

**RICHIESTA DI OFFERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PORTINERIA E VIGILANZA NON ARMATA NEGLI IMMOBILI DELL’OPERA UNIVERSITARIA DI TRENTO SITI IN VIA DELLA MALPENSADA A TRENTO. CIG 854566168B**

**- CAPITOLATO TECNICO -**

## **INDICE**

---

1. Oggetto . . . . .	3
2. Descrizione dei servizi . . . . .	3
3. Indicazioni generali . . . . .	5

## 1. Oggetto

---

Oggetto del presente Capitolato è il servizio di:

**A) Servizi di Portierato**, presso immobili dell'Opera Universitaria di Trento, quali:

- a. Residenze Universitarie di San Bartolameo – Via della Malpensada, 140
- b. Sede Opera Universitaria di Trento - Sanbapolis – Via della Malpensada, 82/A

**B) Servizi di vigilanza non armata** presso immobili dell'Opera Universitaria di Trento, quali:

- a. Residenze Universitarie di San Bartolameo – Via della Malpensada, 140
- b. Struttura Sanbapolis – Via della Malpensada, 82/A

siti nel Comune di 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 dei servizi

---

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 due unità, 24 ore su 24; una unità per l'espletamento dei servizi di cui al punto 2.1) del seguente articolo e una unità per l'espletamento dei servizi di cui al punto 2.2) del seguente articolo.

I Servizi riguardano le seguenti prestazioni:

### 2.1) Servizi di portierato, 24 ore su 24, presso gli stabili di via della Malpensada 140

Il **servizio di portineria** presso gli stabili di Via della Malpensada 140 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, smistamento dell'utenza e/o dei visitatori delle residenze;
- effettuazione delle procedure di "check in" e "check out" degli ospiti secondo le modalità impartite dall'Opera Universitaria;
- gestione dei badge/chiavi per l'accesso a tutte le strutture (alloggiati e ditte manutentrici) dell'Opera Universitaria;
- gestione della consegna/ritiro e smarrimento/rottura del badge/chiave non funzionante nonché dimenticanza dello stesso all'interno dell'alloggio da parte dell'utente;
- gestione delle chiavi (armadietti, cucina e frigoriferi) da consegnare agli ospiti;
- gestione delle prenotazioni per l'utilizzo delle strutture sportive interne alle residenze universitarie;
- 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 siano risolvibili attraverso la consueta procedura di intervento;
- aggiornamento, secondo le indicazioni dell'Opera Universitaria, delle prenotazioni delle aree sportive;

- accreditamento degli ospiti, secondo quanto previsto dalle “Disposizione per la fruizione dei servizi abitativi dell’Opera Universitaria”;
- gestione delle chiavi di accesso del centro polifunzionale Sanbàpolis (sito in via della Malpensada 82/A) secondo le modalità impartite dall’Opera Universitaria;

**2.2) Servizi di portierato presso lo stabile di via della Malpensada 82/A (uffici e sale prova Sanbapolis) e vigilanza passiva presso le residenze Universitarie di San Bartolameo e Sanbapolis di proprietà dell’Opera Universitaria**

Il servizio di portineria presso la sede dell’Opera Universitaria prevede l’erogazione dei servizi nelle seguenti fasce orarie:

**Dal lunedì al venerdì dalle 07:30 alle 18:00 presso la reception a servizio degli uffici e dalle 18.00 alle 23.00 presso la reception a servizio delle sale prova.**

Il servizio prevede l’espletamento dell’attività attraverso l’erogazione dei seguenti servizi:

- controllo, all’inizio del turno, che le apparecchiature in gestione siano funzionanti ed in perfetto stato di efficienza. Le anomalie dovranno essere tempestivamente comunicate al referente di Opera;
- svolgimento del servizio di centralino e gestione, con professionalità, del flusso telefonico in entrata ed in uscita;
- svolgimento del servizio di portineria con accoglienza del pubblico in entrata e orientamento dello stesso all’interno della struttura dell’Ente. L’addetto che presterà servizio presso la portineria sarà tenuto, in considerazione del diretto contatto con il pubblico, con i visitatori, con professionisti e chiunque altro lo richieda, a fornire le indicazioni, le informazioni e l’aiuto richiesti, adottando un comportamento e abbigliamento consoni e comunque improntato sempre al massimo rispetto, a salvaguardia e promozione dell’immagine dell’Opera (è inopportuno ad es. l’utilizzo di apparecchiature quali televisori, radio, etc);
- erogazione all’utenza delle informazioni di primo contatto;
- distribuzione di eventuale modulistica fornita da Opera;
- gestione delle chiavi per l’accesso alle strutture del complesso immobiliare Sanbàpolis;
- svolgimento di attività di supporto delle segreterie e degli uffici;
- collaborazione fattiva con il personale dipendente dell’Ente e con il personale designato per il servizio di portierato presso le Residenze di San Bartolameo;
- formazione degli studenti con contratto 150 ore che eseguono il servizio nelle ore giornaliere non coperte dall’addetto;
- controllo delle bacheche, affinché siano presenti avvisi ed informazioni attuali, togliendo quelli scaduti;

Il servizio di vigilanza non armata presso le strutture di proprietà dell’Opera Universitaria prevede l’erogazione dei servizi nelle seguenti fasce orarie:

	<b>dalle</b>	<b>alle</b>	<b>dalle</b>	<b>alle</b>
<b>Lunedì</b>	00:00	07:30	23:00	24:00
<b>Martedì</b>	00:00	07:30	23:00	24:00
<b>Mercoledì</b>	00:00	07:30	23:00	24:00
<b>Giovedì</b>	00:00	07:30	23:00	24:00
<b>Venerdì</b>	00:00	07:30	23:00	24:00
<b>Sabato</b>	00:00	24:00		
<b>Domenica</b>	00:00	24:00		

Il servizio prevede l’espletamento delle seguenti attività:

- giro di “controllo” all’interno delle strutture, 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 (vialetti, zona sportiva) con l’eventuale segnalazione al personale di reception preposto qualora venisse rilevata la presenza di estranei o situazioni potenzialmente pericolose (vandalismi/danneggiamenti);
- supporto alla portineria di Via della Malpensada n. 140 nell’espletamento delle mansioni affidategli;
- giro di “controllo” all’esterno delle limitrofe strutture di “Sanbapolis” volto a verificare la corretta chiusura delle porte di accesso alla struttura;
- erogazione delle informazioni “di primo contatto” all’utenza secondo quanto impartito dall’Opera Universitaria;
- controllo degli accessi alle strutture sportive delle residenze universitarie di San Bartolameo negli orari e con le direttive comunicate dall’Opera Universitaria coordinandosi con il personale in servizio presso la portineria H24 di Via della Malpensada n. 140;

Oltre a tali compiti spetta agli addetti impiegati nei servizi di cui ai punti 2.1) e 2.2) del presente articolo garantire l’applicazione e il rispetto del Piano coordinato della gestione delle emergenze antincendio in vigore presso le Residenze Universitarie di San Bartolameo e il Centro Polifunzionale Sanbapolis (sito in Via della Malpensada 82/A).

Nello specifico l’addetto di portineria presso le residenze Universitarie di San Bartolameo svolge le funzioni di “coordinatore” della squadra di emergenza. In caso di emergenza rilevanti (a titolo esemplificativo interventi che coinvolgono vigili del fuoco, forze dell’ordine) 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. possesso di conoscenze informatiche di base per l’utilizzo dei programmi di Office Automation;
- e. possesso di conoscenze 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 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. conoscenza, per quanto di competenza, degli aspetti organizzativi, logistici, di sicurezza e di manutenzione con riferimento alla sede di assegnazione;
- i. possesso di 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 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 all'appaltatore la spesa relativa, salva ogni altra ragione od azione.

### **3.2) Servizio di reportistica**

L'appaltatore 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**

L'appaltatore 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.

### **3.6) Intercambiabilità del personale**

Il personale impiegato nello svolgimento del servizio dev'essere intercambiabile, ovvero disponibile allo svolgimento delle diverse attività contemplate al punto 2 del presente capitolato tecnico.