

**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: 8669019CC7

**- CAPITOLATO TECNICO -**

## **1. 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 nel Capitolato Tecnico del Bando Mepat - SERVIZI DI PORTIERATO, CUSTODIA E VIGILANZA.

## **2. Descrizione del servizio 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**

---

Il servizio di seguito descritto è finalizzato 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.

Tale servizio garantirà la presenza di una unità, 24 ore su 24.

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

- svolgimento del servizio di reception e accoglienza, consegna di moduli e formulari, 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 nelle attività di cui ai punti precedenti garantire 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.

### **3. Indicazioni generali**

---

#### **3.1 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 prestato. 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.

#### **3.2 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.

#### **3.3. Referente del servizio**

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

### **3.4 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.

### **3.5 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.