

**PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI
ACCORDO QUADRO CON UN SOLO OPERATORE ECONOMICO
PER L’AFFIDAMENTO DEL
SERVIZIO DI RECEPTION E PORTIERATO
PRESSO LE SEDI DELL’AZIENDA SANITARIA
NAPOLI 3 SUD
CAPITOLATO TECNICO**

SOMMARIO

1. PREMESSA	4
2. OGGETTO DEL SERVIZIO	4
3. CLAUSOLA SOCIALE	4
4. DURATA DELL'APPALTO.....	5
5. PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.....	5
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	7
6.5 Ordinativo di Fornitura (OdF)	8
6. STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL FORNITORE	8
7. FORMAZIONE DEL PERSONALE OPERATIVO	10
8. OGGETTO DELL'APPALTO	11
9. CONTACT CENTER.....	12
10. REPORTISTICA E REGISTRO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	13
11. OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO	13
12. CARATTERISTICHE E COMPORTAMENTO DEL PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI	15
13. CORRISPETTIVI	15
14. CONSUNTIVAZIONE E APPROVAZIONE DELLE ATTIVITÀ	16
15. FATTURAZIONE E PAGAMENTO	16
16. PENALI.....	17

GLOSSARIO E DEFINIZIONI

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

- **Amministrazione contraente o Azienda Sanitaria o Stazione Appaltante o Amministrazione o ASL:** l'Azienda Sanitaria Locale Napoli 3 Sud;
- **Società Regionale per la Sanità - So.Re.Sa. S.p.A.** (di seguito "Soresa" o "So.Re.Sa."): Centrale di Committenza Regionale di cui all'art. 3, comma 2.3, lett. i) del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (in seguito "Codice") e Soggetto Aggregatore, ai sensi dell'art. 9 del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66;
- **SIAPS o Sistema** (Sistema Informativo Appalti Pubblici Sanità): piattaforma e-procurement, raggiungibile dal sito internet della Soresa: www.soresa.it (d'ora in poi "Sito"), nella sezione "Accesso all'area riservata/login".
- **Codice:** decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e ss. mm. ii.;
- **Fornitore o Aggiudicatario:** l'e Impresa/e risultata/e aggiudicataria/e e che conseguentemente sottoscrive/no l'AQ, obbligandosi a quanto nello stesso previsto;
- **Accordo Quadro (AQ):** atto stipulato tra l'Asl Napoli 3 Sud e il fornitore aggiudicatario, con il quale quest'ultimo si obbliga ad erogare le prestazioni oggetto del presente appalto, alle condizioni e nei limiti dei valori massimali di durata indicati nel Capitolato Tecnico e relativi allegati e nello Schema di Accordo Quadro;
- **Richiesta Preliminare di Fornitura (RpF):** documento sintetico, predisposto dall'ASL e trasmesso al Fornitore, con il quale sono descritti i servizi richiesti.
- **Proposta del Piano di Fornitura (PPF):** documento redatto dal Fornitore che colleziona il set informativo base per ciascun servizio.
- **Ordinativo di Fornitura (OdF):** documento che formalizza il rapporto contrattuale tra l'ASL ed il fornitore con il quale l'ASL 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 dall'AQ.
- **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.
- **Presidi:** i presidi ospedalieri e le altre sedi dell'ASL presso i quali viene richiesta l'attivazione dei servizi di reception e portierato;
- **Referente del Servizio:** referente dell'ASL, responsabile della verifica e del monitoraggio dell'esecuzione contrattuale;
- **Responsabile delle attività:** referente del Fornitore responsabile nei confronti dell'Amministrazione della gestione di tutti gli aspetti della fornitura.

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 dell'ASL Napoli 3 Sud.

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

2. 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 dell'ASL Napoli 3 Sud.

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.

Si precisa che i valori massimali, I.V.A. esclusa, entro i quali l'Aggiudicatario è tenuto ad accettare gli *Ordinativi di Fornitura* da parte dell'*Amministrazione Contraente*, corrispondono al relativo valore di aggiudicazione (ossia al prodotto tra il fabbisogno di ore di servizio richiesto e il prezzo unitario offerto dal concorrente aggiudicatario). I valori massimali non sono da intendersi in alcun modo vincolanti. Pertanto, l'ASL sarà libera di richiedere servizi di Portierato e Reception entro il limite dell'importo di aggiudicazione.

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

3. 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 solo indicativo in quanto il dato effettivo e attuale 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.

4. DURATA DELL'APPALTO

La durata dell'Accordo Quadro è di **12 mesi**, decorrenti dalla data di attivazione.

Per durata dell'Accordo Quadro si intende il periodo entro il quale l'ASL potrà affidare Appalti Specifici, tramite l'emissione degli **Ordinativi di Fornitura**, per l'approvvigionamento dei servizi oggetto dello stesso.

La durata dell'AQ potrà essere estesa, su richiesta scritta da parte dell'ASL, di ulteriori **12 mesi** nel caso in cui alla data di scadenza i valori massimali risultassero non ancora esauriti.

La **durata massima del singolo Ordinativo di Fornitura**, durante la quale il Fornitore è obbligato all'erogazione delle prestazioni in esso descritte alle condizioni specificate nell'AQ, è determinata in modo da far scadere l'OdF al massimo allo scadere del **terzo mese** successivo il termine dell'AQ. In tal modo tutti gli OdF attivi dovranno scadere al massimo entro la fine del terzo mese successivo lo scadere dell'AQ.

Esempio.

Data attivazione AQ: 01/01/2020

Durata AQ: 1 anno

Data scadenza AQ: 31/12/2020

Data Massima di scadenza degli OdF (scadenza del terzo mese successivo il termine dell'AQ): 31/03/2021

Caso 1 - OdF emesso entro i primi 3 mesi dall'attivazione dell'AQ

Data emissione OdF: 01/03/2020

Data Massima di scadenza dell'OdF: 31/03/2021

Durata Massima dell'OdF: 13 mesi

Caso 2 - OdF emesso oltre i 3 mesi dall'attivazione dell'AQ.

Data emissione OdF: 01/06/2020

Data Massima di scadenza dell'OdF: 31/03/2021

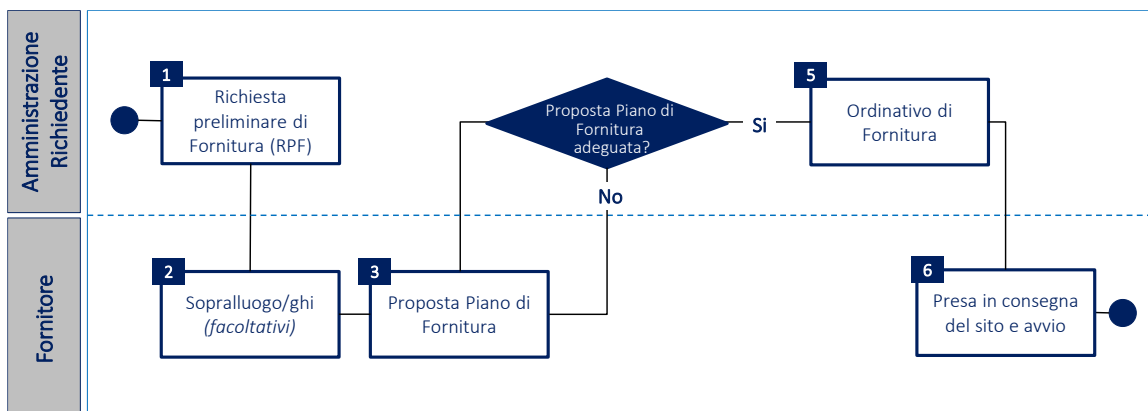
Durata Massima dell'OdF: 10 mesi

La durata del singolo OdF **può essere estesa**, al massimo, di ulteriori **12 mesi**, in caso di esercizio dell'opzione al rinnovo da parte di questa ASL.

Le regole di cui sopra riguardano la determinazione della durata massima dei singoli OdF, fermo restando la facoltà dell'ASL di affidare Appalti Specifici di durata inferiore a quella massima, che saranno remunerati a misura in termini di numero di ore di servizio erogato per il prezzo unitario offerto in gara dall'aggiudicatario.

5. PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

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



6.1 RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA

L'ASL formalizza il suo interesse alla fruizione dei servizi offerti dal fornitore mediante la predisposizione della *Richiesta Preliminare di Fornitura (RpF)* utilizzando l'Allegato **"B3 - 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'ASL comunica anche il dettaglio del personale impiegato, suddiviso per monte ore settimanale e livello.

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

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

- Individuare un *Referente 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 alla 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'ASL a emettere alcun OdF.

6.2 SOPRALLUOGHI

A seguito della ricezione della *Richiesta Preliminare di Fornitura*, il Fornitore, se ritiene opportuno, concorda con l'ASL, nella persona del *Referente 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 *Referente del Servizio*, o un suo incaricato, e potrà interessare tutti o solo parte dei presidi indicati dall'ASL 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'ASL.

Tale documento (Allegato “**B4 – PROPOSTA DEL PIANO DI FORNITURA**” allegato al presente capitolato) dovrà contenere le seguenti informazioni:

- Descrizione dettagliata del servizio di reception e portierato 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'ASL, 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;
- 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'ASL entro e non oltre 7 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. 16.

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 3 giorni solari dalla comunicazione delle modifiche.

Le eventuali modifiche saranno trasmesse dalla ASL all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata che il Fornitore ha comunicato in sede di stipula dell'AQ come unico punto di contatto per il ricevimento di tutte le comunicazioni inerenti all'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. 16.

6.5 ORDINATIVO DI FORNITURA (ODF)

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

Il Fornitore deve iniziare ad erogare i servizi individuati nell'ordinativo, entro e non oltre 5 giorni solari dall'emissione dell'ordinativo stesso.

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 sono determinati dall'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;
- Costo complessivo;
- Nominativo e contatti del *Referente del Servizio* dell'ASL;
- Nominativo e contatti del fornitore attuale al fine di assicurare l'avvio delle procedure necessarie al rispetto degli obblighi indicati nel precedente par. 3 "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. 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 5 giorni dalla ricezione della comunicazione.

Il mancato rispetto dei termini sopra descritti comporta l'applicazione delle Penali previste al par. 16.

6. STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL FORNITORE

L'emissione dell'*Ordinativo di Fornitura* di servizio da parte dell'ASL 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 e coerente con il CCNL applicato.

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, 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.

Il personale che è chiamato a erogare i Servizi di portierato deve essere designato “*incaricato del trattamento dei dati personali*” e dovrà ricevere le necessarie informazioni operative ex art. 29 GDPR e adeguata formazione. In particolare, il Fornitore deve dare appropriate istruzioni al personale con riferimento alla tutela della riservatezza su dati, fatti e circostanze di cui egli viene a conoscenza. Tale obbligo permane anche al termine del contratto di fornitura. Il Fornitore s’impegna, al termine del rapporto contrattuale, a cancellare ogni dato personale di cui sia venuto a conoscenza, se non diversamente disposto da leggi o regolamenti.

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 *Referente del Servizio*.

7. 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;
- Trattamento dati personali.

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

MATERIE	PERCENTUALE MINIMA DI ADDETTI DA FORMARE
Corso per addetti antincendio in attività a rischio d’incendio elevato, ai sensi del D.M. del 10 marzo 1998, in relazione alle specificità dell’obiettivo	50%
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 del defibrillatore semiautomatico	30%

Le percentuali minime dovranno essere rispettate a livello di singolo OdF.

CAPITOLATO TECNICO

U. O. C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

Via Marconi, 66 (ex Presidio Bottazzi) - 80059 Torre del Greco (NA)

P. I. / C. F. n° 06322711216 - Tel 081/8490614 - 8490624 - 8490642

Pec sabs@pec.aslnapoli3sud.it - E-mail sabs@aslnapoli3sud.it Sito www.aslnapoli3sud.it

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. In tale caso la formazione dovrà rispettare 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 *Referente del Servizio* dell'ASL le attestazioni di avvenuta formazione, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 16 e nello specifico al punto 3.

Dopo il termine sopra indicato, eventualmente migliorato in sede di offerta tecnica, il Fornitore deve garantire la presenza in servizio, per ogni turno di lavoro e per ogni sede, di personale formato in conformità alle percentuali minime precedentemente indicate ovvero migliorative offerte in gara, garantendo, in ogni caso, la presenza di almeno 1 addetto formato per ciascuna materia (antincendio, primo soccorso e primo soccorso BLS-D).

8. OGGETTO DELL'APPALTO

Il servizio consiste nella presenza di addetti al servizio di Reception e Portierato, presso le postazioni nelle sedi dell'Amministrazione, 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 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 (il dettaglio delle attività da svolgere è specificato con l'OdF):

1. Apertura, Chiusura e Controllo 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.

- Registrare e comunicazione al *responsabile* fatti, indizi o situazioni che facciano ravvisare ipotesi di furto, danneggiamento o effrazione.
- Applicazione, su delega del *responsabile del servizio*, delle prescrizioni previste dalla normativa che prevede il divieto di fumo.

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. Non consentire l'ingresso a persone che ne abbiano titoli o motivi.

3. Reception e attività di front office

- Servizio di prima informazione, la consegna di modulistica specifica, formulari, la ricerca del personale dipendente e la gestione di report informativi, secondo quanto stabilito con l'Amministrazione.
- Tenuta e conservazione dei registri di presenza delle ditte addette alla manutenzione degli impianti tecnologici.

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 (incendi, presenza di gas, perdita acqua, e liquidi pericolosi, guasti ascensori, danneggiamenti, ...), collaborazione nell'attuazione delle procedure di evacuazione, antipánico e antincendio, provvedendo ad effettuare tutti gli interventi previsti dalle norme di sicurezza. Coinvolgimento dei servizi di emergenza competenti.
- Sblocco ascensore con manovra di riporto al piano in caso di emergenza.
- Attività di primo intervento antincendio e primo soccorso, nonché di tutti gli interventi che, in materia di sicurezza, si rendano necessari, anche secondo le indicazioni del *responsabile della struttura*.

Per il dettaglio dei compiti del Fornitore, vedere l'Appendice 1 al presente Capitolato.

In sede di *Ordinativo 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 interne previste per l'espletamento delle attività richieste.

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

9. 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. 16 e nello specifico al punto 2.

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.

10. 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 *Referente del Servizio*.

Il Fornitore è tenuto, inoltre, a redigere annualmente un documento denominato Resoconto annuale e a consegnarlo al *Referente del Servizio* dell'ASL 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. 16.

11. OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

L'aggiudicatario si obbliga:

1. A fornire all'ASL l'elenco completo del personale entro giorni 15 (quindici) dall'inizio dei vari servizi, completo di nome e cognome, matricola aziendale, Impresa di appartenenza, fotografia nonché di ogni altro documento attestante il possesso dei requisiti di legge in capo al personale impiegato. L'impresa appaltatrice ha l'obbligo di invitare con congruo anticipo all'ASL ogni variazione dell'elenco del personale preposto all'erogazione dei servizi.
2. All'atto della stipula del contratto, l'Impresa aggiudicataria dovrà fornire all'ASL l'indicazione della sede in cui si elegge domicilio ai fini e per gli effetti del servizio assunto con la stipula del contratto, nonché l'indicazione dell'orario di lavoro osservato in detta sede, oltre ai recapiti telefonici, fax, di posta elettronica.
3. A sostituire a semplice richiesta il personale non gradito all'ASL Napoli 3 Sud;
4. A far pervenire tempestivamente al DEC e al *responsabile del servizio* dell'ASL comunicazione scritta di ogni fatto di rilievo riscontrato durante l'effettuazione del servizio di sorveglianza;
5. Ad accettare con immediatezza le richieste di temporanei e/o definitivi cambiamenti di postazioni dei portieri in presenza di sopraggiunte necessità, salvo il ricalcolo dell'importo dell'Ordinativo in caso di modifica dell'orario di servizio.
6. Ad accettare che i portieri assegnati ai siti ASL NA3 SUD non siano trasferiti se non previo parere favorevole del DEC e del *responsabile del servizio*.
7. Ad accettare che, in caso di sciopero del personale addetto ai servizi di sorveglianza, l'istituto dovrà garantire tutti i servizi; in caso contrario, la stazione appaltante provvederà, a suo insindacabile giudizio, ad assicurare i servizi lasciati scoperti dall'appaltatore, provvedendo ad addebitare all'istituto appaltatore il maggior costo per l'inadempienza verificatasi.

8. Ad effettuare ai propri dipendenti impegnati nell'attività di sorveglianza delle strutture dell'ASL Napoli 3 Sud appositi corsi di formazione in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, per la manovra di riporto al piano degli ascensori, per il primo intervento antincendio e primo soccorso.
9. A dotare il proprio personale di apposita divisa nonché di un cartellino di riconoscimento riportante l'inciso "servizio di sorveglianza", con l'indicazione del nome dell'addetto, qualifica posseduta e nome dell'aggiudicatario.
10. Si obbliga a far osservare scrupolosamente al proprio personale impiegato nell'erogazione dei servizi affidati dalla stazione appaltante le norme antinfortunistiche ed a dotare il suddetto personale di tutto quanto necessario (equipaggiamento, divise, dotazioni tecniche, formazioni ect.) per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle vigenti norme di legge in materia (D. Lgs. 81 del 09/04/2008 e successive modifiche ed integrazioni).
11. Ai sensi dell'art. 26 del D.lgs. citato, l'aggiudicatario si obbliga a rispettare, in uno con l'ASL, le prescrizioni contenute nel Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza, allegato. Entro 15 gg dall'inizio del servizio, inoltre, s'impegna a redigere concordemente con l'ASL, ulteriore DUVRI specifico per ciascuna struttura oggetto di sorveglianza per tener conto di eventuali peculiari caratteristiche che possono generare rischi da interferenza.
12. L'Appaltatore è obbligato, in proprio e per il proprio personale, a mantenere la più assoluta riservatezza su tutte le informazioni di cui venga a conoscenza - direttamente o attraverso i propri dipendenti - nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali. In dettaglio l'Appaltatore è tenuto, in proprio e per i propri dipendenti, a mantenere riservate ed a non divulgare a terzi alcuna informazione inerente i servizi resi alla stazione appaltante riguardante i sistemi di sicurezza adottati presso i siti connessi all'erogazione dei servizi (a titolo di esempio: contabilità, documentazioni varie, procedure operative, password, PIN, codici e credenziali di accesso, configurazioni di sistemi e di reti, immagini registrate da telecamere a circuito chiuso, ubicazione di caveau e casseforti, entità dei valori custoditi, orari dei turni di presidio o frequenza delle ronde, modalità tecnico-organizzative di erogazione dei servizi, ect.).
13. A corredare ciascuna fattura di pagamento del prospetto analitico degli orari di servizio prestato, delle ore di lavoro effettuate per categoria, dei costi unitari e totali, distinti per ciascuna struttura oggetto di servizio.
14. Ad assumere il personale secondo le disposizioni di legge in vigore, nonché inquadrato- in relazione alle mansioni svolte- nel corretto livello previsto dai Contratti Collettivi Nazionali di categoria; a rispettare i livelli professionali già acquisiti per l'anzianità di servizio, a rispettare gli orari di lavoro definiti dai contratti di categoria; a retribuirlo in misura non inferiore a quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Categoria; a tenerlo in posizione regolare per quanto concerne tutti gli oneri di natura previdenziale, assicurativa, anti-infortunistica e similari a carico dell'Istituto di appartenenza.

L'appaltatore dovrà osservare le leggi, i regolamenti e gli accordi contrattuali di categoria, Nazionali, Regionali ed Aziendali, nonché tutta la normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro di cui al D.lgs. 81/09 e successive modificazioni ed integrazioni, restando a proprio carico tutti gli oneri e relative sanzioni civili, penali ed amministrative che dovessero essere irrogate per l'inosservanza delle leggi vigenti in materia.

Qualora vengano accertate da parte del committente violazioni all'obbligo di attuare nei confronti del proprio personale occupato sopra indicato condizioni normative e retributive inferiori a quelle previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicabili alla categoria e nella località ove viene svolto il servizio, l'ASL stessa, dopo aver comunicato tali violazioni e le eventuali inadempienze denunciate dall'ispettorato del lavoro, sospenderà i pagamenti fino a concorrenza del 20% dell'importo del presente contratto destinando le somme così accantonate

a garanzia degli adempimenti degli obblighi di cui sopra.

Il pagamento non sarà effettuato sino a quando non sarà stato attestato dall'Ispettorato del Lavoro che ai dipendenti sia stato pagato quanto dovuto; per tali sospensioni o ritardo nei pagamenti l'aggiudicatario non dovrà alcun titolo per qualsivoglia indennizzo o risarcimento dei danni e non potrà opporre eccezioni all'ASL.

12. CARATTERISTICHE E COMPORTAMENTO DEL PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI

Le unità del personale dell'aggiudicatario addetti ai servizi dovranno tenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale specifica.

- A. Abbiano sempre con sé un documento di identità personale ed esporre tesserino di riconoscimento riportante la matricola ed il logo aziendale, per essere eventualmente identificato.
- B. Segnalino subito agli uffici competenti dell'ASL ed al responsabile le anomalie dei medesimi rilevate durante lo svolgimento del servizio tali da impedire il buon esito del compito operativo che loro compete.
- C. Non prendono ordini da estranei all'espletamento del servizio.
- D. Siano in regola con le norme in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.

L'appaltatore e le proprie unità addette ai servizi debbono attenersi a tutte le norme generali e speciali impartite dall'ASL Napoli 3 Sud.

L'appaltatore è responsabile del comportamento delle sue unità di personale e delle inosservanze del presente articolo.

Le unità di personale dell'aggiudicatario impiegate nel servizio lavoreranno alle dirette dipendenze dell'aggiudicatario medesimo e sotto l'esclusiva responsabilità dello stesso sia nei confronti della Committente che nei confronti di terzi.

L'appaltatore è altresì responsabile delle leggi in materia di assicurazione obbligatoria e delle altre vigenti leggi.

L'aggiudicatario riconosce che l'ASL è estranea a qualsiasi diatriba di natura economica o giuridica che dovesse sorgere tra l'aggiudicatario e le unità di personale utilizzate nei servizi. Resta fermo che l'organizzazione del servizio, le disposizioni circa le modalità del suo espletamento, nonché i controlli ed ispezioni che saranno effettuate per verificare il corretto e formale impegno degli addetti in servizio, è disciplinato dalla ASL Napoli 3 Sud attraverso direttive del DEC.

13. 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 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 impreveduto o eventualità, facendosi carico il Fornitore di ogni relativo rischio.

In ogni caso, l'Amministrazione opera, sull'importo netto progressivo delle prestazioni maturate, la ritenuta prevista dall'art. 30, co. 5-bis, del *Codice*.

14. CONSUNTIVAZIONE E APPROVAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Con cadenza mensile, entro il decimo giorno del mese, il Fornitore dovrà inviare al *Referente 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 *Referente del Servizio* invia l'approvazione e/o formalizza eventuali contestazioni che daranno origine alle penali di cui al successivo paragrafo 16.

15. 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 al presente AQ 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 nell'AQ e nei singoli *Ordinativi di Fornitura*. Qualora il Fornitore si renda inadempiente a tale obbligo, l'*Ordinativo di Fornitura* e/o l'AQ si possono risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con lettera raccomandata a/r ovvero PEC dal parte dell'ASL.

16. PENALI

L'Amministrazione, per la tutela della qualità del servizio e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e contrattuali, si riserva, ciascuna per la rispettiva competenza, di applicare sanzioni pecuniarie in ogni caso di accertata violazione di disposizioni del presente Capitolato secondo il principio della progressione.

Le penali 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. In caso di mancata tempestiva comunicazione di eventuali modifiche o integrazioni relative al possesso dei requisiti di ordine generale, sarà applicata una penale di € 500,00. La comunicazione deve essere effettuata entro il giorno 20 del mese successivo a quello di competenza decorrente dall'evento modificativo/integrativo.

L'Amministrazione, inoltre, 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 penali saranno eventualmente applicate come segue:

1. 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 dell'*Ordinativo di Fornitura*.
2. Per ogni inadempienza relativa al servizio di Contact Center ciascuna Amministrazione applicherà una penale pari al 0,3 per mille dell'importo dell'*Ordinativo di Fornitura*.
3. Per ogni giorno solare di ritardo, rispetto al termine di sei mesi indicato al par. 7 del presente Capitolato (o termine migliorativo proposto in sede di offerta tecnica), 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 dell'*Ordinativo di Fornitura*.
4. 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 10, verrà applicata una penale giornaliera pari a 0,3 per mille dell'importo 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 l'Amministrazione applicherà una penale commisurata al livello di gravità dell'inadempienza così come di seguito definito:

- In caso trattasi di ritardato adempimento, per ogni giorno dello stesso:
 - Inadempienza lieve: penale dello 0,3 per mille dell'importo dell'*Ordinativo di Fornitura*;
 - Inadempienza media: penale dello 0,7 per mille dell'importo dell'*Ordinativo di Fornitura*;
 - Inadempienza grave: penale del 1,0 per mille dell'importo 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 casi verranno applicate al Fornitore le penali di cui ai precedenti commi corrispondenti al n. di gg per i quali tale difformità è stata rilevata 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 di cui all'art. 113-bis, co. 4, del *Codice*, del valore netto 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.

ALLEGATI

- ***Allegato B1 - DETTAGLIO SEDI;***
- ***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.***

APPENDICE 1 – COMPITI DEL FORNITORE

1. Valutare per chiunque chiede di entrare nell'area della struttura la sussistenza di validi motivi per autorizzare l'accesso.
2. Controllare gli ingressi consentendo l'accesso solo a chi ne è legittimato (le istruzioni operative saranno impartite in occasione degli Ordinativi di Fornitura).
3. Verificare che i visitatori osservino gli orari di visita consentendo l'accesso fuori-orario a coloro muniti di regolare permesso (che dovrà essere oggetto di controllo).
4. Curare l'ordine nelle aree pubbliche delle strutture.
5. Impedire che i degenti escano dall'area ospedaliera.
6. Segnalare alle forze dell'ordine eventuali accessi abusivi o soggetti che disturbino. Ove ciò non sia possibile, dovranno essere fornite al *responsabile del servizio* tutte le informazioni utili per identificare i soggetti.
7. Se previsto, provvedere all'apertura e chiusura dei varchi di ingresso, porte, portoni, cancelli, porte di sicurezza, tapparelle ..., verificando alla chiusura che non ci siano estranei nella sede.
8. Verificare il rispetto delle regole in materia di parcheggio interno delle auto da parte dei dipendenti e dell'utenza autorizzata.
9. Controllare il buon funzionamento dei sistemi di allarme installati nella sede e segnalare eventuali guasti al *responsabile del servizio*.
10. Custodire le chiavi in dotazione. L'eventuale consegna delle chiavi a personale dipendente dovrà essere adeguatamente motivata e documentata su apposito registro.
11. Il personale non potrà abbandonare la propria postazione se non per motivate ragioni e in tal caso dovrà essere immediatamente sostituito.