



ISTITUTO MUSICALE "V. BELLINI" CATANIA  
Via Istituto Sacro Cuore, 3 – Catania Tel. 095 437127

## **CAPITOLATO TECNICO PORTIERATO, ASSISTENZA E VIGILANZA**

## INDICE

Art.1	Descrizione del servizio	pag. 3
art. 2	Importi del servizio	pag. 4
art. 3	Informatizzazione del servizio	pag. 4
art. 4	Immobili oggetto del servizio e sopralluogo obbligatorio	pag. 5
art. 5	Sottoservizi	pag. 5
art. 5.1	<i>Assistenza e vigilanza</i>	pag. 5
art. 5.1.1	<i>Descrizione del sottoservizio</i>	pag. 5
art. 5.1.1.1	<i>Apertura e chiusura dell'edificio e degli uffici</i>	pag. 5
art. 5.1.1.2	<i>Controllo e regolazione degli accessi</i>	pag. 5
art. 5.1.1.3	<i>Assistenza ai vari piani dell'Istituto per tutte le attività didattiche e artistiche</i>	pag. 6
art. 5.1.1.4	<i>Controllo del buon funzionamento degli impianti</i>	pag. 6
art. 5.1.1.5	<i>Compiti in materia di sicurezza</i>	pag. 6
art. 5.1.1.6	<i>Tele-vigilanza</i>	pag. 6
art. 5.1.1.7	<i>Video-sorveglianza</i>	pag. 6
art. 5.2	<i>Porierato</i>	pag. 7
art. 5.2.1	<i>Descrizione del sottoservizio</i>	pag. 7
Art. 5.2.2.	<i>Reception e attività di front office</i>	pag. 7
art. 6	Prestazioni	pag. 8
art. 7	Standard di servizio	pag. 9
art. 8	Obblighi dell'assuntore	pag. 10
art. 9	Prestazioni aggiuntive	pag. 10
art. 10	Controllo delle prestazioni	pag. 10
art. 11	Penali	pag. 10

## CAPITOLATO TECNICO PORTIERATO, ASSISTENZA E VIGILANZA

### Art. 1 – Descrizione del servizio

Il presente Capitolato ha lo scopo di descrivere i contenuti tecnici del Servizio “portierato, assistenza e vigilanza” Il servizio si suddivide nei seguenti sottoservizi:

<i>Sottoservizio</i>	<i>Principali attività</i>
Assistenza e vigilanza	Apertura e chiusura degli uffici Controllo e regolazione degli accessi Controllo sul buon funzionamento degli impianti Compiti in materia di sicurezza Chiusura accessi e ispezione interna ed esterna Tele – Vigilanza Video - sorveglianza Assistenza ai vari piani dell’Istituto per tutte le attività didattiche e artistiche con piccole movimentazioni di strumentazione e strumenti
Portierato	Reception e attività di front office Servizio centralino telefonico

Il presente Capitolato indica le prestazioni inizialmente previste nel Contratto e definisce i servizi che potranno essere comunque richiesti successivamente all’Assuntore a misura.

L’Assuntore è obbligato ad adottare, nell’esecuzione del Servizio, le procedure e le cautele necessarie a garantire la vita e l’incolumità degli operatori e dei terzi, e ad evitare qualsiasi danno agli immobili, a beni pubblici o privati.

Partendo dallo standard dei servizi stimati ottimali, l’Assuntore, per ogni immobile e/o pertinenza, dovrà attuare il programma d’attività in modo tale da ottenere crescenti livelli di soddisfazione da parte degli utenti, desumibili attraverso verifica dei risultati (customer satisfaction).

L’Assuntore sarà responsabile dell’intero ciclo delle attività del Servizio, ivi inclusa anche la funzione di coordinamento; tale ciclo sarà soggetto a controllo costante da parte del Committente e comprenderà, comunque, un sistema di reporting mensile.

L’Assuntore è tenuto alle riparazioni e ai ripristini dovuti a danneggiamenti provocati dall’esercizio dell’attività.

## **Art. 2 - IMPORTI DEL SERVIZIO**

L'importo globale del servizio a base d'asta ammonta a € 150.000,00 IVA esclusa;(centocinquantamila/00).

Gli oneri della sicurezza per rischi specifici (o aziendali), ossia quelli la cui quantificazione rientra nella responsabilità dell'operatore economico in quanto connessi con l'esercizio dell'attività aziendale, devono essere specificatamente quantificati ed indicati nella dichiarazione di offerta economica e non possono essere pari a € 0,00 (zero/00). Tali oneri, rappresentando una componente specifica dell'offerta non sono da considerare in nessun caso un corrispettivo aggiuntivo rispetto a quello indicato nell'offerta economica. Ne consegue che l'importo a base d'asta soggetto a ribasso ammonta ad €. 150.000,00 (centocinquantamila/00) IVA esclusa.

Il prezzo di aggiudicazione dell'appalto si intende comprensivo, senza alcuna eccezione, di ogni onere connesso all'esecuzione della fornitura a norma di capitolato, nelle modalità generali e particolari della prestazione e delle consegne a termine ivi prescritte.

Tale corrispettivo rimarrà invariato per tutta la durata del contratto.

Il Servizio viene compensato con canoni mensili. Essi saranno calcolati suddividendo l'importo complessivo del contratto per il numero di mesi di vigenza contrattuale.

## **Art. 3 - INFORMATIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Al fine di assicurare la completa uniformità metodologica, mantenere la stessa interfaccia degli applicativi, consolidare le conoscenze acquisite e soprattutto garantire l'integrità e la sicurezza degli archivi esistenti, l'Assuntore dovrà utilizzare un Sistema informativo di gestione e rendicontazione delle attività.

Sarà cura dell'Assuntore inserire in modo continuativo nel sistema i dati relativi agli interventi eseguiti, sviluppando moduli appositi per la rendicontazione nonché per la contabilizzazione dell'andamento del servizio e delle emergenze verificatesi.

Il sistema informativo dovrà garantire la possibilità di gestione di tutte le informazioni, ed in particolare garantire la fornitura tempestiva di tutti i dati che il Responsabile del Procedimento riterrà necessario per avere:

- la documentazione degli interventi (servizi) richiesti ed eseguiti;
- le tabelle di sintesi degli interventi (tempi d'intervento, risorse impegnate, ecc.);altri elementi desumibili attraverso l'elaborazione dei dati inseriti nel sistema.

#### **Art. 4 - IMMOBILI OGGETTO DEL SERVIZIO E SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO**

Per quanto concerne gli immobili e i relativi uffici in cui svolgere il Servizio si rimanda al sopralluogo obbligatorio che le imprese partecipanti dovranno effettuare, fino a dieci giorni prima della scadenza della gara, previa appuntamento da concordare con il servizio amministrativo dell'Istituto telefonando al numero 095 437127 o scrivendo all'indirizzo e-mail: responsabilefinanziario@istitutobellini.it.

Sarà cura dell'incaricato dell'Istituto rilasciare apposita attestazione di avvenuto sopralluogo che le imprese partecipanti dovranno inserire, **pena esclusione**, nella **busta (allegato 1) "Busta Amministrativa"**.

Dopo la verifica dello stato dei luoghi, l'impresa partecipante non potrà sollevare eccezioni aventi ad oggetto i luoghi, le aree, le condizioni e le circostanze locali nelle quali il servizio si debba eseguire, gli eventuali oneri connessi, nonché le necessità di dover usare particolari cautele ed adottare determinati accorgimenti; pertanto nulla potrà eccepire per eventuali difficoltà che dovessero insorgere durante l'esecuzione degli interventi.

#### **Art. 5 SOTTOSERVIZI**

##### **Art. 5.1 Sottoservizio A – "ASSISTENZA E VIGILANZA"**

###### **Art. 5.1.1 DESCRIZIONE DEL SOTTOSERVIZIO**

Il sottoservizio "assistenza e vigilanza" viene inteso come attività svolta da personale non armato, per cui non è richiesta la qualifica di guardia particolare giurata.

L'assistenza e vigilanza comprende lo svolgimento delle seguenti attività:

###### **Art. 5.1.1.1 Apertura e chiusura dell'edificio e degli uffici**

L'assuntore deve provvedere all'apertura e chiusura dell'edificio e degli uffici nel rispetto degli orari indicati dal Committente.

La prestazione comprende il controllo della chiusura degli infissi, delle luci e delle stazioni di lavoro, l'ispezione per 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, degli impianti antintrusione, la consegna e custodia delle chiavi.

###### **Art. 5.1.1.2 Controllo e regolazione degli accessi**

L'assuntore deve provvedere alla regolazione e al controllo dei flussi di accesso (procedure di entrata ed uscita) nel rispetto dei regolamenti del committente e/o delle disposizioni da quest'ultimo impartite.

La prestazione comprende l'accoglienza e la registrazione di utenti, fornitori, visitatori, ospiti, anche mediante l'esibizione dei documenti di identità, la gestione di accessi su chiamata (sistemi di regolazione code), l'assistenza alle persone disabili con attivazione, in caso di necessità, del servo scala, qualora esistente, il riconoscimento del personale dipendente, il controllo e/o la registrazione di automezzi in entrata e in uscita.

### **Art. 5.1.1.3 Assistenza ai vari piani dell'Istituto per tutte le attività didattiche e artistiche**

Il servizio comprende l'assistenza ai vari piani dell'Istituto per tutte le attività didattiche ed artistiche con piccole movimentazioni di strumentazione e strumenti, secondo le disposizioni emanate dal Direttore dell'Istituto.

### **Art. 5.1.1.4 Controllo del buon funzionamento degli impianti**

L'Assuntore deve provvedere al controllo del funzionamento dei sistemi di accesso e di allarme varchi, degli ascensori (accensione e spegnimento), del sistema antincendio, dei sistemi di assistenza alle persone disabili.

La prestazione comprende la redazione di rapporti degli eventi anomali, la chiamata e la registrazione degli interventi di assistenza e manutenzione, nel rispetto dei regolamenti del committente e/o delle disposizioni da quest'ultimo impartite.

### **Art. 5.1.1.5 Compiti in materia di sicurezza**

La prestazione comprende l'attivazione di segnali di pericolo, la collaborazione nella attuazione delle procedure di evacuazione, antipanico e antincendio, provvedendo ad effettuare tutti gli interventi previsti dalle norme di sicurezza e dall'addestramento ricevuto e certificato, la richiesta di intervento di ambulanze, forze dell'ordine e vigili del fuoco nei casi di emergenza, nel rispetto dei regolamenti del committente e/o delle disposizioni da quest'ultimo impartite.

### **Art. 5.1.1.6 Tele – vigilanza**

Il servizio, se installato, comprende il controllo a distanza, in tempo reale, dei sistemi di allarme e/o di sicurezza, mediante un sistema ricevente collegato ad una centrale operativa, o la trasmissione dei segnali tramite combinatore telefonico; i sistemi che si avvalgono di combinatore telefonico possono essere collegati sia alla centrale operativa che ad altre utenze telefoniche fisse o mobili, avvisando contemporaneamente anche i responsabili dell'obiettivo sorvegliato e, in base al tipo di emergenza, una squadra di manutenzione, i vigili del fuoco, le forze dell'ordine.

Il controllo sul corretto funzionamento delle apparecchiature di tele-vigilanza se installato è a carico dell'Assuntore che deve tempestivamente informare il Committente in caso di anomalie di funzionamento.

### **Art. 5.1.1.7 Video – Sorveglianza**

Il servizio se installato comprende il controllo, attraverso telecamere ubicate in punti strategici, di luoghi, locali e quant'altro necessiti di una sorveglianza a distanza; le telecamere inviano le immagini, nel caso sussistano condizioni di allarme o se interrogate dall'autorità competente visualizzandole a video e permettendo di stabilire con certezza eventuali intrusioni, incendi e anomalie varie.

Il controllo sul corretto funzionamento delle apparecchiature di video sorveglianza – se installato – è a carico dell'Assuntore che deve tempestivamente informare il Committente in caso di anomalie di funzionamento.

## **Art. 5.2 Sottoservizio B “PORTIERATO”**

### **Art. 5.2.1 Descrizione del sottoservizio**

La prestazione comprende la gestione del Centralino, lo smistamento delle telefonate in entrata, secondo le richieste dell'utenza, e l'effettuazione di chiamate in uscita richiesta dagli uffici, l'aggiornamento della rubrica e dei recapiti, la compilazione e/o gestione di report informativi nel rispetto dei regolamenti del committente e/o delle disposizioni da quest'ultimo impartite.

### **Art. 5.2.2. - Reception e attività di front office**

La prestazione comprende il servizio di prima informazione, la consegna di moduli e formulari, lo smistamento dell'utenza e dei visitatori, la ricerca del personale dipendente, la vigilanza su chiavi lasciate in custodia presso la portineria, la gestione delle chiavi e dei mezzi servizio e la registrazione delle relative informazioni, nel rispetto dei regolamenti del committente e/o delle disposizioni da quest'ultimo impartite.

## **Art. 6 - PRESTAZIONI**

Le attività oggetto del presente contratto sono quelle meglio descritte nella tabella di cui al precedente art.

1.

Si precisa, inoltre, che considerata la particolare attività dell'Istituto, il servizio dovrà essere gestito direttamente con proprio personale adeguatamente formato e dovrà essere assicurato nei giorni di apertura dell'Istituto, nell'orario dalle ore 07.00 alle ore 22:00 (15 h. giornaliere per 6 giorni a settimana).

L'Impresa dovrà prevedere la presenza giornaliera di 6 operatori su due turni da 3 operatori, ad esclusiva disposizione della Stazione Appaltante.

Il Committente può richiedere, altresì, la modifica della configurazione dell'orario di svolgimento dei servizi, con riferimento all'articolazione dell'orario nell'arco settimanale.

Il preavviso sull'esigenza di anticipare l'orario di apertura degli uffici può essere comunicato all'Assuntore entro la fine dell'orario di apertura del giorno lavorativo precedente.

Per il prolungamento dell'orario in chiusura è previsto un preavviso di due ore.

Il prolungamento dell'orario di apertura al pubblico può avvenire per ragioni contingenti.

L'Impresa deve assicurare la sostituzione immediata del personale nei periodi di assenza programmata (ferie, permessi etc.) e nei casi di malattia o assenze non previste con personale debitamente e preventivamente formato in merito all'appalto.

L'Impresa deve incaricare al servizio soggetti idonei al mantenimento di un contegno decoroso, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione con altri operatori ed in particolare con l'utenza.

Il personale dell'Impresa deve presentarsi in servizio in maniera decorosa ed idonea all'attività da svolgere con apposito cartellino identificativo e dovrà essere a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio

stesso e consapevole degli ambienti in cui è tenuto a operare.

È facoltà della Stazione appaltante chiedere all'Impresa di allontanare dal servizio il personale che, durante lo svolgimento del servizio, abbia generato motivi di lagnanza o abbia tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro. In tal caso, l'Impresa dovrà provvedere alla sostituzione della persona non gradita entro e non oltre cinque giorni dal ricevimento di formale richiesta.

Il personale del presidio è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti in conformità alle leggi vigenti in materia nonché al regolamento interno dell'Istituto.

L'Impresa è inoltre responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale, che dovrà opportunamente formare e informare, sollevando la Stazione appaltante da ogni responsabilità e conseguenza derivante da infortuni avvenuti durante lo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto.

L'Impresa deve attuare, nei confronti di tutto il personale preposto al servizio, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di stipula del contratto, nonché condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella Provincia di Catania.

L'Impresa è tenuta altresì a continuare ad applicare i suddetti contratti collettivi anche dopo la scadenza, fino alla loro sostituzione o rinnovo. I suddetti obblighi vincolano l'Impresa anche nel caso in cui la stessa non aderisca ad associazioni sindacali di categoria o abbia da esse receduto.

Su richiesta della Stazione appaltante, l'Impresa deve esibire tutta la documentazione comprovante il regolare trattamento retributivo, contributivo e previdenziale dei propri dipendenti impiegati nelle attività richieste. La Stazione appaltante, previa comunicazione all'Impresa delle inadempienze riscontrate, denuncerà al competente Ispettorato del lavoro le violazioni riscontrate, riservandosi il diritto di incamerare l'intera cauzione definitiva che l'Impresa deve immediatamente reintegrare. La somma incamerata sarà restituita soltanto quando l'Ispettorato predetto avrà dichiarato che l'Impresa si è posta in regola.

L'Impresa deve garantire la regolare erogazione dei servizi in ogni circostanza, fatte salve circostanze di forza Maggiore.

Pertanto la puntuale attuazione del servizio sarà effettuata secondo le precise disposizioni del Direttore Amministrativo dell'Istituto o da un suo delegato.

#### **Art. 7 - STANDARD DI SERVIZIO**

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

L'Assuntore deve utilizzare nel servizio esclusivamente personale in possesso degli standard e delle referenze professionali in relazione alle abilità e competenze di carattere generale e di tipo informatico.

Il personale deve indossare una divisa ed un cartellino di riconoscimento nominativo. Il personale stesso, fisicamente idoneo e moralmente ineccepibile, dovrà tenere sempre un contegno corretto ed educato senza dare adito a lamentele di sorta.

L'Assuntore deve provvedere all'istruzione e all'aggiornamento del personale.

In particolare l'Assuntore deve:

- B) garantire la formazione e l'aggiornamento del personale sulle procedure aziendali dell'Istituto;
- C) curare la formazione e l'aggiornamento del personale sulle innovazioni normative che interessano le prestazioni richieste.

#### **Art. 8 - OBBLIGHI DELL'ASSUNTORE**

L'Assuntore garantisce l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prestazioni contrattuali.

L'Assuntore si impegna ad eseguire tutti i servizi a proprio rischio ed onere, assumendo a proprio carico tutte le spese relative alla mano d'opera, alla fornitura del materiale e delle attrezzature e tutto quanto è necessario per l'esecuzione dei servizi.

L'Assuntore si impegna a gestire in modo diretto ed autonomo il personale addetto al servizio di portierato, assistenza e vigilanza occupandosi, in via esclusiva, della gestione di tutti gli aspetti organizzativi legati all'attività in oggetto; in particolare:

- l'Assuntore deve garantire la copertura del servizio assicurando la sostituzione del personale assente per ferie o per altre tipologie di assenze programmate o comunque prevedibili;
- l'Assuntore deve garantire la copertura del servizio assicurando, nel caso, la sostituzione del personale addetto assente per malattia o altre cause non prevedibili entro un'ora dall'inizio del servizio previsto.

L'Assuntore deve, a propria cura e spese, fornire al personale:

- D) Divisa di lavoro: la divisa deve essere uguale per tutti i siti in cui sono erogate le prestazioni; il Committente può chiedere la sostituzione della divisa se non presenta caratteristiche di serietà e decoro; il Committente non è tenuto a mettere a disposizione del personale dell'Assuntore locali spogliatoio;
- E) Cartellino di riconoscimento, con foto, nome e cognome del dipendente, e la ragione sociale dell'Assuntore.

L'Assuntore deve garantire che il proprio personale si adegui ai seguenti i obblighi di comportamento:

- 7) evitare di intrattenersi con i visitatori o gli studenti durante l'esecuzione del servizio
- 8) mantenere un contegno decoroso
- 9) rispettare gli eventuali divieti e le norme antinfortunistiche

10) mantenere un assoluto riserbo in ordine agli atti e/o fatti conosciuti in occasione dell'espletamento dell'incarico.

L'Assuntore si impegna a malleare il Committente da qualsiasi responsabilità possa derivare dal comportamento o dall'attività del proprio personale. Non costituisce motivo di giustificazione per l'Assuntore la mancata comunicazione da parte del Committente dell'esistenza di specifici obblighi di legge.

L'Assuntore dovrà indicare un responsabile del servizio al quale potersi rivolgere in qualunque momento e per qualsiasi necessità in ordine alla corretta esecuzione del servizio.

#### **Art. 9 - PRESTAZIONI AGGIUNTIVE**

Le eventuali prestazioni aggiuntive di carattere straordinario o per estensione del servizio in aree di nuovi immobili o porzioni di esse a quelle originariamente indicate, saranno compensate a misura applicando la tariffa oraria offerta dedotta dal rapporto tra l'importo del contratto e il monte ore richiesto nella presente procedura.

#### **Art. 10 - CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI**

Il Committente, tramite il Responsabile del Procedimento, verificherà la corretta esecuzione del servizio, la qualità ed il risultato delle prestazioni, nonché la periodicità delle prestazioni richieste.

Il Committente si riserva il controllo avvalendosi anche di personale esterno all'Amministrazione.

L'Assuntore è obbligato ad avviare, attraverso il sistema informativo indicato nel Capitolato, un processo continuo di autocontrollo, per garantire la corretta esecuzione del servizio ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

#### **Art. 11 - PENALI**

Salvo ogni altro rimedio di legge e/o previsto dai documenti contrattuali, in caso di inadempienze nell'espletamento del servizio verranno applicate all'Assuntore, per ogni singolo evento negativo, le seguenti penali.

L'importo della penale varierà a seconda della gravità dell'evento.

<b>Servizio</b>	<b>Attività non svolta regolarmente</b>	<b>Penale euro/evento</b>
Apertura e chiusura degli edifici	In caso di omissione di una apertura o di una chiusura di una sede.	150,00
Controllo di regolazione degli accessi	In caso di una omissione o di una sospensione, anche temporanea, del controllo di regolazione degli accessi di una sede	100,00
Servizio di reception	In caso di una omissione o di una sospensione, anche temporanea, del servizio di reception di una sede	100,00

Servizio di centralino telefonico	In caso di una sospensione, anche temporanea, del servizio	50,00
Controllo del buon funzionamento degli impianti	In caso di omissione del controllo di funzionamento degli impianti per ogni giorno, sulla base di riscontri obiettivi.	150,00
Compiti in materia di sicurezza	In caso di mancato svolgimento dei compiti di sicurezza, sulla base di riscontri obiettivi	150,00
Utilizzo della divisa e del cartellino personale	In caso di mancato utilizzo della divisa e del cartellino personale, per ogni giorno di servizio	100,00
Sostituzione del personale	In caso di mancata sostituzione del personale, per ogni giorno	50,00
Tele – vigilanza e video- sorveglianza	In caso di mancata segnalazione di interruzione di segnale e di collegamento sulla base di riscontri obiettivi	100,00

L'applicazione delle penali non pregiudica il risarcimento di tutti i danni che possano derivare al committente per l'inadempimento contrattuale.

F.to IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO f.f.  
dott. Omar Moricca

(Firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)