

**RICHIESTA DI OFFERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
PORTINERIA PRESSO LA RESIDENZA UNIVERSITARIA MAYER SITA IN VIA
G.B. LAMPI – PIAZZETTA SOLESIN, N.1 A TRENTO.**

CIG: 8193544667

- CAPITOLATO TECNICO -

1. Principale normativa di riferimento

- Regio Decreto n. 773 del 18 giugno 1931 "Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza" (TULPS);
- Regio Decreto-legge n. 1952 del 26 settembre 1935 convertito in legge con Legge n. 508 del 19 marzo 1936 "Disciplina del servizio delle Guardie Particolari Giurate";
- Regio Decreto-legge n. 2144 del 12 novembre 1936 convertito in legge con Legge n. 526 del 3 aprile 1937 "Disciplina degli Istituti di Vigilanza privata";
- Regio Decreto n. 635 del 6 maggio 1940 "Regolamento di esecuzione dei TULPS";
- Decreto Legislativo n. 242 del 19 marzo 1996 "Modifiche e integrazioni al decreto legislativo 19 settembre 1994, n. 626, recante attuazione di direttive comunitarie riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro";
- Regolamento Europeo UE/2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati;
- Decreto Legislativo n. 81 del 9 aprile 2008 "Testo unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro";
- COM (2008) 400 del 16 luglio 2008 Comunicazione della Commissione delle Comunità Europee al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni "Appalti pubblici per un ambiente migliore";
- Decreto Ministero dell'Interno n. 269 dell'1 dicembre 2010 "Regolamento recante disciplina delle caratteristiche minime del progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità" degli istituti e dei servizi di cui agli articoli 256-bis e 257-bis del Regolamento di esecuzione del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, nonché dei requisiti professionali e di capacità tecnica richiesti per la direzione dei medesimi istituti e per lo svolgimento di incarichi organizzativi nell'ambito degli stessi istituti";
- Circolare del Ministero dell'Interno 24 marzo 2011 "Vademecum operativo – Disposizioni operative per l'attuazione del Decreto Ministeriale 1.12.2010, nr.269, in materia di capacità tecnica e qualità dei servizi degli istituti di vigilanza e investigazione privata";
- Circolare del Ministero dell'Interno del 1 dicembre 2010 - Attività di telesorveglianza e portierato";
- Circolare del Ministero dell'Interno del 5 febbraio 2013 "Trasmissione di quesiti in materia di vigilanza e custodia di proprietà immobiliari e mobiliari";
- Decreto Ministero dell'Interno n. 115 del 4 giugno 2014 "Regolamento recante disciplina delle caratteristiche e dei requisiti richiesti per l'espletamento dei compiti di certificazione indipendente della qualità e della conformità degli istituti di vigilanza privati, autorizzati a norma dell'articolo 134 del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, e dei servizi dagli stessi offerti. Definizione delle modalità di riconoscimento degli organismi di certificazione indipendente";
- Decreto Ministero della Giustizia n. 201 del 18 novembre 2014 "Regolamento recante norme per l'applicazione, nell'ambito dell'amministrazione della giustizia, delle disposizioni in materia di sicurezza e salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro";
- Disciplinare del Ministero dell'Interno del 24 febbraio 2015 "Disciplinare per la valutazione della conformità degli Istituti e dei servizi di vigilanza privata da parte degli organismi di certificazione indipendente";
- Decreto Ministero dell'Interno n. 56 dell'11 maggio 2015 "Regolamento recante modifiche al decreto del Ministro dell'interno 10 dicembre 2010, n. 269: Disciplina delle caratteristiche minime del progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità degli istituti e dei servizi di cui agli articoli 256-bis e 257-bis del Regolamento di esecuzione del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, nonché dei requisiti professionali e di capacità tecnica richiesti per la direzione dei medesimi istituti e per lo svolgimento di incarichi organizzativi nell'ambito degli stessi istituti";
- Altre specifiche disposizioni impartite dai tutori dell'ordine pubblico nella provincia di esecuzione o svolgimento dei servizi richiesti;
- Decreto 03 agosto 2015 – Approvazione norme tecniche di prevenzione incendi, ai sensi dell'art. 15 del Decreto Legislativo 08 marzo 2006, n. 139
- Legge provinciale n. 2/2016;
- Legge provinciale n. 23/1990;
- Decreto legislativo n. 50/2016.

Si intendono altresì applicabili le vigenti norme tecniche di livello nazionale (sigla UNI o CEI), europeo (sigla EN) e internazionale (sigla ISO), il cui riconoscimento giuridico delle norme tecniche è soddisfatto dalla Legge n. 46 del 5 marzo 1990 “Norme per la sicurezza degli impianti”, che recita all’art. 7 comma 1: “Le imprese installatrici sono tenute a eseguire gli impianti a regola d’arte utilizzando allo scopo materiali e componenti costruiti a regola d’arte. I materiali e i componenti realizzati secondo le Norme tecniche di sicurezza dell’Ente Italiano di Unificazione (UNI) e del Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI), nonché nel rispetto di quanto prescritto dalla legislazione tecnica vigente in materia, si considerano costruiti a regola d’arte”.

I principali riferimenti tecnici sono i seguenti:

- Serie normativa EN 50131, sui sistemi antintrusione;
- Serie normativa EN 50132, sui sistemi di videosorveglianza;
- Serie normativa EN 50133, sui sistemi di controllo accessi;
- Serie normativa EN 50518, sulle centrali di ricezione e gestione allarmi;
- Norma EN 1300:2013, sulle serrature ad alta sicurezza;
- Norma EN 1303:2005, sulle serrature europee per porte e finestre;
- Norma EN 14450:2005, sulle casseforti;
- Norma UNI EN 13306:2010, sulla manutenzione;
- Norma UNI 10749:2003, sulla gestione dei materiali per la manutenzione;
- Norma UNI 10147:2013, sulla manutenzione;
- Norma UNI 10459:2015, sul professionista della security;
- Norma UNI 11126:2004, sulla telemanutenzione;
- Serie normativa IEC 62676, sugli impianti di videosorveglianza.

2. Oggetto

Oggetto del presente Capitolato è il servizio di:

A) Servizi di Portierato, presso l’immobile dell’Opera Universitaria di Trento denominato “Residenza Universitaria Mayer”, situato in via G.B. Lampi – Piazzetta Solesin, n. 1 – 38122 Trento.

Le modalità di erogazione delle prestazioni e dei singoli servizi di seguito indicati devono essere conformi a quanto previsto dalla normativa vigente richiamata al precedente punto.

3. Indicazioni generali

Scioperi ed interruzioni

Qualora nel corso della durata del contratto si verificano scioperi proclamati dalle organizzazioni sindacali del personale di portineria, la stazione appaltante opera sul canone mensile risultante dal Piano Dettagliato degli Interventi, le trattenute corrispondenti alle ore di servizio non prestate. In caso di sciopero l’appaltatore è tenuto a darne preventiva comunicazione alla stazione appaltante garantendo, comunque, la copertura del turno di servizio al fine di garantire la sicurezza antincendio delle strutture.

Tale copertura deve essere garantita anche qualora il turno di servizio dovesse rimanere scoperto per assenza a vario titolo del personale addetto.

In assenza della copertura del turno, l’Amministrazione Contraente ha piena facoltà, nei giorni in cui il turno dovesse rimanere scoperto, di far eseguire il servizio nel modo che riterrà più opportuno, addebitando al Fornitore la spesa relativa, salva ogni altra ragione od azione.

Servizio di reportistica

Il Fornitore deve inviare all’Opera Universitaria, su base trimestrale, entro 30 giorni solari successivi a ciascun trimestre di riferimento, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali; l’Opera

Universitaria può richiedere all'appaltatore l'elaborazione di report specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica.

Referente del servizio

Il Fornitore deve indicare ad Opera Universitaria il nominativo del referente del servizio con il recapito per la pronta reperibilità.

Eventi particolari

Si precisa che in occasione di eventi particolari (eventi sportivi, eventi culturali, congressi, eventi musicali, ecc.), l'Opera Universitaria potrà richiedere all'appaltatore di intensificare la propria attività, applicando i prezzi offerti in sede di gara.

Continuità del servizio

Resta inteso che l'appaltatore deve garantire la continuità dei servizi presi in carico e deve quindi coordinarsi tramite il Responsabile con eventuali gestori uscenti a cui è subentrato.

4. Descrizione dei servizi di portierato per l'immobile dell'Opera Universitaria di Trento denominato "Residenza Universitaria Mayer", situato in via G.B. Lampi – Piazzetta Solesin, n. 1 – 38122 Trento

I servizi di seguito descritti sono finalizzati a favorire l'ordinata fruizione di beni mobili e immobili dell'Opera Universitaria da parte del suo personale, degli utenti e di terzi in genere.

Tali servizi garantiranno la presenza di una unità, 24 ore su 24.

I Servizi riguardano le seguenti prestazioni:

Il servizio di portineria presso lo stabile di via G.B. Lampi – Piazzetta Solesin, n. 1 prevede l'espletamento dell'attività di portierato attraverso l'erogazione dei servizi tutti i giorni, **dal lunedì alla domenica, 24 ore su 24.**

Il servizio prevede l'espletamento dell'attività di portierato attraverso l'erogazione dei seguenti servizi:

- svolgimento del servizio di reception e accoglienza, consegna di moduli e formulari, lo smistamento dell'utenza e/o dei visitatori della residenza;
- effettuazione delle procedure di "check in" e di "check out" degli ospiti secondo le modalità impartite dall'Opera Universitaria;
- gestione dei badge/chiavi per l'accesso alla struttura (alloggiati e/o ditte manutentrici);
- gestione della consegna/ritiro e smarrimento/rottura del badge non funzionante nonché dimenticanza dello stesso all'interno dell'alloggio da parte dell'utente;
- gestione delle chiavi dei frigoriferi da consegnare agli ospiti;
- gestione delle prenotazioni per l'utilizzo delle sale interne alla residenza universitaria;
- ricezione della posta indirizzata agli alloggiati (ad esclusione delle raccomandate e di pacchi che prevedono un pagamento per la consegna);
- gestione delle manutenzioni attraverso la registrazione ed il successivo caricamento sull'apposito portale dell'Opera Universitaria delle segnalazioni di assistenza/manutenzione che gli utenti comunicheranno al personale di portineria.
Lo stesso personale dovrà tempestivamente segnalare eventuali "segnalazioni di allarme" che non sono risolvibili attraverso la consueta procedura di intervento;
- accreditamento degli ospiti, secondo quanto previsto dalle "Disposizione per la fruizione dei servizi abitativi dell'Opera Universitaria";
- erogazione all'utenza delle informazioni di primo contatto ed eventuale distribuzione di modulistica fornita da Opera;
- svolgimento di attività di supporto delle segreterie e degli uffici;
- controllo delle bacheche, affinché siano presenti avvisi ed informazioni attuali, togliendo quelli scaduti;
- giro di "controllo" all'interno della struttura, provvedendo all'eventuale chiusura delle porte di emergenza, dei corridoi, dei locali comuni, compresi i garage e verificare eventuali malfunzionamenti o rotture all'impianto di illuminazione o ai beni mobili (arredi e attrezzature);

- giro di “controllo” degli spazi esterni con l’eventuale segnalazione al personale di la presenza di estranei o situazioni potenzialmente pericolose (vandalismi/danneggiamenti);

Oltre a tali compiti spetta agli addetti impiegati nei servizi di cui ai punti precedenti garantiscono l’applicazione e il rispetto del Piano di gestione delle emergenze antincendio in vigore presso la Residenza Mayer.

Nello specifico l’addetto di portineria presso la residenza Mayer svolge le funzioni di “coordinatore” della squadra di emergenza. In caso di emergenze rilevanti tale funzione è presa in carico dal Responsabile Sicurezza della struttura o dal reperibile dell’Opera Universitaria.

Il personale impiegato nello svolgimento dei servizi deve essere professionalmente qualificato e in possesso dei requisiti necessari allo svolgimento dei servizi a cui è adibito e deve garantire i seguenti minimi standard di qualificazione:

- a. conoscenza della lingua italiana
- b. conoscenza della lingua inglese;
- c. diploma di scuola media inferiore
- d. possedere conoscenze informatiche di base per l’utilizzo dei programmi di Office Automation;
- e. possedere conoscenze base per utilizzo di apparecchiature audio video, impianti di sicurezza e controllo accessi;
- f. possedere l’attestato di formazione antincendio, con la partecipazione ed il superamento della prova finale del corso per addetti antincendio in attività ad alto rischio conformemente al D.M. 10 marzo 1998 (corso di almeno 16 ore);
- g. possesso di attestato di frequenza di un corso di pronto soccorso di istruzione teorica e pratica per l’attuazione delle “misure di primo intervento interno e per l’attivazione degli interventi di pronto soccorso” ai sensi del decreto del Ministro della salute del 15 Luglio 2003, n. 388 (regolamento sul pronto soccorso aziendale), emanato in attuazione della normativa in materia di sicurezza sul lavoro (D .Lgs. 81/2008) (corso di almeno 12 ore)
- h. conoscere, per quanto di competenza, gli aspetti organizzativi, logistici, di sicurezza e di manutenzione con riferimento alla sede di assegnazione;
- i. possedere capacità comunicative e relazionali idonee ad una corretta gestione delle diverse tipologie di utenza, rispondenti a standard comportamentali di cortesia, disponibilità, capacità di risposta e collaborazione adeguati.