



*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, 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;

## **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 12.30 (\*) (1 addetto per sede)

**(\*) Gli orari sono indicativi. potranno subire delle variazioni in base alle esigenze del singolo ufficio, comunque sempre nel limite delle 5 ore giornaliere.**

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, 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.

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

- i telefoni presenti nelle eventuali 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 e dovrà essere tempestivamente informata l'Amministrazione della sostituzione;
- 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;
- gli addetti dovranno rispettare tutte le misure previste nel piano di emergenza, 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.

#### **2.4 – PERSONALE**

I servizi oggetto del presente Capitolato devono essere svolti da personale alle dipendenze del Fornitore e inquadrati e retribuiti nel rispetto del CCNL previsto per le attività oggetto dell'appalto.

Il Fornitore è obbligato ad attuare nei confronti dei propri dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle contemplate dai Contratti Collettivi di Lavoro in vigore applicati alla categoria e nelle località nelle quali si svolge il servizio oggetto del presente appalto, nonché condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e, in genere, da ogni altro Contratto Collettivo successivamente stipulato per la categoria e applicabile nella località.

Il Fornitore dovrà, altresì, continuare ad applicare i predetti Contratti Collettivi anche dopo la scadenza e fino alla loro sostituzione.

Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri di competenza in osservanza delle leggi, disposizioni, regolamenti, contratti normativi e salariali, previdenziali ed assicurativi, disciplinanti il rapporto di lavoro del settore.

Il Fornitore ha comunque l'obbligo di rispettare tutte le normative inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche

ed infortunistiche, esonerando di conseguenza l’Agenzia da ogni e qualsiasi responsabilità in merito.

Il Fornitore, inoltre, dovrà provvedere alla retribuzione ed a tutti gli oneri previdenziali, assicurativi ed assistenziali e ad ogni altro adempimento per il personale che sarà impiegato per l’esecuzione del servizio, compresa qualsiasi prestazione ed obbligazione inerente al rapporto di lavoro secondo le leggi ed i contratti vigenti, restando esclusa ogni e qualsiasi responsabilità da parte dell’Agenzia.

Per ogni attività necessaria, utile o funzionale allo svolgimento del servizio di reception, il Fornitore impiegherà esclusivamente risorse in possesso di adeguate conoscenze e professionalità, opportunamente formate/informate e gestite nel rispetto delle norme vigenti in materia di lavoro, previdenza, sicurezza ed assistenza.

Al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti si applicano le disposizioni previste dalla contrattazione collettiva in materia di riassorbimento del personale purché tale riassorbimento sia armonizzabile con l’organizzazione dell’impresa subentrante e le esigenze tecnico organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto.

I profili del personale attualmente dedicato all’appalto sono contenuti nell’allegato 2.

Il Responsabile del Servizio ed il Referente Operativo dovranno avere comprovata esperienza in tali ruoli salvo offerte migliorative. Tali ruoli dovranno essere ricoperti per tutta la durata dell’appalto dal personale indicato dal Fornitore nell’offerta tecnica e per il quale abbia allegato il relativo curriculum-vitae, fermo restando quanto previsto nei casi di sostituzione del personale.

Il Fornitore in particolar modo dovrà curare che il proprio personale:

- vesta ordinatamente, in maniera appropriata, riconoscibile ed in perfetto stato di pulizia;
- indossi una divisa aziendale dotata di targhetta distintiva con la denominazione del Fornitore;
- esponga una tessera di riconoscimento corredata di fotografia e indicante le generalità del dipendente;
- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- registri quotidianamente l’inizio ed il termine dell’attività lavorativa.

Con riguardo all’identificazione del personale si specifica che sarà onere del Fornitore inviare, con periodicità semestrale, gli specimen del personale indicanti nome, cognome, matricola e foto dell’addetto, avendo cura, in ogni caso, di rinviarli ogni qualvolta intenda effettuare sostituzioni del personale medesimo.

Il personale non potrà prestare servizio in assenza del suddetto invio di *specimen* e se non identificabile dai responsabili di riferimento dell’Agenzia secondo la descrizione dello *specimen*.

La sostituzione del personale, salvaguardando la continuità delle prestazioni contrattuali, potrà avvenire esclusivamente nelle seguenti ipotesi:

- su richiesta scritta del DEC oppure degli Assistenti Operativi qualora la risorsa impiegata sia ritenuta non adeguata alla corretta esecuzione del presente appalto. In tal caso la sostituzione dovrà avvenire entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta medesima e con una risorsa con esperienza almeno pari a quella sostituita. I nominativi del personale in sostituzione, con esperienza almeno pari a quello sostituito, dovranno essere sempre preventivamente autorizzati dal DEC oppure dagli Assistenti Operativi;
- su richiesta motivata del Fornitore, preventivamente comunicata al DEC oppure agli Assistenti Operativi, qualora ricorrano cause di forza maggiore o giustificati motivi. Salvo casi di comprovata forza maggiore, il Fornitore dovrà comunicare la sostituzione del

personale con un preavviso di 3 (tre) giorni lavorativi, garantendo, in ogni caso, la continuità del servizio. I nominativi del personale in sostituzione, con esperienza almeno pari a quello sostituito, dovranno essere sempre preventivamente autorizzati dal DEC oppure dagli Assistenti Operativi.

L'eventuale sostituzione di unità di personale in nessun caso comporterà alcun onere aggiuntivo per l'Agenzia.

Il Fornitore comunicherà al DEC oppure agli Assistenti Operativi l'elenco con i nominativi dei dipendenti che saranno impiegati nel servizio entro 5 (cinque) giorni dalla data di avvio del servizio prevista dal contratto.

Qualora il predetto elenco subisca delle variazioni in corso di esecuzione del contratto, il Fornitore dovrà darne comunicazione al DEC oppure agli Assistenti Operativi con un preavviso di 3 (tre) giorni lavorativi.

Il Fornitore provvederà automaticamente alla sostituzione urgente del personale in servizio, entro 90 minuti dalla comunicazione, ove questo si assenti ingiustificatamente o abbia necessità di interrompere la propria attività per qualsiasi motivo.

Il Fornitore provvederà ad indicare, con comunicazione scritta, il nome del proprio Responsabile del Servizio ed il nominativo del Capo Turno, ove previsto, indicando inoltre riferimenti telefonici (fisso e mobile) ed indirizzi e-mail.

Si precisa inoltre che il Fornitore è responsabile della capacità professionale e del corretto comportamento di tutti i propri dipendenti nell'esecuzione del servizio, anche nei riguardi dei terzi.

Il Fornitore 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;

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

Il Fornitore si impegna altresì a garantire che nessun rapporto di lavoro verrà a stabilirsi tra l'Agenzia e gli operatori addetti ai servizi oggetto del presente capitolato. Questi ultimi, infatti, sono alle esclusive dipendenze del Fornitore e le loro prestazioni sono compiute sotto l'esclusiva responsabilità ed a totale rischio di quest'ultimo.

Il Fornitore s'impegna a curare la preparazione teorica e l'addestramento del personale prima della loro immissione in servizio nonché ad informarle e formarle sui rischi da interferenza e sulle misure di prevenzione e protezione adottate dall'Agenzia secondo quanto indicato nel Documento di Valutazione dei Rischi da interferenze ai sensi del D.lgs. n. 81/2008.

Il Fornitore deve garantire che ogni addetto abbia conoscenze, istruzioni e informazioni continuamente aggiornate sui:

- rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia correlati ai luoghi di lavoro;
- rischi che possono coinvolgere i dipendenti e/o gli utenti dell'Agenzia;
- comportamenti mirati a mitigare i rischi suddetti.

Il personale deve svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, garantendo idonei standard qualitativi e senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro.

L'accesso alle aree caratterizzate da rischi gravi e specifici è consentito ai lavoratori autorizzati ovvero al personale adeguatamente formato mediante corsi specifici, il cui programma deve essere preventivamente approvato dall'Agenzia.

### **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:

- controllare l'esecuzione dei Servizi verificando il rispetto delle disposizioni e dei tempi contrattuali e degli orari di servizio;
- evidenziare e verbalizzare le disfunzioni, i ritardi e le altre eventuali inadempienze;
- l’affidabilità e professionalità del personale, ivi inclusa la capacità di relazionarsi con le corrette modalità;
- il regolare utilizzo e funzionamento degli apparati;
- la cura nell’immagine personale e della divisa indossata;
- l’impiego del personale autorizzato.

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 – MATERIALE IN DOTAZIONE AD OGNI ADDETTO***

Ogni addetto sarà dotato di:

- badge proprio per il controllo presenze addetto;
- badge ospite
- chiave di blocco/sblocco porte ingresso dell’Ufficio;
- quant’altro necessario per il corretto svolgimento del servizio.

#### ***3.3 – 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 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.

### **3.4 - 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.

### **3.5 – SOSTITUZIONE DEL PERSONALE ADDETTO ALL'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ OGGETTO DELL'APPALTO**

Fermo quanto esposto nell'art. 2.4, 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 del Veneto, 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 3 (tre) giorni dalla relativa richiesta, fermo restando che i sostituti dovranno essere in possesso dei medesimi requisiti professionali posseduti dal personale sostituito.

### **3.6 - 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.

### **3.10 - 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.

### **3.10 - 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  
Giulio Lonzar  
*(firmato digitalmente)*

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