PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI

SERVIZI DI RECEPTION E PORTIERATO

PRESSO LE SEDI DELLE AZIENDE SANITARIE ED OSPEDALIERE DELLA REGIONE CAMPANIA

CAPITOLATO TECNICO

SO.RE.SA. **S.p.A.** con unico Socio
Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli
Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215
Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

SOMMARIO

1. PREMESSA 3
2. GLOSSARIO E DEFINIZIONI 3
3. OGGETTO DEL SERVIZIO 4
4. CLAUSOLA SOCIALE 5
5. DURATA DELL'APPALTO 5
6. PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI 6
   - 6.1 Richiesta Preliminare di Fornitura 6
   - 6.2 Sopralluoghi 7
   - 6.3 Proposta del Piano di Fornitura 7
   - 6.4 Approvazione del Piano di Fornitura 8
   - 6.5 Ordinativo di Fornitura (OdF) 8
7. STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL FORNITORE 10
8. FORMAZIONE DEL PERSONALE OPERATIVO 11
9. SERVIZIO DI RECEPTION E PORTIERATO OGGETTO DELL'APPALTO 12
10. CONTACT CENTER 14
11. REPORTISTICA E REGISTRO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO 14
12. CORRISPETTIVI 14
13. CONSUNTIVAZIONE E APPROVAZIONE DELLE ATTIVIVITA' 15
14. FATTURAZIONE E PAGAMENTO 15
15. PENALI 16
16. Elenco allegati: 17

SO.RE.SA. **S.p.A.** con unico Socio
Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli
Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215
Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico ha lo scopo di descrivere i contenuti tecnici del Servizio di Reception e Portierato per le sedi e gli immobili delle Aziende Sanitarie Locali e delle Aziende Ospedaliere della Regione Campania, elencati nell'Allegato "**B1 - *Dettaglio sedi ASL AO***".

Le modalità di erogazione dei servizi oggetto dell'appalto dovranno essere conformi a quanto previsto dalla documentazione di gara e relativi Allegati.

2. GLOSSARIO E DEFINIZIONI

Di seguito si riportano le definizioni e gli acronimi maggiormente utilizzati nel presente documento.

i. ***So.Re.Sa.***: Società Regionale per la Sanità, società strumentale costituita dalla Regione Campania alla quale è affidato il ruolo di centrale acquisti dei prodotti destinati alle aziende del sistema sanitario, che stipula la Convenzione con il Fornitore;

ii. **Amministrazioni Richiedenti (AR) o Amministrazioni o Aziende Sanitarie**: le Aziende Sanitarie Locali e le Aziende Ospedaliere della Regione Campania che utilizzano la Convenzione attraverso l'emissione di *Ordinativi di Fornitura*;

iii. **Fornitore**: l'impresa risultata aggiudicataria di uno o più lotti e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione, obbligandosi a quanto nella stessa previsto;

iv. **Personale di portineria (Portiere o Fiduciario):** Il soggetto in uniforme, e con capacità idonee ad assolvere le funzioni specifiche di portierato secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico.

v. ***Richiesta Preliminare di Fornitura*** **(RpF):** documento sintetico di descrizione dei servizi di interesse richiesti dalle Amministrazioni;

vi. ***Proposta del Piano di Fornitura*** **(PPF):** documento redatto dal Fornitore, che colleziona il set informativo base per ciascun servizio;

vii. ***Ordinativo di Fornitura*** **(OdF):** documento con il quale l'Amministrazione accetta la *Proposta del Piano di Fornitura* presentato dal Fornitore a seguito di una *Richiesta Preliminare di Fornitura* e ordina l'erogazione dei relativi servizi alle condizioni previste dalla Convenzione;

viii. **Presidi**: i presidi ospedalieri e le altre sedi delle Aziende Sanitarie della Regione Campania presso i quali

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio
Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli
Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215
Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

viene richiesta l'attivazione dei servizi di reception e portierato;

ix. **Responsabile del Servizio**: referente delle Amministrazioni Richiedenti, responsabile della verifica e del monitoraggio dell'esecuzione contrattuale;

x. **Responsabile delle attività:** referente del fornitore responsabile nei confronti della singola Amministrazione della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di fornitura;

xi. **Convenzione:** Convenzione stipulata tra *So.Re.Sa.* e il Fornitore con la quale il fornitore si obbliga ad erogare i servizi di reception e portierato nei confronti delle Amministrazioni Richiedenti nei limiti dei valori massimali e di durata indicati nel presente Capitolato.

3. OGGETTO DEL SERVIZIO

L'oggetto dell'appalto è rappresentato dall'insieme dei servizi di Reception e Portierato, così come meglio descritti nel seguito, da erogarsi presso le sedi delle Aziende Sanitarie Locali e Aziende Ospedaliere della Regione Campania.

Nella tabella seguente viene riportato il dettaglio delle ASL e AO suddivise per lotto con indicazione del valore contrattuale massimo entro il quale il Fornitore è tenuto ad accettare *Ordinativi di Fornitura* da parte delle singole Amministrazioni e del fabbisogno stimato in termini di monte ore annuo per i servizi di reception e portierato.

Tabella 1 - Lotti di gara e Fabbisogni

LOTTO	AMMINISTRAZIONE	FABBISOGNO PER A.R. (MONTE ORE ANNUO)	MASSIMALE PER LOTTO (€ per quadriennio)	MASSIMALE FORFETTARIO PER LOTTO (€ per quadriennio)	MASSIMALE COMPLESSIVO PER LOTTO (€ per quadriennio)
1	ASL Napoli 1	192.776	€ 13.108.768,00	€ 1.310.876,80	€ 14.419.644,80
2	ASL Napoli 2	4.284	€ 11.111.200,00	€ 1.111.120,00	€ 12.222.320,00
	A.S.L. Caserta	105.036			
	A.O. S. Anna e S. Sebastiano	54.080			
3	A.O. Antonio Cardarelli	36.525	€ 6.833.048,00	€ 683.304,80	€ 7.516.352,80
	IRCCS "G. Pascale"	17.316			
	A.O. R.N. Santobono Pausilipon	46.645			
4	A.O. Ruggi	10.816	€ 9.116.352,00	€ 911.635,20	€ 10.027.987,20
	A.S.L. Salerno	123.248			
5	A.S.L. Avellino	21.900	€ 4.644.400,00	€ 464.440,00	€ 5.108.840,00
	A.S.L. Benevento	17.000			
	A.O. S. Giuseppe Moscati	-			
	A.O. Rummo	29.400			
6	ASL Napoli 3	318.000	€ 21.624.000,00	€ 2.162.400,00	€ 23.786.400,00
7	A.O. Colli	2.922	€ 14.886.696,00	€ 1.488.669,60	€ 16.375.365,60
	A.O. Federico II	180.000			
	A.O. Seconda Università di Napoli	36.000			

Gli importo dei massimali per Lotto, riportati nella precedente Tabella 1, non sono da intendersi in alcun modo

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio
Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli
Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215
Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

vincolanti né per *So.Re.Sa.* né per le singole Amministrazioni. Pertanto, ciascuna Amministrazione sarà libera di richiedere servizi di Portierato e Reception entro il limite di importo indicato nella colonna "***MASSIMALE PER LOTTO***" della precedente Tabella 1. Inoltre, ciascuna Amministrazione potrà attingere dal massimale forfettario del proprio Lotto di appartenenza fino a concorrenza del limite di importo indicato nella colonna "***MASSIMALE FORFETTARIO PER LOTTO***", di cui alla precedente Tabella 1. Si rappresenta che il "***MASSIMALE FORFETTARIO PER LOTTO***", da intendersi come quota aggiuntiva forfettaria potenzialmente utilizzabile dalle Amministrazioni rientranti nel relativo Lotto, è stato stimato nella misura del 10% del valore di aggiudicazione del Lotto. Tale valore forfettario è destinato a far fronte alle eventuali ulteriori esigenze del servizio di Portierato e Reception delle Amministrazioni aggiudicatrici.

Trattandosi di appalto a misura, il corrispettivo erogato al Fornitore sarà determinato sulla base dei servizi effettivamente erogati così come disciplinato nel seguito del presente capitolato.

Il dettaglio delle sedi è riportato nell'allegato "***B1 - Dettaglio sedi ASL AO***" al presente Capitolato; tale dettaglio viene fornito a titolo puramente indicativo in quanto i servizi andranno prestati presso le sedi indicate dalle Amministrazioni in sede di *Richiesta Preliminare di Fornitura*, come meglio specificato nel seguito.

4. CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti, si applicano le disposizioni previste dalla contrattazione collettiva in materia di riassorbimento di personale del precedente affidatario del servizio.

Nell'Allegato "***B2 – Dettaglio del personale***" al presente Capitolato è riportata l'indicazione del personale attualmente impiegato suddiviso per monte ore settimanale e livello contrattuale e scatti di anzianità. Si precisa che tale informazione è riportata a titolo indicativo in quanto il dato del personale verrà comunicato al Fornitore con la *Richiesta Preliminare di Fornitura*.

Rimane fermo che ciascuna Impresa è libera di formulare offerta secondo le proprie strategie organizzative, nel rispetto degli obblighi derivanti dalle norme applicabili e del CCNL.

5. DURATA DELL'APPALTO

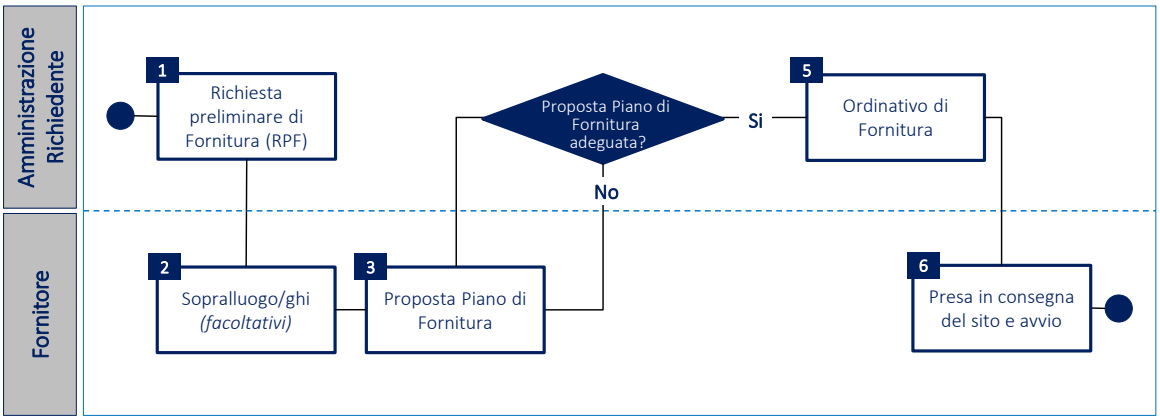
La Convenzione relativa a ciascun lotto avrà durata di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data della sua sottoscrizione, periodo entro il quale ciascuna Amministrazione potrà emettere gli *Ordinativi di Fornitura* (OdF). La durata delle Convenzione potrà essere estesa, su richiesta scritta da parte di *So.Re.Sa.*, di ulteriori 6 (sei) mesi nel caso in cui alla data di scadenza i valori massimali risultassero non ancora esauriti.

***SO.RE.SA.* S.p.A.** con unico Socio
Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli
Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215
Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

I singoli Contratti Attuativi stipulati dalle Amministrazioni attraverso l'emissione degli *Ordinativi di Fornitura* avranno una durata pari a **4 (quattro) anni**.

6. PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Il processo di attivazione dei servizi prevede il coinvolgimento dell'Amministrazione Richiedente (AR) e del Fornitore. Di seguito si offre una figura che schematizza il suddetto processo.



6.1 RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA

L'Amministrazione Richiedente (AR) formalizza il suo interesse alla fruizione dei servizi offerti dal fornitore mediante la predisposizione della *Richiesta Preliminare di Fornitura* (RpF) utilizzando l'Allegato ***"B3 - Modello Richiesta Preliminare di Fornitura"*** allegato al presente capitolato.

La RpF è un documento contenente una sintetica descrizione del servizio richiesto, l'ubicazione degli immobili, le caratteristiche specifiche del servizio, il dimensionamento richiesto ed altre informazioni funzionali al servizio richiesto. In particolare, per consentire al Fornitore di formulare la propria proposta in termini di personale da impiegare in ottemperanza alle disposizioni previste dalla contrattazione collettiva in materia di riassorbimento di personale del precedente affidatario del servizio, l'AR comunica anche il dettaglio del personale impiegato, suddiviso per monte ore settimanale e livello.

La RpF deve essere trasmessa dalla AR all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata che il Fornitore ha comunicato in sede di stipula della Convenzione come unico punto di contatto per il ricevimento di tutte le comunicazioni inerenti l'affidamento in oggetto.

Con la trasmissione della RpF, l'AR si vincola a:

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio
Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli
Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215
Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

- Individuare un Responsabile del servizio e i relativi estremi per il contatto (nome, cognome, ruolo, numero di telefono e indirizzo di posta elettronica, preferibilmente certificata) cui il Fornitore deve fare riferimento per concordare le date e le modalità di esecuzione degli eventuali sopralluoghi e per qualsiasi problematica o richiesta di informazioni attinente la RpF ricevuta;
- Supportare il Fornitore all'esecuzione degli eventuali sopralluoghi;
- Valutare la *Proposta del Piano di Fornitura* presentata dal Fornitore, formalizzando eventuali osservazioni o richieste di modifica;

L'emissione della RpF non vincola l'AR a emettere alcun OdF.

6.2 SOPRALLUOGHI

A seguito della ricezione della *Richiesta Preliminare di Fornitura*, il Fornitore, se ritiene opportuno, concorda con l'Amministrazione interessata, nella persona del Responsabile del servizio individuato con la RpF, la data dell'eventuale sopralluogo o dei sopralluoghi. Si precisa che i sopralluoghi sono facoltativi e pertanto rimessi alla volontà stessa del Fornitore. Il sopralluogo, in ogni caso, dovrà essere effettuato congiuntamente con il Responsabile del servizio, o un suo incaricato, e potrà interessare tutti o solo parte dei presidi indicati dall'AR nel RpF.

6.3 PROPOSTA DEL PIANO DI FORNITURA

Il Fornitore, completate le fasi sopra esposte, predispone la *Proposta del Piano di Fornitura* (PPF), ovvero un documento, specifico per ciascun presidio, congruente rispetto le esigenze dichiarate dall'Amministrazione Richiedente.

Tale documento (Allegato "***B4 – Proposta del Piano di Fornitura***" allegato al presente capitolato) dovrà contenere le seguenti informazioni:

- <u>Descrizione dettagliata del servizio di reception e portierato</u> con espressa indicazione dell'ubicazione degli immobili relativamente ai quali verranno attivati i servizi. I servizi proposti dovranno essere formulati partendo da quanto richiesto dall'Amministrazioni in sede di RpF eventualmente integrato con quanto ritenuto opportuno dal Fornitore a seguito dell'eventuale sopralluogo. In particolare, per ciascun presidio dell'Amministrazione Richiedente, dovrà essere esplicitato il dettaglio delle postazioni presidiate proposte con indicazione del numero di personale di portineria presente per postazione con le relative fasce orarie, turnazioni e giorni di presidio;

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio
Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli
Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215
Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

- Costo complessivo del servizio proposto così come derivanti all'esito della procedura di gara.

Formalizzato il PPF in tutte le sue componenti, il Fornitore dovrà sottoscriverlo e consegnarlo all'Amministrazione Richiedente entro e non oltre 30 giorni solari dalla data di ricezione della RpF ovvero entro il minor termine offerto dal concorrente in gara. Il Piano dovrà essere trasmesso al supervisore indicato dall'Amministrazione nel RpF ai punti di contatto ivi contenuti.

Il mancato rispetto dei termini sopra descritti comporta l'applicazione delle Penali previste al par. 15 nello specifico al punto 1.

6.4 APPROVAZIONE DEL PIANO DI FORNITURA

L'Amministrazione, una volta pervenuta la *Proposta del Piano di Fornitura*, potrà accettarla e quindi passare all'emissione dell'*Ordinativo di Fornitura* oppure inviare al Fornitore le modifiche proposte. In tal caso il Fornitore dovrà inviare una nuova *Proposta del Piano di Fornitura* entro 5 giorni solari dalla comunicazione delle modifiche.

Le eventuali modifiche saranno trasmesse dalla AR all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata che il Fornitore ha comunicato in sede di stipula della Convenzione come unico punto di contatto per il ricevimento di tutte le comunicazioni inerenti l'affidamento in oggetto

La nuova proposta del Piano dovrà essere trasmessa al supervisore indicato dall'Amministrazione nel RpF ai punti di contatto ivi contenuti.

Il mancato rispetto dei termini sopra descritti comporta l'applicazione delle Penali previste al par. 15 e nello specifico al punto 2.

6.5 ORDINATIVO DI FORNITURA (ODF)

A seguito dell'accettazione del *Piano di Fornitura*, l'Amministrazione Richiedente procederà con l'emissione dell'*Ordinativo di Fornitura*. L'*Ordinativo di Fornitura* è il documento mediante il quale la singola Amministrazione contraente regola i suoi rapporti con il Fornitore.

L'*Ordinativo di Fornitura* dovrà essere trasmesso dalla AR all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata che il Fornitore ha comunicato in sede di stipula della Convenzione come unico punto di contatto per il ricevimento di tutte le comunicazioni inerenti l'affidamento in oggetto. Tale *Ordinativo*, inoltre, dovrà essere contestualmente trasmesso dall'Amministrazione Contraente per conoscenza a *SoReSa*, la quale, entro il termine di 10 giorni dal ricevimento dell'atto, fornisce, all'esito della verifica della legittimità soggettiva della richiesta e della congruenza con i quantitativi posti in gara, il proprio *nulla osta* all'ordine di fornitura. Il diniego di *nulla osta* da parte di *SoReSa*

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio
Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli
Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215
Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

interrompe il processo di attivazione del servizio.

Il Fornitore deve iniziare ad erogare i servizi individuati nell'ordinativo, entro e non oltre 15 giorni solari dall'emissione dell'ordinativo stesso e comunque non prima del ricevimento del *nulla osta* da parte di *SoReSa* ovvero del decorso del termini di 10 giorni in assenza di diniego espresso.

Sarà onere dell'Amministrazione redigere un ordinativo che dettagli il servizio richiesto, con relativo dimensionamento e monte ore, sui presidi di competenza. Il numero e il dimensionamento rientra nella piena discrezione dell'Amministrazione e dovranno essere erogati dal Fornitore, senza eccezioni, nelle condizioni previste dal presente Capitolato e relativi allegati nonché nell'offerta tecnica ed economica presentata in gara.

In particolare l'OdF (Allegato "***B5 – Ordinativo di Fornitura***" allegato al presente Capitolato*)*, conterrà le seguenti informazioni:

- Espressa indicazione dell'ubicazione degli immobili relativamente ai quali verrà attivato il servizio di reception e portierato;
- Durata del servizio (4 anni);
- Costo complessivo;
- Nominativo e contatti del Responsabile del Servizio dell'AR;
- Nominativo e contatti del fornitore attuale al fine di assicurare l'avvio delle procedure necessarie al rispetto degli obblighi indicati nel precedente par. 4 "CLAUSOLA SOCIALE".

Nel corso del contratto, l'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore una modifica all'*Ordinativo di Fornitura* sia a seguito di un eventuale stabile mutamento delle esigenze, sia in caso di eventi particolari che richiedano una variazione del servizio ad oggetto. Eventuali variazioni saranno comunicate dalla AR all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata che il Fornitore ha comunicato in sede di stipula della Convenzione. Il Fornitore sarà obbligato a implementare le modifiche sui servizi erogati secondo quanto richiesto dall'Amministrazione nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre il termine di 7 giorni dalla ricezione della comunicazione.

Il mancato rispetto dei termini sopra descritti comporta l'applicazione delle Penali previste al par. 15 e nello specifico al punto 3.

***SO.RE.SA.* S.p.A.** con unico Socio
Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli
Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215
Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

7. STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL FORNITORE

L'emissione dell'*Ordinativo di Fornitura* di servizio da parte delle singole Amministrazioni implica per il fornitore l'obbligo di nominare le seguenti figure/funzioni, per ciascun contratto specifico:

- Il **Responsabile delle attività** è la persona fisica responsabile nei confronti della singola Amministrazione della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di fornitura. Il Responsabile deve avere un idoneo livello di responsabilità e autonomia decisionale; al Responsabile delle attività sono delegati in particolare due funzioni:

    1. coordinamento delle attività e quindi ricevimento segnalazioni e chiamate da parte dell'Amministrazione;
    2. controllo delle attività effettivamente svolte, corretta fatturazione, fornitura di informazioni e reportistica.

Nella gestione operativa delle attività, il Responsabile delle attività può avvalersi dei "responsabili operativi" o "capi squadra" opportunamente delegati. Il nominativo ed i recapiti (telefono, cellulare, e-mail, PEC aziendale) del Responsabile delle attività nonché dei referenti territoriali, dei responsabili operativi, devono essere comunicati formalmente all'Amministrazione all'atto della stipula del contratto.

- Gli **Esecutori** delle prestazioni oggetto del servizio.

Il personale deve essere in possesso dei requisiti di professionalità, serietà e decoro indispensabili alle esigenze del servizio.

Il Fornitore deve garantire, per tutta la durata contrattuale, un dimensionamento dell'organico di personale adeguato all'espletamento dei servizi richiesti dalle Amministrazioni negli OdF.

Il Fornitore è tenuto a rispettare quanto previsto dai CCNL in riferimento agli obblighi di assorbimento del personale delle ditte uscenti.

Il Fornitore dovrà attuare, nei confronti dei lavoratori impegnati nel servizio, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e dai contratti ed accordi collettivi di lavoro applicabili alla categoria, e in generale, da tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell'appalto, nazionali e regionali, sollevando le Amministrazioni da ogni responsabilità al riguardo.

Il personale deve indossare una divisa e un cartellino di riconoscimento nominativo. In particolare il Fornitore deve, a proprie spese, fornire la divisa di lavoro (divisa uguale per tutto il personale) e il cartellino di riconoscimento, con foto, nome e cognome del dipendente.

Le Amministrazioni potranno, nel corso dello svolgimento del servizio, per eventuali esigenze sopravvenute,

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio
Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli
Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215
Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

apportare variazioni all'Ordine di Fornitura a seguito delle quali il Fornitore dovrà garantire modifiche all'assetto del dimensionamento del personale proposto adeguandolo alle sopravvenute esigenze.

È facoltà delle Amministrazioni richiedere al Fornitore la sostituzione di dipendenti che durante l'espletamento del servizio abbiano dato motivi di lagnanza o tenuto un comportamento non consono all'Amministrazione.

Nell'esecuzione del servizio l'Appaltatore si impegna al rispetto del D.Lgs. 30/06/2003, n. 196 e s.m.i. in materia di protezione dei dati personali.

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.

Registro del personale impiegato

Il fornitore deve assicurare la predisposizione e il costante aggiornamento, incluso il consolidamento dei dati alla scadenza del periodo di affidamento, di un registro del personale impiegato nel quale, per ciascun presidio presso il quale viene erogato il servizio di reception e portierato, siano riportati i seguenti dati identificativi:

1. nominativo del personale;
2. contratto applicato;
3. data di assunzione;
4. livello e scatti conseguiti.

Il Fornitore dovrà assicurare l'accesso a tale Registro da parte del Responsabile del Servizio.

8. FORMAZIONE DEL PERSONALE OPERATIVO

Il Fornitore deve provvedere all'istruzione e all'aggiornamento del personale assicurando che il personale abbia conoscenze, istruzioni e informazioni continuamente aggiornate sui:

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

Il Fornitore dovrà inoltre assicurare le seguenti percentuali minime di formazione specifica del personale impiegato:

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio
Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli
Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215
Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

MATERIE	PERCENTUALE MINIMA DI ADDETTI DA FORMARE
Corso per addetti antincendio in attività a rischio d'incendio basso oppure medio oppure elevato, ai sensi del D.M. del 10 marzo 1998, in relazione alle specificità dell'obiettivo	30%
Addetto al Primo soccorso sanitario, a norma del DM 15 luglio 2003 n.388 per aziende di gruppo A oppure di gruppo B, in relazione alle specificità dell'obiettivo	30%
Corso di Primo Soccorso BLS-D per l'utilizzo dello specifico defibrillatore semiautomatico esterno in dotazione all'AR. Ove il DAE sia successivamente acquisito dall'AR, si deve provvedere alla dovuta formazione.	20%

Le percentuali minime dovranno essere rispettate a livello di singolo contratto stipulato con le singole Amministrazioni.

In sede di offerta tecnica il Fornitore può inoltre offrire una percentuale minima di addetti da formare in materia di conoscenza delle lingue straniere, in particolare inglese, francese, spagnolo. In tale caso la formazione dovrà rispetta le specifiche di seguito previste nel presente capitolato e dovrà assicurare un livello di formazione pari ad almeno il livello A2 del sistema descrittivo europeo CEFR "livello base".

La formazione deve essere somministrata e attestata da organizzazioni aventi specifica e documentata esperienza.

La formazione dovrà essere erogata assicurando il rispetto delle percentuali minime previste (in materia di antincendio, primo soccorso e primo soccorso BLS-D), eventualmente migliorate in sede di offerta tecnica, e della percentuale offerta per la lingua straniera, entro 6 mesi dall'avvio del servizio, periodo entro il quale il Fornitore dovrà presentare al Responsabile del Servizio dell'AR le attestazioni di avvenuta formazione, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 15 e nello specifico al punto 5.

Il Fornitore deve garantire la presenza in servizio di personale formato in conformità alle percentuali minime precedentemente indicate ovvero migliorative offerte in gara.

9. SERVIZIO DI RECEPTION E PORTIERATO OGGETTO DELL'APPALTO

Il servizio consiste nella presenza di addetti al servizio di Reception e Portierato, presso le postazioni nelle sedi delle Amministrazioni, durante gli orari e secondo le disposizioni concordate con la stesse.

Gli addetti al servizio dovranno:

- indossare un abbigliamento adeguato alle funzioni da svolgere oppure la divisa se richiesto dall'Amministrazione;
- esprimersi correttamente in lingua italiana;
- mostrare sempre la massima disponibilità e gentilezza nei confronti degli utenti esterni e dei

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio
Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli
Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215
Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

dipendenti dell'ente.

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

1. Apertura e Chiusura degli edifici

Provvedere all'apertura e chiusura degli edifici nel rispetto degli orari concordati con l'Amministrazione in sede di OdF. In essa confluisce anche la gestione degli altri punti di accesso alla struttura, quali le finestre ad esempio, nonché la gestione delle luci.

Ispezionare i locali al fine di verificare la presenza di persone all'interno della struttura, durante l'apertura e prima della chiusura dei locali, l'inserimento e la disattivazione dei sistemi di allarme e di sorveglianza, la consegna e la custodia delle chiavi.

2. Controllo e regolazione degli accessi

Provvedere alla gestione e al controllo dei flussi in entrata e in uscita, a tal fine dovrà essere garantita l'accoglienza, la registrazione degli utenti, fornitori, visitatori, ospiti, l'assistenza alle persone disabili e il controllo degli automezzi in entrata e in uscita.

3. Reception e attività di front office

La prestazione comprende il servizio di prima informazione, la consegna di modulistica specifica, formulari, la ricerca del personale dipendente e la gestione di report informativi, secondo quanto precedentemente stabilito con l'Amministrazione.

4. Ricezione e smistamento della posta

Si prevede la gestione documentale della posta, la verifica dei documenti di trasporto merci e la consegna della stessa documentazione presso le postazioni destinatarie.

5. Gestione centralino telefonico

Gestione del centralino, smistamento delle telefonate in entrata nonché effettuazione delle chiamate in uscita richieste espressamente dai vari uffici.

6. Gestione misure di Sicurezza

L'attivazione di segnali di pericolo, collaborazione nell'attuazione delle procedure di evacuazione, antipanico e antincendio, provvedendo ad effettuare tutti gli interventi previsti dalle norme di sicurezza.

In sede di *Ordinativo Principale di Fornitura*, le Amministrazioni forniranno tutte le informazioni di dettaglio relative alle attività richieste quali in particolare gli orari di apertura e chiusura degli accessi nonché le procedure

***SO.RE.SA.* S.p.A.** con unico Socio
Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli
Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215
Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

interne previste per l'espletamento delle attività richieste.

Il Servizio di Reception e Portierato è remunerato in termini di *Prezzo ora/uomo*.

10. CONTACT CENTER

Il Fornitore si impegna, inoltre, a istituire un Contact Center al fine di garantire il corretto fluire delle comunicazioni. Il servizio di Contact Center deve essere reso operativo contestualmente all'avvio dei servizi. In caso di ritardo o mancata attivazione, si applica la penale di cui al par. 15 e nello specifico al punto 4.

Il Contact Center dovrà prevedere l'attivazione di un Numero di telefono dedicato e di un indirizzo e-mail dedicato. La gestione delle comunicazioni deve prevedere lo smistamento della richiesta di informazione tramite un canale telefonico dedicato che deve essere presidiato tutti i giorni lavorativi dell'anno dalle 8.00 alle 18.00.

11. REPORTISTICA E REGISTRO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il Fornitore dovrà garantire presso ciascun presidio la tenuta di un Registro di Esecuzione del Servizio nel quale dovranno essere annotati settimanalmente tutti gli eventi anomali rilevati nel corso delle attività svolte. Il Registro dovrà essere trasmesso con cadenza settimanale al Responsabile del Servizio.

Il Fornitore è tenuto, inoltre, a redigere annualmente un documento denominato Resoconto annuale e a consegnarlo al Responsabile del Servizio dell'AR entro l'ultimo giorno del mese successivo all'anno di riferimento.

Il documento ha la finalità di illustrare l'andamento del Contratto di fornitura e di fornire indicazioni utili al miglioramento continuo della gestione dei Servizi.

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati determina l'applicazione delle penali di cui al par. 15 e nello specifico al punto 6.

12. CORRISPETTIVI

Il servizio oggetto dell'appalto sarà remunerato in termini di prezzo orario offerto dal Fornitore al netto del ribasso sul valore posto a base d'asta. I prezzi saranno arrotondati a due decimali applicando la "*regola di arrotondamento*" di seguito descritta: se la terza cifra decimale è superiore o uguale a 5, la seconda cifra decimale verrà aumentata di una unità; se la terza cifra decimale è inferiore a cinque, essa sarà semplicemente troncata.

Tutti i predetti corrispettivi si riferiscono ai servizi prestati a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio
Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli
Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215
Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

delle modalità e delle prescrizioni contrattuali, e gli stessi sono dovuti unicamente al Fornitore e, pertanto, qualsiasi terzo non può vantare alcun diritto nei confronti dell'Amministrazione.

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti al Fornitore dall'esecuzione dei singoli OdF e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale. I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore di ogni relativo rischio.

13. CONSUNTIVAZIONE E APPROVAZIONE DELLE ATTIVIVITA'

Con cadenza mensile, entro il decimo giorno del mese, il Fornitore dovrà inviare al Responsabile del Servizio il consuntivo delle attività effettuate e dei canoni maturati. Il consuntivo dovrà riportare il numero di ore erogate per singolo presidio dettagliando anche la composizione dell'organico.

Per ciascuna attività svolta, i consuntivi dovranno contenere esplicita indicazione dell'OdF e delle eventuali variazioni dello stesso richieste dall'Amministrazione con le quali sono state autorizzate.

Entro 15 giorni dalla ricezione del consuntivo il Responsabile del Servizio invia l'approvazione e/o formalizza eventuali contestazioni che daranno origine alle penali di cui al successivo paragrafo 15.

14. FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Il pagamento dei corrispettivi maturati dal Fornitore verrà effettuato mensilmente dietro presentazione di apposita fattura emessa a seguito dell'approvazione dei consuntivi così come disciplinata nel precedente paragrafo. Il Fornitore si obbliga ad effettuare la fatturazione secondo le modalità e nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia.

Ciascuna fattura emessa dal Fornitore deve indicare il riferimento alla presente Convenzione e al singolo *Ordinativo di Fornitura*, il dettaglio dei servizi prestati nel periodo di riferimento con indicazione delle quantità erogate e deve essere intestata e spedita alla Amministrazione.

L'importo della fattura potrà essere decurtato delle eventuali penali applicate e determinate nelle modalità descritte nel successivo paragrafo.

Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, il Fornitore può sospendere la fornitura e, comunque, lo svolgimento delle attività previste

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio
Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli
Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215
Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

nella Convenzione e nei singoli *Ordinativi di Fornitura*. Qualora il Fornitore si renda inadempiente a tale obbligo, l'*Ordinativo di Fornitura* e/o la Convenzione si possono risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con lettera raccomandata a/r, rispettivamente dalle Amministrazioni.

15. PENALI

L'Amministrazione a tutela della qualità del servizio e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e contrattuali, si riserva di applicare sanzioni pecuniarie in ogni caso di accertata violazione di tali norme o disposizioni secondo il principio della progressione.

Le panali saranno eventualmente applicate come segue:

1. Per ogni giorno solare di ritardo rispetto a quanto previsto per la consegna della *Proposta del Piano di Fornitura* verrà applicata una penale pari euro 500,00.
2. Per ogni giorno solare di ritardo rispetto a quanto previsto per l'aggiornamento della *Proposta del Piano di Fornitura* a seguito di variazioni comunicate dall'Amministrazione verrà applicata una penale pari euro 500,00.
3. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per l'avvio dei servizi verrà applicata una penale pari a 0,3 per mille dell'importo annuo dell'*Ordinativo di Fornitura*.
4. Per ogni inadempienza relativa al servizio di Contact Center ciascuna Amministrazione applicherà una penale pari a 0,3 per mille dell'importo annuo dell'*Ordinativo di Fornitura*.
5. Per ogni giorno solare di ritardo, rispetto al termine di sei mesi indicato al par. 8 del presente Capitolato, nel raggiungimento della percentuale minima di personale formato per ognuno degli ambiti disciplinari richiesti (antincendio, primo soccorso sanitario e primo soccorso BLS-D) ovvero della percentuale proposta dal Fornitore in sede di offerta tecnica (antincendio, primo soccorso sanitario, primo soccorso BLS-D e lingua straniera), verrà applicata una penale pari a 0,3 per mille dell'importo annuo dell'*Ordinativo di Fornitura*.
6. Per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto al termine stabilito per la consegna della reportistica di cui al paragrafo 11, verrà applicata una penale pari a 0,3 per mille dell'importo annuo dell'*Ordinativo di Fornitura*.

Per ogni altro tipo di inadempienza, rispetto alle prescrizioni del presente Capitolato e dagli altri atti di gara, relativa al servizio di reception e portierato ciascuna Amministrazione applicherà una penale commisurata al livello di gravità dell'inadempienza così come di seguito definito:

- Inadempienza lieve: 0,3 per mille dell'importo annuo dell'*Ordinativo di Fornitura*;
- Inadempienza media: 0,7 per mille dell'importo annuo dell'*Ordinativo di Fornitura*;
- Inadempienza grave: 1,0 per mille dell'importo annuo dell'*Ordinativo di Fornitura*.

Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel presente Capitolato e negli allegati richiamati; in tali

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio
Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli
Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215
Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

casi verranno applicate al Fornitore le penali di cui ai precedenti commi sino al momento in cui il servizio verrà effettivamente erogato in conformità alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

L'Amministrazione può applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore del proprio *Ordinativo di Fornitura*; il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

16. ELENCO ALLEGATI:

- ***Allegato B1 - Dettaglio sedi per A.O. A.S.L.;***
- ***Allegato B2 - Dettaglio del personale;***
- ***Allegato B3 - Modello Richiesta Preliminare di Fornitura;***
- ***Allegato B4 - Modello Proposta del Piano di Fornitura;***
- ***Allegato B5 - Modello Ordinativo di Fornitura.***

***SO.RE.SA.* S.p.A.** con unico Socio
Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli
Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215
Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it