degli Interventi, entro il termine di 15 (quindici) giorni solari dalla data di ricevimento, potrà:

1. Rigettarlo, inviando, tramite il Responsabile dell'esecuzione del contratto, le proprie deduzioni.
Il Fornitore, in tal caso dovrà riformulare un nuovo piano recependo la richiesta di modifiche dell'Amministrazione e inviarle entro i successivi 10 giorni solari, pena applicazione delle penali.
2. Accettarlo, quindi, procedere all'invio al RUP della PROPOSTA DI ADESIONE modificata sulla base del PDI. La PROPOSTA DI ADESIONE dovrà contenere allegato il PDI sottoscritto ed accettato da parte della Stazione Appaltane contraente;

La PROPOSTA DI ADESIONE deve contenere almeno le seguenti informazioni:



- il servizio di cui la Amministrazione contraente necessita;
- l'importo di adesione alla Convenzione derivante dagli importi unitari indicati dall'Aggiudicatario nel Dettaglio economico presentato in sede di gara e allegato alla Convenzione;
- il termine di validità entro cui saranno emessi gli Ordinativi di Fornitura (che non potrà superare il periodo di validità della Convenzione);
- il CIG della procedura;
- il nominativo del Responsabile dell'esecuzione del contratto attuativo e il nominativo del Direttore dell'esecuzione;
- l'eventuale Piano dettagliato degli interventi.

6.3 ACCETTAZIONE DELL'ADESIONE da parte del RUP alla Amministrazione contraente

La "PROPOSTA DI ADESIONE", completa delle indicazioni di cui sopra, viene approvata dal RUP attraverso l'atto di ACCETTAZIONE ALL'ADESIONE, il quale è inviato alla Amministrazione contraente e all'Aggiudicatario tramite una funzionalità telematica.

La SUAM potrà non accettare la Proposta di Adesione nel caso in cui l'importo ecceda rispetto a quanto previsto dalla Convenzione ovvero le prestazioni dedotte dalla Proposta siano inconferenti con quanto previsto dalla Convenzione. In tal caso l'Amministrazione Contraente deve modificare la Proposta di Adesione e riproporla alla SUAM.

L'ACCETTAZIONE DELL'ADESIONE alla Convenzione, sottoscritto dal RUP riproduce e contiene, anche per relazione:

- 1) le prestazioni individuate nella PROPOSTA DI ADESIONE;
- 2) l'importo relativo e la durata entro la quale dovranno essere emessi gli Ordinativi di Fornitura.

Solo dopo il ricevimento dell'ACCETTAZIONE ALL'ADESIONE l'Amministrazione contraente potrà emettere l'Ordinativo di Fornitura.

Qualora la Amministrazione non emetta l'Ordinativo di Fornitura entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla data di ricevimento dell'ACCETTAZIONE DELL'ADESIONE, il Piano dettagliato delle attività e la relativa Richiesta preliminare di fornitura perdono la propria validità e tale circostanza



costituisce formale rinuncia da parte della Amministrazione all'acquisizione dei servizi oggetto del Piano dettagliato delle attività e della relativa Richiesta preliminare di fornitura.

6.4 ORDINATIVO DI FORNITURA da parte della Amministrazione contraente al Fornitore

L'Ordinativo di Fornitura (Allegato 13) consiste nel documento in formato elettronico sottoscritto digitalmente da persona autorizzata ad impegnare la spesa della Amministrazione contraente. Può essere emesso dalla Amministrazione contraente solo dopo la conferma dell'Accettazione all'Adesione ed è inviato al Fornitore tramite PEC e trasmesso anche al RUP.

L'Ordinativo di fornitura del servizio perfeziona il contratto fra la Amministrazione contraente e l'Aggiudicatario.

La Amministrazione contraente ha facoltà di emettere, in relazione ad ogni Accettazione all'adesione sottoscritta, uno o più Ordinativi di Fornitura fino alla concorrenza dell'importo ivi previsto. La Amministrazione contraente non è obbligata a raggiungere l'importo indicato nell'Atto di Accettazione all'Adesione e il Fornitore non può vantare alcuna pretesa al riguardo.

Preliminarmente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, a seguito della condivisione del Piano Dettagliato degli Interventi, il Fornitore redige ed invia alla Stazione Appaltante il Verbale Tecnico, il quale sarà controfirmato da entrambe le parti.

Il Verbale Tecnico dà luogo all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

Nel Verbale Tecnico sarà riportata la descrizione dettagliata delle modalità di erogazione del servizio oggetto dell'Ordinativo di Fornitura. In particolare, esso contiene:

- il verbale di consegna dei beni immobili delle Stazioni Appaltanti con esplicitazione della tipologia di immobili ed i relativi quantitativi presi in carico dal Fornitore per l'erogazione dei servizi di cui all'Ordinativo di Fornitura. Tali quantitativi devono consentire la determinazione oggettiva e chiara del canone (esempio: nel caso delle pulizie devono essere esplicitati i metri quadri di Superficie utile complessiva, nel caso di un servizio di presidio devono essere indicate le ore giornaliere e la fascia oraria, ecc.);
- il Piano Dettagliato degli Interventi così come formalizzato ed autorizzato dall'Amministrazione Contraente;



- la pianificazione degli interventi a frequenza giornaliera o periodica, indicando per i primi le giornate della settimana nelle quali sono svolte le diverse attività e le relative fasce orarie, per i secondi un calendario su base annuale dal quale si evinca il mese di effettuazione degli interventi stessi. Le specifiche date degli interventi periodici saranno successivamente concordate tra il Gestore del Servizio ed il Responsabile dell'esecuzione del contratto ;
- le modalità di interfacciamento tra il Fornitore e la Amministrazione contraente, con l'indicazione in particolare, per ciascun servizio, dei nominativi e di tutti i dati per l'immediata reperibilità, ivi compreso il numero di cellulare e mail degli eventuali responsabili operativi che coadiuveranno il Responsabile del Servizio e dei tecnici che supporteranno gli operativi nell'espletamento delle loro attività, nonché l'elenco del personale della Amministrazione contraente abilitato all'accesso al Call Center e all'eventuale Sistema Informativo;
- l'elenco nominativo del personale operativo, con esatte generalità, numero di matricola, livello di inquadramento, immobile/cantiere di servizio e relative ore di attività;
- il costo della manodopera;
- l'elenco delle attività affidate in subappalto, il nominativo della Ditta subappaltatrice e i relativi importi;
- le modalità di gestione di situazioni particolari che potrebbero dare origine ad eventuali contestazioni.

Eventuali modifiche da apportare al Verbale Tecnico dovranno sempre essere formalizzate attraverso atto aggiuntivo e avranno efficacia a fare data dalla comunicazione da parte della Amministrazione contraente o comunque sarà considerato efficace nel termine massimo di 10 giorni dalla avvenuta comunicazione.

Nel Verbale Tecnico il Fornitore dovrà altresì dichiarare l'esecuzione delle prestazioni del servizio che intende affidare in subappalto ed indicare il nominativo della Ditta subappaltatrice, nel rispetto dei limiti previsti nell'articolo 26 Subappalto dell'Allegato Schema di Convenzione.

6.5 ORDINE DI ESECUZIONE

La Amministrazione contraente, sulla base dell'Atto di ACCETTAZIONE ALL'ADESIONE, potrà altresì emettere Ordinativi di Fornitura che prevedano espressamente di subordinare l'esecuzione delle prestazioni ivi dedotte, o alcune di esse, a successive emissioni di Ordini di esecuzione. In tali casi



l'Ordinativo di fornitura deve espressamente contenere tale facoltà e l'Aggiudicatario è tenuto ad ottemperare a quanto previsto dalla Amministrazione contraente. L'Ordine di esecuzione deve contenere:

- le prestazioni che la Amministrazione contraente intende richiedere;
- tipologia, durata, data di avvio e importi dei servizi ordinari e/o servizi specifici (in relazione ai quali, al momento dell'emissione dell'Ordinativo di fornitura, ha previsto di fruire subordinandone l'esatta definizione all'emissione dell'ordine di esecuzione stesso). La data di avvio non potrà essere inferiore a 48 ore dall'emissione del relativo ordine di esecuzione.
- In tali casi il CIG acquisito per l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura dovrà essere riportato in ogni Ordine di esecuzione che sarà inviato tramite PEC al Fornitore.

Il Fornitore potrà vantare i propri diritti in relazione alle prestazioni effettuate esclusivamente nei confronti della Amministrazione contraente; non potrà vantare alcuna pretesa nei casi in cui la Amministrazione contraente non raggiunga l'importo previsto nell'Ordinativo di fornitura poiché non ha emesso, sulla base dei propri fabbisogni, i corrispondenti Ordini di esecuzione.

Art. 7 - D.U.V.R.I.

Allegato al presente Capitolato è inserito il D.U.V.R.I. generico, ai sensi dell'art. 26, co. 3-ter, del D. Lgs. 81/2008.

Ai sensi dell'art. 28 del D. Lgs. n. 81/2008, le Amministrazioni dovranno valutare, all'atto dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, la sussistenza o meno di rischi da interferenza connessi alle prestazioni oggetto del singolo Contratto di Fornitura e, quindi:

- a) qualora l'Amministrazione ritenga sussistere detti rischi da interferenza, l'Amministrazione stessa dovrà quantificare i relativi costi di sicurezza e redigere il "Documento unico di valutazione dei rischi" (c.d. D.U.V.R.I.), che sarà allegato all'Ordinativo di fornitura quale parte integrante dello stesso;
- b) qualora l'Amministrazione non ritenga sussistere alcun rischio da interferenza, l'Amministrazione stessa dovrà indicare nell'Ordinativo di fornitura una cifra pari a 0 (zero) per i costi relativi alla sicurezza.



Art.8 – Soggetti che operano nella gestione della Convenzione e dei Contratti attuativi

8.1 Soggetto Aggregatore: Rup

Regione Marche – SUAM/Soggetto aggregatore, per la stipula della Convenzione nomina:

1. Il **Responsabile Unico del Procedimento (RUP)** è il Dirigente della P.F Soggetto Aggregatore ed è il soggetto che sovrintende al corretto utilizzo della Convenzione e degli adempimenti ad essa connessi sia in riferimento alle Amministrazioni contraenti sia in riferimento al Fornitore. È titolare delle prerogative attribuite nel presente Capitolato e nella Convenzione ed opera coadiuvato dal proprio ufficio.

8.2 Fornitore: Responsabile del servizio e Gestore del servizio

La stipula del contratto attuativo mediante l'emissione dell'Ordinativo di fornitura di servizio da parte delle singole Amministrazioni contraenti implica per il Fornitore l'obbligo di nominare le seguenti figure/funzioni, per ciascun contratto specifico:

1. **Responsabile del servizio**, ovvero sia la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente dei Servizi in convenzione nei confronti di tutte le Amministrazioni contraenti, e dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione della Convenzione. Costui assumerà il ruolo di interfaccia nei confronti del RUP della Convenzione e del RES di ciascuna Amministrazione contraente e dovrà attivare un indirizzo di posta elettronica, da comunicare al RUP ed al RES delle Amministrazioni contraenti da utilizzarsi per tutte quelle comunicazioni che, ai sensi del presente Capitolato o della Convenzione, non devono essere trasmesse tramite PEC.
1. **Gestore del servizio**, ovvero sia la persona fisica dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, tale da agire come interfaccia dell'Amministrazione contraente, per gli aspetti gestionali di ciascun contratto attuativo (Ordinativo di fornitura) relativo all'affidamento dei servizi di portierato/reception e degli eventuali servizi specifici. È responsabile del corretto svolgimento delle attività previste nel contratto attuativo. Il Gestore del Servizio potrà far parte del personale impiegato attivamente presso le sedi dell'Amministrazione contraente oppure non farne parte con costi a carico dell'Aggiudicatario. Il Gestore del servizio dovrà comunicare mensilmente, o su



richiesta di ciascuna Amministrazione contraente, i nominativi del personale impiegato per l'esecuzione suddiviso per sede, secondo le ore effettuate, le mansioni e la categoria di appartenenza, al fine di dare un quadro d'insieme al servizio effettuato. Il Gestore del servizio dovrà segnalare tempestivamente all'Amministrazione contraente le eventuali problematiche che emergono nell'esecuzione della prestazione e dovrà essere reperibile, anche telefonicamente, durante l'orario di svolgimento del servizio dei dipendenti della società. Il Gestore del servizio dovrà inoltre provvedere a nominare un **"Referente di servizio"** per ciascuna Struttura indicata dalle Amministrazioni contraenti in relazione alla quale viene attivato il servizio di portierato/reception. Nella gestione operativa delle attività, infine, il Gestore del servizio può avvalersi dei "responsabili operativi" o "capi squadra" opportunamente delegati. Il nominativo ed i recapiti (telefono, cellulare, e-mail, PEC aziendale) del Responsabile del Servizio, nonché del Gestore del servizio, e dei responsabili operativi, devono essere comunicati formalmente all'Amministrazione contraente alla riunione di coordinamento di cui all'art. 9.

8.3 Amministrazioni contraenti: Responsabile dell'esecuzione del contratto e Direttore dell'esecuzione

La stipula del contratto attuativo mediante emissione dell'Ordinativo di fornitura di servizio implica per l'Amministrazione/Ente pubblico contraente l'obbligo di nominare:

1. Responsabile dell'esecuzione del contratto (RES), che è il responsabile del procedimento per ciascuna Amministrazione contraente e, di regola, sottoscrive la Proposta di adesione e gli Ordinativi di fornitura. Il responsabile dell'esecuzione del contratto è il rappresentante per l'Amministrazione contraente nei confronti del Fornitore;
2. Direttore dell'esecuzione (DEC), può coincidere con il RES e ha il compito di provvedere al controllo tecnico/contabile dell'esecuzione delle prestazioni dedotte negli Ordinativi di fornitura, di regolare i rapporti con il fornitore, verificare e quantificare eventuali danni arrecati dagli operatori durante la prestazione del servizio. In casi particolari, per la quantificazione di detti danni, il Direttore dell'esecuzione potrà avvalersi di esperti nominati dall'Amministrazione. Tale soggetto è tenuto a relazionarsi con il RUP nonché a fornire tutte le indicazioni richieste da quest'ultimo.



Art. 9 – Avvio dell’esecuzione e sospensione delle prestazioni.

Entro 5 giorni dalla stipula della Convenzione il RUP convoca una riunione di coordinamento con il Fornitore per fornire tutte le indicazioni di dettaglio in merito agli adempimenti della Convenzione. L’Amministrazione contraente dopo l’emissione dell’Ordinativo di fornitura e la successiva ricezione del Piano di riassorbimento del personale (art. 11 del Capitolato) indice una riunione di coordinamento con l’Aggiudicatario per fornire tutte le indicazioni di dettaglio in merito al/ai servizio/i da erogare, le informazioni sui rischi esistenti nell’ambiente ove devono essere eseguite le prestazioni e sulle misure di prevenzione e di emergenza eventualmente da adottare in relazione alla prestazione da eseguire e quanto altro ritenuto necessario ai fini della corretta esecuzione: successivamente a tale riunione di coordinamento può essere dato l’avvio dell’esecuzione del prestazioni dedotte nel contratto, che non può avvenire prima che siano trascorsi 30 gg. dall’emissione dell’Ordinativo di fornitura.

L’Amministrazione contraente può convocare il Fornitore per ulteriori incontri qualora lo reputi opportuno e finalizzati ad una migliore erogazione della prestazione.

L’aggiudicatario ha l’obbligo di informare e formare adeguatamente il proprio personale circa i rischi specifici esistenti nell’ambiente in cui esegue la prestazione, rilevabili dal documento di valutazione dei rischi redatto dalla stazione appaltante ai sensi dell’art. 17, comma 1, lett. a), e art. 28 del D.Lgs. 81/2008.

L’Aggiudicatario ha, inoltre, l’obbligo di comunicare all’Amministrazione/Ente pubblico i rischi specifici derivanti dallo svolgimento delle proprie attività, rischi che vengono introdotti nell’ambiente ove l’Aggiudicatario esegue la prestazione. Ai sensi dell’art. 24, co. 1, L.R. 38/2007 l’Aggiudicatario ha l’obbligo di informare immediatamente l’Amministrazione di qualsiasi atto di intimidazione commesso nei suoi confronti nel corso del contratto con la finalità di condizionarne la regolare e corretta esecuzione.

Per l’eventuale sospensione dell’esecuzione della prestazione da parte di ciascuna Amministrazione contraente si applica l’art. 107 del D. Lgs. 50/2016: il DEC ordina la sospensione temporanea delle attività prestazionali indicando le ragioni e l’imputabilità delle stesse. Della sospensione è redatto apposito verbale che sarà controfirmato e controllato dal RES. Il RES ordina la sospensione del contratto per motivi di pubblico interesse. Alla cessazione delle cause di sospensione il DEC



provvederà alla ripresa del contratto redigendone verbale, in contraddittorio con il fornitore. Il verbale di ripresa deve essere controfirmato dal RES.

La sospensione della prestazione non modifica la durata del Contratto attuativo.

Art. 10 - Variazioni delle prestazioni

L'Amministrazione Contraente per esigenze connesse allo svolgimento dei servizi di portierato/reception ed attività correlate disposte nell'Ordinativo di fornitura può richiedere variazione delle attività ivi previste.

Le Amministrazioni contraenti, sulla base di esigenze che possono manifestarsi nel periodo di vigenza del relativo contratto attuativo, anche in relazione all'acquisizione/dismissione di sedi o necessità di chiusure temporanee, potranno richiedere cambiamenti nel livello dei servizi fra quelli previsti all'articolo 5, o la cessazione o la sospensione parziale dei servizi ovvero l'attivazione di servizi specifici.

10.1 Modifiche quantitative

10.1.1 Aumento di prestazioni

Nel caso in cui le variazioni richieste comportino un aumento del valore delle prestazioni rispetto a quelle originariamente previste nell'atto di Accettazione all'adesione, di importo pari o inferiore al 20%, il Fornitore è tenuto ad adempiere agli stessi prezzi, patti e condizioni ivi previste, previa emissione da parte della Amministrazione Contraente di un atto di sottomissione. In tali casi l'Amministrazione Contraente procede ad informare il RUP della suddetta variazione ai fini del monitoraggio della Convenzione.

Le variazioni dei servizi che comportano un aumento dell'importo dell'Ordinativo di fornitura emesso dall'Amministrazione contraente sono effettuate direttamente dalle stesse mediante emissione di un nuovo Ordinativo qualora il suddetto aumento sia ricompreso nell'importo previsto nell'atto di Accettazione all'adesione.

Nel caso in cui un'Amministrazione contraente abbia la necessità di richiedere lo svolgimento di prestazioni oggetto del presente capitolato, aggiuntive rispetto a quelle previste nell'originaria adesione per un importo superiore al 20%, deve chiedere al RUP la verifica della disponibilità finanziaria della convenzione. Acquisito il parere favorevole da parte di quest'ultimo,



L'Amministrazione contraente emette un nuovo Ordinativo di fornitura e, quindi, acquisisce un nuovo CIG derivato.

10.1.2 Prestazioni in diminuzione

Nel caso in cui le variazioni richieste comportino una diminuzione del valore delle prestazioni rispetto a quelle originariamente previste nell'Ordine di fornitura, di importo pari o inferiore al 20%, il fornitore è tenuto ad adempiere, previa emissione da parte della Amministrazione Contraente di un atto di sottomissione. In tali casi l'Amministrazione Contraente procede ad informare il RUP della suddetta variazione ai fini del monitoraggio della Convenzione.

In caso di mutamenti di carattere organizzativo e/o logistico, anche in relazione alla dismissione di sedi, incidenti sull'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'Ordinativo di fornitura per un valore superiore al 20%, l'Amministrazione ha facoltà di recedere parzialmente ed unilateralmente dal contratto con il Fornitore. Il recesso parziale è comunicato tramite PEC con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.

In tali casi l'Amministrazione Contraente procede ad informare il RUP della suddetta variazione ai fini del monitoraggio della Convenzione.

In tali casi, il Fornitore ha diritto al pagamento da parte dell'Amministrazione contraente delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nella Convenzione.

10.1.3 Sospensione delle prestazioni

Nel caso in cui le variazioni richieste comportino una sospensione temporanea nell'erogazione del servizio originariamente previsto nell'Ordinativo di fornitura, di importo pari o inferiore al 20%, il fornitore è tenuto ad adempiere alla richiesta dell'Amministrazione contraente da emettersi previo atto di sottomissione. In tali casi l'Amministrazione contraente informa il RUP della suddetta variazione ai fini del monitoraggio della Convenzione.

Nel caso in cui le variazioni richieste comportino sospensioni temporanee nell'erogazione del servizio originariamente previsto nell'Ordinativo di fornitura, di importo superiore al 20% si applica la disciplina prevista per le prestazioni in diminuzione di cui al punto 10.1.2. E' fatta salva in tali ipotesi, per le Amministrazioni contraenti, inoltre la possibilità di procedere con il recesso parziale.



Il Fornitore ha diritto al pagamento da parte dell'Amministrazione contraente delle prestazioni eseguite, purché correttamente e a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nella Convenzione senza ulteriori compensi e/o indennizzo e/o rimborso.

10.2 Modifiche qualitative

Il RUP, qualora ravvisi la necessità di modificare attività, piattaforme o servizi correlati di cui agli articoli 5.2 e 5.3, che non comportino modifiche sostanziali all'oggetto della Convenzione richiede al fornitore la formulazione di un'offerta relativa alle nuove prestazioni, per quanto riguarda sia gli aspetti tecnici sia quelli economici. Le modifiche richieste, ai sensi dell'art. 106, co. 1, lett. e), del D. Lgs. 50/2016 devono, comunque, essere ricomprese nell'importo massimo di Convenzione e non possono superare il 10% del relativo valore.

Acquisita l'offerta e valutata la congruità, il RUP potrà autorizzare adesioni in riferimento a quanto modificato per prestazioni aggiuntive a favore delle Amministrazioni contraenti, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto nel presente Capitolato.

Art. 11 – Piano di riassorbimento

I servizi di portierato reception, qualificati come “ad alta intensità di manodopera”, sono svolti esclusivamente da personale a questi dedicato e costituiscono un complesso organizzato ed autonomo di ciascuna impresa che gestisce tali servizi.

In coerenza ed al fine di dare fattiva attuazione a quanto sopra esplicitato, nell'Elenco del personale attualmente impiegato allegato n. 17, sono forniti i dati relativi alle unità lavorative attualmente impiegate nel servizio dalle Amministrazioni contraenti che hanno manifestato un primo e non vincolante interesse ad aderire alla Convenzione. È opportuno precisare che il predetto elenco è stato compilato in ragione della rilevazione del fabbisogno delle Amministrazioni pubbliche di riferimento per la Convenzione e determinato al meglio delle possibilità e conoscenze attuali: per tali ragioni, i dati relativi alle unità lavorative attualmente impiegate sono da considerarsi ricognitivi (ed in alcun modo impegnativi, né vincolanti).

Per le Amministrazioni contraenti per le quali non sia stato messo a disposizione l'elenco del personale attualmente impiegato, la clausola sociale troverà applicazione al momento dell'adesione alla convenzione e stipula del relativo contratto attuativo.



Al fine di consentire la predisposizione di una procedura di gara successiva alla presente, sei mesi prima della scadenza della Convenzione, il Fornitore è tenuto, a trasmettere a Regione Marche – SUAM/Soggetto aggregatore un elenco contenente i nominativi del personale impiegato nel presente appalto, corredato dai seguenti dati: data di assunzione, livelli, mansioni, orario di lavoro, durata del rapporto di lavoro e contratto collettivo applicato. Regione Marche – SUAM/Soggetto aggregatore si riserva di richiedere ulteriori aggiornamenti per periodi successivi.

In caso di subappalto, gli obblighi di cui al presente articolo si estendono al subappaltatore per le relative prestazioni; l'Aggiudicatario è comunque solidalmente responsabile in caso di mancata applicazione della disciplina di cui sopra.

Il RUP non procede con l'autorizzazione al subappalto nel caso in cui il contratto di subappalto depositato non preveda espressamente la disciplina relativa al rispetto della presente clausola sociale.

In caso di raggruppamento temporaneo di impresa o consorzio ordinario di concorrenti, gli obblighi di cui al presente articolo si estendono alle imprese mandanti per le relative prestazioni; l'impresa mandataria è comunque solidalmente responsabile in caso di mancata applicazione della disciplina di cui sopra da parte delle mandanti.

In caso di consorzi ex art. art. 45, comma 1, lett. b) o c) del D. Lgs. 50/2016 il consorzio è solidalmente responsabile in caso di mancata applicazione della disciplina di cui sopra da parte delle consorziate esecutrici.

11.1 Procedimento: piano di riassorbimento del personale

La procedura finalizzata a dare attuazione agli obblighi di cui al presente articolo, in conformità agli artt. 6.3 e 9 del Capitolato, prevede la predisposizione e trasmissione di un "Piano di riassorbimento del personale" da svolgersi prima dell'attivazione dei servizi dedotti negli Ordinativi di fornitura emessi dalle Amministrazioni contraenti come di seguito descritto.

Entro 15 gg. dal ricevimento dell'Ordinativo di fornitura emesso dall'Amministrazione contraente, il Fornitore deve:

- a) acquisire dall'impresa cessata l'elenco del personale assunto alla data del 31/10/2019 (o con le specifiche indicate alla nota 1 all'articolo 10), con i dati relativi alla data di assunzione,



livelli, mansioni, orario di lavoro, durata del rapporto di lavoro e contratto collettivo applicato¹;

- b) comunicare tramite PEC al RES il “Piano di riassorbimento del personale” nel quale devono essere specificati:
- i nominativi degli addetti assorbiti ed utilizzati nell’appalto (con indicazione della sede, mansioni, contratto applicato, data di assunzione, livello, orario di lavoro e termine per il personale a tempo determinato);
 - i nominativi del personale sottoposto a processi di mobilità (precisando lo strumento applicato);

L’invio del “Piano di riassorbimento del personale” costituisce condizione per l’attivazione dei servizi dedotti nell’Ordinativo di fornitura.

L’Amministrazione contraente verifica l’effettiva e concreta attuazione degli obblighi inerenti il rispetto della presente clausola sociale sulla base del “Piano di riassorbimento del personale” comunicato dal Fornitore.

Art. 12 – Obbligazioni dell’Aggiudicatario

L’Aggiudicatario, fermo quanto indicato al precedente articolo 11, si assume ogni e qualsivoglia responsabilità nei confronti delle persone che a diverso titolo chiamerà a collaborare all’esecuzione dei servizi oggetto del contratto, manlevando la Regione Marche – SUAM/Soggetto Aggregatore e le Amministrazioni contraenti da qualsiasi rivendicazione esse vogliano avanzare nei confronti delle stesse.

Inoltre l’Aggiudicatario è responsabile dei danni a persone e/o cose derivanti dall’espletamento delle prestazioni contrattuali ed imputabili allo stesso o ai suoi dipendenti; pertanto, dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele all’uopo necessari, con conseguente esonero di Regione Marche –

¹ Nel caso in cui nell’appalto cessato nei confronti di un’Amministrazione Contraente sia utilizzato personale che svolge le funzioni in altri appalti per altre Amministrazioni, i dati di cui al presente punto 1 dovranno essere esplicitati per ogni Amministrazione e dunque il Piano di riassorbimento del personale dovrà tenere conto di queste specificità.



SUAM/Soggetto Aggregatore e delle Amministrazioni contraenti da qualsiasi responsabilità e da qualsiasi pretesa avanzata da terzi ed inerente l'espletamento del servizio.

L'Aggiudicatario svolge i servizi oggetto del presente capitolato con proprio personale, anche in affiancamento al personale dipendente dell'Amministrazione contraente e, ancorché svolti all'interno degli Uffici dell'Amministrazione contraente, non comporteranno vincoli di subordinazione né obbligo del rispetto dell'orario di lavoro del personale addetto all'Amministrazione contraente, non potendosi in nessun caso configurare rapporti di impiego e/o diritti corrispondenti.

Resta inteso che il fornitore dovrà garantire la continuità dei servizi presi in carico e dovrà quindi coordinarsi tramite il DEC con gli eventuali fornitori a cui è subentrato.

Nella riunione di coordinamento di cui al precedente art.9, l'Aggiudicatario dovrà presentare all'Amministrazione contraente la seguente documentazione:

1. Piano di riassorbimento del personale (art. 11.1 del Capitolato), il quale specificherà:
 - ✓ personale impiegato nello svolgimento dei servizi (precisando mansioni, contratto applicato, data di assunzione, livello, orario di lavoro e termine per il personale a tempo determinato);
 - ✓ personale sottoposto a processi di mobilità (precisando lo strumento applicato);
 - ✓ attestazione sottoscritta del rispetto del contenuto dell'Offerta tecnica in relazione al personale utilizzato per l'erogazione delle prestazioni;
2. dichiarazione, a firma del Direttore tecnico, sull'assolvimento di quanto richiesto e previsto dal D. lgs. n. 81/2008 nei confronti del personale impiegato ed in particolare riguardo la formazione ed informazione trasmessa allo stesso in merito ai servizi da svolgere presso le strutture del Committente;
3. attestazione sul possesso del permesso di soggiorno e di comprensione della lingua italiana per il personale straniero;
4. dichiarazione del rispetto, applicazione e adempimento agli obblighi contrattuali previsti dal CCNL di riferimento;



5. dichiarazione del rispetto e contenimento del Banco Ore nei limiti consentiti dal CCNL;
6. dichiarazione dell'avvenuta comunicazione al personale addetto del Codice di Comportamento adottato dall'Amministrazione contraente.

L'Aggiudicatario dovrà tenere costantemente aggiornati i suddetti documenti ed elenchi trasmettendone le eventuali variazioni all'Amministrazione contraente entro 3 giorni dalla relativa richiesta.

L'Amministrazione contraente potrà dotare il personale impiegato nell'esecuzione della prestazione di un tesserino magnetico che dovrà essere utilizzato presso gli strumenti marcatempo di cui ogni sede eventualmente sia dotata, al fine di attestare l'inizio e il termine del servizio.

L'aggiudicatario, nel corso dello svolgimento del servizio, dovrà fornire a tutto il personale impiegato nel servizio di portierato e di supporto alle attività ausiliarie, a proprie spese, delle divise da lavoro. Al fine di rendere il personale impiegato nel servizio identificabile, sulla divisa da lavoro dovranno essere sempre esposti e ben visibili sia il nome della società che quello del dipendente.

Art. 13 - Danni a persone o cose: polizza assicurativa

È fatto obbligo al Fornitore di mantenere Regione Marche – SUAM/Soggetto Aggregatore e le Amministrazioni Contraenti sollevate ed indenni da qualsiasi responsabilità civile derivante dall'esecuzione del contratto, nei confronti dei terzi danneggiati e per eventuali conseguenti richieste di danni nei confronti degli stessi.

Il Fornitore sarà comunque tenuto a risarcire Regione Marche – SUAM/Soggetto Aggregatore e le Amministrazioni Contraenti da qualsiasi danno arrecato a cose, persone o animali delle Amministrazioni Contraenti ovvero a terzi, cose/animali di terzi a qualsiasi titolo presenti sul luogo in cui il Fornitore effettua le prestazioni oggetto del presente Capitolato.

In particolare l'Aggiudicatario dovrà produrre, prima della stipula della Convenzione, una o più polizze assicurative stipulata/e con Compagnia di Assicurazione autorizzata – ai sensi delle leggi vigenti – all'esercizio dei rami oggetto della copertura richiesta, contratte specificatamente alle attività di cui al presente documento ovvero produrre una o più polizze di cui è provvisto integrate e/o modificate in cui siano presenti le seguenti clausole/condizioni:



- effetto e scadenza della data di polizza dal giorno di stipula della Convenzione fino ai sei mesi successivi alla sua data di scadenza;
- massimale unico non inferiore a 3.000.000,00 di Euro per sinistro, persone, animali, cose di terzi, senza possibilità di diminuzioni o storni dei rischi assicurati;
- nel novero di terzi sono ricompresi Regione Marche – SUAM/Soggetto Aggregatore, le Amministrazioni contraenti come definiti in Convenzione e nei relativi allegati (compresi i rispettivi dipendenti), eventuali subappaltatori/subfornitori e loro dipendenti, nonché tutti i soggetti e/o loro cose o animali che per qualsiasi motivo si trovino nel luogo di esecuzione delle prestazioni oggetto della Convenzione e specificati nei contratti attuativi/ordinativi di fornitura emessi dalle Amministrazioni contraenti;
- obbligo della Compagnia Assicuratrice a che, qualora Regione Marche – SUAM/Soggetto Aggregatore e/o le Amministrazioni contraenti fossero chiamati a rispondere per evento dannoso ascrivibile per legge all'Aggiudicatario (assicurato principale), sia data loro facoltà di trasmettere direttamente la denuncia di sinistro alla Compagnia Assicuratrice;
- impegno della Compagnia Assicuratrice a dare immediato avviso scritto, via PEC al RUP o tramite raccomandata A/R a Regione Marche – SUAM/Soggetto Aggregatore da indirizzarsi al RUP della Convenzione, di ogni modifica contrattuale in senso peggiorativo rispetto alle clausole riportate nel presente articolo nonché di ogni inadempienza del Fornitore (Assicurato principale) che possa comportare la non operatività della garanzia, anche con specifico riguardo al mancato pagamento del premio ai sensi dell'art. 1901 del Codice civile;
- i sinistri, indennizzabili ai sensi della polizza assicurativa emessa, verranno pagati direttamente al terzo danneggiato senza applicazione di franchigie o scoperti in polizza, i quali rimangono a carico del Fornitore (Assicurato principale). In tal caso sarà onere delle Compagnia assicuratrice acquisire atto di liberatoria del terzo danneggiato una volta che avrà ricevuto il pagamento;
- obbligo in capo alla Compagnia Assicuratrice di informare il RUP della Convenzione dell'intenzione di esercitare il diritto di recesso dai contratti di assicurazione stipulato con il



Fornitore (Assicurato principale) per qualunque motivo ivi compreso il pagamento del premio;

- obbligo in capo alla Compagnia Assicuratrice di informare il RUP immediatamente non appena venga a conoscenza di atti o situazioni, inclusa ogni inadempienza del Fornitore (Assicurato principale) che possano invalidare in tutto o in parte la Polizza stipulata.

Prima della stipula della Convenzione, il Fornitore produce al RUP il documento integrale di polizza assicurativa stipulata con Compagnia di Assicurazione autorizzata, ai sensi delle leggi vigenti, all'esercizio dei rami oggetto della copertura richiesta attestante l'esistenza delle clausole/condizioni precedentemente indicate. Tale adempimento costituisce condizione per la stipula della Convenzione: la mancata produzione determina la decadenza dell'aggiudicazione e l'escussione della garanzia provvisoria.

La polizza assicurativa prodotta per la stipula della Convenzione non può avere durata inferiore a 12 mesi decorrenti dalla data di stipula stessa: considerato, tuttavia, che deve essere garantita la copertura assicurativa per tutta la durata della Convenzione, in tali casi il Fornitore sarà tenuto a produrre al RUP le relative estensioni temporali di copertura rischi.

Il massimale unico della polizza non rappresenta il limite del danno eventualmente da risarcire da parte dell'Aggiudicatario, in quanto quest'ultimo risponderà comunque del risarcimento nel suo valore complessivo.

Agli effetti assicurativi, l'Aggiudicatario, non appena a conoscenza dell'accaduto, è tenuto a segnalare alle Amministrazioni contraenti eventuali danni o sinistri occorsi a Impianti, Strutture, o Apparecchiature. Il Fornitore in ogni caso deve provvedere senza indugio a proprie spese alla riparazione e/o sostituzione dei beni danneggiati.

L'accertamento danni verso cose sarà effettuato dalle Amministrazioni contraenti alla presenza del referente del Servizio previamente avvertito. Qualora il Fornitore non partecipi all'accertamento in oggetto le Amministrazioni contraenti provvederanno autonomamente.

Resta ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni coperti o non coperti e/o per gli eventuali maggiori danni eccedenti i massimali assicurati. Il subappalto non comporta alcuna



modificazione degli obblighi ed oneri del Fornitore: costui rimane unico e solo responsabile nei confronti di Regione Marche – SUAM/Soggetto Aggregatore e delle Amministrazioni contraenti.

Art. 14 – Monitoraggio e Report

A partire dalla data di attivazione della Convenzione e per tutta la durata della stessa e degli Ordinatori di Fornitura, l'Aggiudicatario è tenuto a predisporre una struttura centralizzata dedicata al monitoraggio e reportistica utile alla rilevazione dei servizi e delle attività svolte, dell'indice di soddisfazione delle Amministrazioni contraenti rispetto all'espletamento delle attività oggetto della Convenzione e delle criticità.

Ai fini della rendicontazione delle attività e della relativa fatturazione il Fornitore deve inviare, **per ciascun mese di servizio erogato** ed entro il giorno 05 del mese successivo alla rilevazione, **ad ogni Amministrazione contraente** apposita reportistica contenente almeno le seguenti informazioni:

- Amministrazione contraente/sede/ufficio;
- dettaglio servizio ordinario di portierato/reception – servizi specifici erogati nel mese di riferimento;
- personale impiegato (nominativi, inquadramento, anzianità e livelli, orario di lavoro);
- scostamenti rispetto a quanto individuato nell'ordinativo di fornitura e relativi giustificativi a supporto;
- qualsiasi anomalia (furto, intrusione, danneggiamento, ecc.) che si venisse a verificare nell'espletamento del servizio.

Per tutta la durata della Convenzione, il Fornitore deve, inoltre, predisporre un **sistema di monitoraggio e reportistica trimestrale** utile alla rilevazione dei servizi e delle attività svolte e dell'indice di soddisfazione delle Amministrazioni contraenti rispetto all'espletamento delle attività oggetto della Convenzione.

Entro il 27 del mese successivo al trimestre rilevato l'Aggiudicatario **invia a Regione Marche – SUAM/Soggetto Aggregatore** apposita reportistica contenente almeno le seguenti informazioni:

- Amministrazioni contraenti. Sedi e uffici;



- Tipologia di Servizi richiesti e relativi quantitativi in euro.
- personale impiegato (nominativi, inquadramento, anzianità e livelli, orario di lavoro);
- grado di apprezzamento del servizio ordinario di portierato/reception e dei servizi specifici;
- grado di apprezzamento del personale del servizio erogato dall'Aggiudicatario;
- in caso di insoddisfazione, azioni intraprese per il ripristino del livello qualitativo richiesto per la prestazione.

Art. 15 – Verifiche

15.1 Verifiche dell'Amministrazione contraente

Ai sensi dell'art. 102, comma 1, del D.Lgs. 50/2016, la corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali, oggetto di ogni Ordinativo di fornitura, sono controllate congiuntamente dal RES e dal DEC. In particolare vengono effettuati accertamenti quali/quantitativi sull'esecuzione delle prestazioni prima di procedere al pagamento delle fatture secondo le modalità e nei tempi stabiliti dalla Convenzione e dagli Ordinativi di Fornitura sulla base dei report di attività di cui all'art. 14.

Ai sensi dell'art. 102, comma 2, del D. Lgs 50/2016 le prestazioni oggetto degli ordinativi di fornitura sono soggette a verifica di conformità definitiva alla conclusione del relativo contratto attuativo, da parte di ciascuna Amministrazione contraente, per certificare che le prestazioni siano state svolte, sotto il profilo qualitativo e quantitativo, secondo le prescrizioni di cui al presente Capitolato speciale descrittivo prestazionale, della Convenzione e dell'Offerta tecnica dell'Aggiudicatario. Nel caso in cui venissero riscontrate in fase di accertamento quali/quantitativo delle inadempienze vengono applicate le penali individuate all'art. 19 della Convenzione secondo le modalità ivi previste. Il certificato di verifica di conformità deve essere rilasciato entro 30 giorni dalla scadenza del contratto attuativo.

15.2 Reportistica sulle verifiche da parte delle Amministrazioni contraenti

Ciascuna Amministrazione ogni dodici mesi, decorrenti dall'avvio dell'esecuzione, è tenuta a comunicare al RUP della Convenzione un report relativo all'andamento delle prestazioni eseguite, avendo cura di dettagliare le eventuali criticità riscontrate ed evidenziando – se del caso –



l'applicazione di penali, l'importo effettivamente corrisposto al Fornitore, l'eventuale residuo che non procederà ad utilizzare nel periodo indicato nell'atto di Accettazione all'adesione.

Il certificato di verifica di conformità emesso da ciascuna Amministrazione contraente deve essere trasmesso al RUP entro 5 giorni dall'emissione.

15.3 Verifica di conformità della Convenzione

Il RUP della Convenzione, può svolgere attività di supervisione e controllo, anche attraverso controlli a campione e verifiche ispettive in corso di esecuzione, al fine di accertare la piena e corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali rese dal Fornitore a favore delle Amministrazioni contraenti.

Il RUP della Convenzione, effettua delle verifiche annuali relative all'andamento delle prestazioni effettuate dal Fornitore a favore delle Amministrazioni contraenti sulla base della reportistica di cui al precedente articolo, intervenendo nei confronti dello stesso nei casi in cui riscontri delle criticità.

Alla scadenza del periodo di validità della Convenzione il RUP, sulla base delle verifiche di conformità definitive effettuate dalle Amministrazioni contraenti predispone una relazione per rilevare l'esatto adempimento degli obblighi del Capitolato e della Convenzione in termini di corretta esecuzione delle prestazioni individuate negli Ordinativi di Fornitura emessi nel periodo di vigenza della Convenzione. Sulla base di tale relazione, il RUP rilascia il certificato di verifica di conformità relativo alla Convenzione stessa avendo cura di evidenziare gli importi corrisposti da tutte le Amministrazioni contraenti.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO