

APPALTO SPECIFICO INDETTO DALL'AGENZIA DELLE ENTRATE PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI RECEPTION PER ALCUNE SEDI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

CAPITOLATO TECNICO DELL'APPALTO SPECIFICO

Appalto Specifico indetto da Agenzia delle entrate per l'affidamento dei Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

INDICE

PREMESSA	3
1 GLOSSARIO	3
2 OGGETTO DELL'APPALTO	5
2.1 SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI	5
3 GESTIONE DEL CONTRATTO	5
3.1 STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI.....	5
3.1.1 Struttura del Fornitore	6
3.1.1.1 Struttura Organizzativa	6
3.1.1.2 Struttura Operativa	6
3.1.2 Struttura dell'Amministrazione.....	7
3.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	8
3.2.1 Attività preliminari.....	8
3.2.2 Verbale di Consegna	8
3.2.3 Gestione Attività Ordinarie e Straordinarie. Processo autorizzativo	9
3.2.3.1 Importo a Consumo.....	9
3.3 ESECUZIONE CONTRATTUALE	9
3.3.1 Oneri ed obblighi del fornitore.....	9
3.3.2 Informazione e Formazione - Sicurezza sul Lavoro e Tutela dell'Ambiente ..	12
3.3.3 Macchine, attrezzature di lavoro e materiali	13
3.3.4 Livelli di servizio e verifiche di conformità in corso di esecuzione	13
3.3.5 Rendicontazione, fatturazione e pagamenti	14
3.4 FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI.	14
3.4.1 Verbale di Riconsegna.....	14
3.4.2 Verifica di conformità finale	14
4 SERVIZI GESTIONALI	14
4.1 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ	15
4.1.1 Programma Operativo delle Attività (POA)	15
4.1.2 Verbale di Controllo.....	16
4.2 CONTACT CENTER	16
4.2.1 Gestione delle chiamate	17
4.2.2 Tracking richieste.....	17
4.3 REPERIBILITÀ	18
4.4 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI.....	18
5 SERVIZI OPERATIVI	19
5.1 SERVIZI DI PORTIERATO/RECEPTION	19
5.1.1 Attività Ordinarie	19
5.1.2 Attività Straordinarie.....	20
5.1.3 Modalità e requisiti di esecuzione.....	20
5.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	21
6 PREZZI DEI SERVIZI.....	21
7 CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI	21
8 ALLEGATI	23

PREMESSA

Il presente documento disciplina le caratteristiche tecniche minime dei servizi oggetto del presente Appalto Specifico (d'ora in poi anche AS), ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., indetto dall'Agenzia delle Entrate nell'ambito della Categoria Merceologica 4 "Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari" dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni.

1 GLOSSARIO

Di seguito è riportata una tabella di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

TERMINI e DEFINIZIONI

Amministrazione

La Pubblica Amministrazione che, a seguito dell'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto dalla Stazione Appaltante, beneficia dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico e di quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico.

Appalto specifico (di seguito, per brevità, anche "AS")

Procedura avviata dall'Amministrazione attraverso l'invio di una lettera d'invito a presentare offerta rivolta agli operatori economici che, alla data d'invio della lettera d'invito, siano già ammessi allo SDAPA.

Attività Ordinarie

Attività, relative ai Servizi Operativi, definite in fase di avvio del contratto, con determinate periodicità e frequenza, remunerate attraverso un Canone mensile a valere sull'importo a Canone.

Attività Straordinarie

Attività, relative ai Servizi Operativi, che non rientrano nell'ordinarietà del servizio e che quindi, potrebbero non essere programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità. Tali attività potranno essere richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento e sono eseguibili solo a seguito di un processo autorizzativo. Le Attività Straordinarie sono remunerate con un corrispettivo economico a prestazione, a valere sull'Importo a Consumo.

CAM

Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato.

Consip S.p.A.

Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato la conclusione, per conto del Ministero medesimo, dello SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016.

TERMINI e DEFINIZIONI

Contratto Normativo

L'atto stipulato dalla Stazione Appaltante Contraente con il Fornitore che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa all' Appalto Specifico.

Contratto Esecutivo

L'atto stipulato da ciascuna struttura dipendente dalla Stazione Appaltante Contraente, in esecuzione e nei limiti del contratto normativo, nel quale saranno specificate sedi, tempistiche e durata complessiva del servizio.

Corrispettivo a Canone

Corrispettivo economico mensile con cui sono remunerate le Attività Ordinarie dei Servizi Operativi, comprensivo dei Servizi Gestionali.

Corrispettivo a Prestazione

Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività Straordinarie dei Servizi Operativi, richieste in corso di esecuzione contrattuale.

Direttore dell'Esecuzione (di seguito, per brevità, anche "D.E.C.") o suo delegato

La figura nominata dall'Amministrazione, responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi oggetto del contratto. A tale figura è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività.

Fornitore

L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'AS che si impegna ad eseguire in favore delle Amministrazioni, le attività previste nel presente Capitolato Tecnico e secondo quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS.

Gestore del Servizio

La persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti della singola Amministrazione, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Appalto Specifico.

Giorni

Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.

Importo a Consumo

Importo stimato dalla Stazione Appaltante e definito in fase di indizione dell'AS, destinato alla copertura finanziaria di tutte le Attività Straordinarie, richieste durante la vigenza contrattuale.

TERMINI e DEFINIZIONI

Programma Operativo delle Attività (di seguito, per brevità, anche “POA”)

Documento redatto dal Fornitore che formalizza la “configurazione dei servizi” e consiste in un elaborato redatto all’avvio del servizio e comprende orari, turni e nominativi del personale addetto al servizio per ciascuna sede.

Unità di Gestione

Immobile o insieme di immobili oggetto del Contratto esecutivo.

Verbale di Consegna

Il verbale redatto dall’Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, ai fini dell’avvio dei servizi.

Verbale di Controllo

Elaborato predisposto dal Fornitore, da consegnare al DEC mensilmente per la fatturazione, che attesti le ore di servizio erogate nel periodo, con specifica evidenza di eventuali ore per servizio non a canone e eventuali ore svolte in orario festivo e/o notturno.

Verbale di Riconsegna

Verbale redatto dall’Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna alla stessa, alla scadenza del Contratto, l’Unità di Gestione oggetto del Verbale di Consegna.

2 OGGETTO DELL’APPALTO

2.1 SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI

L’Appalto Specifico ha per oggetto l’affidamento dei seguenti servizi:

- ***Servizi Gestionali***, relativi all’ottimizzazione dei processi di coordinamento delle attività e al controllo, da parte dell’Amministrazione, delle prestazioni erogate dal Fornitore;
- ***Servizi Operativi***, relativi all’esecuzione del servizio di reception.

SERVIZI GESTIONALI (CFR. PARAGRAFO 5)

- (1) Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 4.1);
- (2) Contact Center (cfr. paragrafo 4.2);
- (3) Reperibilità (cfr. paragrafo 4.3);

SERVIZI OPERATIVI (CFR. PARAGRAFO 6)

- (1) **CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 4: SERVIZI DI PORTIERATO/RECEPTION** Servizi di Portierato/Reception;

3 GESTIONE DEL CONTRATTO

3.1 STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI

Di seguito sono descritte le figure professionali di natura gestionale e operativa di cui il Fornitore e la Stazione Appaltante/Amministrazione si devono dotare.

Appalto Specifico indetto da Agenzia delle entrate per l’affidamento dei Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari nell’ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

3.1.1 STRUTTURA DEL FORNITORE

3.1.1.1 Struttura Organizzativa

La struttura organizzativa di gestione contrattuale deve essere costituita dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione degli aspetti operativi e contabili dei contratti esecutivi.

Da parte del Fornitore:

- il **Gestore del Servizio**: la persona fisica unico referente/responsabile nei confronti della singola Amministrazione, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto esecutivo (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste. Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali, di idonea esperienza in ruoli simili, di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. **Il Gestore del servizio deve essere sempre disponibile durante l'orario lavorativo dell'Amministrazione.**

Al Gestore del Servizio sono affidate le seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto esecutivo, e quindi anche la gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- controllo delle attività effettuate e della fatturazione;
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di raccolta e gestione dei dati e delle informazioni ai fini della rendicontazione nei confronti dell'Amministrazione;
- altre funzioni eventualmente dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel Programma Operativo delle Attività.

Nominativi e recapiti del Gestore del Servizio e delle ulteriori figure, sono indicati nel contratto esecutivo (cfr. paragrafo 3.2.2).

3.1.1.2 Struttura Operativa

Il Fornitore, nella figura del Gestore del Servizio, per la corretta erogazione dei Servizi, identifica il personale che compone la sua struttura operativa.

Il Fornitore dovrà garantire l'impiego di personale dotato di adeguate competenze professionali e delle necessarie abilitazioni, secondo quanto richiesto dalla normativa tempo per tempo vigente.

Il Fornitore deve fornire all'Amministrazione i nominativi del personale adibito ai servizi e comunicare tempestivamente eventuali variazioni (cfr. par.4.1.1).

Il Fornitore si impegna a far seguire a detto personale specifici corsi di formazione sia di natura professionale che inerenti i comportamenti da adottare in relazione al contesto in cui l'attività viene svolta (cfr. par. 3.3.2).

Il personale deve essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto del servizio e deve attenersi ai regolamenti e alle procedure di servizio e di sicurezza dell'Amministrazione.

Il personale operativo deve:

- rispettare quanto previsto dai regolamenti e dalle norme applicabili;
- svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi, di sicurezza e di igiene ambientale secondo quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di gara allegata, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro;
- indossare una divisa di colore tale da rendere identificabili gli operatori. L'uniforme deve essere provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 7 lett. p. 1) secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante la denominazione del fornitore di appartenenza, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia;
- indossare eventuali dispositivi di protezione individuale prescritti dalla norma o da disposizioni un uso presso la sede nella quale svolge servizio;
- adottare un comportamento consono alla funzione e alle circostanze in cui si svolgono le attività del servizio.

Il personale del Fornitore inoltre, ha l'obbligo di riservatezza in merito a quanto può venire a sua conoscenza durante l'espletamento dei Servizi medesimi, con particolare riferimento alle informazioni relative agli utenti, al personale e all'organizzazione delle attività svolte dall'Amministrazione.

L'Amministrazione potrà richiedere la sostituzione del personale da essa giudicato non idoneo allo svolgimento del servizio, senza che ciò dia diritto all'impresa di chiedere alcun onere aggiuntivo; il Fornitore è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale oggetto del rilievo.

In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione inviata dalla Stazione Appaltante pena l'applicazione della penale di cui paragrafo 7 lett. p. 2), e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto esecutivo. L'esercizio di tale facoltà da parte delle singole Stazioni Appaltanti non comporta alcun onere per le stesse.

A fronte di eventi straordinari e non previsti, il Fornitore si deve impegnare a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere agli impegni assunti.

3.1.2 STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE

Da parte dell'Amministrazione:

- il **Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.)**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto esecutivo e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al D.E.C. o suo delegato nominato, oltre all'approvazione del Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 4.1.1), verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi e di verificare il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti in sede di AS. Il D.E.C. autorizza il pagamento delle fatture

avvalendosi, per la verifica della corretta esecuzione dei servizi, dei referenti nominati all'uopo su ciascun immobile o gruppi di immobili. Nominativi e recapiti del D.E.C. e eventuali delegati, sono indicati nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 3.2.2).

3.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

3.2.1 ATTIVITÀ PRELIMINARI

Entro 10 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto normativo dovrà essere effettuato il Sopralluogo pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 7 lett. p. 3). Il sopralluogo dovrà essere effettuato in contraddittorio con l'Amministrazione e a seguito dello stesso deve essere redatto un Verbale di Sopralluogo che ne attesti l'avvenuta esecuzione.

3.2.2 VERBALE DI CONSEGNA

L'Amministrazione e il Fornitore, alla data prevista di inizio erogazione dei servizi, devono formalizzare in contraddittorio il Verbale di Consegna, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico il servizio presso l'Unità di Gestione per tutta la durata del Contratto esecutivo.

Il Verbale deve essere redatto in duplice copia in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione e deve recare la firma congiunta di entrambe le parti.

La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

Il Verbale di Consegna deve contenere, a titolo indicativo e non esaustivo, le seguenti sezioni:

- SEZIONE 0: Elenco dei servizi

È la sezione che riporta l'elenco dei servizi richiesti per singolo immobile e le rispettive date di inizio di erogazione.

- SEZIONE 1: Attestazione della presa in consegna degli immobili

L'attestazione della presa in consegna è la sezione del Verbale di Consegna che contiene il dettaglio delle consistenze dei beni/immobili presi in carico dal Fornitore.

Per particolari motivi di urgenza, il D.E.C. o suo delegato può richiedere l'attivazione di tutti i servizi a seguito della sottoscrizione della suddetta sezione del Verbale di Consegna, mentre le altre sezioni possono essere redatte successivamente.

- SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore e dell'Amministrazione

Il Fornitore deve riportare nel Verbale di Consegna:

- l'organigramma nominativo (personale delegato allo svolgimento delle attività) relativo alla struttura predisposta per la gestione operativa dei Servizi erogati.

L'Amministrazione deve indicare in tale sezione l'elenco del personale dell'Amministrazione autorizzato all'accesso al Contact Center e al servizio di Reperibilità (cfr. paragrafo 4.3).

- SEZIONE 3: Subappalto

In tale sezione il Fornitore, qualora voglia avvalersi del subappalto e sempre che abbia rispettato, in sede di gara, le prescrizioni previste dalla documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito, deve indicare le prestazioni che intende subappaltare, i nominativi delle società a cui intende affidare i servizi, con i relativi importi.

3.2.3 GESTIONE ATTIVITÀ ORDINARIE E STRAORDINARIE. PROCESSO AUTORIZZATIVO

Per processo autorizzativo delle attività si intende l'iter procedurale per la gestione e la consuntivazione delle attività, che deve essere seguito per l'erogazione dei Servizi.

Le prestazioni oggetto del presente Capitolato possono essere classificate nelle seguenti tipologie:

- *Attività Ordinarie*
- *Attività Straordinarie, che verranno remunerate a Canone a valere sull'importo a consumo*

e remunerate come segue:

- *a valere sull'importo a Canone (Attività Ordinarie)*
Il Canone è pari a: prezzo orario (al netto del ribasso offerto) x numero di ore lavorate nel mese in relazione alle attività richieste nel contratto esecutivo nel verbale di consegna.
- *a valere sull'Importo a Consumo (Attività Straordinarie)*
Il corrispettivo è pari a: prezzo orario (al netto del ribasso offerto) x numero di ore lavorate nel mese in relazione ad attività straordinarie richieste.

Il processo autorizzativo delle attività non richieste nel verbale di consegna comprende almeno le seguenti fasi:

- richiesta da parte del D.E.C. o del personale autorizzato indicato nel verbale di consegna (previo coordinamento con il DEC)
- conferma a parte del fornitore

3.2.3.1 Importo a Consumo

Al fine di poter autorizzare, durante il periodo contrattuale, eventuali attività Straordinarie, è stato stanziato uno specifico importo da utilizzare "a consumo" (per l'importo si rimanda al par. 4 del Capitolato d'Oneri)

3.3 ESECUZIONE CONTRATTUALE

3.3.1 ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE

Ferma l'osservanza di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, il Fornitore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi, ad osservare tutte le vigenti leggi, norme e regolamenti applicabili inclusi quelli in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente e a farle rispettare ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori.

Il Fornitore ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed antinfortunistiche, esonerando di conseguenza la Stazione Appaltante da ogni responsabilità in merito. Il Fornitore ed il personale da esso dipendente dovranno uniformarsi a tutte le leggi

italiane e comunitarie e alle direttive di carattere generale e speciale impartite dalla Stazione Appaltante per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale del Fornitore. Il Fornitore deve comunicare alla Stazione Appaltante ogni evento infortunistico.

Nell'espletamento delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico, il Fornitore deve:

- rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- provvedere affinché il proprio personale incaricato dell'esecuzione dei servizi di cui al presente Capitolato abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente;
- fornire al personale impiegato idoneo vestiario e dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato;
- adottare specifiche procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale;
- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- essere in regola con il pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL, in favore del proprio personale;
- mettere l'Amministrazione nelle condizioni di verificare con cadenza definita dalla stessa, l'avvenuto pagamento dei lavoratori impiegati presso l'Unità di Gestione;
- favorire il miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento degli addetti ai servizi.

Il Fornitore si impegna inoltre a:

- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal D.E.C. nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi appaltati, anche se ciò comporti l'esecuzione degli stessi a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti e con sospensione durante alcune ore della giornata, oppure obblighi il personale a percorsi più lunghi e disagiati;
- mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte del D.E.C. degli immobili/e, di chiedere l'allontanamento di quegli incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi all'Amministrazione;
- garantire la totale salvaguardia e conservazione dello stato fisico e funzionale degli immobili, degli impianti e delle relative apparecchiature presi in consegna e garantire la piena disponibilità e fruibilità degli spazi.

Appalto Specifico indetto da Agenzia delle entrate per l'affidamento dei Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

Inoltre, il Fornitore:

- in caso di subappalto, è responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni eventualmente rese nell'ambito del subappalto;
- deve osservare le prescrizioni di cui all'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016 e assicurare che il personale del subappaltatore abbia i requisiti richiesti dalla normativa ai fini dell'esecuzione delle prestazioni subappaltate;
- ferma restando la responsabilità del Fornitore per i danni cagionati a cose o persone in relazione all'espletamento dei servizi oggetto del presente appalto, lo stesso dovrà provvedere alla copertura assicurativa a garanzia dei rischi di responsabilità civile per sinistri che possano derivare dall'esecuzione degli stessi.

Ogni responsabilità per danni che, in relazione all'espletamento del servizio o cause ad esso connesse, derivasse all'Agenzia od a terzi, cose o persone, si intenderà, senza riserve ed eccezioni alcune, a totale carico del Fornitore, salvi gli interventi a favore dello stesso da parte di società assicuratrici.

A tale riguardo il Fornitore si impegna a garantire la copertura assicurativa di cui sopra, per tutta la durata del rapporto contrattuale, previa stipula di una polizza di assicurazione per la responsabilità civile verso terzi (RCT) e verso prestatori di lavoro (RCO) che dovrà prevedere:

- a) l'inclusione della responsabilità personale degli addetti (dipendenti e/o collaboratori) al servizio e nell'esercizio delle attività svolte per conto del Fornitore (responsabilità civile personale);
- b) l'inclusione della responsabilità derivante al Fornitore ed ai suoi addetti per i danni provocati ai locali e alle cose di proprietà dell'Agenzia o di terzi ivi esistenti e che il Fornitore abbia in consegna e/o comodato e/o gestione;
- c) che nella definizione di "terzi", ai fini dell'assicurazione stessa, siano compresi l'Agenzia, i suoi dipendenti e comunque tutti i soggetti autorizzati dall'Agenzia stessa ad usufruire del servizio.

La polizza accesa con primaria compagnia assicurativa dovrà prevedere un massimale annuo RCT non inferiore a € 2.000.000,00 e RCO non inferiore a € 1.000.000,00;

- deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi;
- deve fornire all'Amministrazione tutte le informazioni e i chiarimenti richiesti.

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza dell'Amministrazione non esonera il Fornitore dalla responsabilità circa l'esecuzione a regola d'arte dei servizi ancorché i difetti che siano poi riscontrati siano stati riconoscibili durante l'esecuzione. Si stabilisce infatti che l'onere del Fornitore è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza può mai essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

3.3.2 INFORMAZIONE E FORMAZIONE - SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE

L'Amministrazione, attraverso persona idonea (D.E.C. o altri da lui espressamente incaricati), deve fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare e sui eventuali rischi da interferenze, così come contenuti nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico (rif. All. 3 DUVRI), per consentire al Fornitore l'adozione di misure di prevenzione e di emergenza necessarie in relazione alla attività da svolgere.

Il Fornitore si impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

Il fornitore inoltre, deve prevedere corsi di formazione e di aggiornamento coerenti alle caratteristiche del servizio su cui è allocato il personale. Relativamente ai servizi oggetto del presente SDAPA, il personale addetto al servizio deve essere adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D. Lgs. 81/08 e s.m.i. e, nelle iniziative di formazione attuate ai sensi della richiamata normativa, il fornitore assicura che siano stati trattati anche i seguenti argomenti:

- rischi professionali sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- rischi e disturbi che la propria attività può causare ai dipendenti dell'Amministrazione e sui modi per eliminare tali negative influenze. In caso di presenza di aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, potranno accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici, il cui programma dovrà essere preventivamente approvato dall'Amministrazione;
- tutte le misure da adottare anche nel caso di gestione di eventuali emergenze, in ottemperanza e nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela dell'ambiente;
- procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale.

Il Fornitore, entro 30 giorni dalla stipula del contratto esecutivo, si impegna a fornire all'Amministrazione il Programma di Formazione annuale, che intende erogare al personale operante presso l'Amministrazione con indicazione dei tempi di erogazione e degli argomenti pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 7 lett. p. 4). Con riferimento alle annualità successive, il Piano di Formazione dovrà essere presentato entro 30 giorni dall'inizio dell'annualità stessa pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 7 lett. p. 5).

Entro 30 giorni dalla conclusione dei corsi di formazione previsti dal Programma di Formazione, il Fornitore consegna al D.E.C. la documentazione attestante l'avvenuta formazione da parte del personale, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 7 lett. p. 6. Resta inteso che eventuale nuovo personale assunto in corso di esecuzione contrattuale, dovrà essere formato prima di essere immesso in servizio alle stesse condizioni di cui sopra, ivi compreso quello eventualmente assorbito da precedenti contratti.

Appalto Specifico indetto da Agenzia delle entrate per l'affidamento dei Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

3.3.3 MACCHINE, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI

Nel caso di utilizzo di propri macchinari ed attrezzature, questi dovranno essere adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente; a tale riguardo il Fornitore deve dimostrare, con apposita documentazione, che le macchine e le attrezzature utilizzati rispettano la Normativa Macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata, come suggerito dal produttore al fine di garantirne la massima durata ed efficienza in uso e deve tenere aggiornato e a disposizione anche del D.E.C., un registro delle manutenzioni siglato dal soggetto autorizzato alle manutenzioni.

Tutti i macchinari e le attrezzature utilizzati per i servizi oggetto dell'appalto devono essere certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'Unione Europea.

A tutti i macchinari e le attrezzature utilizzate dal Fornitore dovrà essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio del Fornitore stesso.

Il Fornitore è responsabile della custodia sia dei macchinari/attrezzature tecniche sia dei prodotti utilizzati.

Il Fornitore deve trovarsi sempre provvisto di scorte di materiali ed attrezzature necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio. I macchinari e le attrezzature utilizzate per l'espletamento del servizio devono essere dotati delle certificazioni previste dalle norme vigenti in tema di sicurezza, nonché di tutti gli accessori per proteggere l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

Nell'eseguire le operazioni di trasporto e scarico dei materiali, il Fornitore sarà tenuto a seguire i percorsi e gli orari fissati dall'Amministrazione per ragioni di ordine, di sicurezza e d'igiene, restando a carico del Fornitore ogni attività di pulizia o provvedimento atto a garantire l'igiene ed il decoro dell'immobile in relazione alle predette operazioni.

3.3.4 LIVELLI DI SERVIZIO E VERIFICHE DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE

L'Amministrazione eseguirà controlli e verifiche di conformità in corso di esecuzione, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 102 del D. Lgs. n. 50/2016, e dalle ulteriori prassi interpretative e provvedimenti anche normativi che saranno adottati al fine della sottoscrizione da parte del DEC del verbale di controllo mensile (par. 4.1.2).

Inoltre, l'Amministrazione, qualora rilevi un'esecuzione difforme anche parzialmente da quanto previsto nel POA o dalle norme e dai regolamenti applicabili (conformità legislativa), procederà alla contestazione degli inadempimenti e alla contestazione delle relative penali. L'Appaltatore, entro 5 giorni, potrà fornire le proprie controdeduzioni e l'eventuale documentazione a supporto; l'Amministrazione, ricevute le controdeduzioni dell'Appaltatore, ne valuterà la fondatezza ed adotterà le decisioni conseguenti entro i successivi 5 giorni.

L'esito positivo delle verifiche non esonera il Fornitore da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

Le penali individuate sono riepilogate al par. 7.

Appalto Specifico indetto da Agenzia delle entrate per l'affidamento dei Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

3.3.5 RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Le attività, distinte in:

- *Attività Ordinarie*, richieste nel contratto esecutivo, remunerate a valere *sull'importo a Canone*
- *Attività Straordinarie*, eventuali, richieste in corso di contratto a valere *sull'importo a Consumo*

sono remunerate con cadenza mensile, sulla base del corrispettivo maturato in relazione alle ore di servizio effettivamente rese nel periodo di riferimento.

I termini di pagamento delle fatture, corredate della relativa documentazione, saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa, in particolare dall'Art. 113 bis del Codice e del D.Lgs 231/2002 e s.m.i.. Il Corrispettivo complessivo potrà essere decurtato per effetto delle penali indicate al paragrafo 7.

3.4 FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI.

3.4.1 VERBALE DI RICONSEGNA

Il Verbale di Riconsegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore dà atto della conclusione dei servizi oggetto di contratto ricompresi nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 3.2.2).

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore la data esatta di ultimazione del servizio e in tale data si provvederà alla firma del Verbale di Riconsegna, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti.

Tale Verbale dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambi le parti.

Il Verbale dovrà contenere le informazioni per la continuità del servizio;

Il Fornitore è obbligato a garantire la continuità del servizio, pertanto dovrà agevolare l'avvio della erogazione dei servizi da parte del nuovo fornitore entrante.

Su richiesta del D.E.C., il Fornitore a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà:

- fornire direttamente al nuovo Fornitore entrante la documentazione sopra indicata;
- affiancare l'Amministrazione ed il Fornitore entrante durante i sopralluoghi;
- partecipare a riunione ed incontri;
- fornire tutte le informazioni relative ai dati della Clausola Sociale, di cui all'art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss. mm..

3.4.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ FINALE

Ferme le verifiche di conformità in corso di esecuzione di cui al paragrafo 3.3.4, l'Amministrazione procederà, attraverso il D.E.C., ad una verifica di conformità finale delle prestazioni eseguite dal Fornitore ai sensi dell'art. 102 del D. Lgs. n. 50/2016, salvo diversi accordi tra le parti.

4 SERVIZI GESTIONALI

Appalto Specifico indetto da Agenzia delle entrate per l'affidamento dei Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

I Servizi Gestionali hanno come obiettivo principale l'ottimizzazione dei processi di coordinamento delle attività e l'efficace controllo, da parte dell'Amministrazione, delle prestazioni erogate dal Fornitore.

I Servizi Gestionali previsti sono:

- (1) Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 4.1);
- (2) Contact Center (cfr. paragrafo 4.2);
- (3) Reperibilità (cfr. paragrafo 4.3);

Nei paragrafi successivi vengono dettagliate le caratteristiche e le modalità di erogazione di tali servizi.

4.1 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ

4.1.1 PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA)

Il Gestore del Servizio deve provvedere ad organizzare, all'interno di un Programma Operativo delle Attività (POA), la programmazione operativa delle attività dettagliate per tipologia (*Attività Ordinarie* e *Attività Straordinarie*), e immobile, nonché l'esecuzione di tutte le attività previste nei servizi gestionali.

Nella redazione di tale programma il Fornitore deve porsi i seguenti obiettivi:

- gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a disposizione;
- garantire la corretta e puntuale esecuzione delle attività;
- assicurare il raggiungimento dei livelli di servizio previsti;
- consentire all'Amministrazione il monitoraggio delle attività eseguite, da eseguire e in corso di esecuzione.

Il Fornitore organizza le attività in accordo con il D.E.C. per ciò che riguarda i tempi e gli orari, nel rispetto integrale delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Il POA è pertanto un documento che formalizza la “configurazione dei servizi” da erogare e consiste in un elaborato redatto all'avvio del contratto e nel caso intervengano modifiche di qualsiasi tipo e che comprende la calendarizzazione delle attività relative al periodo, con riferimento a:

- Attività Ordinarie;
- Attività Straordinarie a Richiesta (eventualmente già approvate dall'Amministrazione prima della redazione del POA) la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;

Il POA deve essere consegnato a mezzo e-mail. In ogni caso il primo POA deve essere consegnato contestualmente al Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 3.2.2) pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 7 lett. p. 7).

I POA successivi devono essere aggiornati e consegnati al D.E.C. con almeno 5 giorni di anticipo rispetto all'inizio del periodo di riferimento, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 7 lett. p. 8).

Appalto Specifico indetto da Agenzia delle entrate per l'affidamento dei Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

4.1.2 VERBALE DI CONTROLLO

Il “*Verbale di Controllo*” deve essere redatto mensilmente, in coerenza con le modalità di fatturazione e pagamento, consegnato al D.E.C., a mezzo e-mail, secondo quanto indicato ai paragrafi 3.3.4 e 3.3.5.

Il “*Verbale di Controllo*” al suo interno deve riportare:

- l’elenco di tutte le attività eseguite nel mese di riferimento con il dettaglio delle ore suddivise per attività ordinarie e straordinarie (eventuali);
- eventuali note esplicative, anche riguardanti aspetti ambientali o legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il D.E.C. ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso;
- l’*Importo a Consumo* complessivo utilizzato nel periodo di riferimento;
- l’*Importo a Consumo* complessivo eroso, dalla data di sottoscrizione del Verbale di Consegna;
- l’*Importo a Consumo* rimanente alla data di sottoscrizione del Verbale di Controllo.

La firma del Verbale di Controllo da parte del D.E.C., con tutte le annotazioni in esso riportate, vale, salvo diversa indicazione da parte dell’Amministrazione, come sola accettazione dell’avvenuta esecuzione delle attività eseguite dal Fornitore.

L’esame e l’approvazione del Verbale di Controllo dovrà avvenire, a cura del D.E.C., entro 10 giorni dalla presentazione. Entro tale periodo il D.E.C. ha la facoltà di richiedere al Fornitore chiarimenti, modifiche e integrazioni della documentazione. Tali richieste interromperanno la decorrenza dei termini di approvazione. Il nuovo termine di approvazione sarà di 10 giorni dalla presentazione dei chiarimenti/modifiche/integrazioni richieste.

.

4.2 CONTACT CENTER

Il Fornitore deve garantire la massima accessibilità ai servizi richiesti mediante un Contact Center dedicato, opportunamente dimensionato.

Il Contact Center dovrà essere disponibile dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 20:00 (qualora non diversamente disciplinato nel contratto esecutivo).

Il servizio di Contact Center deve essere attivo dal giorno di inizio dell’erogazione dei servizi coincidente con il Verbale di Consegna, pena l’applicazione della penale di cui al paragrafo 7 lett. p. 10).

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l’Amministrazione in sede di Verbale di Consegna, devono accedere al servizio mediante almeno i seguenti canali di comunicazione che il Fornitore è tenuto a predisporre ed indicare nel Verbale di Consegna stesso:

- un numero verde dedicato;
- un numero smartphone dedicato (anche per invio di sms);
- un indirizzo e-mail dedicato, con dominio che identifichi univocamente il Fornitore.

Il servizio di Contact Center deve comprendere almeno le attività di ‘*gestione delle chiamate*’ e di ‘*tracking delle richieste*’ di cui ai successivi paragrafi.

4.2.1 GESTIONE DELLE CHIAMATE

Al di fuori dell'orario definito dalla Stazione Appaltante, in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, deve essere attiva una segreteria telefonica, oltre la messa a disposizione di un numero telefonico per la Reperibilità di cui al paragrafo 5.3.

La gestione delle chiamate deve prevedere la classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di richiesta.

La gestione delle chiamate deve inoltre riguardare almeno le seguenti tipologie di chiamata opportunamente codificate:

- a) richieste di intervento per *Attività Straordinarie*;
- b) richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati;
- c) solleciti;
- d) reclami.

La gestione delle chiamate deve avvenire tramite l'utilizzo di sistemi automatici di risposta (IVR), con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata:

- direttamente verso l'operatore telefonico, negli orari di presenza;
- verso la segreteria telefonica, negli orari in cui l'operatore telefonico non è presente;
- direttamente verso il servizio di Reperibilità (cfr. paragrafo 4.3), in caso di emergenza/urgenza negli orari non coperti dall'operatore telefonico.

Nel caso di chiamata per richiesta di intervento per *Attività Straordinarie* (tipo a), l'operatore del Contact Center registra la descrizione della richiesta.

Nel caso in cui l'Attività Straordinaria richiesta si riferisca alla necessità per esigenze sopraggiunte e imprevedibili, di prolungare di un certo numero di ore il servizio in corso per il protrarsi dell'attività dell'Amministrazione che implica la presenza dell'addetto al servizio, nessun preavviso è dovuto.

4.2.2 TRACKING RICHIESTE

Tutte le interazioni verso il Contact Center, attraverso uno qualunque dei canali di accesso, devono essere registrate all'interno di un Report in modo da tenere traccia di tutte le comunicazioni.

Le registrazioni devono avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie di cui al precedente paragrafo 4.2.1.

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dall'orario di servizio presidiato dagli operatori telefonici deve essere invece effettuata o automaticamente o, comunque, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata. Deve prevedersi l'aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti).

Le diverse tipologie di chiamata devono essere gestite con processi che consentano, in qualunque momento, la loro rintracciabilità, con campi di informazione differenti in base alla tipologia di richiesta pervenuta, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

TIPOLOGIA DI CHIAMATA	INFORMAZIONI MINIME DA REGISTRARE
<i>a) richieste di intervento per attività Straordinarie</i>	<ul style="list-style-type: none"> - numero progressivo assegnato alla richiesta; - data e ora della richiesta; - motivo della richiesta; - richiedente (nome, cognome e recapito telefonico), anche se la segnalazione è effettuata da personale del Fornitore; - edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesto l'intervento; - stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.); - tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività; - livello di priorità assegnato.
<i>b) richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati</i>	<ul style="list-style-type: none"> - data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione.
<i>c) solleciti</i>	<ul style="list-style-type: none"> - numero progressivo dell'intervento/attività sollecitato/a; - data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito; - motivo del sollecito.
<i>d) reclami</i>	<ul style="list-style-type: none"> - data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo; - motivo del reclamo.

4.3 REPERIBILITÀ

Il Fornitore deve garantire la Reperibilità per ovviare ad eventuali situazioni eccezionali legate a necessità non prevedibili e con carattere di emergenza/urgenza per tutta la durata del contratto.

Il servizio di reperibilità deve essere garantito nei giorni e nelle fasce orarie in cui non è attivo il Contact center. Il Fornitore si impegna nel rendere attivo un numero telefonico presidiato.

Nel Verbale di Consegna deve essere riportato il numero telefonico dedicato al servizio di Reperibilità.

Tutte le segnalazioni fatte al numero telefonico dedicato al servizio di Reperibilità, dovranno essere comunicate al Contact Center, che si occuperà dell'aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti), come previsto al precedente paragrafo.

4.4 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI

I Corrispettivi per i servizi Gestionali ad attivazione automatica di seguito elencati:

- (1) Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 4.1);
- (2) Contact Center (cfr. paragrafo 4.2);
- (3) Reperibilità (cfr. paragrafo 4.3);

devono considerarsi compresi nel Canone mensile dei Servizi Operativi richiesti.

5 SERVIZI OPERATIVI

Nel presente paragrafo sono descritte le prestazioni minime richieste afferenti ai servizi Operativi.

5.1 SERVIZI DI PORTIERATO/RECEPTION

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in *Attività Ordinarie* e *Attività Straordinarie*.

5.1.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Per *Attività Ordinarie* si intende la presenza e disponibilità stabile di personale all'ingresso e all'interno degli immobili, secondo i fabbisogni indicati nella documentazione di gara (all.1 Dettaglio immobili) e riportato nei relativi Programmi Operativi delle Attività (cfr. paragrafo 4.1.1).

Il servizio di reception oggetto di affidamento consiste, in linea generale, nelle seguenti attività:

- gestione delle procedure che regolamentano l'accesso alla sede (accoglienza, identificazione del richiedente, acquisizione del nulla osta del personale ricevente, acquisizione del documento di identità, trascrizione dei dati, rilascio badge di accesso) con riconoscimento del personale dipendente, smistamento dell'utenza e dei visitatori e manovra del servo scala, qualora esistente, o del varco per l'accesso delle persone disabili;
- custodia delle chiavi depositate presso la portineria;
- lettura dei badge e gestione in modalità di visualizzazione del software di lettura delle timbrature;
- sostituzione e/o rilascio di badge provvisorio al personale interno che ne sia sprovvisto;
- prenotazione taxi per dipendenti ed ospiti;
- gestione del centralino e ricezione di telefonate dall'esterno con smistamento delle stesse ai relativi destinatari interni;
- rilascio di prime informazioni di carattere generale su sedi e recapiti degli uffici dell'Agenzia.

Nell'espletamento delle suddette attività il personale addetto alla reception, cooperando con l'eventuale personale GPG cui è affidato il servizio di vigilanza, sarà tenuto anche a:

- dissuadere terzi rispetto al compimento di atti dolosi nei confronti delle persone ed a danno del patrimonio;
- prevenire situazioni che possano creare pericolo a persone e cose;
- impedire l'intrusione di soggetti non autorizzati o l'introduzione di materiali pericolosi ovvero quant'altro possa apparire sospetto;
- verificare l'uscita di oggetti, apparecchiature e quant'altro possa essere riconducibile ad una sottrazione non autorizzata di beni;

- in caso di emergenza attivare tempestivamente i segnali di pericolo;
- collaborare con il coordinatore dell'emergenza ed il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) nell'attuazione delle procedure di evacuazione, antipanico ed antincendio, provvedendo ad eseguire le attività previste dal "piano di emergenza" nonché ad effettuare tutti gli interventi previsti dalle norme di sicurezza e dall'addestramento ricevuto e certificato;
- richiedere tempestivamente l'intervento di ambulanza, forze dell'ordine, vigili del fuoco e protezione civile nei casi di emergenza seguendo le procedure in uso negli uffici;
- assicurare la gestione tempestiva di eventi che potrebbero generare situazioni di pericolo (es. nei casi di rilevazione di anomalie agli impianti tecnologici e di sicurezza o di individuazione di persone indesiderate).

Tutte le attività sono dirette alla ordinata gestione del sistema di accesso.

Le *Attività Ordinarie* sono remunerate attraverso un Canone mensile $C_{AUS,B}$ (€/mese) così come descritto dal paragrafo 5.2.

5.1.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le *Attività Straordinarie* sono attività a richiesta non programmabili, svolte a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento, per il quale è necessaria la presenza e disponibilità presso le strutture dell'Amministrazione di uno o più lavoratori (ad esempio, accoglienza in orari diversi da quelli stabiliti per eventi, manifestazioni, etc.).

Le *Attività Straordinarie* sono remunerate mediante un corrispettivo economico a *Prestazione* $P_{AUS,S}$ (€) così come descritto al paragrafo 5.2.

5.1.3 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE

Il servizio deve essere erogato nelle modalità richieste dalla Stazione Appaltante secondo l'orario e il calendario specificato nel Programma Operativo delle Attività.

Gli addetti al servizio devono comportarsi conformemente a quanto di seguito descritto:

- indossare un abbigliamento adeguato;
- esprimersi correttamente in lingua italiana;
- mostrare il tesserino di riconoscimento;
- accogliere con disponibilità e cortesia sia gli utenti sia gli ospiti dell'/degli immobile/immobili presso cui prestano servizio;
- essere facilmente reperibili da parte degli utenti;
- avere una adeguata formazione nella risposta delle chiamate telefoniche;
- conoscere le basilari disposizioni in materia di sicurezza e di trattamento dei dati personali;
- avere conoscenza di base d'informatica (principali applicativi Microsoft Office, Internet).

Appalto Specifico indetto da Agenzia delle entrate per l'affidamento dei Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

5.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

Le *Attività Ordinarie* del Servizio di Portierato/Reception sono remunerate mediante un canone mensile a valere sull'importo a canone.

Il Canone mensile (€/mese) delle *Attività Ordinarie* dei Servizi di Portierato/Reception è calcolato sulla base della seguente formula:

$$C_{AUS,B} = P \times h$$

dove:

- P è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto,
- h rappresenta la quantità di ore mensili richieste.

Le *Attività Straordinarie* del Servizio di Portierato/Reception sono remunerate mediante un corrispettivo economico, a valere sull'*Importo a Consumo*, consuntivato nel mese di erogazione della prestazione e comprensivo degli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività degli stessi nonché di eventuali maggiorazioni per lavoro notturno o festivo. Il Corrispettivo è determinato in funzione dei seguenti elementi:

$$P_{AUS,S} = P \times h$$

Dove:

- P è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto,
- h rappresenta la quantità di ore richieste per Attività straordinarie nel mese.

6 PREZZI DEI SERVIZI

Tutti i corrispettivi sopra indicati sono calcolati sulla base dell'importo orario a base d'asta al netto del ribasso offerto.

Tale valore è unico e sarà applicato per la remunerazione delle attività ordinarie e delle attività straordinarie.

Tutte le attività sono remunerate moltiplicando il prezzo orario al netto del ribasso offerto alle ore effettivamente lavorate (€/h)

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, in coerenza con l'offerta tecnica presentata, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 97, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016.

7 CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI

In caso di ritardato adempimento delle prestazioni contrattuali, ovvero di mancata o non conforme esecuzione delle prestazioni stesse, l'Amministrazione, previa contestazione degli addebiti applicherà nei confronti dell'Appaltatore, fermo restando il limite giornaliero dell'1% del massimale complessivo del contratto esecutivo, le penali previste con le modalità

di seguito descritte. Si specifica che AdE al verificarsi di un evento che comporti più inadempienze potrà applicare tutte le penali previste.

Ai fini dell'applicazione delle penali, AdE contesterà all'Appaltatore le eventuali inadempienze riscontrate; l'Appaltatore, entro 5 giorni, potrà fornire le proprie controdeduzioni e l'eventuale documentazione a supporto;

l'Amministrazione ricevute le controdeduzioni dell'Appaltatore, ne valuterà la fondatezza ed adotterà le decisioni conseguenti entro i successivi 5 giorni.

Lett.	Inadempimento sanzionato	Termine per l'adempimento previsto	Rif.	Modalità di riscontro	Freq. verifica	Valore della penale
p.1)	Mancata esposizione di apposita tessera di riconoscimento sulla divisa	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 3.1.1.2	Controllo da parte del D.E.C.	Una tantum	0.3 % del valore del massimale complessivo del contratto esecutivo
p.2)	Ritardo nella sostituzione del personale	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 3.1.1.2	Controllo da parte del D.E.C.	Una tantum	0.7 % del valore del massimale complessivo del contratto esecutivo per ogni giorno di ritardo
p.3)	Ritardo nell'effettuazione del sopralluogo	Entro 10 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto normativo	Par. 3.2.1	Controllo da parte del D.E.C.	Una tantum	0.5 % del valore del massimale complessivo del contratto esecutivo per ogni giorno di ritardo
p.4)	Ritardo nella consegna del Programma di Formazione	Entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto esecutivo	Par. 3.3.2	Controllo da parte del D.E.C.	Una tantum	0.5 % del valore del massimale complessivo del contratto esecutivo per ogni giorno di ritardo
p.5)	Ritardo nella consegna del Programma di Formazione, negli anni successivi	Entro 30 giorni naturali e consecutivi dall'inizio dell'annualità	Par. 3.3.2	Controllo da parte del D.E.C.	Una tantum	0.5 % del valore del massimale complessivo del contratto esecutivo per ogni giorno di ritardo
p.6)	Ritardo nella consegna della documentazione attestante l'avvenuta formazione	Entro 30 giorni dalla conclusione dei corsi di formazione	Par. 3.3.2	Controllo da parte del D.E.C.	Una tantum	0.5 % del valore del massimale complessivo del contratto esecutivo per ogni giorno di ritardo

p.7)	Ritardo nella presentazione del primo POA	Data del verbale di consegna	Par. 4.1.1	Controllo da parte del D.E.C.	Una tantum	0.8 % del valore del massimale complessivo del contratto esecutivo per ogni giorno di ritardo
p.8)	Ritardo nella presentazione del POA, successivo al primo	5 giorni di anticipo rispetto all'inizio del periodo di riferimento	Par. 4.1.1	Controllo da parte del D.E.C.	Una tantum	0.8 % del valore del massimale complessivo del contratto esecutivo per ogni giorno di ritardo
p.9)	Ritardo nella consegna del Verbale di Controllo	- entro il giorno 5 del mese successivo a quello di esecuzione delle attività oggetto del Verbale	Par. 4.1.2	Controllo da parte del D.E.C.	Mensile	0.5 % del valore del massimale complessivo del contratto esecutivo per ogni giorno di ritardo
p.10)	Ritardo nell'attivazione del Contact Center	Contestuale all'inizio dell'erogazione e dei servizi	Par. 4.2	Controllo da parte del D.E.C.	Una Tantum	0.5 % del valore del massimale complessivo del contratto esecutivo per ogni giorno di ritardo
p. 11)	prestazione integralmente non eseguita rispetto a quanto previsto nel verbale di consegna e nel POA	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 4.1.1 5.1.1	Confronto tra POA e svolgimento dell'attività	Mensile	1 % del valore del massimale complessivo del contratto esecutivo per ogni giorno di inadempimento
p. 12)	prestazione parzialmente eseguita rispetto a quanto previsto nel verbale di consegna e nel POA	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 4.1.1 5.1.1	Confronto tra POA e svolgimento dell'attività	Mensile	0,6 % del valore del massimale complessivo del contratto esecutivo per ogni giorno di inadempimento

8 ALLEGATI

Fanno parte integrante e sostanziale del presente documento i seguenti Allegati:

- Allegato 1 Elenco sedi
- Allegato 2 Elenco del personale attualmente impiegato
- Allegato 3- BOZZA Documento di valutazione dei rischi da interferenze (DVRI)

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
Maria Grazia Funaro

Appalto Specifico indetto da Agenzia delle entrate per l'affidamento dei Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico