



Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione

"Capitolato tecnico "

***Servizio di portineria e di custodia della sede del
Centro Nazionale per l'informatica nella
Pubblica Amministrazione sita in
Viale Marx nn. 31/49 – Roma***

INDICE

1. Oggetto dell'appalto	pag. 2
2. Modalità e condizioni minime del servizio	pag. 3
3. Apparecchiature	pag. 5
4. Requisiti del personale addetto e del responsabile del servizio	pag. 5
5. Obblighi del prestatore	pag. 6
6. Riservatezza	pag. 9

1. OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente documento stabilisce le condizioni generali per la prestazione del servizio di portineria e di custodia dell'edificio sede del Centro Nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione (CNIPA), sito in Roma, viale Marx nn. 31/49, 00137, costituito da cinque piani di cui uno interrato.

Il servizio si svolgerà, sia durante le ore diurne che notturne, secondo le modalità di seguito descritte:

- a) servizio di portineria diurno: servizio di accoglienza effettuato con personale qualificato per le attività connesse con il servizio di portierato, controllo accessi e supporto alla custodia, da svolgere nelle sole giornate lavorative (un addetto per 16 ore, dalle 7 alle 23);
- b) servizio di custodia notturno e giorni non lavorativi: servizio di custodia dell'edificio effettuato con personale qualificato, da svolgere durante le ore serali e notturne nelle sole giornate lavorative (un addetto per 8 ore, dalle ore 23 alle ore 7) e per tutto il giorno nelle giornate non lavorative (un addetto per 24 ore);
- c) servizio di custodia diurno giorni lavorativi: servizio di custodia dell'edificio effettuato con personale qualificato, da svolgere durante le ore diurne nelle sole giornate lavorative (un addetto per 14 ore dalle 7 alle 21 e un addetto per 8 ore dalle 8 alle 16).

La distribuzione delle unità di personale, come sopra indicata, potrà essere variata, in caso di esigenze contingenti e non prevedibili, su richiesta del CNIPA, senza necessità di preavviso.

Il CNIPA si riserva la facoltà di richiedere per iscritto al Prestatore, con un preavviso di almeno cinque giorni, eventuali servizi aggiuntivi alle stesse condizioni e prezzi praticati dal Prestatore stesso, entro i limiti del quinto d'obbligo.

La durata prevista per il nuovo contratto è di 36 mesi (2010-2012), decorrenti dalla data di perfezionamento (non prima del 1° marzo 2010), per un importo complessivo triennale presunto (contratto a misura per un massimo di 14.500 ore/anno) pari a circa 739.500,00 euro, IVA esclusa, con applicazione di una tariffa oraria unica posta a base di gara pari ad euro 17,00, IVA esclusa, tenuto conto del costo medio orario del lavoro dei contratti collettivi nazionali di lavoro applicabili alla fattispecie.

Il suddetto onere triennale è comprensivo di euro 1.500,00 (IVA esclusa) per oneri per la sicurezza per rischi da interferenze non soggetti a ribasso (€ 500 anno) come da scheda allegata (**all. 1**).

Tutti i costi inerenti la gestione del servizio sono a carico del Prestatore, ivi compresi i costi relativi alla formazione e aggiornamento del proprio personale ed all'eventuale acquisto o sostituzione dei materiali e dei mezzi necessari ad assicurare il regolare svolgimento del servizio.

Si precisa che, qualora nel periodo di esecuzione del contratto si verificasse una variazione, anche logistica, dell'attuale situazione del CNIPA, il servizio dovrà essere comunque garantito, a parità di condizioni e prestazioni, dal punto di vista quantitativo e qualitativo e senza oneri aggiuntivi.

2. MODALITA' E CONDIZIONI MINIME DEL SERVIZIO

Nello svolgimento delle attività di portineria e di custodia gli addetti al servizio dovranno in particolare:

- prestare servizio in uniforme con tesserino esposto, recante la denominazione del Prestatore;
- presidiare gli accessi all'immobile, le rampe in ingresso ed uscita dell'autorimessa, gli ingressi pedonali, le uscite di emergenza al piano terra, il viale esterno di pertinenza;
- controllare i visitatori, i fornitori ed i relativi mezzi se autorizzati ad accedere all'autorimessa;
- indirizzare gli ospiti verso la reception/portineria e gli automezzi al piano terra (autovetture di servizio e personale annunciato);
- provvedere all'accoglienza degli ospiti in ingresso, registrando nell'apposito registro informatico l'entrata degli ospiti all'interno dell'edificio e rilasciando un passaporto identificativo, previo ritiro temporaneo di un documento di identificazione;
- fornire agli ospiti in entrata le indicazioni necessarie a consentire gli spostamenti all'interno dell'edificio ed ai piani, avvertendo il personale interno al CNIPA della presenza di tali ospiti, al fine di rendere minimi i tempi di attesa degli stessi;
- provvedere al congedo degli ospiti in uscita, previo ritiro del passaporto interno e restituzione del documento di identificazione;
- verificare, dopo la chiusura serale, l'uscita di tutti gli ospiti dai locali;
- ricevere la posta nei casi necessari, con particolare riguardo alle giornate non lavorative nelle quali non è in servizio il personale dell'Ufficio protocollo del CNIPA, consegnando la stessa a detto Ufficio appena possibile;
- ricevere le telefonate in entrata ed in uscita, smistando queste ultime agli uffici/persone competenti nei casi necessari;
- assicurare il controllo dei diversi impianti di sicurezza (video, antintrusione, rilevazione e spegnimento incendi, etc.) posizionati nella reception;
- assicurare un costante collegamento con la reception/portineria, mediante apparati radio e/o gsm;
- essere abilitati ad intervenire in caso di fermo degli ascensori nell'eventualità in cui non fosse presente il personale della manutenzione, per consentire l'uscita eventuale degli occupanti dalla cabina;

- aver ricevuto una particolare formazione per quanto attiene l'intervento sugli ascensori, l'utilizzo dei mezzi di protezione individuali e dei mezzi di spegnimento (in particolare corsi specifici di "primo soccorso", di "abilitazione ad operazioni antincendio" e di "operatori agli ascensori");
- segnalare tutte le irregolarità riscontrate durante il servizio al proprio Responsabile del servizio, per la successiva comunicazione al personale preposto del CNIPA;
- richiedere l'intervento delle forze dell'ordine e di soccorso, in particolari casi di emergenza (incendio, calamità varie, incidenti, eventuali azioni promosse da terzi volte a mettere a rischio la sicurezza dei locali, etc.) ed attenersi, in tali casi, alle norme di comportamento (**all. 2**) in caso di incendio, di evacuazione d'emergenza e di pronto soccorso in essere presso il CNIPA;
- effettuare il servizio nel rispetto di tutte le procedure di sicurezza in vigore presso il CNIPA ed in particolare il DUVRI (**all. 3**).

Inoltre, gli addetti al servizio di custodia dell'edificio dovranno controllare l'immobile sede del CNIPA ed avere cura di:

1. spegnere le luci lasciate accese;
2. rilevare perdite idriche al personale addetto alla manutenzione dell'immobile e chiudere eventuali rubinetti lasciati aperti;
3. chiudere le finestre lasciate aperte;
4. verificare il sistema antincendio, provvedendo ad effettuare tutti gli interventi previsti dalle norme di sicurezza;
5. controllare le infrastrutture di servizio, con particolare attenzione ai quadri elettrici, verificando che queste non presentino anomalie come "spie" di allarmi accese, rilevando il fatto al personale addetto alla manutenzione dell'immobile;
6. richiamare al piano terra, in sintonia con la manutenzione, gli ascensori rimasti bloccati;
7. vigilare le chiavi lasciate in custodia presso la portineria;
8. verificare, in sintonia con la manutenzione, che le fotocopiatrici e le apparecchiature "fai da te" (macchinette del caffè individuali, bollitori, ecc., ad esclusione di quelle della zona ristoro) siano spente dopo l'uso giornaliero (costituiscono una delle principali cause d'incendio).

Al termine di ogni turno di servizio, il personale del Prestatore avrà cura di compilare un rapporto nel quale dovranno essere segnalati eventuali provvedimenti ed anomalie riscontrati nel corso del servizio, informando il collega che subentra.

Il personale utilizzato nell'appalto dovrà essere periodicamente aggiornato sulle specifiche tematiche del servizio di portineria e di custodia relativo ai locali oggetto dell'appalto, nonché ai sensi del d.lgs. n. 81/2008 e s.m.i.

In caso di sciopero del personale del Prestatore o in presenza di altre cause di forza maggiore, il Prestatore si impegna a darne comunicazione al Centro con un anticipo, se possibile, di almeno 2 (due) giorni; dovrà comunque essere in ogni caso assicurato un servizio di emergenza.

3. APPARECCHIATURE

L'impresa dovrà utilizzare nell'espletamento del servizio macchine ed attrezzature di sua proprietà e di cui prima dell'inizio del servizio dovrà fornire copia del certificato di conformità e scheda tecnica dettagliata.

Il Prestatore dovrà fornire, a suo totale onere, per tutta la durata del contratto, almeno le seguenti apparecchiature di video sorveglianza per il controllo del perimetro esterno, compresa la relativa installazione e posa in opera (nonché la successiva disinstallazione a fine contratto), nonché quant'altro offerto in sede di gara nella propria offerta tecnica:

- otto telecamere a colori ad alta risoluzione;
- due monitors da 22';
- due quadrivisions;
- sistema di telesoccorso mobile per il proprio personale addetto, connesso con sala operativa esterna con presidio (h24).

Le zone riprese dalle telecamere dovranno riportare le immagini nel locale portineria.

In sede di sopralluogo obbligatorio, alle imprese partecipanti saranno illustrate tutte le modalità operative richieste con il presente capitolato tecnico.

4. REQUISITI DEL PERSONALE ADDETTO E DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO.

Nello svolgimento delle attività sopra descritte, gli operatori, oltre ad assicurare il rispetto delle regole di comportamento civile, di riservatezza e di correttezza nel lavoro, dovranno:

- possedere capacità fisiche e professionali idonee al corretto svolgimento delle proprie mansioni;
- godere del pieno gradimento del CNIPA che, con idonea motivazione, potrà sempre esigere l'allontanamento degli operatori che ritiene inadeguati;
- non aprire la corrispondenza in arrivo o in partenza e non divulgare notizie in merito a dati e informazioni di cui sono venuti a conoscenza in relazione allo svolgimento dell'attività;
- conoscere le basilari disposizioni in materia di sicurezza, di procedure di primo soccorso e di trattamento dei dati personali;
- avere conoscenze di base di informatica (Internet Explorer, Microsoft Word);
- dimostrare attitudine al front office.

Inoltre, il Responsabile del servizio, nominato dal Prestatore con funzioni di referente per il controllo di tutte le operazioni del servizio, dovrà aver svolto esperienze e sostenuto corsi di formazione che lo abilitino all'esercizio delle mansioni che gli sono affidate.

Il Responsabile del servizio, che dovrà garantire costante reperibilità, sarà responsabile dell'organizzazione ed assicurerà il regolare svolgimento del servizio concordato.

Pertanto, tutte le comunicazioni e contestazioni di inadempienze, fatte in contraddittorio con il Responsabile del servizio, dovranno intendersi fatte direttamente al Prestatore.

Infine, al fine di una corretta esecuzione delle obbligazioni contrattuali, sia il CNIPA sia il Prestatore designeranno un proprio "Responsabile del Contratto" che vigileranno su tutte le attività previste e cureranno i rapporti tra le parti.

5. OBBLIGHI DEL PRESTATORE.

Il Prestatore è responsabile a tutti gli effetti dell'esatto adempimento alle condizioni di contratto e della perfetta esecuzione e riuscita del servizio, restando esplicitamente inteso che le norme contenute nel presente capitolato tecnico sono da essa riconosciute idonee allo scopo; la loro osservanza quindi non ne limita né riduce comunque la responsabilità. Il Prestatore si impegna a comunicare i nominativi del personale adibito all'esecuzione del servizio, anche in caso di sostituzioni successive.

Il Prestatore è responsabile della capacità professionale e del corretto comportamento nell'esecuzione del servizio anche nei riguardi di terzi, di tutti i propri dipendenti e si obbliga ad allontanare quei dipendenti che risultassero, a giudizio del Centro, inadeguati o indesiderabili. Pertanto, il Prestatore dovrà procedere alla sostituzione di quegli addetti che il CNIPA, a suo insindacabile giudizio, ritenesse non di suo gradimento, comunicando tempestivamente i nominativi dei sostituti.

Inoltre, il CNIPA si riserva la facoltà di chiedere, a suo insindacabile giudizio, o su istanza del Responsabile del servizio, l'allontanamento dal servizio degli addetti che, nell'espletamento del medesimo, abbiano manifestato imprudenza, imperizia ovvero abbiano tenuto comportamenti non consoni all'ambiente di lavoro o alle mansioni svolte e degli addetti che comunque abbiano dato motivo di doglianza, salva la possibilità di adottare ulteriori provvedimenti nei confronti del Prestatore. Il Prestatore è, pertanto, tenuto a rispondere, nei termini sopra esposti, dell'opera e del comportamento di tutti i propri dipendenti utilizzati per l'esecuzione del servizio ed è comunque direttamente responsabili dei danni di qualsiasi natura provocati da questi, per imperizia o qualsiasi altro motivo, risentiti dal Centro o da terzi in dipendenza dell'esecuzione del servizio.

Nel caso in cui dovessero aver luogo avvicendamenti del personale addetto al servizio, il Prestatore si impegna a salvaguardare il CNIPA sostenendo a proprio carico l'eventuale periodo di affiancamento necessario per l'acquisizione delle relative conoscenze.

Inoltre, il Prestatore dovrà garantire al Centro la "continuità operativa" nel senso che dovrà organizzarsi in modo tale da gestire i periodi di assenza del personale addetto, allo scopo di garantire sempre e comunque un nucleo operativo in grado di adempiere nel rispetto del livello qualitativo richiesto alle prestazioni pianificate.

Nessun rapporto di lavoro viene a stabilirsi tra il Centro e gli operatori addetti al servizio, in quanto questi ultimi sono alle esclusive dipendenze del Prestatore e le loro prestazioni sono compiute sotto l'esclusiva responsabilità ed a totale rischio di questa.

A tal scopo il Prestatore si impegna a stipulare con primaria compagnia di assicurazione una polizza nella quale venga indicato esplicitamente che la Stazione Appaltante è "terzo" a tutti gli effetti. Il Centro rimane estraneo anche ai rapporti di natura economica tra l'impresa e i suoi dipendenti.

Qualsiasi variazione negli oneri previdenziali e assicurativi per gli operatori è a rischio e spesa del Prestatore il quale non potrà pretendere dal Centro compensi o indennizzi di sorta.

Il Prestatore è sottoposto a tutti gli obblighi, verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

Il Prestatore è obbligato, altresì, ad attuare, nei confronti propri dei dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro, applicabili, alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria e applicabile nella località. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione. I suddetti obblighi vincolano il Prestatore anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

Il Prestatore dovrà, prima di formulare l'offerta, effettuare un sopralluogo obbligatorio, secondo quanto indicato nel documento "Modalità di presentazione offerta e allegati" al punto 6 "Altre informazioni", dando atto di essere a perfetta conoscenza delle prestazioni, delle condizioni particolari, e dell'ubicazione, dell'estensione e dell'utilizzo dei locali o zone ove dovrà svolgersi il servizio.

Nessuna obiezione potrà essere sollevata per qualsiasi evenienza dovesse insorgere nel corso di validità del contratto, in relazione ad una pretesa od eventuale imperfetta acquisizione di tutti gli elementi che possono influire sull'esecuzione del servizio e che concorrono alla determinazione del suo corrispettivo.

Il Prestatore dovrà assicurare lo svolgimento del servizio secondo le modalità ed alle condizioni minime specificate nel presente Capitolato tecnico e nella propria offerta tecnica di gara.

Nell'espletamento delle attività affidate, il personale utilizzato dal Prestatore dovrà garantire un comportamento corretto, decoroso ed irreprensibile.

Il personale del Prestatore dovrà essere adeguatamente addestrato circa le modalità di espletamento del servizio, istruito sulle prestazioni da effettuare presso i locali, nonché sulle norme inerenti la sicurezza sul lavoro e sull'obbligo del segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

Il Prestatore sarà responsabile a tutti gli effetti dell'esatto adempimento delle condizioni di contratto e della perfetta esecuzione e riuscita del servizio; il Prestatore è pertanto tenuto a rispondere, nei termini sopra esposti, dell'opera e del comportamento di tutti i propri dipendenti nell'esecuzione del servizio ed è comunque direttamente responsabile dei danni di qualsiasi natura provocati da questi, per imperizia o qualsiasi altro motivo, patiti dal CNIPA o da terzi in dipendenza dell'esecuzione del servizio.

Il Prestatore, nell'esecuzione del servizio, sarà tenuto al rispetto del D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i. in materia di protezione dei dati personali.

Il Prestatore osserverà tutti gli obblighi, verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

Il Prestatore applicherà, nei confronti propri dei dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro, applicabili, alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria e applicabile nella località.

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione. I suddetti obblighi vincoleranno il Prestatore anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

Qualora il CNIPA rilevi delle carenze nella esecuzione del servizio, ne darà comunicazione al Prestatore, il quale dovrà immediatamente colmare le lacune lamentate. Se ciò non dovesse avvenire in maniera soddisfacente il Centro si riserva il diritto di applicare le penali previste nello schema di contratto.

6. RISERVATEZZA.

Il Prestatore si impegna a non rivelare a terzi ed a non usare in alcun modo, per motivi che non siano attinenti alla esecuzione del servizio, le informazioni relative a procedimenti, disegni, attrezzature, apparecchi, macchine, strutture, ecc., messi a disposizione dal CNIPA o conosciuti in occasione dell'esecuzione del servizio.

Il Prestatore è responsabile nei confronti del CNIPA per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza dell'obbligo di segretezza, l'impresa è tenuta a risarcire al Centro tutti i danni che ad essa dovessero derivare.