

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PORTIERATO
PER LE SEDI DELL'AZIENDA TERRITORIALE PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE
PUBBLICA DELLA PROVINCIA DI ROMA**

Azienda Territoriale per L'edilizia Residenziale Pubblica della Provincia di Roma

Direzione Generale

Art. 1 - Oggetto dell'Appalto

L'appalto ha per oggetto il "Servizio triennale di portierato uffici dell'A.T.E.R. della Provincia di Roma" da espletarsi presso le Sedi dell'Azienda, site nel territorio del Comune di Roma in: Via Ruggero di Lauria n. 28, Piazza dei Navigatori n. 15, Via delle Vigne Nuove n. 654.

Il servizio di portierato dovrà espletarsi presso ciascuna delle seguenti numero tre sedi aziendali:

• Sede: Via Ruggero di Lauria n.28 - Totali ore triennali n. **7.780**;

Lunedì ---- apertura ore 7,30 chiusura ore 18,00

Martedì – Mercoledì – Giovedì ---- apertura ore 7,30 chiusura ore 19,30

Venerdì ---- apertura ore 7,30 chiusura ore 18,00

• Sede: Piazza dei Navigatori n.15 - Totali ore triennali n. **7.780**;

Lunedì ---- apertura ore 7,30 chiusura ore 19,00

Martedì – Mercoledì – Giovedì ---- apertura ore 7,30 chiusura ore 19,30

Venerdì ---- apertura ore 7,30 chiusura ore 17,00

• Sede: Via delle Vigne Nuove n. 654 – Totali ore triennali n. **7.596**;

Lunedì ---- apertura ore 7,30 chiusura ore 18,00

Martedì – Mercoledì – Giovedì ---- apertura ore 7,30 chiusura ore 19,30

Venerdì ---- apertura ore 7,30 chiusura ore 17,00

Quanto sopra per complessive circa n° **23.156** ore triennali.

Art. 2 Durata dell'Appalto

L'appalto ha durata di trentasei mesi a decorrere dal verbale di consegna del servizio conseguente alla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione.

Art. 3 - Importo a base d'asta

L'importo a base d'asta è di 540.604,00 di cui € 4.680,00 per oneri relativi alla sicurezza da rischi interferenziali (DUVRI) così come previsto dall'art. 26 del D. Lgs. n. 81/2008 non soggetti a ribasso, oltre ad I.V.A. .

Art. 4 - Disposizioni che regolano l'appalto

L'appalto deve essere eseguito con l'osservanza di quanto previsto:

- dal presente Capitolato Speciale d'Appalto;
- dalle vigenti norme di legge in materia;
- del Decreto Legislativo del 36/2023 ;

Art. 5 - Procedura di aggiudicazione e modalità di presentazione

La ditta concorrente presenterà un progetto tecnico elaborato in maniera sintetica, di non oltre 30 facciate (comprendente di allegati, dispense, fascicoli, ecc.) redatte su formato A4 in cui dovrà descrivere le modalità secondo le quali verrà progettato e gestito il servizio appaltato come di seguito precisato.

L'aggiudicazione del servizio verrà effettuata secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'ATER della Provincia di Roma, ai sensi di quanto previsto dall'art. 108 del D. Lgs. 36/2023. La valutazione

dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, avverrà mediante attribuzione di un punteggio, sulla base della valutazione dei seguenti elementi:

QUALITA' MAX 80 punti - PREZZO MAX 20 punti

A) PUNTEGGIO RELATIVO ALLA QUALITA' DEL SERVIZIO (MAX 80 PUNTI)

Nell'ambito del punteggio attribuito alla QUALITA', la Commissione esprimerà, a suo insindacabile giudizio, una valutazione tecnico-qualitativa di merito, sulla base della documentazione tecnica pervenuta dagli Operatori Economici concorrenti, basandosi sui seguenti elementi e fattori ponderali:

	Criteria di valutazione	Sub- Criteria	Punteggio
A	SISTEMA ORGANIZZATIVO 30 punti	a.1.1 Organizzazione aziendale proposta per lo svolgimento dei servizi con descrizione delle funzioni operative e di governo. Procedure di coordinamento e controllo interne all'organizzazione ed esterne verso la Committente. L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere, in riferimento alla struttura organizzativa le figure preposte alle valutazioni e al controllo del Livello di Servizio, descrivendo qualifica, profilo curriculare in termini di titoli, anni di esperienza, certificazioni ecc.	15
		a.1.2 Metodologie Tecnico Operative per l'esecuzione dei Servizi presso le strutture della Committente. Gli strumenti messi a disposizione per garantire il servizio di reperibilità e gestione delle emergenze. Sarà valutata l'efficacia e la funzionalità delle soluzioni proposte.	15
B	SISTEMA INFORMATIVO E STRUMENTI DI ANALISI PER IL CONTROLLO ATTIVITA' 20 punti	b.1.1 Adeguatezza del Sistema informativo offerto di migliorare, razionalizzare ed integrare la comunicazione: Committente, Fornitore e Personale Operativo. La valutazione terrà conto, tra l'altro, anche dei seguenti aspetti: semplicità, navigabilità, intuitività e accessibilità, con riferimento alla coerenza e alla chiarezza dei contenuti proposti.	10
		b.1.2 Adeguatezza del piano di miglioramento iniziale e finale, per valutare l'efficienza del servizio espletato, evidenziando altresì la capacità di analisi delle criticità riscontrate. La valutazione terrà conto dell'efficacia, della concretezza, della funzionalità delle soluzioni proposte.	10

C	PROPOSTE MIGLIORATIVE E INNOVATIVE 20 punti	c.1.1 Adeguatezza delle dotazioni e dell'equipaggiamento messi a disposizione degli operatori per lo svolgimento del servizio oggetto di affidamento. Le attrezzature migliorative saranno valutate dalla commissione in relazione alle effettive esigenze dell'Amministrazione.	10
		c.1.2 Proposta innovativa di gestione del servizio. Verranno valutate le proposte innovative di gestione del servizio finalizzate alla realizzazione delle prestazioni e al raggiungimento degli obiettivi in termini maggiormente efficienti.	10
D	ASSEVERAMENTO	d.1.1 Possesso Attestazione ASSECO	3
E	CERTIFICAZIONI	e.1.1 UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017	2
		e.1.2 UNI EN ISO 9001	2
		e.1.3 UNI ISO 45001	2
F	ATTESTAZIONE SOPRALLUOGO	f.1.1 Possesso Attestazione Sopralluogo	1

Organizzazione del servizio e possesso certificazioni : Max Punti 80

Saranno oggetto di valutazione i seguenti punti:

A - SISTEMA ORGANIZZATIVO

a.1.1

Organizzazione aziendale proposta per lo svolgimento dei servizi con descrizione delle funzioni operative e di governo. Procedure di coordinamento e controllo interne all'organizzazione ed esterne verso la Committente. L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere, in riferimento alla struttura organizzativa le figure preposte alle valutazioni e al controllo del Livello di Servizio, descrivendo qualifica, profilo curriculare in termini di titoli, anni di esperienza, certificazioni ecc. (punti da 0 a 15)

a.1.2

Metodologie Tecnico Operative per l'esecuzione dei Servizi presso le strutture della Committente. Gli strumenti messi a disposizione per garantire il servizio di reperibilità e gestione delle emergenze. Sarà valutata l'efficacia e la funzionalità delle soluzioni proposte. (punti da 0 a 15)

B - SISTEMA INFORMATIVO E STRUMENTI DI ANALISI PER IL CONTROLLO ATTIVITA'

b.1.1

Adeguatezza del Sistema informativo offerto di migliorare, razionalizzare ed integrare la comunicazione: Committente, Fornitore e Personale Operativo. La valutazione terrà conto, tra l'altro, anche dei seguenti aspetti: semplicità, navigabilità, intuitività e accessibilità, con riferimento alla coerenza e alla chiarezza dei contenuti proposti. (punti da 0 a 10)

b.1.2

Adeguatezza del piano di miglioramento iniziale e finale, per valutare l'efficienza del servizio espletato, evidenziando altresì la capacità di analisi delle criticità riscontrate. La valutazione terrà conto dell'efficacia, della concretezza, della funzionalità delle soluzioni proposte. (punti da 0 a 10)

C - PROPOSTE MIGLIORATIVE E INNOVATIVE

c.1.1

Adeguatezza delle dotazioni e dell'equipaggiamento messi a disposizione degli operatori per lo svolgimento del servizio oggetto di affidamento. Le attrezzature migliorative saranno valutate dalla commissione in relazione alle effettive esigenze dell'Amministrazione. (punti da 0 a 10)

c.1.2

Proposta innovativa di gestione del servizio. Verranno valutate le proposte innovative di gestione del servizio finalizzate alla realizzazione delle prestazioni e al raggiungimento degli obiettivi in termini maggiormente efficienti. (punti da 0 a 10)

D - ASSEVERAMENTO

d.1.1

Possesso Attestazione ASSECO (punti 3)

E – CERTIFICAZIONI

e.1.1

Possesso UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017 (punti 2)

e.1.2

Possesso UNI EN ISO 9001 (punti 2)

e.1.3

Possesso UNI ISO 45001 (punti 2)

F – ATTESTAZIONE

f.1.1

Possesso Attestazione Sopralluogo (punti 1)

Valutazione delle offerte: Attribuzione dei punteggi

Verrà attribuito un giudizio sintetico, opportunamente e dettagliatamente motivato per ogni offerta in relazione ad ogni criterio e subcriterio, a cui corrisponde un coefficiente compreso tra **0 (zero)** e **1 (uno)** come indicato nella tabella sottostante.

GIUDIZIO	COEFFICIENTE
OTTIMO	da 0,81 a 1,00
DISTINTO	da 0,61 a 0,80
BUONO	da 0,41 a 0,60
SUFFICIENTE	da 0,21 a 0,40
MEDIOCRE	da 0,00 a 0,20
INSUFFICIENTE	non valutabile 0,00

Nel caso in cui nessuna delle offerte esaminate consegua il punteggio qualitativo massimo previsto e dunque il coefficiente pari a 1, verrà effettuato il c.d. **processo di riparametrazione** assegnando il punteggio qualitativo massimo disponibile all'offerta che avrà raggiunto il punteggio/coefficiente più elevato e, proporzionalmente i relativi punteggi alle altre offerte con la seguente formula

(A:Cmax=B:X) dove:

A = punteggio massimo ottenuto per il criterio in esame tra le offerte pervenute;

B = punteggio provvisorio ottenuto per il criterio in esame relativo all'offerta da considerare;

X = punteggio definitivo da attribuire all'offerta per il criterio in esame;

C max = punteggio max attribuibile per ciascun criterio in esame.

a) I concorrenti che avranno ottenuto un punteggio qualitativo inferiore a 41 punti, ovvero la metà + 1 del punteggio qualitativo massimo attribuibile, prima della riparametrazione, non saranno ammessi alla successiva fase per l'attribuzione del punteggio relativo al parametro prezzo, al fine di salvaguardare l'aspetto qualitativo del servizio.

L'offerta tecnica non dovrà includere alcuna indicazione economica diretta o indiretta, pena l'esclusione del concorrente dalla gara.

La predetta offerta tecnica deve essere sottoscritta in ogni pagina dal legale rappresentante dell'Impresa offerente o dal legale rappresentante dell'Impresa mandataria in caso di riunione di Imprese già formalizzata o dai legali rappresentanti di tutte le Imprese riunite in caso di riunione di Imprese non ancora formalmente costituita.

Il concorrente aggiudicatario è vincolato ad effettuare i servizi oggetto del presente appalto conformemente a quanto dichiarato e contenuto nella documentazione di cui sopra. L'offerta tecnica costituirà parte integrante del contratto.

N.B. Saranno valutati esclusivamente i progetti tecnici in formato A4 inferiori o pari alle 30 facciate (15 pagine bifacciali), carattere minimo 11, escluse copertina e indice e certificazioni da allegare. La commissione non valuterà le pagine del progetto tecnico superiori alle 30 prime facciate (15 pagine bifacciali).

I progetti tecnici dovranno essere forniti in formato di copia scansionata.

B) PUNTEGGIO RELATIVO AL PREZZO DEL SERVIZIO (MAX 20 PUNTI)

L'elemento di valutazione riferito al prezzo sarà attribuito dall'applicazione della seguente formula:

$$P = [1 + (Y/X)] / [1 + (A/X)] \times 20$$

Dove:

- X = prezzo a base d'asta;

- Y = prezzo più basso

- A = prezzo offerto dal concorrente i-esimo

L'aggiudicazione verrà effettuata in favore del concorrente che avrà ottenuto il miglior punteggio complessivo, ottenuto dalla somma di tutti i punteggi conseguiti per ogni elemento di valutazione (economico e qualitativo).

Se due offerte, ritenute accettabili, otterranno lo stesso punteggio complessivo, si procederà alla richiesta di un'offerta migliorativa. **Tutti gli elementi forniti dalla ditta aggiudicataria in base ai quali verrà espresso il giudizio qualitativo, unitamente al prezzo proposto, costituiranno formale impegno e saranno, quindi, integralmente recepiti dal contratto.**

Per partecipare alla procedura di gara telematica per la **fornitura** il "Servizio di portierato uffici dell'A.T.E.R. della Provincia di Roma", da espletarsi presso le Sedi dell'Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale Pubblica della Provincia di Roma (la "Stazione appaltante"), site nel territorio del Comune di Roma in: **Via Ruggero di Lauria n. 28, Piazza dei Navigatori n. 15, Via delle Vigne Nuove n. 654**, gli operatori economici dovranno far pervenire l'offerta, a pena di esclusione, entro e non oltre le **ore 13.30 del giorno 26/08/2024** esclusivamente per mezzo della **Piattaforma digitale Sistema TELematico Acquisti Regione Lazio S.TEL.LA.**

La procedura di apertura delle offerte pervenute avverrà tramite la piattaforma digitale dalla Commissione di Gara **in data 04/09/2024 alle ore 10.30.**

Art. 6 – Personale addetto al servizio

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, nel rispetto dei principi dell'Unione Europea e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, ai sensi dell'art. 57 c. 1 del D. LGS 36/2023 e ss.mm.ii., l'aggiudicatario è tenuto a riassorbire prioritariamente nel proprio organico il personale operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, garantendo l'applicazione del CCNL di settore ovvero CCNL Vigilanza Privata – Servizi Fiduciari attualmente vigente. Pertanto, di seguito si riportano le unità di personale attualmente impiegate per lo svolgimento del servizio di cui trattasi:

Numero Unità	Livello	Tipologia monte ore	CONTRATTO
1	D	PART-TIME	CCNL Vigilanza Privata – Servizi Fiduciari
2	D	PART-TIME	CCNL Vigilanza Privata – Servizi Fiduciari
3	D	FULL-TIME	CCNL Vigilanza Privata – Servizi Fiduciari
4	D	PART-TIME	CCNL Vigilanza Privata – Servizi Fiduciari
5	D	PART-TIME	CCNL Vigilanza Privata – Servizi Fiduciari

“Per gli affidamenti dei contratti di appalto di lavori e servizi diversi da quelli aventi natura intellettuale e per i contratti di concessione i bandi di gara, gli avvisi e gli inviti, tenuto conto della tipologia di intervento, in particolare ove riguardi il settore dei beni culturali e del paesaggio, e nel rispetto dei principi dell'Unione europea, devono contenere specifiche clausole sociali con le quali sono richieste, come requisiti necessari dell'offerta, misure orientate tra l'altro a garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate, la stabilità occupazionale del personale impiegato, nonché l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore, tenendo conto, in relazione all'oggetto dell'appalto o della concessione e alle prestazioni da eseguire anche in maniera prevalente, di quelli stipulati dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e di quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto o della concessione svolta dall'impresa anche in maniera prevalente, nonché a garantire le stesse tutele economiche e normative per i lavoratori in subappalto rispetto ai dipendenti dell'appaltatore e contro il lavoro irregolare”.

Art. 7 - Prestazioni

Il servizio oggetto dell'appalto consiste sia nell'accoglienza degli utenti, sia alla gestione degli ingressi nelle aree riservate dell'edificio, da effettuarsi secondo le disposizioni di seguito riportate e degli accordi sindacali nazionali relativi al personale dipendente delle Imprese che svolgono servizi di portierato e reception con l'osservanza delle normative vigenti per l'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali previsti nell'ambito UE. Il numero minimo di operatori da utilizzare è quello indicato nel prosieguo del presente capitolato. Le operazioni di reception dovranno essere condotte da personale specializzato e dotato dei requisiti di certificazione di seguito richiesti. L'aggiudicatario dovrà fornire un servizio che consiste nell'erogazione di tutte le prestazioni e le somministrazioni occorrenti al soddisfacimento del servizio in oggetto. Il servizio di *reception* è finalizzato all'accoglienza degli utenti, alla gestione degli ingressi nelle aree riservate dell'edificio, all'osservazione degli apparati video elettronici, alla gestione del centralino telefonico. L'ingresso alle aree riservate dei locali aziendali, consentito esclusivamente alle persone autorizzate, avviene tramite *badge* per il personale dipendente e distaccato; tramite accertamento del documento d'identità per la tipologia di persone quali: manutentori/ consulenti/visitatori/fornitori con il rilascio di un badge cartaceo (validità giornaliera).

La Direzione Generale e/o la Presidenza si riserva di esonerare da tale procedura di riconoscimento, previa comunicazione, gli ospiti di riguardo.

Si precisa che i badge rilasciati dall'azienda non possono in nessun caso essere "prestati" anche temporaneamente a persone diverse dal legittimo assegnatario.

Il rilascio del *badge* ai visitatori/fornitori (validità giornaliera) avviene esclusivamente attraverso il servizio di *reception*. Tutti coloro che accedono alle aree riservate devono esibire, a richiesta del personale addetto al controllo, il *badge* identificativo preventivamente fornito. Il servizio nel suo complesso e come meglio più avanti delineato comprende:

ATTIVITA'

1) Verifica locali e presidio delle postazioni assegnate;

All'inizio del servizio, qualora l'orario coincida o preceda l'inizio della giornata lavorativa per la Stazione appaltante, il personale incaricato dovrà effettuare un'azione di sopralluogo nei locali verificandone l'integrità, ossia:

1. disinserimento del sistema di allarme;
2. verifica di tutti i locali;
3. apertura dei cancelli perimetrali e sblocco delle uscite di sicurezza;
4. controllo accesso personale addetto al servizio di pulizia previa identificazione mediante esibizione del tesserino personale di riconoscimento;
5. prendere servizio nell'apposita postazione sino al termine del turno, l'addetto non si dovrà allontanare dal presidio.

In caso di anomalie, dovrà tempestivamente contattare il referente preposto dalla Stazione appaltante.

Al termine dell'orario di lavoro della Stazione appaltante l'incaricato dovrà:

1. accertarsi dell'eventuale presenza di personale della Stazione appaltante e/o esterno, il quale è autorizzato a permanere, se ha fornito precedente comunicazione; in caso contrario l'addetto dovrà invitare detto personale interno e/o esterno ad uscire accompagnandolo;
2. chiudere i cancelli e accessi perimetrali;
3. procedere ad un'azione di sopralluogo di tutti i locali verificando che tutte le porte e finestre siano correttamente chiuse, e qualora fosse necessario operare lo spegnimento delle luci e dei condizionatori.

Il personale della Ditta incaricata, presterà la sua attività all'interno del locale assegnato per il servizio di portierato, posto all'ingresso, attraverso il quale sarà disciplinato il regolamento d'accesso a chiunque voglia entrare negli uffici, come più avanti descritto.

All'alternanza dell'attività di presidio gli addetti dovranno scambiare informazioni e disposizioni.

2) Controllo e identificazione delle persone in ingresso ed in uscita;

Il personale autorizzato all'accesso senza limitazioni ed in via continuativa, dal lunedì al venerdì secondo gli orari stabiliti all'Art. 1 - Oggetto dell'Appalto, è di seguito specificato:

- il Presidente, i Consiglieri di Amministrazione e il Direttore Generale;
- i Dirigenti dei Servizi e i Responsabili degli Uffici e delle Sezioni;

Per il restante personale della Stazione appaltante, si dovrà provvedere all'identificazione mediante esibizione del tesserino personale di riconoscimento.

Per il personale della ditta esterna addetto al servizio di pulizia degli uffici gli orari di accesso sono i seguenti:

- per la Sede Centrale di Via Ruggero di Lauria n. 28: lunedì e venerdì dalle ore 07,30.
- per le altre due Sedi Aziendali di Piazza dei Navigatori n. 15 e di Via delle Vigne Nuove n. 654: dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30.

Per l'utenza ed i visitatori della Stazione appaltante, si dovrà provvedere all'identificazione mediante esibizione del documento d'identità personale di riconoscimento.

Il personale addetto alla *reception* consentirà l'accesso dell'utenza e dei visitatori, negli uffici preposti al ricevimento del pubblico, previa autorizzazione telefonica da parte del personale della Stazione Appaltante addetto al ricevimento.

- Visitatori

Gli esterni non in possesso dei badge di riconoscimento potranno accedere negli uffici della Stazione appaltante, dal lunedì al venerdì, come visitatori occasionali, previa segnalazione in portineria, anche per le vie brevi, da parte delle funzioni interessate, ovvero richiedendo al destinatario della visita il benestare all'entrata.

È, comunque, necessario – per ogni caso – acquisire preventivo assenso telefonico da parte del richiesto destinatario.

L'addetto alla *reception* consegnerà specifico permesso cartaceo, previo ritiro di un documento di riconoscimento. Il permesso dovrà essere riconsegnato all'uscita con indicazione dell'ora di uscita e la firma del dipendente destinatario.

In caso di rifiuto alla richiesta di mostrare un documento, sarà necessario contattare il destinatario della visita, affinché provveda personalmente all'identificazione dell'ospite presso la portineria. Per le richieste di accesso da parte di

pubblici ufficiali al fine di effettuare verifiche di qualsivoglia natura, durante i giorni lavorativi, l'addetto al presidio dovrà contattare direttamente il destinatario della visita. All'uscita, l'ospite dovrà riconsegnare lo specifico permesso, e sarà annotato l'orario di uscita sull'apposito registro. In caso di incongruità nei tempi, si dovrà informare immediatamente il responsabile del contratto preposto dalla Stazione appaltante.

- Tecnici di manutenzione

Il responsabile del contratto preposto dalla Stazione appaltante aggiorna periodicamente la lista dei dipendenti delle ditte di manutenzione autorizzate, in via continuativa, a svolgere attività di presidio nell'edificio. Essi sono dotati di permesso cartaceo rilasciato dal responsabile stesso - previa acquisizione di copia dei documenti di riconoscimento dei manutentori da autorizzare.

Il responsabile del contratto preposto dalla Stazione appaltante segnalerà, con comunicazione scritta, all'addetto alla reception le richieste di intervento da parte di personale di ditte non autorizzate in via continuativa, specificando i riferimenti del personale che interviene.

L'addetto alla reception procederà, previa consegna in deposito di un documento di identificazione:

- alla verifica dell'identità del personale autorizzato all'ingresso;
- alla registrazione dei dati del dipendente della ditta di manutenzione (nome, cognome, numero e tipo documento, data ed ora dell'ingresso, firma);
- al rilascio di un permesso cartaceo provvisorio.

All'uscita, l'addetto alla reception provvederà a registrarne l'orario.

Tutti gli incaricati appartenenti alle ditte di manutenzione, per accedere all'edificio, devono transitare per i locali della reception.

Il registro degli ingressi è custodito presso la reception.

3) Presidio dell'area parcheggio aziendale per la Sede Centrale di Via Ruggero di Lauria n. 28;

Gli accessi all'area di parcheggio aziendale saranno tenuti costantemente sotto controllo, onde evitare la sosta e l'eventuale entrata, anche temporanea, di veicoli estranei che intralciano il regolare flusso delle auto di servizio, nonché l'intrusione non autorizzata di persone estranee.

L'addetto svolgerà il servizio nell'apposita postazione ubicata nel locale aziendale di reception, ove è installato un video collegato con telecamere esterne al locale.

L'attività consisterà nel controllo delle immagini da cui potranno essere rilevati eventuali ostacoli al regolare flusso delle auto, nonché i dati identificativi dei veicoli autorizzati all'accesso.

In particolare, l'addetto:

- verificherà che l'accesso sia consentito ai soli autoveicoli autorizzati (elenco consegnato dal responsabile del contratto preposto dalla Stazione appaltante);
- controllerà che i veicoli, all'interno del locale, siano parcheggiati in modo da non creare ostacoli al normale flusso di entrata e di uscita;
- prenderà in custodia le chiavi delle auto autorizzate alla sosta.

Nel caso in cui il passo carrabile fosse occupato arbitrariamente l'addetto dovrà intervenire tempestivamente per consentire il regolare transito.

Eventuali resistenze dovranno essere comunicate al responsabile del contratto preposto dalla Stazione appaltante per gli interventi di competenza. L'addetto svolgerà anche il compito di consegna/ritiro chiavi degli autoveicoli di servizio. All'atto della consegna/ritiro dovrà essere annotato sull'apposito registro il nominativo del consegnatario/ritirante, la data e l'ora .

4) Tenuta e compilazione registro degli accessi autorizzati;

È prevista la tenuta di un registro giornaliero, la cui dotazione è a carico del Fornitore, ove l'addetto al servizio di reception dovrà registrare data, ora inizio e fine servizio, il nominativo dell'addetto al presidio, oltre ad una serie di informazioni come meglio specificato nei precedenti paragrafi, nonché ogni e qualsivoglia anomalia e/o fatto rilevante, provvedendo ad apporre la propria firma. Qualora, per motivi d'urgenza, dovessero essere impartite disposizioni transitorie da parte del Responsabile del contratto preposto dalla Stazione appaltante al coordinatore del Fornitore, le stesse dovranno essere riportate dall'incaricato del Fornitore stesso, sul registro di servizio, che quindi dovrà essere sempre controllato.

5) Centralino con ricezione e smistamento delle chiamate in entrata e uscita;

Saranno disponibili presso la reception della Sede i numeri telefonici di tutto il personale della Stazione appaltante con l'indicazione dell'ufficio di appartenenza e le funzioni svolte. Durante il regolare espletamento delle proprie funzioni, l'addetto alla reception dovrà fornire informazioni di massima sull'attività e le funzioni della Stazione appaltante così come riportate nell'apposito prontuario fornito. A tal fine, gli addetti al servizio reception saranno adeguatamente formati dalla Stazione appaltante.

Sono da escludere, in ogni caso, tutte le informazioni di natura tecnica relative all'attività di pagamento e riscossione che possono essere rese solo dai dipendenti della Stazione appaltante. L'addetto alla reception dovrà, inoltre, fornire informazioni sugli orari di ricevimento del pubblico degli uffici, sulla possibilità di chiedere informazioni telefonando

al personale addetto degli uffici o al numero verde o inviando un quesito al recapito di posta elettronica della Stazione Appaltante, o ancora sulla opportunità di consultare il sito web aziendale.

6) Ritiro di corrispondenza;

Gli addetti al servizio di verifica accessi dovranno ritirare la posta, i documenti ed i plichi in consegna, sempre che non sia prevista la firma per il ricevimento, e segnalare al Responsabile del contratto, la ricezione del materiale affinché questi provveda allo smistamento per gli uffici della Sede o ai vari uffici aziendali.

Ove sia richiesta la firma per ricevimento, l'addetto dovrà avvisare il Responsabile del contratto, affinché provveda ad effettuare il ritiro. Per eventuale corrispondenza particolare, si provvederà a trascriverne i dati sull'apposito registro. Per quanto riguarda i materiali in consegna, si dovrà avvisare il Responsabile del contratto, ed indirizzare i corrieri alle zone di scarico del materiale. Si ribadisce che per qualsiasi oggetto/bene in entrata nella sede dovrà essere accertata la presenza del documento di trasporto.

Se il plico in consegna viene recapitato privo di documento di trasporto, il Fornitore deve essere identificato attraverso un documento di identità, i cui dati vanno trascritti sul registro.

7) Controllo accesso ai locali ubicati al piano interrato;

L'accesso ai locali adibiti ad archivio dei fascicoli e magazzino, ubicati al piano interrato, è consentito unicamente al personale autorizzato.

Il responsabile del contratto preposto dalla Stazione appaltante, provvederà a trasmettere agli addetti della reception l'elenco dei nominativi delle persone autorizzate che verranno appuntati in un apposito registro cartaceo, con l'indicazione del nominativo del richiedente, dell'ora e della data di accesso. La consegna e restituzione delle chiavi del locale avviene dietro apposizione della firma di ricezione, da parte della risorsa autorizzata, sul registro sopra indicato (che viene custodito presso la stessa reception). Il personale non autorizzato all'accesso ed i terzi possono accedere al locale archivio unicamente se accompagnati da persone autorizzate.

8) Passaggio di consegne;

Il passaggio di consegne tra personale montante e smontante, dovrà comportare il trasferimento di tutte le informazioni riguardanti lo stato del servizio, le attività in essere e le eventuali situazioni anomale all'interno della sede della Stazione appaltante. Sarà compito del personale subentrante verificare la correttezza di tutte le indicazioni e la rispondenza tra quanto segnalato e riportato sul registro (presenza di personale esterno, segnalazioni di allarme, chiavi in custodia, eventuali situazioni anomale, ecc.) e la situazione reale. Ogni eventuale discordanza tra quanto lasciato in consegna e quanto verificato dovrà formare oggetto di segnalazione scritta sull'apposito registro di servizio.

Art. 8

Modalità di erogazione del servizio presso le sedi periferiche di P.zza dei Navigatori n. 15 e di Via delle Vigne Nuove n. 654

1) Giornate ed orari di servizio

Le sedi periferiche della Stazione Appaltante, situate in Piazza dei Navigatori n. 15 ed in Via delle Vigne Nuove n. 654, necessitano di un servizio di prima accoglienza ed assistenza al pubblico, servizio che può comportare l'erogazione di informazioni di base – come più avanti meglio specificate – nonché la gestione dell'ordine delle code e la verifica del rispetto delle esigenze di persone diversamente abili o che si trovino in particolari condizioni fisiche. Tale servizio dovrà essere erogato per ognuno delle due sedi periferiche dall'addetto alla reception.

Il servizio di portierato dovrà espletarsi presso ciascuna delle seguenti numero tre sedi aziendali:

· Sede: Via Ruggero di Lauria n.28 - Totali ore triennali n. 7.780;

Lunedì ---- apertura ore 7,30 chiusura ore 18,00

Martedì – Mercoledì – Giovedì ---- apertura ore 7,30 chiusura ore 19,30

Venerdì ---- apertura ore 7,30 chiusura ore 18,00

· Sede: Piazza dei Navigatori n.15 - Totali ore triennali n. 7.780;

Lunedì ---- apertura ore 7,30 chiusura ore 19,00

Martedì – Mercoledì – Giovedì ---- apertura ore 7,30 chiusura ore 19,30

Venerdì ---- apertura ore 7,30 chiusura ore 17,00

· Sede: Via delle Vigne Nuove n. 654 – Totali ore triennali n. 7.596;

Lunedì ---- apertura ore 7,30 chiusura ore 18,00

Martedì – Mercoledì – Giovedì ---- apertura ore 7,30 chiusura ore 19,30

Venerdì ---- apertura ore 7,30 chiusura ore 17,00

La Stazione appaltante, in caso di sopravvenute esigenze di riorganizzazione della propria attività, si riserva la facoltà di modificare i giorni e/o gli orari suddetti, dandone tempestiva comunicazione al Fornitore.

La Stazione appaltante segnalerà, per ciascuna sede, in quali giorni il servizio di portierato non dovrà essere effettuato. In tal caso, il Fornitore sarà tenuto a prestare il servizio alle medesime condizioni economiche offerte per il presente appalto.

2) Luogo di espletamento del servizio

Le sedi periferiche presso le quali dovrà svolgersi il servizio di portierato sono riportate nel paragrafo 1 del Capitolato.

3) Contenuti della prestazione

Il Fornitore deve garantire la massima puntualità nell'esecuzione del servizio e la massima affidabilità dei propri incaricati in considerazione delle caratteristiche del servizio e della tipologia di struttura in cui deve svolgere la propria attività.

Tali incaricati devono:

- svolgere i compiti inerenti al servizio con cura e attenzione;
- mantenere un comportamento corretto e cortese con il pubblico;
- filtrare e regolare le visite in entrata ed in uscita nei locali della Stazione appaltante e prestare un servizio di prima accoglienza del pubblico;
- garantire assistenza al pubblico, durante tutto l'arco temporale in cui questi permane nei locali della Stazione appaltante (ad esempio durante la fase di prenotazione turno);
- fornire informazioni di massima sull'attività e le funzioni della Stazione appaltante, così come riportate nell'apposito prontuario fornito.

A tal fine, gli addetti al servizio reception saranno adeguatamente formati dalla Stazione appaltante.

Inoltre tali incaricati devono:

- fornire informazioni di massima sugli orari del servizio, sulla possibilità di chiedere informazioni telefonando al numero verde o inviando un quesito al recapito di posta elettronica, o ancora sulla opportunità di consultare il sito web aziendale;
- curare l'ordine delle code e delle attese;
- fornire assistenza alle persone diversamente abili, gli anziani e le donne in stato interessante nell'attesa, curando che abbiano la possibilità di utilizzare le sedute poste a loro disposizione;
- in tutti i casi in cui sorgano contestazioni, agitazioni e turbative di qualsiasi genere, dovrà invitare con gentilezza l'utenza a moderare il comportamento. Se lo stato di agitazione è tale da configurare la possibilità di produrre molestie all'utenza o danneggiamenti ai locali ed alle strutture della Stazione appaltante, si chiederà l'intervento delle forze dell'ordine; si provvederà, comunque, ad informare senza ritardo il responsabile del contratto preposto dalla Stazione appaltante, in orario d'ufficio, o al Referente Reperibile in qualsiasi orario, della circostanza che è in corso un episodio di turbativa per il quale è stato richiesto l'intervento della forza pubblica.
-

Art. 9 - Requisiti del personale

Il personale addetto dovrà:

- Esprimersi correttamente in lingua italiana;
- mostrare sempre la massima disponibilità verso l'utenza;
- essere munito di cartellino di riconoscimento con l'indicazione del nome dell'addetto, qualifica, fotografia, denominazione della società di appartenenza ed, eventualmente, il numero di matricola dell'addetto stesso;
- indossare una divisa, in ordine e sempre pulita, preventivamente approvata dall'Azienda appaltante.

Art. 10- Materiali ed attrezzature

Il servizio di portierato oggetto del Capitolato Speciale d'Appalto comprende altresì, ad esclusiva cura e spesa del Fornitore e per tutto il periodo di durata del contratto, le adeguate dotazioni di natura organizzativo - funzionale e strumentale, da fornire al proprio personale per l'esecuzione dei servizi previsti.

Al riguardo, il Fornitore dovrà assicurare l'impiego di strumenti e attrezzature idonei per garantire la perfetta esecuzione del servizio. Il personale dovrà essere munito di idonea divisa di riconoscimento per i periodi estivi/invernali, corredata di insegne e mostrine aziendali. Inoltre, dovranno essere forniti mezzi di comunicazione (radio, telefoni cellulari, etc.), al fine di permettere comunicazioni di servizio o relative ad esigenze di rinalzo, interventi dell'autorità ed eventuali esigenze di sostituzione dovute a malesseri o imprevisti. Detta attrezzatura deve essere ben visibile allo scopo di ingenerare nel pubblico la convinzione che l'addetto possa disporre efficacemente di rinforzo o assistenza in tempi rapidi.

Art. 11 - Risorse Umane

Il personale che il Fornitore impegnerà nell'espletamento del servizio di portierato deve evidenziare professionalità e disciplina.

Per garantire la qualità del servizio, il Fornitore dovrà curare al massimo la scelta del proprio personale, che dovrà essere accuratamente selezionato e formato.

In particolare, dovranno essere accertati i requisiti fisici, morali e professionali tali da consentirgli di espletare correttamente le attività richieste; inoltre, dovrà essere in grado di utilizzare programmi per personal computer di videoscrittura, apparati telefonici di centralino. Successivamente, le risorse umane dovranno essere adeguatamente formate e periodicamente sottoposte a corsi di aggiornamento.

Tale personale dovrà:

- svolgere i compiti inerenti al servizio con cura e attenzione e mantenere un comportamento corretto e cortese;
- evitare di intrattenersi con altre persone, eccezione fatta per i motivi inerenti al servizio;
- impedire l'accesso ai locali dove si svolge il servizio a persone non addette;
- avere cura della propria divisa che dovrà essere sempre pulita, indossata tenendo ben in vista i contrassegni;
- essere munito dell'apposito tesserino identificativo provvisto di fotografia da tenere a vista, in modo che risulti immediatamente riconoscibile e che sia identificabile l'azienda fornitrice del servizio.

Al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti, si applicano le disposizioni previste dalla contrattazione collettiva in materia di riassorbimento del personale. **L'Operatore Economico partecipante all'appalto dovrà garantire l'assunzione senza periodo di prova degli addetti esistenti in organico sull'appalto cessante, risultanti da documentazione probante che lo determini almeno 4 mesi prima della cessazione stessa, salvo casi particolari quali dimissioni, pensionamenti, decessi.**

Art. 12 – Trattamento dei lavoratori ed adempimenti assicurativi

Il Fornitore è tenuto alla rigorosa osservanza della vigente normativa in materia di lavoro, sicurezza e di assicurazioni sociali, assumendo a suo carico ogni relativo onore. La Stazione appaltante potrà richiedere, in qualsiasi momento, l'esibizione delle ricevute di pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali relativi al personale adibito ai lavori di pulizia. In caso di ottemperanza a quanto sopra o in caso di accertata violazione degli obblighi assicurativi e previdenziali, in qualsiasi modo rilevata, l'Azienda appaltante procederà alla risoluzione del contratto.

Art. 13– Penali

In caso di inadempienze anche parziali o di inidonea esecuzione del servizio l'Amministrazione farà formale contestazione all'aggiudicatario che avrà 5 giorni per esprimere le proprie deduzioni. Qualora le deduzioni non vengano accolte, l'Azienda applicherà autonomamente, in ragione della gravità e dandone tempestiva comunicazione formale, una penale nella misura di seguito indicata, da valutarsi di volta in volta e proporzionalmente alla gravità dell'infrazione. L'importo della penale verrà detratto dal deposito cauzionale senza bisogno di diffida o ulteriori formalità di sorta, con obbligo di reintegro da parte dell'Aggiudicatario, o decurtato dall'importo delle fatture da liquidare.

Elenco esemplificativo delle penali:

- a) ritardo nella comunicazione del personale adibito al servizio: € 350,00;
- b) inosservanza degli orari di apertura al pubblico: € 350,00 per ogni ora di mancata apertura del servizio;
- c) comportamento scorretto o sconveniente nei confronti degli utenti: € 300,00;
- d) riduzione del servizio, dovuta ad un numero di operatori inferiore a quello previsto dall'offerta presentata: € 500,00 al giorno;
- e) mancato rispetto del vigente Codice di comportamento dei dipendenti dell'Ater Provincia di Roma : fino a € 200,00 per ogni violazione;
- f) chiusura o sostanziale inattività del servizio causata dall'assenza degli addetti: € 1.000,00 al giorno;
- h) ritardo nei pagamenti del personale € 200,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al giorno di paga comunicato;

In caso di recidiva le somme di cui ai precedenti punti sono maggiorate del 30%.

Ulteriori sanzioni potranno essere applicate a seguito di violazioni accertate, anche se non contemplate nell'elenco sopraindicato, nella misura massima dello 0,2% dell'importo a base di gara, per ciascuna inadempienza.

L'applicazione delle penali non fa salvo l'obbligo di risarcimento dell'eventuale danno derivante dalla mancata effettuazione del servizio e/o da ritardi nell'esecuzione dello stesso.

Art. 14
Fasce orarie delle prestazioni

Di seguito, il prospetto delle prestazioni lavorative attese distribuite per fasce orarie di erogazione, e raggruppate per contenuto del servizio.

Si tratta di un'indicazione minima di prestazione, lasciando all'iniziativa del Fornitore la distribuzione sul numero di risorse che egli riterrà congruo per raggiungere gli obiettivi qualitativi. Oltre le prestazioni sopra descritte e di seguito schematizzate per fasce orarie, la Stazione appaltante potrà richiedere ulteriori prestazioni aggiuntive, quali ad esempio ed a solo titolo indicativo e non esaustivo :

- prolungamento dell'orario per i servizi sopradescritti;
- servizio di accompagnamento con vetture di proprietà dell'azienda.

Per tutte queste prestazioni la tariffa oraria da applicare sarà quella prevista dall'apposita sezione dell'offerta economica. Tutte le prestazioni straordinarie devono essere richieste per iscritto dalla Stazione appaltante ed il Fornitore le fatturerà a parte, allegando copia delle richieste.

Art. 15
Danni a cose dell'ATER della Provincia di Roma

L'appaltatore è responsabile di tutti gli eventuali danni che risultassero prodotti dall'uso di materiali inadatti e/o da incuria del personale addetto al servizio.

L'appaltatore stesso dovrà, in ogni caso, provvedere senza indugio ed a proprie spese, alla riparazione e/o sostituzione della parti o degli oggetti danneggiati. Il controllo delle riparazioni e/o delle sostituzioni di cui sopra sarà effettuato dall' all'ATER della Provincia di Roma in contraddittorio con il rappresentante della ditta. L'ATER ha la facoltà di procedere, a spese dell'appaltatore, alla esecuzione d'ufficio per il ripristino delle cose danneggiate, oltre che alla applicazione delle penali previste dal presente capitolato.

L'appaltatore dovrà depositare, presso l'ATER, prima dell'inizio dell'appalto e per tutta la durata dello stesso, una copia della polizza annuale di assicurazione, che preveda la copertura dei rischi relativi alla responsabilità civile propria e del personale dipendente, con un massimale unico, per danni a persone o cose, inferiore ad €. 1.500.000,00.

Art. 16
Risoluzione del Contratto

In applicazione del disposto dell'art. 1456 del C. Civile, rimane in facoltà dell'ATER della Provincia di Roma sanzionare lo scioglimento del contratto, a rischio e danni dell'appaltatore, nei seguenti casi:

- a) in caso di accertato subappalto non autorizzato, in tutto o in parte, del contratto;
- b) per violazione degli obblighi relativi al pagamento delle retribuzioni, dei versamenti contributivi ed assicurativi del personale dipendente;
- c) per reiterata inosservanza delle clausole contrattuali.

In ogni caso, la risoluzione del contratto determinerà l'incremento della cauzione, con riserva del risarcimento dei danni ulteriori.

Art. 17
Fatturazioni e pagamenti

L'Operatore Economico aggiudicatario, nell'emissione delle fatture di pagamento per le prestazioni di lavoro rese dal proprio personale, dovrà seguire le seguenti disposizioni: emetterà fatturazione addebitando all'ATER della Provincia di Roma il 100% del costo per le prestazioni di lavoro rese, presso le sedi dell'ATER della Provincia di Roma oggetto dell'appalto **di Via Ruggero di Lauria n. 28, Piazza dei Navigatori n.15 e Via delle Vigne Nuove n. 654.**

Le fatture dovranno riportare in modo analitico, i seguenti elementi:

- descrizione dell'oggetto del servizio, della fornitura ovvero della prestazione che è stata svolta;
- Tempi di esecuzione;
- luogo (comune, località, via, civico, interno), su cui è stato effettuato il servizio oggetto dell'appalto;
- i termini del contratto e la determina con cui è stato affidato il servizio;
- Il CIG.

Nelle fatture occorre indicare la seguente annotazione **“scissione dei pagamenti ovvero split payment ai sensi dell'art. 17-ter del D.P.R. n. 633/1972”**.

In quanto, il D.L. n. 148 del 16 ottobre 2017, convertito con modificazioni dalla L. 4 dicembre 2017, n. 172 (in G.U. 05/12/2017, n. 284), ha disposto, con effetto dal 1° gennaio 2018, l'estensione della scissione dei pagamenti anche agli enti pubblici economici regionali, tra i quali viene ricompresa l'ATER della Provincia di Roma.

Inoltre, ai sensi dell'art. 4 comma 3 del Regolamento di Attuazione D.P.R. 207/2010, sulla fatturazione dovrà operata una “*ritenuta di garanzia*” pari allo 0,50% e la stessa potrà essere svincolata soltanto in sede di liquidazione finale.

Per la liquidazione delle sopracitate fatture, l'Operatore Economico aggiudicatario, dovrà esibire l'originale o copia autenticata della documentazione relativa al versamento dei contributi previdenziali ed assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali di dipendenti, nonché la copia della documentazione attestante il versamento retributivo mensile del cedolino paga ai propri dipendenti che prestano lavoro presso l'ATER della Provincia di Roma. Non si procederà al pagamento della fattura in assenza della predetta documentazione; per il mancato pagamento a motivo suindicato la ditta appaltatrice non potrà sollevare obiezioni o riserva di sorte, né richieste di interessi legali e/o moratori, né di risarcimento danni.

ART. 18 **Effettuazione del sopralluogo**

Il sopralluogo nelle n. tre Sedi dell'Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale Pubblica della Provincia di Roma, site nel territorio del Comune di Roma in: Via Ruggero di Lauria n. 28, Piazza dei Navigatori n. 15, Via delle Vigne Nuove n. 654 **non è obbligatorio**.

Il sopralluogo può essere effettuato previa la richiesta di sopralluogo, che dovrà essere inoltrata all'indirizzo e-mail aziendale del R.U.P. : d.izzo@aterprovinciadiroma.it. e dovrà riportare i seguenti dati dell'operatore economico: nominativo del concorrente; recapito telefonico; recapito fax/indirizzo e-mail; nominativo e qualifica della persona incaricata di effettuare il sopralluogo.

La suddetta richiesta dovrà essere inviata a partire dalle ore 09.30 del giorno 22 luglio 2024 ed entro e non oltre le ore 16.00 del giorno 30 Luglio 2024.

Data, ora e luogo del sopralluogo sono comunicati ai concorrenti con almeno 2 giorni di anticipo.

Il sopralluogo può essere effettuato dal rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico in possesso del documento di identità, o da soggetto in possesso del documento di identità e apposita delega munita di copia del documento di identità del delegante. Il soggetto delegato ad effettuare il sopralluogo non può ricevere l'incarico da più concorrenti.

La stazione appaltante rilascia attestazione di avvenuto sopralluogo.

ART. 19 **Spese, Imposte e Tasse**

Tutte le spese dovute per stesure, registrazioni, imposte e tasse inerenti al contratto stesso e conseguenti, anche se non richiamate espressamente nel presente Capitolato, sono a totale carico dell'appaltatore, senza diritto di rivalsa nei confronti dell'ATER della Provincia di Roma. L'I.V.A. è dovuta come per legge.

ART. 20 **Controversie – Foro di Competenza**

Per tutte le controversie comunque dipendenti dal contratto d'appalto è competente il Foro di Roma ed a tal fine l'Impresa elegge il proprio domicilio in Roma.

ART. 21 **Trattamento dei Dati Personali**

L'ATER della Provincia di Roma tratterà i dati personali dell'impresa aggiudicataria, anche mediante strumenti informatici, ai soli fini dell'esecuzione del contratto di appalto.