

CAPITOLATO

**PROCEDURA APPALTO AFFIDAMENTO SERVIZIO DI ACCOGLIENZA,
INFORMAZIONI, CENTRALINO, CUSTODIA PRESSO LA SEDE CENTRALE DELLA
PROVINCIA DI SIENA - PIAZZA DUOMO N°9**

INDICE:

- ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO
- ART. 2 - IMPORTO BASE DI GARA
- ART. 3 - AGGIUDICAZIONE
- ART. 4 - SPECIFICHE TECNICHE'
- ART. 5 - PERSONALE E SUA FORMAZIONE – REQUISITI OBBLIGATORI
- ART. 6 - COMPORTAMENTO DEL PERSONALE
- ART. 7 - DESCRIZIONE E MODALITA' D'ESECUZIONE DEL SERVIZIO
- ART. 8 - DURATA DEL CONTRATTO
- ART. 9 – CAUZIONE DEFINITVA
- ART. 10 - PENALITA'
- ART. 11 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO
- ART. 12 - PAGAMENTO DELLE FATTURE
- ART. 13 - SPESE
- ART. 14 - FORO COMPETENTE
- ART. 15 – NORMA DI RINVIO

ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato disciplina la procedura per l'appalto di affidamento della gestione del servizio di accoglienza, informazioni, centralino, custodia, presso la sede centrale dell'Ente Provincia di Siena – Piazza Duomo n°9 Siena

ART. 2 - IMPORTO BASE DI GARA

L'importo a base di gara è di **€ 30.000,00** Iva esclusa.

Per l'espletamento del presente appalto non sono rilevabili rischi interferenti per i quali sia necessario adottare specifiche misure di sicurezza e pertanto non risulta necessario prevedere la predisposizione del "Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze" – DUVRI – e non sussistono di conseguenza costi della sicurezza di cui all'art. 86 comma 3 del DLgs. 163/2006.

La Provincia di Siena si riserva, nel semestre successivo alla stipula del contratto iniziale, la facoltà di affidare all'aggiudicatario, mediante procedura negoziata, la ripetizione di servizi analoghi a quelli della presente gara per ulteriori sei (6) mesi. In tal caso all'importo complessivo del contratto si aggiunge l'ulteriore importo semestrale, da assoggettare al medesimo ribasso offerto in sede di gara, Iva esclusa.

ART. 3 - AGGIUDICAZIONE

L'appalto del servizio di accoglienza, centralino, custodia, sorveglianza, informazioni, ecc. presso la sede centrale dell'Ente Provincia di Siena – Piazza Duomo n° 9 - Siena, verrà aggiudicata sulla base del prezzo più basso.

Ai sensi dell'art. 4 , co. 3 , lett. a) del c.c.n.l del settore servizi integrati-multiservizi (gennaio 2010/aprile 2013), l'impresa aggiudicataria dell'appalto a parità di termini , modalità e prestazioni contrattuali rispetto al precedente , anche al fine di garantire opportuna continuità nell'espletamento delle mansioni e un punto di riferimento per l'utenza interna ed esterna , salvo casi particolari quali dimissioni , pensionamenti e decessi, si impegna a garantire l'assunzione senza periodo di prova del personale già in organico all'impresa cessante da almeno quattro mesi, che risulti tale da idonea documentazione probante e salvo casi particolari quali dimissioni , pensionamenti e decessi.

ART. 4 - SPECIFICHE TECNICHE

Il servizio ha per oggetto la prestazione di manodopera da impiegare prevalentemente per il servizio di accoglienza, centralino, apertura/chiusura ingresso dell'ente, custodia, sorveglianza, prenotazione e allestimento sale di rappresentanza, supporto alle uscite del gonfalone, informazioni e altri servizi di carattere generale con il seguente orario di massima:

- da lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00.

Gli orari di massima sopra menzionati, sono da considerare indicativi. E' facoltà dell'Ente variare gli orari, aumentare o diminuire le ore di servizio a suo insindacabile giudizio secondo esigenza. L'aggiudicataria è tenuta ad adeguarsi senza nulla pretendere, salvo il compenso pattuito da contratto.

Comunque la richiesta di tali prestazioni, rientreranno, non superandola, la copertura di un monte ore settimanali di 90.

L'Ente Provincia potrà richiedere una maggiorazione del servizio per un massimo del 50% ai sensi dell'art.57, co. 5, sub a.a.2) del D.Lgs. n.163/2006 per svolgere il servizio di hostess in occasione di manifestazioni, convegni ed eventi in generale; se si verifica la necessità di prolungare l'orario di prestazione del servizio anche in orari considerati notturni e/o festivi; nei giorni di sabato, domenica e giorni festivi infrasettimanali; per l'espletamento del servizio di Gonfalone; il tutto secondo le esigenze della struttura che verranno esaminate di volta in volta.

La ditta aggiudicataria deve disporre sempre di personale sufficiente al fine di garantire un costante ed efficiente espletamento del servizio. Si impegna inoltre a garantire che le unità di personale impiegato siano sempre le medesime, per opportuna continuità nell'espletamento delle mansioni e soprattutto quale punto di riferimento per l'utenza sia interna che esterna.

In caso di assenze per malattia, infortuni e ferie, la ditta aggiudicataria provvederà alla sostituzione immediata del suddetto personale garantendo la necessaria copertura del servizio stesso e comunicando la sostituzione effettuata al Settore Affari Istituzionali della Provincia.

L'appaltatore dovrà preventivamente designare un coordinatore di riferimento con il quale il responsabile del Settore Affari Istituzionali e/o coordinatori interni possono rapportarsi per la risoluzione di eventuali problemi operativi inerenti l'espletazione e la copertura del servizio.

L'appaltatore si dovrà attivare per garantire anche la reperibilità telefonica del coordinatore da questi designato, per tutti i giorni della settimana sia lavorativi che festivi al fine di garantire, se necessario, interventi in tempi brevi.

ART.5 - PERSONALE E SUA FORMAZIONE – REQUISITI OBBLIGATORI

La ditta aggiudicataria, deve comunicare i dati del personale che utilizzerà per il servizio, oggetto del seguente capitolato, in particolare nome cognome, data di nascita, residenza e/o domicilio recapito telefonico.

Il suddetto personale deve essere in possesso di:

- diploma di scuola media superiore,
- buona conoscenza della lingua inglese,
- possesso patente di guida (tipo B),
- possesso di relativa certificazione medica attestante la propria idoneità fisica a svolgere le mansioni attinenti 'accoglienza, centralino, custodia, sorveglianza, informazioni, ecc, e meglio specificate all'art.8 del seguente .capitolato.

Poiché il personale sarà chiamato ad utilizzare anche strumentazione informatica ed elettronica in dotazione dovrà essere in grado di usare tale strumentazione con programmi base (p.c. stampante, fotocopiatrice, fax, ecc; sistema word, excel, ecc.).

La ditta aggiudicataria, si assume altresì la piena responsabilità per il comportamento dello stesso durante l'espletamento dei servizi.

La ditta aggiudicataria deve assumere i propri dipendenti in base alle disposizioni di leggi vigenti ed applicare ad essi condizioni normative e retributive non inferiori a quelle indicate dai contratti collettivi di lavoro e dagli accordi sindacali di categoria in vigore , e deve attenersi a tutti gli obblighi contenuti nelle disposizioni vigenti in materia di lavoro e di previdenza sociale, assumendosi tutti gli oneri relativi.

La ditta aggiudicataria deve provvedere ad una adeguata copertura assicurativa di tale personale impiegato presso a Provincia di Siena. Sono inoltre a suo totale carico gli obblighi e gli oneri dettati dalla normativa vigente in materia di assicurazioni antinfortunistiche, assistenziali e previdenziali.

La ditta aggiudicataria deve garantire la fornitura di automezzi idonei, per l'espletamento delle relative mansioni oggetto del seguente appalto.

La ditta aggiudicataria deve garantire la fornitura di divise al proprio personale durante l'espletamento delle mansioni di servizio oggetto del presente capitolato. Il modello, il colore, la qualità e il tipo di stoffa, dovranno essere indicate e quindi concordate con la ditta appaltante.

ART.6 - COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il personale della ditta assegnataria del contratto, dovrà mantenere riservato quanto potrà venire a loro conoscenza durante l'espletamento dei servizi sia in merito ai dipendenti dell'Ente sia in merito agli utenti ed all'organizzazione delle attività svolte dall'Amministrazione.

In particolare dovrà mantenere:

- assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale di cui venga a conoscenza ,
- non divulgare informazioni riservate acquisite durante lo svolgimento dell'attività contrattuale.

La ditta aggiudicataria, dovrà impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni dell'Ente Provincia impegnandosi a sostituire quegli operatori che siano oggetto di fondate lamentele da parte dell'Amministrazione appaltante.

In particolare, l'aggiudicataria dovrà curare che il proprio personale:

- abbia sempre con se un documento di riconoscimento
- indossi sempre la divisa di servizio durante l'espletamento del proprio orario di servizio o quella di rappresentanza se e quando è ritenuto opportuno,
- porti esposto, sulla divisa, il relativo cartellino identificativo con nome, cognome e qualifica se ritenuto necessario,
- prenda disposizioni solo dal coordinatore della ditta assegnataria e dal responsabile che sarà individuato dal Settore Affari Istituzionale della Provincia,
- rifiuti qualsiasi regalia,
- rispetti il proprio orario di lavoro,
- rispetti il divieto di fumare,
- tratti l'utenza con rispetto e cortesia.

L'aggiudicataria risponderà civilmente e penalmente dei danni procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti dell'Ente Provincia, derivanti da comportamenti imputabili a negligenza del proprio personale comandato presso la Provincia di Siena.

ART.7- DESCRIZIONE E MODALITA' D' ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Le prestazioni della ditta aggiudicataria consistono nello svolgimento delle attività di seguito descritte a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- custodia e sorveglianza degli accessi,
- primo contatto con i visitatori: accettazione atti, informazioni sugli uffici (orari competenze personale, ecc.),
- controllo sull'ingresso del pubblico ai locali della sede centrale della Provincia e segnalazione di tutte le situazioni dove si possa riscontrare pericolo o anomalie comportamentali e di sicurezza pubblica,
- registrazione degli utenti esterni che accedono agli uffici dell'Ente appaltante, con ritiro di un loro documento di identificazione e relativa riconsegna di questo al momento dell'uscita dell'utente stesso e registrazione del termine di permanenza di questi all'interno dei locali dell'Ente,
- accoglienza degli ospiti e servizio di anticamera ai piani in occasione di eventi, riunioni, o per altre eventuali necessità dell'Ente.
- accoglienza telefonica e smistamento chiamate che pervengono al centralino,
- smistamento richieste guasti apparecchi telefonici dell'ente e relativo iter procedurale per provvedere al consueto intervento tecnico,
- servizio di gonfalone in occasione di cerimonie ed eventi,
- tenuta in ordine delle bacheche e cura esposizione documentazione,
- inoltro dell'utenza nei singoli uffici,
- consegna degli atti da, per e tra i vari uffici dell'ente e le sedi distaccate,
- raccolta, smistamento e consegna della corrispondenza in arrivo o in partenza interna ed esterna,
- presa in consegna di documenti, plichi e materiale da parte dei corrieri,
- regolazione dell'accesso del pubblico nelle varie sedi e/o locali dell'Amministrazione secondo i regolamenti e gli ordini di servizio forniti,
- cura che nessuno si intrattenga presso gli spazi dell'Accoglienza senza giustificato motivo,
- deposito e custodia presso la stessa Accoglienza di tutte le chiavi dei singoli ambienti e/ o uffici con eventuale consegna a chi avendone diritto le richieda e successiva e puntuale richiesta di restituzione alla persona alla quale sono state affidate,
- tempestiva segnalazione agli uffici competenti di ogni notizia riguardante guasti agli impianti e apparecchiature tecniche dei quali si venga a conoscenza,
- accensione delle luci negli spazi comuni all'apertura dell'ente(scale, corridoi, atrio, ecc.), nelle sale di rappresentanza in caso di riunioni ed eventi e relativo spegnimento alla chiusura,
- sorveglianza della sede con eventuali sopralluoghi di controllo all'interno delle singole stanze di rappresentanza e degli spazi comuni,
- cura dell'esposizione delle bandiere presso la sede centrale e loro messa a lutto in caso di eventi che ne richiedano la necessità,
- custodia del proprio luogo di lavoro e al termine del proprio turno di lavoro, trasferimento delle consegne relative al servizio all'unità di personale che subentra,

- prenotazione, apertura e allestimento con idonea strumentazione (acqua, bicchieri, carta, penne computer, schermo, videoregistratore, ecc.) delle sale di rappresentanza quando destinate alle sedute del Consiglio, della Giunta, ad incontri, riunioni, iniziative varie,
- predisposizione di fotocopie,
- gestione operativa di eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, allarme ascensori, rilevazione allarmi antincendio e antiallagamento, sistemi antintrusione, ecc.)

ART. 8- DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto avrà durata di sei (6) mesi, con decorrenza dalla data di sottoscrizione del contratto.

Nel caso in cui, nel corso del semestre successivo alla stipula del contratto iniziale, la Provincia di Siena eserciti l'opzione di affidare all'aggiudicatario, mediante procedura negoziata, la ripetizione di servizi analoghi a quelli del presente capitolato, il nuovo contratto avrà una durata massima di ulteriori sei (6) mesi.

ART. 9 – CAUZIONE DEFINITIVA

A garanzia dell'esatto adempimento egli obblighi derivanti dal presente capitolato, nonché dal rimborso delle somme che la Provincia di Siena dovesse eventualmente sostenere durante la gestione del servizio a causa di inadempimento o cattiva esecuzione, la ditta aggiudicataria dovrà versare una cauzione a favore della Provincia di Siena pari al 10% dell'importo netto di aggiudicazione Iva esclusa, secondo le forme di legge.

ART. 10- PENALITA'

Il servizio, oggetto di aggiudicazione, dovrà essere svolto dalla ditta aggiudicataria secondo le modalità previste dal presente capitolato.

L'aggiudicataria sarà soggetta all'applicazione di penalità, quando:

- non effettuati in tutto o in parte il servizio richiesto: € 50,00 per ogni ora
- si renda responsabile di deficienze nella qualità dei servizi: min 0,10 per mille, max 6 per mille dell'importo contrattuale (escluso Iva), a seconda della gravità della inadempienza..

Eventuali inadempienze riscontrate, saranno contestate alla ditta aggiudicataria.

ART. 11 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Amministrazione appaltante ha facoltà di risolvere unilateralmente il contratto, mediante semplice lettera raccomandata con preavviso di 15 giorni, senza necessità di ulteriori adempimenti nel caso in cui si verifichi una delle seguenti ipotesi:

- frode nell'esecuzione dei servizi da parte della ditta assegnataria del contratto,
- manifesta incapacità o inidoneità nell'esecuzione dei servizi,
- cessione, anche se parziale, del contratto,
- inadempienza accertata del rispetto dei contratti collettivi di lavoro nazionali e territoriali, nonché violazione delle norme relative ai contributi in favore dei lavoratori,

- inadempienza accertata della normativa inerente la prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro ed assicurazioni obbligatorie del personale vigenti al momento dell'erogazione dei servizi.

In tali casi, l'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di affidare il contratto al concorrente secondo classificato o di ripetere la gara.

ART. 12 - PAGAMENTO DELLE FATTURE

La Ditta appaltatrice è tenuta ad emettere fatturazione di mese in mese del servizio effettivamente già prestato (servizio come meglio specificato in art.4 del presente capitolato), secondo le norme che regolano la materia, comunque in modo chiaro e lineare per rendere i riscontri più facili ed immediati.

Le fatture dovranno essere intestate ed inviate a: Provincia di Siena – Settore Affari Istituzionali – Piazza Duomo n°9, 53100 Siena.

I pagamenti saranno effettuati, tramite il servizio di tesoreria, entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento delle fatture, fatto salvo l'attestazione di regolare esecuzione del servizio. Ai sensi dell'art. 3 della legge n. 136/2010, i pagamenti saranno effettuati esclusivamente tramite bonifico bancario su specifico conto corrente dell'Appaltatore, dedicato alle commesse pubbliche.

Si precisa che per la decorrenza del termine di pagamento fa fede l'apposizione da parte dell'Amministrazione ricevente del timbro a calendario sulle fatture.

ART. 13 - SPESE

Sono a carico della ditta aggiudicatrice tutte le spese di bollo e registrazione, ove richiesta, relative alla formulazione dell'affidamento del servizio.

ART. 14 – FORO COMPETENTE

In caso di controversie che determinino il ricorso all'autorità giudiziaria, sarà competente esclusivo ed inderogabile il Foro della sede dell'Amministrazione appaltante.

ART. 15- NORMA DI RINVIO

Per quanto non previsto dal presente Capitolato Speciale, si fa rinvio, oltre che al Codice Civile, alla disciplina normativa e regolamentare vigente in materia di appalti pubblici.