



Direzione Regionale del Veneto

*Settore Gestione Risorse
Ufficio Risorse Materiali*

**RDO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
PORTIERATO E RECEPTION PRESSO IL COMPENDIO DI
MARGHERA SEDE DEGLI UFFICI DELL’AGENZIA DELLE
ENTRATE – VIA G. DE MARCHI, 16 – MARGHERA-VENEZIA,
L’UFFICIO TERRITORIALE DI TREVISO,
L’UFFICIO TERRITORIALE DI VICENZA
E L’UFFICIO PROVINCIALE DI VICENZA**

CAPITOLATO TECNICO

1. LUOGO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

1. Compendio di Marghera (sede della Direzione Regionale del Veneto, Direzione Provinciale di Venezia, Centro Operativo di Venezia e Centro Assistenza Multicanale di Venezia) - Via G. de Marchi, 16 – 30175 Marghera;
2. Direzione Provinciale di Treviso – Ufficio Territoriale di Treviso – Piazza delle Istituzioni, 4 - Treviso;
3. Direzione Provinciale di Vicenza – Ufficio Territoriale di Vicenza – Piazza Pontelandolfo, 25 - Vicenza;
4. Direzione Provinciale di Vicenza – Ufficio Provinciale di Vicenza – Via Zampieri, 22 - Vicenza.

2. OGGETTO DELL'APPALTO

2.1.1 - SERVIZIO DI RECEPTION – Compendio di Marghera

Il servizio consiste nella presenza di personale all'ingresso del Compendio, durante gli orari stabiliti al successivo punto 2.3, con il compito di:

- Accogliere, fornire informazioni e smistare gli ospiti nei vari uffici di competenza, evitando l'accesso ai luoghi non autorizzati;
- Controllare gli accessi all'immobile, sia pedonale che carrabile, al fine di evitare l'accesso all'immobile a persone non autorizzate;
- Gestire eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, rilevazione allarmi antincendio, sistemi antintrusione, etc.) con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi competenti ed esecuzione delle disposizioni relative al piano di sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal piano di emergenza dell'immobile.

2.1.2 - SERVIZIO DI RECEPTION – UT Treviso/UT Vicenza /UP Vicenza

Il servizio consiste nella presenza di personale all'ingresso principale dell'Ufficio, durante orari stabiliti al successivo punto 2.3, con il compito di:

- servizio di verifica emergenza su allarme o segnalazione;
- gestione accessi ai locali tecnici di personale autorizzato;
- eventuale gestione accessi ai locali di pertinenza dei singoli Uffici su richiesta degli stessi;
- al di fuori degli spostamenti richiesti per l'esecuzione delle attività di cui ai punti precedenti, **sarà assicurata la presenza presso la postazione posta nell'atrio principale dell'ufficio**, fornendo informazioni di primo contatto con l'utenza esterna circa l'ubicazione e gli orari degli uffici.

2.2.1 - ATTIVITÀ A CANONE – Compendio di Marghera

Si riporta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un elenco delle principali attività che il personale dedicato al servizio potrebbe essere chiamato a svolgere:

- accoglienza degli ospiti in ingresso con 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 dell'entrata di ospiti all'interno dell'edificio nell'apposito registro;
- congedo degli ospiti in uscita, 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 della presenza di ospiti all'interno dell'edificio al Referente dell'Ufficio o a persona da lui incaricata;
- apertura delle sbarre interne al fine di consentire il passaggio al personale dipendente in transito con carrelli o materiali d'ingombro e/o al personale di ditte esterne in transito con carrelli o materiali d'ingombro (previa verifica della rispondenza del nominativo negli elenchi relativi alle ditte esterne);
- gestione operativa di eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, rilevazione allarmi antincendio, sistemi antintrusione, etc.) 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;
- varie ed eventuali da concordare con il Referente dell'Ufficio.

2.2.2 - ATTIVITÀ A CANONE – UT Treviso/UT Vicenza /UP Vicenza

Si riporta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un elenco delle principali attività che il personale dedicato al servizio sarà chiamato a svolgere:

- controllare gli accessi all'immobile al fine di evitare l'accesso all'immobile a persone non autorizzate, sprovviste di documento identificativo interno;
- accoglienza degli ospiti in ingresso, già provvisto di documento identificativo interno, fornitura delle indicazioni necessarie per gli spostamenti degli ospiti all'interno negli edifici;
- controllo, dopo la chiusura, dell'uscita di tutti gli ospiti dai locali;
- segnalazione della presenza di ospiti all'interno dell'edificio al Referente dell'Ufficio o a persona da lui incaricata;
- esecuzione delle disposizioni relative al Piano di sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal Piano di emergenza dell'immobile;
- varie ed eventuali da concordare con il Referente dell'Ufficio.

2.3 - SPECIFICHE DEL SERVIZIO

Il servizio deve essere erogato secondo l'orario di seguito specificato:

Compendio di Marghera

- dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 20.00 (1 addetto);

Ufficio Territoriale di Treviso

- dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 13.30 (*) (1 addetto);

Ufficio Territoriale di Vicenza

- dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 13.30 (*) (1 addetto);

Ufficio Provinciale di Vicenza

- dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 13.30 (*) (1 addetto).

(*) GLI ORARI SONO INDICATIVI. POTRANNO SUBIRE DELLE VARIAZIONI IN BASE ALLE ESIGENZE DEL SINGOLO UFFICIO, COMUNQUE SEMPRE NEL LIMITE DELLE 6 ORE GIORNALIERE.

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

- indossare un abbigliamento adeguato;
- esprimersi correttamente in lingua italiana;
- mostrare sempre la massima disponibilità.

3. REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO

3.1- DIREZIONE REGIONALE DEL VENETO – UFFICIO RISORSE MATERIALI

L'Agazia delle Entrate – Direzione Regionale del Veneto – Ufficio Risorse Materiali, si riserva la facoltà, esercitata dai propri responsabili degli Uffici di effettuare controlli intesi ad accertare il rispetto del Contratto e delle norme contenute nel presente Capitolato, nonché di tutte le disposizioni emanate dall'Agazia nel corso del Contratto.

In particolare, l'Agazia provvederà a:

- seguire l'esecuzione dei Servizi verificando il rispetto delle disposizioni e dei tempi contrattuali;

- evidenziare e verbalizzare le disfunzioni, i ritardi e le altre eventuali inadempienze;

I predetti controlli non liberano la ditta appaltatrice dagli obblighi e dalle responsabilità derivanti dal Contratto.

La ditta appaltatrice, inoltre, non può invocare, come causa di interferenza nel compimento dei servizi, qualsivoglia intervento dell'Agazia.

3.2 - CONSIDERAZIONI SUL PERSONALE DELL'ASSUNTORE.

a) L'Appaltatore è obbligato ad osservare e far osservare dai propri dipendenti e collaboratori esterni le prescrizioni ricevute, sia verbali che scritte, e deve garantire la presenza di personale idoneo all'espletamento del servizio;

b) Il personale impegnato nel servizio dovrà svolgere il proprio compito rigorosamente ed in conformità alle norme del presente Capitolato.

3.3 - NORME DI SICUREZZA

L'Appaltatore nell'esecuzione dei Servizi oggetto dell'appalto, deve attenersi scrupolosamente alle prescrizioni contenute nel presente Capitolato, nonché eseguire le attività necessarie nei tempi e nei modi concordati o comunicati dall'Agazia. Tutte le operazioni previste devono essere svolte nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti compreso il D.Lgs. 81/2008 in materia di TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO ed in ogni caso in condizioni di permanente sicurezza ed igiene.

Ogni irregolarità deve essere comunicata all'Agazia.

3.4 - DIVIETO DI SOSPENDERE O DI RITARDARE I SERVIZI

L'Appaltatore non può sospendere o ritardare i Servizi oggetto del presente Capitolato con sua decisione unilaterale in nessun caso, nemmeno quando siano in atto controversie con l'Agazia.

La sospensione o il ritardo dei Servizi per decisione unilaterale dell'Appaltatore costituisce inadempienza contrattuale grave e tale da motivare la risoluzione del Contratto per fatto dell'Appaltatore qualora questi, dopo la diffida a riprendere le attività entro il termine intimato dall'Agenzia a mezzo fax seguito da raccomandata A.R., non vi abbia ottemperato.

In tale ipotesi restano a carico dell'Appaltatore tutti gli oneri e le conseguenze derivanti da tale risoluzione.

3.5 - CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Si considerano cause di forza maggiore quegli eventi effettivamente provocati da cause imprevedibili per le quali l'Appaltatore non abbia omesso le normali cautele atte ad evitarli.

I danni che dovessero derivare a causa della arbitraria esecuzione dei Servizi/Lavori in regime di sospensione non potranno mai essere ascritti a causa di forza maggiore e dovranno essere riparati a cura e spese dell'Appaltatore, il quale altresì è obbligato a risarcire gli eventuali consequenziali danni derivati all'Agenzia.

I danni che l'Appaltatore ritenesse ascrivibili a causa di forza maggiore dovranno essere denunciati all'Agenzia entro cinque giorni dall'inizio del loro avverarsi, mediante raccomandata, escluso ogni altro mezzo, pena la decadenza dal diritto di risarcimento.

3.6 - RISERVATEZZA

Tutti i documenti prodotti dall'Appaltatore saranno di proprietà dell'Agenzia.

Le Parti si impegnano reciprocamente a scambiarsi tutte le informazioni necessarie ed utili alla corretta esecuzione del contratto. L'Impresa da parte sua si impegna a adottare tutte le misure atte a garantire un'adeguata tutela dei dati e delle informazioni ricevute dall'Agenzia assicurando la necessaria riservatezza circa il loro contenuto ed in particolare a:

- Non cedere, consegnare, rendere disponibile a qualsiasi titolo o comunque comunicare/divulgare per qualsiasi motivo ed in qualsiasi momento il contenuto di tali informazioni a terzi, senza l'autorizzazione scritta dell'Agenzia;

- Limitare al proprio personale strettamente indispensabile la conoscenza o l'accesso al contenuto delle informazioni fornite dall'Agenzia, rendendolo individualmente e previamente edotto degli obblighi di riservatezza previsti dal Contratto;

- Non cedere, riprodurre o consegnare, anche provvisoriamente, ad alcuno le chiavi di edifici di pertinenza all'Agenzia di cui potrebbe venire in possesso nel corso del servizio.

Analogamente l'Agenzia si impegna a adottare adeguati criteri di riservatezza nei confronti dell'Impresa.

Le Parti regoleranno con separati accordi le rispettive eventuali attività ed i ruoli previsti per l'adeguamento ed il rispetto del Decreto Legislativo n. 196/2003, sue successive modificazioni ed integrazioni, in materia di tutela della riservatezza dei dati personali.

**IL RESPONSABILE UNICO
DEL PROCEDIMENTO**
Pierpaolo Tagliapietra
(firmato digitalmente)

L'originale del documento è archiviato presso l'ufficio emittente