

*Direzione Regionale del Veneto*

---

*Settore Gestione Risorse  
Ufficio Risorse Materiali*

**RDO per l'affidamento del servizio di portierato e reception presso l'Ufficio Territoriale di Belluno, l'Ufficio Territoriale di Padova, l'Ufficio Territoriale di Rovigo, l'Ufficio Territoriale di Treviso, l'Ufficio Provinciale di Vicenza e gli Uffici Territoriali di Verona 1 e Verona 2**

**CAPITOLATO TECNICO**

## 1. LUOGO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

1. Direzione Provinciale di Belluno – Ufficio Territoriale di Belluno – Piazzetta Santo Stefano, 8/9 – 32100 Belluno;
2. Direzione Provinciale di Padova – Ufficio Territoriale di Padova – Via Turazza, 37 – 35128 Padova;
3. Direzione Provinciale di Rovigo – Ufficio Territoriale di Rovigo – Via Cavour, 19 – 45100 Rovigo;
4. Direzione Provinciale di Treviso – Ufficio Territoriale di Treviso – Piazza delle Istituzioni, 4 - Treviso;
5. Direzione Provinciale di Verona – Ufficio Provinciale di Verona 1 – Via Fermi, 63 – 37136 Verona;
6. Direzione Provinciale di Verona – Ufficio Territoriale di Verona 2 – Via delle Coste n.10 – Verona;
7. Direzione Provinciale di Vicenza – Ufficio Provinciale di Vicenza – Via Zampieri, 22 - Vicenza.

## 2. OGGETTO DELL'APPALTO

### **2.1 - SERVIZIO DI RECEPTION**

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 - ATTIVITÀ A CANONE**

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 presso ciascuna sede secondo l'orario di seguito specificato:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 13.30 (\*) (1 addetto per sede)

**(\*) 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 (divisa);
- esprimersi correttamente in lingua italiana;
- mostrare sempre la massima disponibilità.

### **3. REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **3.1- DIREZIONE REGIONALE DEL VENETO – UFFICIO RISORSE MATERIALI**

L'Agenzia 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'Agenzia nel corso del Contratto.

In particolare, l'Agenzia 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'Agenzia.

#### **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'Agenzia. 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'Agenzia.

### **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'Agenzia.

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 omissso le normali cautele atte ad evitarli.

I danni che dovessero derivare a causa della arbitraria esecuzione dei Servizi 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*