



**SERVIZIO DI PORTINERIA NEGLI IMMOBILI DELL'OPERA UNIVERSITARIA
DI TRENTO – LOTTO 2**

CIG 9806182D5F

- CAPITOLATO TECNICO -

INDICE

1. Oggetto e finalità dell'appalto	2
2. Servizio di portineria presso gli immobili di piazzetta Valeria Solesin n. 1 a Trento (residenza universitaria)	2
3. Organizzazione del servizio	5
4. Prestazioni opzionali	6

1. Oggetto e finalità dell'appalto

1. L'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di portineria e vigilanza passiva presso le strutture dell'Opera Universitaria di Trento.
2. Ai sensi dell'art. 7 della L.P. 2/2016, l'appalto è suddiviso nei seguenti lotti:

LOTTO		FABBISOGNO		
		servizio	quantità	u.m.
Lotto 1	Residenze Universitarie di San Bartolameo – via della Malpensada 140;	portineria	8760	ore/anno
	Sede Opera Universitaria di Trento – Sanbapolis – via della Malpensada 82/A	portineria sede e vigilanza passiva	8760	ore/anno
Lotto 2	Residenza Universitaria Mayer – Piazzetta Valeria Solesin, 1 a Trento	portineria	8760	ore/anno

L'appaltatore assume gli obblighi previsti dal presente capitolato limitatamente alle prestazioni comprese nel lotto di aggiudicazione **n. 2**.

3. Gli immobili oggetto del presente capitolato sono descritti nella documentazione fotografica e planimetrie allegate.
4. L'obiettivo del servizio consiste nel garantire l'ordinata fruizione di beni mobili e immobili di Opera Universitaria da parte di utenti, visitatori, terzi in generale e dipendenti/collaboratori.
5. Nel presente capitolato sono elencate le prestazioni richieste all'appaltatore nell'ambito del servizio oggetto d'appalto; le stesse potranno tuttavia essere maggiormente dettagliate al momento dell'avvio del servizio oppure in corso di esecuzione.
6. Nel corso dell'esecuzione del contratto Opera Universitaria si riserva la facoltà di integrare/modificare le attività di dettaglio con attività analoghe, non essendo possibile predeterminare con precisione tutte le concrete modalità operative necessarie per assicurare l'obiettivo del servizio più sopra indicato.
7. Le attività oggetto del presente Capitolato sono disciplinate dalla normativa vigente in materia, che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato. In particolare, l'appaltatore dovrà eseguire le attività oggetto del presente Capitolato nella piena osservanza di normative anche locali vigenti in materia di:
 - gestione ed esecuzione dei servizi affidati;
 - sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
 - normativa in materia di lavoro, di assunzioni obbligatorie ed accordi sindacali;
 - gestione dei rifiuti;
 - tutela dei dati personali;
 - prevenzione della criminalità mafiosa.

2. Servizio di portineria presso gli immobili di piazzetta Valeria Solesin n. 1 a Trento (residenza universitaria)

1. Il servizio di portineria prevede la presenza continuativa del personale dell'appaltatore tutti i giorni (compresi i festivi), **dal lunedì alla domenica, 24 ore su 24**.

2. Il servizio prevede l'erogazione, da parte dell'appaltatore, delle seguenti prestazioni:
 - reception e accoglienza di utenti, visitatori e/o terzi in genere. Tale prestazione include, a titolo esemplificativo, il fornire informazioni, la consegna di moduli e formulari, il monitoraggio e la regolazione dei flussi di accesso alle strutture, controlli obbligatori previsti da normative o istruzioni operative impartite da Opera Universitaria;
 - esecuzione delle procedure di "check in" e "check out" degli ospiti secondo le modalità impartite dall'Opera Universitaria;
 - custodia e gestione dei badge/chiavi per l'accesso alla struttura (alloggiati e ditte manutentrici) verificando le eventuali autorizzazioni e compilando, ove necessario, il registro chiavi, secondo le indicazioni che verranno impartite dall'Opera Universitaria;
 - gestione della consegna/ritiro e smarrimento/rottura del badge/chiave non funzionante nonché per dimenticanza dello stesso all'interno dell'alloggio da parte dell'utente;
 - gestione delle chiavi dei frigoriferi da consegnare agli ospiti;
 - gestione ed aggiornamento delle prenotazioni per l'utilizzo delle strutture sportive e 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) e consegna presso la portineria stessa;
 - 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;
 - gestione delle misure di sicurezza e allarmi secondo quanto previsto nel piano di gestione delle emergenze delle strutture di Opera Universitaria;
 - gestione tempestiva delle "segnalazioni di allarme" che non siano risolvibili attraverso la consueta procedura di intervento, secondo le istruzioni ricevute dall'Opera Universitaria;
 - accreditamento degli ospiti, secondo quanto previsto dalle "Disposizioni per la fruizione dei servizi abitativi dell'Opera Universitaria";
 - gestione cambio biancheria e occasionalmente consegna in stanza del kit biancheria.
3. L'appaltatore si impegna a garantire un adeguato passaggio di consegne tra personale montante e smontante, inteso come trasferimento di tutte le informazioni riguardanti lo stato del servizio, le attività in essere e le eventuali situazioni anomale all'interno delle strutture rilevate durante il turno.

2.1. Servizi accessori compresi nell'appalto

1. L'appaltatore dovrà, attraverso il personale impiegato nei servizi di cui al precedente punto 2, garantire l'applicazione e il rispetto del Piano coordinato della gestione delle emergenze antincendio in vigore presso la Residenza Universitaria Mayer ed allegato al presente.

2.2. Referente del servizio

1. L'appaltatore deve nominare un Referente del servizio e comunicare ad Opera Universitaria il nominativo, il recapito telefonico e l'indirizzo di posta elettronica almeno 3 (tre) giorni prima della data di inizio del servizio.
2. Il Referente del servizio deve essere persona diversa dal personale operativo addetto dall'appaltatore alle strutture.
3. Il Referente del servizio deve possedere, quale requisito minimo, due anni di esperienza maturata in attività di coordinamento di servizi di portierato. Ad avvio servizio deve essere prodotto il Curriculum Vitae del Referente da cui risulti il possesso dell'esperienza richiesta. Opera Universitaria si riserva, anche in corso di esecuzione del contratto, il diritto di chiedere la sostituzione, da parte dell'appaltatore, del Referente del servizio nominato.
4. Il Referente del servizio si rapporta nei confronti di Opera Universitaria per tutti gli aspetti concernenti l'esecuzione dell'appalto e deve avere un idoneo livello di responsabilità e autonomia decisionale, tale da garantire la conduzione tecnica ed economica del contratto. Al Referente competono in particolare le seguenti funzioni/compiti:
 - programmare, coordinare e supervisionare il lavoro del personale addetto, al fine di garantire l'ottimale esecuzione dei servizi richiesti;

- controllare i seguenti aspetti: attività effettivamente svolta, rispetto dei turni da parte del personale, andamento del servizio, corretta fatturazione, fornitura di informazioni e reportistica;
 - ricevere segnalazioni e chiamate da parte di Opera Universitaria, gestendo tempestivamente gli eventuali reclami e/o disservizi;
 - prima dell'inizio del servizio, effettuare un sopralluogo dei siti oggetto del servizio;
 - partecipare a tutte le riunioni di servizio indette da Opera Universitaria, per le quali venga richiesta la sua presenza.
5. Il Referente deve essere reperibile telefonicamente 24 ore su 24 ore, 7 giorni su 7, salvo le assenze contrattualmente previste (malattia, ferie, permessi, ecc.), rispetto alle quali dovrà essere individuata idonea figura sostitutiva in possesso dei requisiti minimi sopra indicati. Il nominativo, il recapito telefonico e l'indirizzo di posta elettronica del sostituto devono essere tempestivamente comunicati ad Opera Universitaria.

2.3. Personale impiegato nel servizio

1. Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio deve essere professionalmente qualificato ed in possesso dei requisiti all'uopo necessari. In particolare deve garantire, per tutta la durata del contratto, i seguenti requisiti minimi:
 - a) capacità di esprimersi correttamente in lingua italiana;
 - b) capacità di esprimersi in lingua inglese;
 - c) possesso di diploma di scuola media inferiore;
 - d) possesso di conoscenze informatiche di base per l'utilizzo dei programmi di Office Automation;
 - e) possesso di conoscenze di base per utilizzo di apparecchiature audio video, impianti di sicurezza e controllo accessi;
 - f) possesso dell'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 dell'attestato di frequenza ad un corso di primo 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) conoscenza, per quanto di competenza, degli aspetti organizzativi, logistici, di sicurezza e di manutenzione con riferimento alla sede di assegnazione;
 - i) 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.
2. L'appaltatore, a proprie spese, deve fornire al personale impiegato nel servizio:
 - a) una divisa decorosa e adeguata alle funzioni da svolgere, che abbia le caratteristiche concordate con Opera Universitaria;
 - b) smartphone o tablet in grado di effettuare telefonate di servizio, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio e con possibilità di scattare fotografie.
3. L'appaltatore deve inoltre garantire che il personale impiegato nel servizio:
 - a) abbia cura della propria divisa che dovrà essere sempre pulita e in ordine;
 - b) esibisca l'apposito cartellino identificativo provvisto di fotografia (fornito dall'appaltatore), in modo che risulti immediatamente riconoscibile e che sia identificabile l'impresa di appartenenza;
 - c) svolga i compiti inerenti al servizio con cura e attenzione, mostrando sempre la massima disponibilità e cortesia nei confronti di utenti esterni e dipendenti di Opera Universitaria;
 - d) tenga un atteggiamento consono all'immagine ed alla funzione di Opera Universitaria e mantenga un contegno decoroso, irreprensibile, riservato, corretto e disponibile nei riguardi di tutti coloro che frequentano le sedi, adeguando la condotta al codice di comportamento aziendale;
 - e) svolga il servizio negli orari prestabiliti evitando di intrattenersi con altre persone, eccezione fatta per i motivi inerenti al servizio;
 - f) osservi scrupolosamente le norme che vigono nelle sedi di Opera Universitaria e operi senza compromettere, in alcun caso, il regolare svolgimento dell'attività che si svolge presso Opera Universitaria, avendo cura di non arrecare danno ad attrezzature e manufatti esistenti.

2.4 Registro del personale

1. Prima dell'inizio del servizio, l'appaltatore comunica ad Opera Universitaria l'elenco nominativo di tutti i lavoratori che saranno utilizzati nell'esecuzione dell'appalto. L'elenco contiene le seguenti indicazioni per ogni unità lavorativa:
 - dati anagrafici dell'addetto;
 - livello di inquadramento, mansione, contratto applicato e data di assunzione;
 - sede presso cui eseguirà di norma il servizio;
 - altri titoli ed informazioni rilevanti.
2. Tutte le variazioni inerenti al personale addetto dovranno essere comunicate ad Opera Universitaria prima dell'immissione in servizio, con l'indicazione per i nuovi nominativi di tutti i dati sopra riportati.

2.5 Gestione del personale addetto

1. È facoltà di Opera Universitaria richiedere all'appaltatore la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del servizio. In particolare, alla terza non conformità formalmente segnalata da parte di Opera Universitaria, l'appaltatore si obbliga a sostituire la risorsa indicata con una figura professionale di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di 7 (sette) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte di Opera Universitaria.
2. Benchè i servizi abbiano ad oggetto attività diverse e ben distinte da quelle svolte dal personale di Opera Universitaria, la natura dei servizi richiesti richiede che il personale dell'appaltatore, pur rimanendo soggetto alla direzione e controllo di questi, si coordini e interagisca con il personale di Opera Universitaria e, in particolare, con i referenti di Opera Universitaria indicati ad avvio servizio, ai quali andranno segnalati i fatti e le circostanze anomale rilevate.
3. I servizi svolti, nonostante il coordinamento e l'interazione con il personale di Opera Universitaria e ancorché svolti all'interno dei locali di Opera Universitaria, non comporteranno vincoli di subordinazione né obbligo del rispetto dell'orario di lavoro del personale di Opera Universitaria, non potendosi in nessun caso configurare rapporti di impiego e/o diritti corrispondenti.

3. Organizzazione del servizio

3.1. Continuità del servizio

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

3.2. Intercambiabilità del personale

1. Il personale impiegato dall'appaltatore dev'essere intercambiabile, ovvero disponibile allo svolgimento delle diverse attività contemplate al punto 2 del presente capitolato. Detto personale dovrà quindi essere idoneo e formato per lo svolgimento di tutte le predette mansioni.

3.3. Servizio di reportistica

1. L'appaltatore relaziona quotidianamente in merito all'andamento della giornata, mediante la redazione dei fogli presenza e dei verbali giornalieri e la loro messa a disposizione di Opera Universitaria in formato elettronico ed editabile. Il report deve contenere almeno i seguenti dati:
 - Nominativo operatore
 - Data
 - Orario turno: dalle ... alle ...
 - ora dell'evento segnalato
 - Classificazione dell'evento a scelta tra:
 - Antincendio
 - Conflittualità e ordine pubblico
 - Sicurezza struttura (es. perdite d'acqua, porte mal funzionanti, ecc.)

- Varie (sono ricomprese in tale voce comunicazioni di eventi che abbiano comportato infortuni, cadute o altro accadimento che possa potenzialmente comportare una responsabilità di Opera);
 - Descrizione dell'evento
2. L'appaltatore deve inviare a Opera Universitaria, su base trimestrale, entro i 30 giorni solari successivi a ciascun trimestre di riferimento, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali eseguite; l'Opera Universitaria può richiedere all'appaltatore l'elaborazione di report specifici in formato elettronico.
 3. Sono fatte salve le prestazioni migliorative erogate tramite la piattaforma informatica eventualmente messa a disposizione da parte dell'appaltatore, come da offerta tecnica presentata in fase di gara.

3.4. Interruzioni o sospensione del servizio

1. In caso di interruzione del servizio o di assenza anche temporanea del personale di servizio, non giustificate da cause impreviste e imprevedibili, Opera Universitaria opererà sul canone mensile le penali previste nel capitolato amministrativo.
2. Opera Universitaria avrà inoltre piena facoltà, nei suddetti casi, di coprire il turno di servizio nel modo che riterrà più opportuno, addebitando all'appaltatore la spesa relativa, salva ogni altra ragione od azione.
3. In caso di assenza per malattia o infortunio sopravvenuti, la sostituzione del personale interessato dovrà avvenire entro n. 1 (una) ora, decorsa la quale operano le disposizioni di cui ai precedenti commi.

4. Prestazioni opzionali

1. In occasione di eventi particolari (eventi sportivi, eventi culturali, congressi, eventi musicali, ecc.), Opera Universitaria potrà richiedere all'appaltatore di intensificare la propria attività, integrando risorse oppure estendendo gli orari di servizio. L'appaltatore è tenuto ad ottemperare alla richiesta salvo cause impeditive documentate.
2. La remunerazione delle eventuali prestazioni aggiuntive sarà riconosciuta con applicazione dell'importo pari all'importo orario come desumibile dall'offerta presentata dall'appaltatore in sede di gara.
3. In tutti i casi previsti dal presente articolo Opera Universitaria può in ogni caso ricorrere ad altri fornitori, a proprio insindacabile giudizio.

Allegati:

- Piano coordinato della gestione delle emergenze antincendio in vigore presso la Residenza Universitaria Mayer
- Documentazione fotografica e planimetrie immobili