



**SERVIZIO DI PORTINERIA E VIGILANZA PASSIVA NEGLI IMMOBILI
DELL'OPERA UNIVERSITARIA DI TRENTO – LOTTO 1**

CIG 9806146FA9

- CAPITOLATO TECNICO -

INDICE

1. Oggetto e finalità dell'appalto	2
2. Servizio di portineria presso gli immobili di via della Malpensada n. 140 a Trento (residenze universitarie)	2
3. Servizio di portineria presso gli immobili di via della Malpensada n. 82/A a Trento (Uffici Opera e sale prova Sanbapolis)	3
4. Servizio di vigilanza passiva	4
5. Servizi accessori compresi nell'appalto	5
6. Struttura organizzativa dell'appaltatore	5
7. Organizzazione del servizio	7
8. Prestazioni opzionali	8

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. 1**.

3. Gli immobili oggetto del presente capitolato sono descritti nella documentazione fotografica e planimetriche 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 via della Malpensada n. 140 a Trento (residenze universitarie)

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 da Opera Universitaria;
 - custodia e gestione dei badge/chiavi per l'accesso alle strutture di Opera Universitaria (alloggiati e ditte manutentrici), con verifica delle eventuali autorizzazioni e compilazione, ove necessario, del registro chiavi, secondo le indicazioni che verranno impartite da Opera Universitaria;
 - gestione della consegna/ritiro e smarrimento/rottura del badge/chave non funzionante nonché per dimenticanza dello stesso all'interno dell'alloggio da parte dell'utente;
 - gestione delle chiavi (armadietti, cucina e frigoriferi) da consegnare agli ospiti;
 - gestione ed aggiornamento delle prenotazioni per l'utilizzo delle strutture sportive e delle sale interne alle residenze universitarie;
 - 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 di 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 da Opera Universitaria;
 - accreditamento degli ospiti, secondo quanto previsto dalle "Disposizioni per la fruizione dei servizi abitativi dell'Opera Universitaria";
 - gestione delle chiavi di accesso del centro polifunzionale Sanbapolis (sito in via della Malpensada 82/A) secondo le modalità impartite da Opera Universitaria.
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.

3. Servizio di portineria presso gli immobili di via della Malpensada n. 82/A a Trento (Uffici Opera e sale prova Sanbapolis)

1. Il servizio di portineria prevede la presenza continuativa del personale dell'appaltatore nelle seguenti giornate e fasce orarie:
 - **dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 18:00** presso la reception a servizio degli uffici dell'Opera Universitaria;
 - **dal lunedì al venerdì dalle ore 18.00 alle ore 23.00** presso la reception a servizio delle sale prova "Sanbapolis".
2. Il servizio prevede l'erogazione, da parte dell'appaltatore, delle seguenti prestazioni:
 - controllo, all'inizio del turno, dello stato di funzionamento e di efficienza delle apparecchiature in gestione. Le anomalie dovranno essere tempestivamente comunicate al referente di Opera Universitaria;
 - accoglienza del pubblico in entrata e orientamento dello stesso all'interno della struttura di Opera Universitaria. 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 ed abbigliamento consoni e comunque improntato sempre al massimo rispetto, a salvaguardia e promozione dell'immagine di Opera Universitaria (è inopportuno ad es. l'utilizzo di apparecchiature quali televisori, radio, etc);
 - servizio di centralino e gestione, con la dovuta professionalità e cortesia, del flusso telefonico in entrata ed in uscita;

- accettazione e consegna di corrispondenza e/o materiali secondo le disposizioni e le modalità definite dall'Opera Universitaria, con relativa responsabilità in ordine alla loro custodia;
 - erogazione all'utenza delle informazioni di primo contatto, secondo le istruzioni impartite dall'Opera Universitaria;
 - distribuzione di eventuale modulistica fornita da Opera Universitaria;
 - custodia e gestione delle chiavi per l'accesso alle strutture del complesso immobiliare Sanbàpolis: nello specifico l'appaltatore dovrà verificare le autorizzazioni e compilare il registro chiavi, secondo le indicazioni che verranno impartite da Opera Universitaria;
 - 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 da Opera Universitaria;
 - 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;
 - controllo delle bacheche, affinché siano presenti avvisi ed informazioni attuali, togliendo quelli scaduti.
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.

4. Servizio di vigilanza passiva

1. Il servizio di vigilanza passiva prevede la presenza continuativa del personale dell'appaltatore presso tutte le strutture oggetto del presente capitolato, nelle seguenti giornate e fasce orarie:

	dalle ore	alle ore	alle ore	alle ore
Lunedì	00:00	07:30	23:00	24:00
Martedì	00:00	07:30	23:00	24:00
Mercoledì	00:00	07:30	23:00	24:00
Giovedì	00:00	07:30	23:00	24:00
Venerdì	00:00	07:30	23:00	24:00
Sabato	00:00	24:00		
Domenica	00:00	24:00		

2. Il servizio prevede l'erogazione, da parte dell'appaltatore, delle seguenti prestazioni:
- "giro di controllo" all'interno delle strutture, provvedendo all'eventuale chiusura delle porte di emergenza, dei corridoi, dei locali comuni, compresi i garage e verifica di 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 eventuale segnalazione al personale di reception preposto qualora venisse rilevata la presenza di estranei o situazioni potenzialmente pericolose (vandalismi/danneggiamenti/anomalie in genere);
 - supporto al personale impiegato presso la portineria nell'espletamento delle mansioni inerenti;
 - "giro di controllo" all'esterno volto a verificare la corretta chiusura delle porte di accesso alle strutture;
 - erogazione delle informazioni "di primo contatto" all'utenza secondo le istruzioni impartite 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 24h/24h di Via della Malpensada n. 140.

5. Servizi accessori compresi nell'appalto

1. L'appaltatore dovrà, con il personale impiegato nei servizi di cui ai precedenti punti 2, 3 e 4, garantire l'applicazione e il rispetto, per quanto di competenza, del Piano coordinato della gestione delle emergenze antincendio in vigore presso le Residenze Universitarie di San Bartolameo e il Centro Polifunzionale Sanbàpolis (sito in Via della Malpensada 82/A), allegato al presente.
2. A tale fine l'addetto di portineria, preposto dall'appaltatore, presente presso le residenze Universitarie di San Bartolameo, assume anche la funzione di "coordinatore" della squadra di emergenza, secondo quanto previsto nel Piano di cui al precedente comma. Nei casi 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 di Opera Universitaria.

6. Struttura organizzativa dell'appaltatore

6.1. 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 su 24, 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.

6.2. 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 di Opera Universitaria;
 - 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.

6.3. 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.

6.4. 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.

7. Organizzazione del servizio

7.1. 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.

7.2. Intercambiabilità del personale

1. Il personale impiegato dall'appaltatore dev'essere intercambiabile, ovvero disponibile allo svolgimento delle diverse attività contemplate ai punti 2, 3, 4 e 5 del presente capitolato. Detto personale dovrà quindi essere idoneo e formato per lo svolgimento di tutte le predette mansioni.

7.3. 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; 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.

7.4. 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 corrispettivo 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 intervenuti durante il turno di lavoro, la sostituzione del personale interessato dovrà avvenire entro n. 1 (una) ora, decorsa la quale operano le disposizioni di cui ai precedenti commi.

8. 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. Opera Universitaria si riserva di estendere il servizio di cui al presente capitolato tecnico qualora risultasse necessario attivarlo presso ulteriori strutture che la stessa acquisisca o attivi in corso di esecuzione del contratto, secondo quanto previsto nel capitolato amministrativo.
3. 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.
4. 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 le Residenze Universitarie di San Bartolameo e il Centro Polifunzionale Sanbàpolis (sito in Via della Malpensada 82/A);
- Documentazione fotografica e planimetrie immobili