



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Servizio Affari Generali e Contratti*

**Allegato B**

**CAPITOLATO TECNICO**

**per l'affidamento del servizio di *reception* / portineria per la nuova sede dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in Roma, via Isonzo n. 21/b.**

**Art.1**

***Oggetto dell'atto di cottimo***

1. Il presente capitolato tecnico concerne l'affidamento del servizio di *reception* / portineria presso la sede dell'Autorità in Roma, via Isonzo, n. 21/b.

**Art. 2**

***Durata del contratto***

1. Il servizio avrà una durata di mesi 3 (tre) a decorrere dal 1° gennaio 2010.
2. L'Autorità ha diritto di recesso qualora, nel corso del rapporto contrattuale, sia definito l'accordo-quadro da parte della Consip. In questo caso sarà comunque garantito all'Impresa un preavviso di 30 (trenta) giorni; si applicheranno le disposizioni di cui al successivo art. 20.
3. In caso di ritardo sarà applicata una penale giornaliera di € 200,00 (duecento).

**Art. 3**

***Modalità di svolgimento del servizio***

1. Il servizio deve essere articolato, nei giorni dal lunedì al venerdì, con esclusione delle festività infrasettimanali, come segue:
  - dalle 8.00 alle 21.00 con la presenza contemporanea di 2 (due) unità di personale all'ingresso dell'Autorità;
  - dalle 9.00 alle 18.00 con la presenza di 1 (una) unità di personale al piano IV dello stabile di via Isonzo n. 21/b;
  - dalle 9.00 alle 18.00 con la presenza di 1 (una) unità di personale al piano V dello stabile di via Isonzo n. 21/b.
2. Nelle ore notturne il servizio deve essere articolato come segue:
  - dalle ore 21.00 alle ore 8.00, con la presenza di 1 (una) unità di personale all'ingresso dell'Autorità (*servizio notturno*).



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Servizio Affari Generali e Contratti*

3. Il sabato, la domenica e i festivi il servizio deve essere articolato come segue:
  - dalle 8.00 alle 21.00 con la presenza di 1 (una) unità di personale all'ingresso dell'Autorità;
  - dalle ore 21.00 alle ore 8.00, con la presenza di 1 (una) unità di personale all'ingresso dell'autorità (*servizio notturno*).
4. La distribuzione indicata delle unità di personale l'ingresso e i piani è da ritenersi indicativa e può subire variazioni per esigenze contingenti dell'Autorità.
5. In relazione alle necessità dell'Autorità potranno essere richieste variazioni o integrazioni dell'orario rispetto a quanto indicato.

#### **Art. 4**

##### ***Oneri***

1. 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 sistema automatico di rilevamento delle presenze con *report* rilasciato in copia al Responsabile dell'Autorità.
2. Tutti i costi inerenti la gestione del servizio sono a carico dell'impresa appaltatrice, d'ora in avanti denominata "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. 5**

##### ***Prestazioni dell'impresa***

1. Le prestazioni dell'impresa consistono nello svolgimento delle attività di seguito descritte a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - presidio dell'ingresso e dei piani sopra indicati con accoglienza degli ospiti in ingresso 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;
  - registrazione nell'apposito registro dell'entrata di ospiti all'interno degli edifici;
  - congedo degli ospiti in uscita e ritiro del documento identificativo interno e registrazione del termine della permanenza;
  - controllo, dopo la chiusura serale, dell'uscita di tutti gli ospiti dai locali;
  - segnalazione al responsabile dell'Autorità, della presenza di ospiti all'interno degli edifici dopo la chiusura serale;
  - 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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Servizio Affari Generali e Contratti*

verifica della rispondenza del nominativo negli elenchi relativi alle ditte esterne);

- prenotazione di taxi per dipendenti e ospiti;
  - ricezione e smistamento della posta nei casi necessari;
  - ricezione delle telefonate dall'esterno, smistamento delle stesse agli uffici/persone competenti nei casi necessari;
  - effettuazione delle chiamate ai corrieri e presa in consegna dei documenti;
  - accoglienza degli ospiti e servizio di anticamera ai piani in occasione di eventi, riunioni, o per altre esigenze dell'Autorità;
  - gestione delle chiavi delle macchine di distribuzione automatica di bevande/caffè ove già installate;
  - 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;
  - esecuzione delle disposizioni relative al Piano di sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal Piano di emergenza dell'immobile.
2. Il servizio deve prevedere inoltre l'apertura e chiusura dell'ingresso, delle serrande del piano terra, delle uscite di sicurezza e quant'altro necessario per l'apertura e chiusura della struttura.

#### **Art. 6**

##### ***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:

- possedere capacità fisiche e professionali per l'apprezzabile effettuazione delle proprie mansioni;
- godere del pieno gradimento da parte dell'Autorità che, con idonea motivazione, potrà sempre esigere l'allontanamento degli operatori che ritiene inadeguati;
- 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;
- 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/pantalone per le donne;
- conoscere le basilari disposizioni in materia di sicurezza, di procedure di primo soccorso, di trattamento dei dati personali;
- avere conoscenze di base di informatica (Internet Explorer, Microsoft Word);
- dimostrare attitudine al *front office*.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Servizio Affari Generali e Contratti*

**Art. 7**  
**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 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 pertanto tenuta 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 responsabile dei danni di qualsiasi natura provocati da questi, per imperizia o qualsiasi altro motivo, risentiti dall'Autorità o da terzi in dipendenza 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. Inoltre l'impresa dovrà garantire all'Autorità 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.
6. Nell'esecuzione del servizio l'impresa si impegna al rispetto del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 recante *Codice 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 questa.
8. A tal scopo l'Impresa 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.
9. L'Autorità rimane estranea anche ai rapporti di natura economica tra l'Impresa e i suoi dipendenti.
10. L'impresa è sottoposta a tutti gli obblighi, verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, di previdenza e di assicurazioni sociali ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi.
11. Qualsiasi variazione negli oneri previdenziali e assicurativi per gli operatori è a rischio e spesa dell'Impresa la quale non potrà pretendere dall'Autorità compensi o indennizzi di sorta.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Servizio Affari Generali e Contratti*

12. L'impresa è obbligata 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 e, 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 l'impresa anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

#### **Art. 8**

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

1. L'impresa 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. 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 dovessero derivare.

#### **Art. 9**

##### ***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 reperibile, responsabile dell'organizzazione ed in grado di assicurare il regolare svolgimento del servizio concordato. Pertanto tutte le comunicazioni e contestazioni di inadempienze fatte in contraddittorio con il referente dell'impresa dovranno intendersi fatte direttamente all'impresa.
2. Qualora il rappresentante dell'Autorità rilevi carenze nell'esecuzione dei lavori, ne darà comunicazione all'impresa, la quale dovrà immediatamente colmare le lacune lamentate.
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 zone ove dovrà svolgersi il servizio. Ne consegue che nessuna obiezione potrà essere sollevata per qualsiasi evenienza dovesse insorgere nel corso di validità del presente atto



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Servizio Affari Generali e Contratti*

di cottimo fiduciario, 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.