



Direzione Regionale della Lombardia

---

Settore Gestione risorse

Ufficio Risorse materiali

# **SERVIZIO DI RECEPTION PRESSO IL PALAZZO DEGLI UFFICI FINANZIARI DI MILANO**

## **CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE**

## **Art. 1 – Norme di appalto**

I rapporti contrattuali derivanti dall'aggiudicazione del servizio sono regolati:

- dalle norme comunitarie e nazionali vigenti in materia di appalti di servizi, in particolare dal Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, “*Codice dei contratti pubblici*” e successive modificazioni;
- dalle condizioni generali e particolari del servizio riportate nel presente Capitolato e nelle prescrizioni delle leggi e dei regolamenti generali in materia, attualmente in vigore nella Unione Europea ed in Italia o che vengano emanati in corso d'opera anche per quanto riguarda eventuali aspetti e particolari non trattati nel presente Capitolato;
- dallo schema generale di contratto allegato agli atti di gara;
- dal codice civile, con particolare riferimento alle disposizioni in materia di obbligazioni contrattuali.

## **Art. 2 – Attività oggetto dell'appalto**

L'appalto riguarda il servizio di *reception* presso la sede dell'Agenzia delle Entrate della Lombardia – Palazzo degli Uffici Finanziari di Milano. Il servizio dovrà essere garantito secondo le modalità e le tempistiche descritte nei successivi articoli del presente Capitolato, mediante l'utilizzo delle dotazioni esistenti, nel rispetto delle normative vigenti e secondo le procedure definite dall'Amministrazione e dal Comitato di Sicurezza del Palazzo degli Uffici Finanziari.

Il servizio avrà durata annuale.

L'Agenzia delle Entrate – Direzione regionale della Lombardia si riserva la facoltà di risolvere il contratto nel caso in cui venisse attivata una Convenzione

Consip avente per oggetto servizi di vigilanza armata o venisse stipulato da parte della Direzione Centrale Amministrazione pianificazione e logistica dell'Agenzia delle Entrate un contratto centralizzato riguardante i medesimi servizi.

**Art. 3 – Subentro alla impresa cessante**

Il presente appalto è sottoposto all'osservanza delle norme in materia di cessazione e cambio d'appalto previste dalla contrattazione collettiva vigente tra le associazioni imprenditoriali di categoria e le organizzazioni sindacali dei lavoratori più rappresentative, così come previsto dal contratto collettivo di categoria. Per consentire un'opportuna calibratura dell'offerta si forniscono i seguenti dati relativi al personale impiegato dagli attuali appaltatori dei servizi di *reception* presso il Palazzo degli Uffici Finanziari di Milano:

Num. Risorse	Indirizzo	Ore settimanali totali	Mansione (Reception - portierato)	Contratto applicato	livello	data assunzione	Scatti di Anzianità	Eventuale superminimo o altre maggiorazioni (in Euro/mese)
1	Via Moscova 2	30	Reception	S.A.F.I.	5°	01/07/2017	0	0
2	Via Moscova 4	30	Reception	S.A.F.I.	5°	01/07/2017	0	0
3	Via Moscova 2	30	Reception	S.A.F.I.	5°	01/07/2017	0	0
4	Via Moscova 4	30	Reception	S.A.F.I.	5°	01/07/2017	0	0
5	Via Tarchetti 6	30	Reception	S.A.F.I.	5°	01/07/2017	0	0
6	Via Tarchetti 6	30	Reception	S.A.F.I.	5°	26/07/2017	0	0

## **Art. 4 – Livelli di servizio**

Alle *reception* fanno capo tutte le attività di presidio dell'accesso al palazzo e di gestione del controllo accessi degli ospiti.

Le attività indicate nel successivo art. 8 “*Regolamentazione del servizio di reception – controllo accessi*” sono da intendersi indicative e non esaustive, essendo facoltà del Comitato di Sicurezza del Palazzo e dell'Amministrazione incrementare o decrementare i sistemi esistenti, sulla base delle esigenze operative. Tali modifiche non comporteranno alcuna variazione dei canoni offerti dall'Impresa aggiudicataria.

Le prestazioni rese saranno verificate e valutate secondo livelli di servizio predefiniti e dovranno garantire i seguenti requisiti:

- rispetto di tutte le prescrizioni operative previste per le diverse tipologie di servizi;
- rispetto dei tempi previsti per ciascuna tipologia di servizio come richiesto dal Comitato di Sicurezza del Palazzo e dall'Amministrazione;
- rispetto di tutte le normative in vigore (*privacy*, sicurezza luoghi di lavoro con relativa analisi dei rischi, ecc.).

Le eventuali impossibilità a soddisfare i requisiti richiesti per motivi non dipendenti dall'Impresa aggiudicataria saranno valutate di volta in volta.

## **Art. 5 – Postazioni interessate alle prestazioni oggetto dell'appalto e relativi orari**

Gli ingressi interessati e i relativi orari di prestazione del servizio di *reception* sono i seguenti:

- Via Tarchetti n. 6: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.20 alle ore 19.00;
- Via Moscovia n. 2: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.20 alle ore 20.00;
- Via Moscovia n. 4: dal lunedì alla domenica (comprese festività infrasettimanali) dalle ore 7.20 alle ore 20.00.

## **Art. 6 – Norme di carattere generale relative alla operatività degli addetti al servizio di *reception***

Gli addetti alle *reception*, tenuto conto della delicatezza delle funzioni richieste, dovranno operare nella totale osservanza delle norme e prescrizioni indicate dall'Agenzia delle Entrate e dal Comitato di Sicurezza, riportate nei manuali forniti e presenti presso ogni singola postazione di *reception*.

Il personale addetto dovrà essere particolarmente addestrato per lo svolgimento delle mansioni cui viene adibito ed idoneo alle attività da svolgere, in particolare ai colloqui con i contribuenti, con i dipendenti e con i responsabili delle singole strutture/enti presenti nel Palazzo, ed assicurare le più ampie ed accertate garanzie di professionalità, moralità, serietà, correttezza e cortesia. Qualora lo ritenesse necessario, l'Amministrazione potrà richiedere, anche nel corso della validità del contratto, la presenza di un addetto *reception* che conosca la lingua inglese. Dovrà essere prevista la tenuta di un registro giornaliero, a carico dell'Impresa aggiudicataria, ove gli addetti al servizio di *reception* dovranno registrare data, ora di inizio e di fine servizio, nominativo. Tutti gli addetti dovranno

essere muniti di tessera di riconoscimento con fotografia, che dovrà essere esposta sulla propria divisa.

In particolare, nell'espletamento delle attività di *reception*, gli addetti dovranno uniformarsi alle seguenti specifiche prescrizioni di carattere operativo:

- i telefoni presenti nelle postazioni di lavoro dovranno essere utilizzati esclusivamente per ragioni di servizio;
- nelle postazioni di *reception* potranno transitare e fermarsi solo gli addetti al servizio ;
- è fatto divieto di abbandono del posto di lavoro affidato, fatte salve particolari esigenze di emergenza, nel qual caso gli addetti dovranno richiedere al proprio Responsabile la sostituzione con altro addetto avente le medesime competenze;
- per lo svolgimento di alcuni servizi potrà verificarsi la presenza contemporanea di dipendenti di istituti di vigilanza; in tal caso, la collaborazione e professionalità tra personale incaricato di differenti funzioni nello stesso ambito sarà un requisito fondamentale per l'espletamento delle attività oggetto dell'appalto;
- ogni particolare situazione dovrà essere trascritta su un apposito registro; sono esclusi gli eventi straordinari, che dovranno essere comunicati immediatamente alle strutture preposte che verranno specificamente indicate dall'Amministrazione;
- al termine del turno ogni addetto dovrà permanere presso la *reception* per il tempo necessario al passaggio di consegne all'operatore successivo;
- gli addetti dovranno rispettare tutte le misure previste nel piano di emergenza congiunto del Palazzo, del quale sono parte attiva, sia in caso di reali emergenze che durante le prove di evacuazione; il suddetto Piano sarà portato a conoscenza dei medesimi addetti per le parti di specifico interesse.

## **Art. 7 – Materiale in dotazione ad ogni postazione di *reception***

Ogni postazione sarà dotata del seguente materiale:

- registro visitatori;
- *pass* ospite;
- schedario porta – *pass* munito di chiave;
- *badge* ospite;
- *badge* sostitutivo dipendenti dell’Agenzia delle Entrate;
- chiave di sblocco elettroserrature comandate da *badge* per il controllo degli accessi ai piani in uso all’Agenzia delle Entrate;
- chiave di blocco/sblocco maniglioni antipanico porte d’ingresso al Palazzo.
- *pass* ospite per l’accesso temporaneo delle automobili (solo carraio Moscova 4).

Ferme restando le disposizioni operative vigenti in ordine al rilascio dei citati *pass*, al termine del servizio giornaliero di *reception*, ovvero alla chiusura dei cancelli dello stabile, i *pass* dovranno essere consegnati presso la postazione di *reception* del passo carraio di Via Moscova 4 affinché vengano custoditi fino all’apertura dei cancelli il giorno successivo.

Il personale addetto al servizio di ciascuna postazione, al termine della giornata lavorativa, dovrà avere cura di effettuare un riscontro puntuale sul numero dei *pass* gestiti presso la propria postazione, indicando in apposito verbale le operazioni di riscontro effettuate, specificando i motivi dell’eventuale mancata corrispondenza rispetto al numero dei *pass* in consegna; il verbale dovrà essere consegnato alla postazione di *reception* al passo carraio di Via Moscova 4 e reso disponibile per eventuali operazioni di verifica ritenute opportune dal Comitato di Sicurezza e/o dall’Amministrazione.

## **Art. 8 – Regolamentazione del servizio di *reception* – controllo accessi**

Tutti i soggetti che accedono all'edificio devono essere obbligatoriamente identificati, eccezion fatta per l'utenza che accede alle zone di *front – office* attraverso gli ingressi dedicati durante l'orario di servizio al pubblico. Si riportano di seguito alcune modalità operative del servizio di *reception* – controllo accessi, da intendersi indicative e non esaustive, essendo facoltà del Comitato di Sicurezza del Palazzo e dell'Amministrazione incrementare o decrementare i sistemi esistenti secondo le esigenze operative.

Il personale addetto alla *reception* dovrà:

- contattare l'unità organizzativa presso cui l'ospite chiede di recarsi, per preannunciare la visita e acquisirne il benessere;
- richiedere l'esibizione e la consegna di un documento di identità;
- compilare l'apposita ricevuta di presentazione;
- consegnare all'interessato la ricevuta di presentazione ed un *pass/badge* che dovrà essere esposto durante il periodo di permanenza all'interno del Palazzo;
- indicare all'interessato il percorso da effettuare;
- annotare sul registro dei visitatori le informazioni del visitatore;
- all'atto dell'uscita del visitatore, ritirare il *pass/badge*, ritirare la ricevuta di presentazione debitamente compilata e restituire il documento d'identità, completando le annotazioni previste sul registro dei visitatori.

## **Art. 9 – Attività di controllo accesso autoveicoli ad aree di parcheggio**

Per tutti gli autoveicoli che accederanno alle aree di parcheggio interno soggette a presidio dell'ingresso l'addetto al passo carraio dovrà provvedere ad identificare e annotare sull'apposito registro i dati del conducente e dell'autoveicolo stesso (escluso il personale autorizzato). All'orario di chiusura delle aree di parcheggio, l'addetto dovrà controllare che gli autoveicoli ancora in sosta rientrino nei casi autorizzati, comunicando immediatamente la presenza di quelli eventualmente non riconosciuti al Responsabile del Comitato di Sicurezza e/o al personale di riferimento indicato dall'Amministrazione.

#### **Art. 10 – Gestione delle segnalazioni remote provenienti dagli impianti tecnologici e di sicurezza**

Presso la postazione di *reception* del passo carraio di Via Moscova n. 4 saranno resi disponibili i numeri telefonici di uno o più responsabili per ciascun Ente usuario, reperibile in caso di emergenze sia durante che al di fuori dell'orario d'ufficio.

In caso di segnalazioni provenienti da quadri di controllo tecnologici (se presenti) o tramite chiamata diretta telefonica, sarà cura dell'addetto al servizio di *reception* contattare immediatamente il personale reperibile ai numeri telefonici disponibili e/o attivare le procedure di emergenza previste.

#### **Art. 11 – Tempistica di svolgimento del servizio presso l'ingresso di via Moscova n. 2**

- ore 7.20: ritiro delle chiavi e del materiale necessario allo svolgimento del servizio di *reception* presso la guardiola di Via Moscova, 4 – passo carraio;
- ore 7.25: apertura ingresso;

- ore 7.25 – 20.00 servizio di *reception* e controllo accessi ;
- ore 20.00: chiusura del portone d'ingresso, custodia del registro controllo accessi nella cassettera e consegna alla guardiola di Via Moscova n. 4 – passo carraio delle chiavi della cassettera, delle chiavi del portone, dello schedario contenente i *pass* e i *badge*, degli eventuali documenti di identità ancora non ritirati dai visitatori.

<p><b>Art. 12 – Tempistica di svolgimento del servizio presso l'ingresso di via Moscova n. 4</b></p>
--

**Dal lunedì al venerdì**

- ore 7.20: presa in consegna della postazione della guardia giurata del turno notturno. Consegna delle chiavi e del materiale necessario all'espletamento del servizio di *reception* agli addetti delle altre postazioni;
- ore 7.30 – 20.00: servizio di *reception* e controllo accessi al cortile interno;
- ore 20.00: chiusura del portone d'ingresso e ricezione e custodia del materiale consegnato dagli addetti delle singole postazioni e degli eventuali documenti di identità ancora non ritirati dai visitatori. Passaggio di consegne alla guardia giurata che effettua il turno di notte.

**Sabato, domenica e giorni festivi infrasettimanali**

- ore 7.20: presa in consegna della postazione della guardia giurata del turno notturno;
- ore 7.30 – 20.00: servizio di *reception* e controllo accessi al cortile interno;
- ore 20.00: passaggio di consegne alla guardia giurata che effettua il turno di notte.

### **Art. 13 – Tempistica di svolgimento del servizio presso l'ingresso di via Tarchetti n. 6**

- ore 7.20: ritiro delle chiavi e del materiale necessario allo svolgimento del servizio di *reception* presso la guardiola di Via Moscova n. 4 – passo carraio;
- ore 7.25: apertura ingresso;
- ore 7.25 – 19.00: servizio di *reception*;
- ore 19.00: chiusura del portone d'ingresso, custodia del registro controllo accessi nella cassettera e consegna alla guardiola di Via Moscova n. 4 – passo carraio delle chiavi della cassettera, delle chiavi del portone, dello schedario contenente i *pass* e i *badge*, degli eventuali documenti di identità non ancora ritirati dai visitatori.

### **Art. 14 – Requisiti specifici del personale addetto al servizio di *reception***

Ogni addetto al servizio di *reception* dovrà:

- indossare obbligatoriamente una divisa;
- essere adeguatamente formato ed informato relativamente alle prestazioni di cui è preposto ed in particolare modo relativamente all'utilizzo di mezzi, strumentazioni, apparecchiature necessarie per l'espletamento del servizio;
- essere adeguatamente formato relativamente alle normative in materia di vigilanza, sicurezza, igiene, comportamento e comunque ogni altra norma relativa al servizio svolto, ed istruito relativamente al servizio da svolgere e alle modalità di espletamento dello stesso;
- essere dotato di apposito tesserino di riconoscimento, indossato in modo visibile, ai sensi dell'art. 26, comma 8, del Decreto Legislativo 9 aprile

2008, n. 81, corredato di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.

### **Art. 15 – Coordinamento delle attività oggetto dell'appalto**

Le attività degli operatori dovranno essere coordinate da un Responsabile dell'Impresa aggiudicataria a cui competerà il ruolo di referente nei confronti dell'Amministrazione per qualsiasi esigenza tecnico/operativa ed in particolare per:

- recepimento delle procedure e delle eventuali variazioni, con divulgazione delle stesse agli operatori;
- ricezione di tutte le comunicazioni di servizio relative agli ingressi e comunicazione agli operatori;
- verifica del livello di conoscenza delle procedure da parte degli operatori;
- segnalazione tempestiva al Coordinatore del Comitato di Sicurezza e/o ai referenti indicati da quest'ultimo e dall'Amministrazione, di tutte le anomalie nella gestione delle *reception*;
- tenuta del registro relativo ai dati riferiti al controllo accessi nel rispetto delle norme in materia di privacy;
- verifica e garanzia del rispetto delle procedure/modalità operative previste per gli operatori.

Per le attività sopra descritte, il Responsabile del servizio per conto dell'Impresa aggiudicataria dovrà garantire la reperibilità durante l'orario previsto per i servizi.

### **Art. 16 – Sostituzione del personale addetto all'espletamento delle attività oggetto dell'appalto**

L'impresa aggiudicataria potrà variare il personale impiegato nell'espletamento delle attività oggetto dell'appalto soltanto in caso di comprovate esigenze e previa comunicazione formale all'Ufficio Risorse materiali della Direzione regionale della Lombardia, fermo restando che il personale così sostituito dovrà essere in possesso dei medesimi requisiti professionali posseduti dal personale originariamente indicato e che l'appaltatore medesimo dovrà farsi carico del periodo di affiancamento/istruzione, necessario per rendere il nuovo personale autonomo nell'esecuzione delle attività che gli saranno affidate. Il personale impiegato nelle attività oggetto dell'appalto dovrà essere di gradimento dell'Agenzia delle Entrate. Pertanto, l'appaltatore provvederà a sostituire il personale che non risulti gradito all'Agenzia entro il termine di 5 (cinque) giorni dalla relativa richiesta, fermo restando che i sostituti dovranno essere in possesso dei medesimi requisiti professionali posseduti dal personale sostituito.

### **Art. 17 - Penali**

Il non corretto espletamento delle attività oggetto dell'appalto determinerà l'applicazione delle seguenti penali:

- mancata apertura e chiusura degli ingressi: 500,00 (cinquecento/00) euro ad evento;
- mancata esibizione del tesserino di riconoscimento: 100,00 (cento/00) euro ad evento;
- mancata compilazione dei registri: 100,00 (cento/00) euro ad evento;
- comportamento e/o abbigliamento indecoroso da parte del personale addetto: 200,00 (duecento/00) euro ad evento;

- allontanamento ingiustificato dalla postazione di lavoro: 200,00 (duecento/00) euro ad evento;
- mancato riconoscimento e/o autorizzazione all'ingresso di un visitatore: 500,00 (cinquecento/00) euro ad evento.

### **Art. 18 – Responsabilità civile**

L'Impresa aggiudicataria è sempre direttamente responsabile di tutti i danni, di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati all'Agenzia delle Entrate e/o a terzi nello svolgimento del servizio oggetto del presente appalto, sollevando l'Agenzia medesima da qualsivoglia responsabilità.

### **Art. 19 – Sicurezza sul lavoro e prevenzione infortuni**

L'Impresa aggiudicataria dovrà osservare le disposizioni di cui alla normativa vigente in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, di prevenzione infortuni ed igiene sul lavoro ed in particolare il Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81, nonché le disposizioni che dovessero essere emanate nel corso di validità del contratto in quanto applicabili. L'impresa aggiudicataria dovrà, infine, uniformarsi alle procedure di emergenza e di pronto soccorso sanitario in vigore presso le sedi ove si svolgeranno le attività contrattuali.

L'Agenzia ha la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto di appalto qualora accerti che l'impresa aggiudicataria non osservi le norme di cui sopra; i danni derivanti da tale risoluzione saranno interamente a carico dell'appaltatore medesimo.

## **Art. 20 – Rischi derivanti da interferenze – D.U.V.R.I.**

Sono previsti oneri per la copertura di rischi di natura interferenziale per un importo complessivo pari ad euro 500,00 (cinquecento/00) oltre I.V.A., non soggetti a ribasso di gara. Il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (D.U.V.R.I.) costituirà un allegato al contratto relativo all'appalto.

## **Art. 21 – Vigilanza e controlli sulle attività oggetto dell'appalto**

L'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto si svolgerà sotto il controllo e la vigilanza dell'Ufficio Risorse materiali della Direzione regionale della Lombardia dell'Agenzia delle Entrate e, qualora si ritenga opportuno, potrà essere richiesta la sostituzione o l'integrazione del personale impiegato dall'Impresa aggiudicataria. Qualora il servizio non venga eseguito in conformità al presente capitolato, l'Agenzia ne darà formale comunicazione all'Impresa aggiudicataria, che dovrà provvedere entro il termine di cinque giorni dalla ricezione della suddetta comunicazione. Nel caso di mancata regolarizzazione degli inadempimenti segnalati si applicheranno le disposizioni contenute nel precedente art. 17 "Penali" del presente Capitolato e nell'articolo "Risoluzione" dello schema di contratto.

IL DIRETTORE REGIONALE  
Giovanna Alessio  
(Firmato digitalmente)

*Un originale del documento è archiviato presso l'Ufficio emittente*