





*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**INDICE**

|  |          |
|--|----------|
| <b>Art. 1</b>                                |          |
| <b>Oggetto dell'appalto.....</b>             | <b>3</b> |
| <b>Art. 2</b>                                |          |
| <b>Prestazioni .....</b>                     | <b>4</b> |
| <b>Art. 3</b>                                |          |
| <b>Requisiti del personale addetto .....</b> | <b>5</b> |
| <b>Art. 4</b>                                |          |
| <b>Obblighi dell'Impresa.....</b>            | <b>6</b> |
| <b>Art. 5</b>                                |          |
| <b>Obblighi di riservatezza .....</b>        | <b>7</b> |
| <b>Art. 6</b>                                |          |
| <b>Controlli.....</b>                        | <b>7</b> |



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **CAPITOLATO TECNICO DI APPALTO**

**Oggetto: Servizio di reception/portineria presso la sede di Roma dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.**

*Sede di svolgimento del servizio: Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, via Isonzo n. 21/b, 00198 Roma.*

#### **Art. 1**

##### ***Oggetto dell’appalto***

1. Il presente capitolato concerne l’affidamento del servizio di reception/portineria di durata triennale, da eseguire presso la nuova sede di Roma dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, in via Isonzo n. 21/b.

**2<sup>1</sup>. Salvo diversa indicazione dell’Autorità, il servizio infrasettimanale dovrà essere svolto presso le postazioni all’uopo allestite dall’Amministrazione, oggetto di sopralluogo obbligatorio, e nelle fasce orarie di seguito indicate:**

- > **Reception A:** 1 unità da lunedì a venerdì ; orario 9 – 17 (8/h);
- > **Reception B (principale):** 1 unità da lunedì a venerdì ; orario 8 – 20 (12/h);
- > **Reception B (principale):** 1 unità da lunedì a venerdì ; orario 10 – 18 (8/h).

3. Dalle ore 20 alle ore 8 l’Impresa sarà tenuta a garantire la presenza di n. 1 (una) unità di personale.

4. Nei giorni di sabato e domenica e nei festivi l’Impresa sarà tenuta a garantire la presenza di n. 1 (una) unità di personale, 24 ore su 24.

5. La distribuzione indicata delle unità di personale è da ritenersi indicativa e può subire variazioni per esigenze contingenti dell’Autorità.

6. In relazione alle necessità dell’Autorità, potranno essere richieste variazioni o integrazioni dell’orario rispetto a quanto indicato.

7. Al monte ore sopra fissato si aggiunge la possibilità di n. 500 (cinquecento) ore annue, necessarie per eventuali servizi aggiuntivi (a richiesta dell’Autorità e con preavviso di almeno 24 ore) o di emergenza (prolungarsi dell’orario di servizio per protrarsi dell’attività istituzionale).

8. La fatturazione avverrà, con cadenza mensile, sulla base delle ore di servizio effettivamente prestate; l’impresa dovrà utilizzare, per la verifica degli orari di servizio, un

---

<sup>1</sup> Comma così modificato a seguito di Avviso di rettifica pubblicato nei modi di legge e trasmesso per via elettronica per pubblicazione in GU/S in data 1.04.2010.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

sistema automatico di rilevamento delle presenze, con *report* rilasciato in copia al Responsabile dell'Autorità.

9. Tutti i costi inerenti la gestione del servizio sono a carico dell'Impresa, compresi i costi del proprio personale, quelli per l'eventuale formazione ed aggiornamento dello stesso, quelli per l'eventuale acquisto o rinnovo di materiali necessari per lo svolgimento del servizio.

### **Art. 2**

#### ***Prestazioni***

1. Le prestazioni dell'Impresa consistono nello svolgimento delle attività di seguito descritte, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) presidio dell'ingresso con accoglienza degli ospiti in entrata e rilascio di documento identificativo interno, fornitura delle indicazioni necessarie per gli spostamenti degli ospiti all'interno negli edifici, tempestivo avviso degli interlocutori interni al fine di rendere minimi i tempi di attesa degli ospiti;
- b) registrazione nell'apposito registro dell'entrata di ospiti all'interno degli edifici, previo ritiro del documento di identità in corso di validità;
- c) congedo degli ospiti in uscita, ritiro del documento identificativo interno, restituzione del documento di identità, nonché registrazione del termine di permanenza;
- d) custodia delle chiavi di tutti i locali dello stabile ai fini della loro consegna:  
a) al personale delle pulizie; b) al personale dell'Autorità per l'accesso ai locali di competenza;
- e) controllo, dopo la chiusura serale, dell'uscita di tutti gli ospiti dai locali, ivi compreso il parcheggio sotterraneo;
- f) segnalazione al responsabile dell'Autorità della presenza di ospiti all'interno degli edifici dopo la chiusura serale;
- g) manovra dei sistemi di controllo degli accessi, al fine di consentire il passaggio a personale dipendente in transito con carrelli o materiali d'ingombro e a personale di ditte esterne in transito con carrelli o materiali d'ingombro (previa verifica della rispondenza del nominativo negli elenchi relativi alle ditte esterne);
- h) prenotazione di taxi per dipendenti e ospiti;
- i) ricezione e smistamento della posta indirizzata nominativamente;
- j) ricezione delle telefonate dall'esterno ed eventuale smistamento delle stesse agli uffici o alle persone competenti;
- k) effettuazione delle chiamate ai corrieri ed eventuale presa in consegna dei documenti, nei casi strettamente necessari, ove espressamente richiesto;
- l) accoglienza degli ospiti e servizio di anticamera ai piani in occasione di eventi, riunioni, o per altre esigenze dell'Autorità;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- m) gestione delle chiavi delle macchine di distribuzione automatica di bevande/caffè, ove installate;
- n) gestione operativa di eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, allarme ascensori, rilevazione allarmi antincendio e antiallagamento, sistemi antintrusione, ecc.), con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi competenti;
- o) esecuzione delle disposizioni relative al Piano di sicurezza in caso di emergenze, secondo quanto stabilito dal Piano di emergenza dell'immobile;
- p) monitoraggio degli accessi mediante sistemi di rilevazione con *monitor*/telecamera a circuito chiuso, laddove installati.

2. Il servizio comprende, inoltre, l'apertura e chiusura degli ingressi, del parcheggio sotterraneo, delle uscite di sicurezza e quant'altro necessario per l'apertura e chiusura della struttura.

### **Art. 3**

#### ***Requisiti del personale addetto***

1. Nello svolgimento delle attività sopra descritte, gli operatori, al di là del rispetto delle regole di comportamento civile, di riservatezza e di correttezza nel lavoro, dovranno:

- a) possedere capacità fisiche e professionali per l'apprezzabile svolgimento delle proprie mansioni;
- b) godere del pieno gradimento da parte dell'Autorità che, motivatamente, potrà in qualsiasi momento esigere l'immediato allontanamento degli operatori che ritenga inidonei;
- c) non visionare documenti in arrivo o in partenza, non divulgare notizie in merito a dati e informazioni di cui sono venuti a conoscenza in relazione allo svolgimento dell'attività;
- d) prestare servizio indossando una idonea divisa di lavoro adeguata ai compiti da svolgere composta da abiti civili, giacca e pantalone per gli uomini, giacca e gonna o pantalone per le donne;
- e) conoscere le basilari disposizioni in materia di sicurezza, di trattamento dei dati personali e, preferibilmente, di procedure di primo soccorso;
- f) avere conoscenze di base di informatica (conoscenza dei principali applicativi; navigazione in *Internet*, elaborazione di documenti attraverso programmi informatici);
- g) dimostrare attitudine al *front office*;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **Art. 4**

#### ***Obblighi dell'Impresa***

1. L'Impresa 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.

2. Il rappresentante dell'Impresa 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 dell'Autorità stessa, inidonei o indesiderabili.

3. L'Impresa è tenuta a rispondere, nei termini sopra esposti, dell'opera e del comportamento di tutti i propri dipendenti impiegati per l'esecuzione del servizio ed è comunque direttamente responsabile dei danni di qualsiasi natura provocati da questi, per imperizia o qualsiasi altro motivo, sofferti dall'Autorità o da terzi a causa dell'esecuzione del servizio.

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

5. L'Impresa dovrà inoltre garantire all'Autorità una "continuità operativa": ciò indica 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.

6. Nell'esecuzione del servizio, l'Impresa assicura il rispetto del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, in materia di protezione dei dati personali.

7. Nessun rapporto di lavoro viene a stabilirsi tra l'Autorità e gli operatori addetti al servizio, in quanto questi ultimi sono alle esclusive dipendenze dell'Impresa e le loro prestazioni sono compiute sotto l'esclusiva responsabilità ed a totale rischio di quest'ultima.

8. A tale scopo, l'Impresa si impegna a stipulare con una primaria compagnia di assicurazione una polizza, nella quale venga indicato in modo esplicito che la Stazione appaltante è "terzo" a tutti gli effetti.

9. L'Autorità rimane estranea ai rapporti di natura economica tra l'Impresa e i suoi dipendenti.

10. Qualsiasi variazione negli oneri previdenziali e assicurativi per gli operatori è a rischio e a spese dell'Impresa, la quale non potrà pretendere dall'Autorità compensi o indennizzi di sorta.

11. L'Impresa è sottoposta 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.

**12. L'Impresa aggiudicataria si impegna ad assumere a tempo pieno (cd. full time) con la massima tempestività e, comunque, preventivamente all'avvio del servizio, il personale impiegato dall'attuale Appaltatore per il servizio in oggetto, allo stato in n. di 7 (sette) unità, destinandolo al servizio medesimo, applicando al suddetto personale condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/multi**

6



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**servizi** (cd. contratto multiservizi) vigente alla data di stipula del contratto del presente appalto e con l'espressa esclusione di applicare al suddetto personale inquadramenti peggiorativi rispetto a quelli in essere (il personale impiegato dall'attuale appaltatore è così inquadrato: n. 2 unità: Livello 2 CCNL Multiservizi Servizi Integrati; n. 5 unità: Livello A1 CCNL Portieri e Custodi).

13. **Il trattamento del personale sarà parametrato alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché alle condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo caratterizzato da condizioni migliorative, 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.**

14. I suddetti obblighi vincolano l'Impresa anche qualora non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

15. **La mancata assunzione del personale impiegato dall'attuale Appaltatore per il servizio in oggetto, o anche il solo inquadramento di tale personale che risulti peggiorativo rispetto a quello in essere, costituiscono inadempimento contrattuale e comportano la risoluzione del contratto.**

### **Art. 5**

#### ***Obblighi di riservatezza***

1. L'Impresa si impegna a non rivelare a terzi e a non usare in alcun modo, per motivi che non siano attinenti all'esecuzione del servizio, le informazioni relative a procedimenti, disegni, attrezzature, apparecchi, macchine, strutture, ecc. che vengano messi a disposizione dall'Autorità o di cui l'Impresa venisse comunque a conoscenza in occasione dell'esecuzione del servizio.

2. L'Impresa è responsabile nei confronti dell'Autorità per l'esatta osservanza, da parte dei propri dipendenti, degli obblighi di segretezza anzidetti.

3. In caso di inosservanza dell'obbligo di segretezza, l'Impresa è tenuta a risarcire all'Autorità tutti i danni che ad essa o a terzi dovessero derivare.

### **Art. 6**

#### ***Controlli***

1. L'Impresa si impegna a nominare una persona con funzioni di referente per il controllo di tutte le operazioni del servizio. Il referente deve essere sempre reperibile, è responsabile dell'organizzazione e deve assicurare il regolare svolgimento del servizio concordato. Ne consegue che tutte le comunicazioni e le contestazioni di eventuali inadempienze, fatte anche in



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

contraddittorio con il referente dell'Impresa, dovranno intendersi effettuate direttamente a quest'ultima.

2. Qualora il rappresentante dell'Autorità rilevi carenze nell'esecuzione del servizio, ne darà comunicazione all'Impresa, la quale dovrà immediatamente provvedere ad eliminare i disservizi.

3. Se ciò non dovesse avvenire in maniera soddisfacente, l'Autorità si riserva il diritto di applicare le penali previste.

4. L'Impresa dà atto di essere a perfetta conoscenza delle prestazioni, delle condizioni particolari, dell'ubicazione, dell'estensione e dell'utilizzo dei locali o delle aree ove dovrà svolgersi il servizio. Ne consegue che nessuna obiezione potrà essere sollevata per qualsiasi evenienza dovesse insorgere nel corso di validità del presente 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.