MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI PER L'AFFIDAMENTO DI UN SERVIZIO DI PORTINERIA/RECEPTION NELL'AMBITO DELLA CATEGORIA 6 DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER I SERVIZI DI VIGILANZA

CIG B7092E7DF0 – ID 5358938

ALLEGATO N. 7 AL CAPITOLATO D'ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO

CAPITOLATO TECNICO DELL'APPALTO SPECIFICO

MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

INDICE

1 STORIA DEL DOCUMENTO 3

2 GLOSSARIO 3

3 OGGETTO DEGLI APPALTI 5

4 STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO 5

4.1 Struttura organizzativa 5

4.1.1 Comportamento del personale 7

4.1.2 Sostituzione del personale 7

5 FORMAZIONE - ADDESTRAMENTO 7

6 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI 8

6.1 Verbale di avvio delle attività 8

6.2 Verbale di riconsegna 8

6.3 Importo a Consumo 9

7 SERVIZI GESTIONALI 9

7.1 Programmazione, controllo e ottimizzazione delle attività 9

7.1.1 Verbale di controllo 10

7.1.2 Giornale delle attività (GDA) 10

7.1.3 Modalità di remunerazione 10

8 SERVIZI OPERATIVI 10

8.1 Servizi fiduciari 10

8.2 Gestione chiavi 12

9 PREZZI DEI SERVIZI 12

10 RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO 12

10.1 Modalità di rendicontazione, fatturazione e pagamento del canone 13

11 VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO 13

12 REPORTISTICA 15

13 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE 16

14 APPENDICI E ALLEGATI 16

1 STORIA DEL DOCUMENTO

Il presente documento disciplina le caratteristiche tecniche minime dei servizi oggetto del presente Appalto Specifico (d'ora in poi anche AS) indetto da codesta Stazione Appaltante nell'ambito della Categoria Merceologica 6 dello SDA Servizi di vigilanza.

2 GLOSSARIO

Di seguito è riportata una tabella di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente Capitolato Tecnico.

TERMINI e DEFINIZIONI
A
Addetto ai servizi fiduciari Persona fisica che svolge attività di accoglienza e portierato finalizzate a favorire l'ordinata fruizione degli immobili da parte degli utenti. Non gli è consentito portare armi.
Amministrazione o Pubblica Amministrazione La Pubblica Amministrazione che, a seguito dell'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto dalla Stazione Appaltante, beneficia dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico e di quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico.
Appalto specifico (di seguito, per brevità, anche "AS") Procedura avviata dall'Amministrazione attraverso l'invio di una lettera d'invito, generata dal sistema, a presentare offerta rivolta agli operatori economici che, alla data d'invio della lettera d'invito, siano già ammessi allo SDAPA.
Attività Attività programmabili relative ai "Servizi Operativi". Possono riguardare attività pianificate per tutta la durata contrattuale oppure per porzioni della stessa, la cui pianificazione può essere modificata in base a quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico.
C
Contratto L'atto stipulato dalle Stazioni Appaltanti Contraenti con il Fornitore che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.
Consip S.p.A. Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato la conclusione, per conto del Ministero medesimo, dello SDAPA ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023.
F
Fornitore L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'AS che si impegna ad eseguire in favore delle Amministrazioni, le attività previste nel presente Capitolato Tecnico e secondo quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS.
G
Giornale delle Attività (GDA) Documento redatto dal Fornitore su base giornaliera (rif. par. 7.1.2), che attesta l'esecuzione a regola d'arte delle attività pianificate.

Giorni Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.
I
Importo a Consumo Importo stimato dalla Stazione Appaltante e definito in fase di indizione dell'AS, destinato alla copertura finanziaria di eventuali attività che dovessero rendersi necessarie successivamente all'indizione dell'AS, non previste in fase di indizione dello stesso.
O
Obiettivo Sito e/o il complesso di edifici e/o l'edificio e/o la porzione di esso, le sue pertinenze nonché gli Apprestamenti ivi presenti, nelle disponibilità dell'Amministrazione, presso cui il Fornitore esegue la prestazione oggetto del Contratto.
Ordinativo di fornitura (di seguito, per brevità, anche "Ordinativo") Nel presente documento, nel caso di AS indetti per affidare Convenzioni di cui all'articolo 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488, e Accordi Quadro di cui all'articolo 59 del Codice dei contratti pubblici, si intende il documento con il quale le Amministrazioni contraenti formalizzano l'adesione all'Accordo Quadro/Convenzione, impegnando il Fornitore alla prestazione della fornitura richiesta, nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nella documentazione di gara dell'AS.
Ore Ore solari e consecutive, salvo che non sia diversamente specificato.
R
Responsabile del Servizio La persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile, nei confronti della singola Amministrazione, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto inerenti allo svolgimento delle attività. Nulla osta che il Fornitore nomini più Responsabili del servizio per ogni Contratto. Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività. È il referente per la modifica delle Attività pianificate.
Responsabile Operativo del Servizio Per i servizi delle Categorie merceologiche 1, 2, 3 e 6 è la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del singolo Obiettivo. Nulla osta a che il Responsabile Operativo del servizio possa anche essere un soggetto operativo nell'ambito del Contratto. Al Responsabile del Servizio Operativo è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività per il singolo Obiettivo.
S
Servizi Gestionali Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.
Servizi Operativi Insieme di attività finalizzate alla protezione di beni mobili e immobili dell'Amministrazione.
Stazione Appaltante La Stazione Appaltante che manifesta la propria intenzione di utilizzare il presente SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia; tale intenzione è manifestata mediante la pubblicazione di un AS.
V
Verbale di avvio delle attività Documento redatto dal Fornitore contestualmente all'avvio dell'esecuzione dei Servizi, in contraddittorio con l'Amministrazione, attraverso il quale il Fornitore prende formalmente in carico l'Obiettivo e gli eventuali Apprestamenti ivi presenti per l'esecuzione dei servizi.

Verbale di Riconsegna
Verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, attraverso il quale il Fornitore, al termine del rapporto contrattuale, riconsegna l'Obiettivo e gli eventuali Apprestamenti ivi presenti all'Amministrazione, ove applicabile, e decreta il termine di esecuzione dei servizi.

3 OGGETTO DELL'APPALTO

SERVIZI GESTIONALI (CFR. PARAGRAFO 7)

- Programmazione, Controllo e Ottimizzazione delle attività.

SERVIZI OPERATIVI (CFR. PARAGRAFO 8)

CATEGORIA 6: VIGILANZA NON ARMATA AGLI IMMOBILI IN PRESENZA

- Servizi fiduciari;
- Gestione chiavi.

4 STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO

Di seguito vengono descritte le principali strutture e le relative figure/funzioni minime delle quali il Fornitore e l'Amministrazione si devono dotare.

4.1 Struttura organizzativa

La struttura organizzativa dovrà essere costituita dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione del Contratto e dei Servizi, e saranno indicate nel Verbale di avvio delle attività (rif. Par. 6.1 del presente Capitolato Tecnico).

Da parte del Fornitore:

- il **Responsabile del Servizio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell'Amministrazione.

  Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale.

  Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

  - programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
  - monitoraggio dei livelli di servizio e gestione delle eventuali penali applicate dall'Amministrazione;
  - processi di fatturazione;
  - adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell'Amministrazione;
  - eventuali altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.
- **il Responsabile Operativo del Servizio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione, per ogni singolo Obiettivo, di tutti gli aspetti del Contratto inerenti allo

svolgimento delle attività previste nel Contratto. È facoltà del Fornitore nominare un unico Responsabile Operativo del Servizio anche per una pluralità di Obiettivi.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione dei servizi, alla quale è delegata la funzione di:

- gestione e controllo di tutti i Servizi Operativi e i Servizi Gestionali afferenti al Contratto;
- supporto ai processi di fatturazione;
- raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica, necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle Amministrazioni;

Nulla osta a che il Responsabile Operativo del Servizio possa anche svolgere Servizi Operativi nell'ambito del Contratto.

- **Struttura operativa del Fornitore**: il Fornitore, nella figura del Responsabile Operativo del Servizio, per la corretta erogazione dei servizi, identifica il personale, tra quello che compone la sua struttura operativa, adibito alle singole Attività. Tale personale esegue le prestazioni di propria competenza secondo le modalità ed i tempi prescritti nel presente Capitolato Tecnico. Il personale dedicato dovrà essere dotato di apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome. Tale tessera deve essere portata in evidenza e, comunque, sopra la linea di vita.

  Il Fornitore dovrà fornire al personale impiegato idoneo vestiario di lavoro ed ogni dispositivo di protezione individuale necessario, nonché adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e collaboratori che svolgono le attività.

  Il Fornitore provvederà al regolare pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL.

  Il Fornitore deve adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e dei collaboratori.

<u>Da parte dell'Amministrazione:</u>

- Il **Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.)**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti al Contratto, ovvero rappresenta l'interfaccia dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al D.E.C. verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, anche grazie al supporto dei **Supervisori Operativi**. Il D.E.C., altresì, autorizza il pagamento delle fatture.
- Il **Supervisore Operativo**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per il singolo Obiettivo. Al Supervisore Operativo verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi del Contratto per il singolo Obiettivo.

  Tale figura segnala al D.E.C. tutto quanto necessario a rappresentare la qualità del servizio svolto:

  - eventi che possono comportare l'applicazione di penali;
  - regolare esecuzione del servizio, al fine del pagamento delle fatture;
  - ogni altro elemento richiesto dal D.E.C.

Nulla osta a che il D.E.C. coincida con il **Supervisore Operativo** di uno o più Obiettivi, eventualmente anche di tutti gli Obiettivi.

4.1.1 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il personale del Fornitore adibito ai servizi ha l'obbligo di riservatezza in merito a quanto può venire a sua conoscenza durante l'espletamento dei servizi, con particolare riferimento alle informazioni relative al personale e all'organizzazione delle attività svolte dall'Amministrazione.

Nello specifico il Fornitore deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

Il Fornitore dovrà prendere i necessari provvedimenti nei confronti dei propri dipendenti qualora riceva dalla Amministrazione segnalazioni di violazione del suddetto obbligo.

I dipendenti del Fornitore, che prestano servizio nelle strutture delle Amministrazioni e nelle aree ad essa pertinenti, sono obbligati a mantenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

Il Fornitore deve perciò impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni dell'Amministrazione. Il Fornitore risponde civilmente e penalmente dei danni procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti dell'Amministrazione, derivati da comportamenti imputabili a negligenza dei propri dipendenti.

Il Fornitore deve dare appropriate istruzioni al personale con riferimento alla tutela della riservatezza su dati, fatti e circostanze di cui egli viene o potrebbe venire a conoscenza nello svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico. Tale obbligo di riservatezza permane anche al termine del Contratto.

4.1.2 SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

Il Fornitore riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale assegnato allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità. La sostituzione deve avvenire entro n. 5 giorni lavorativi decorrenti dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione. In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Amministrazione non comporterà alcun onere per la stessa.

Nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazione indipendenti dall'Amministrazione, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo all'Amministrazione almeno n. 5 giorni prima della sostituzione, con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

5 FORMAZIONE - ADDESTRAMENTO

Tutto il personale impiegato dal Fornitore dovrà svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi, secondo quanto disciplinato dal presente Capitolato Tecnico senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro. A tal fine, il Fornitore

si impegna a istruire il personale impiegato nell'esecuzione dei servizi in oggetto, con i corsi previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti e con i corsi indicati nel presente Capitolato Tecnico, e ad assicurare la frequenza dei corsi di aggiornamento. I corsi di formazione dovranno avere contenuti attinenti alle caratteristiche dei servizi sui quali è allocato il personale.

Il contesto formativo è evidentemente collegato alle conoscenze e competenze del personale coinvolto.

Ai Contratti di durata maggiore di 12 mesi si applica integralmente l'obbligo formativo relativo alla categoria 6 oggetto del presente capitolato descritto al paragrafo 5.1 del Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo.

6 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

6.1 Verbale di avvio delle attività

Il Verbale di avvio delle attività rappresenta il documento, messo a disposizione dall'Amministrazione, con il quale il Fornitore avvia i servizi.

Nel Verbale di avvio delle attività il Fornitore prende formalmente in carico gli Obiettivi e gli eventuali Apprestamenti ivi contenuti, per eseguire i servizi richiesti.

Il Verbale deve essere redatto in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione e recare la firma congiunta di entrambe le parti. La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

Il Verbale di avvio delle attività deve prevedere almeno le seguenti sezioni:

Sezioni	Categorie merceologiche 1, 2, 3 e 6
Organizzazione dell'Amministrazione (D.E.C., Supervisore Operativo), e organizzazione del Fornitore (Responsabile del Servizio, Responsabile del Servizio Operativo), nonché modalità di interfacciamento	X
Attestazione della presa in consegna degli Obiettivi, eventuali Apprestamenti e dei servizi	X
Elenco degli eventuali Apprestamenti che il Fornitore prende in carico e relativo dettaglio (es. ubicazione esatta, documentazione tecnica o altro materiale consegnato al Fornitore, modalità di supporto manutentivo e modalità di gestione dei malfunzionamenti, etc)	X
Elenco delle attività autorizzate in subappalto	X
Modalità di espletamento delle attività richieste	X

Qualora si verificasse una modifica della consistenza degli Obiettivi originari, ovvero l'esigenza di Attività ulteriori, il Verbale di avvio delle attività dovrà essere redatto anche per le nuove consistenze/Attività, secondo le modalità illustrate.

6.2 Verbale di riconsegna

Il Verbale di riconsegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna all'Amministrazione, alla scadenza del Contratto, gli Obiettivi e gli eventuali Apprestamenti ivi contenuti, oggetto del Verbale di avvio delle attività.

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore la data esatta di riconsegna degli Obiettivi ed in tale data si provvederà alla firma del Verbale di riconsegna, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti.

Il Verbale deve essere redatto in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione, e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

Il Verbale dovrà contenere almeno le seguenti sezioni:

Sezioni	**Categorie merceologiche 1, 2, 3 e 6**
Elenco della documentazione cartacea ed elettronica consegnata dal Fornitore all'Amministrazione	X
Elenco degli Apprestamenti precedentemente presi in carico dal Fornitore, della quale la gestione viene nuovamente assunta in carico dall'Amministrazione	X
Informazioni per la continuità del servizio	X

Il Fornitore è obbligato a garantire la continuità del servizio, pertanto dovrà agevolare l'avvio della erogazione dei servizi da parte del Fornitore subentrante.
Quindi, su richiesta del D.E.C., il Fornitore a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà:

- fornire al Fornitore subentrante la documentazione sopra indicata;
- affiancare l'Amministrazione ed il Fornitore subentrante durante i sopralluoghi;
- partecipare a riunioni ed incontri tesi a facilitare il passaggio di consegne.

6.3 Importo a Consumo

Al fine di poter autorizzare, durante il periodo contrattuale, attività non richieste in fase di indizione dell'AS, è stato stanziato uno specifico importo da utilizzare "a consumo" (per l'importo si rimanda al par. 4 del Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito).

L'"***Importo a consumo***", non è vincolante per la Stazione Appaltante e anche se indicato in maniera presuntiva, concorre nella sua interezza alla determinazione dell'importo a base di gara.

7 SERVIZI GESTIONALI

I Servizi Gestionali sono i seguenti e sono conformi al quadro esigenziale dell'Amministrazione con particolare riferimento alla tipologia di servizi operativi richiesti, come indicato nel decreto a contrarre prot. n. AIEQNBL/444 del 28.05.2025:

- Programmazione, Controllo e Ottimizzazione delle Attività.

Nei paragrafi successivi vengono dettagliate le modalità di erogazione di tali servizi.

Il corrispettivo per i Servizi Gestionali deve considerarsi compreso nel corrispettivo per i Servizi Operativi.

7.1 Programmazione, controllo e ottimizzazione delle attività

Nell'ambito del Contratto, il Fornitore deve opportunamente programmare i Servizi Operativi (schedulazione temporale delle singole attività previste) con l'obiettivo di fornire all'Amministrazione evidenza delle Attività in corso di esecuzione e che dovranno essere eseguite nel periodo di riferimento.

La Programmazione e la Consuntivazione dei Servizi Operativi sono formalizzate attraverso la redazione dei seguenti documenti:

- il Verbale di controllo;
- il Giornale delle Attività (GDA).

7.1.1 VERBALE DI CONTROLLO

Il controllo dell'esecuzione di tutte le Attività svolte dal Fornitore deve risultare dalla redazione di un apposito Verbale di Controllo, che consiste in un elaborato bimestrale, su base oraria, con le informazioni sull'effettiva esecuzione delle attività previste.

Il Verbale di Controllo deve essere predisposto bimestralmente dal Fornitore, consegnato entro il quinto giorno lavorativo del mese successivo a quello di riferimento, ed accettato dal D.E.C.

La firma del Verbale di Controllo da parte del D.E.C., con tutte le annotazioni in esso riportate, vale come accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività eseguite dal Fornitore.

7.1.2 GIORNALE DELLE ATTIVITÀ (GDA)

La consuntivazione temporale dei Servizi Operativi, con il dettaglio degli Obiettivi coinvolti, deve risultare da un apposito Giornale delle Attività (GDA), redatto quotidianamente e sottoscritto dal Fornitore, che comprova l'esecuzione a regola d'arte delle attività dedotte in contratto (es. orari d'inizio e di fine delle attività, numero di ore erogate per singolo Servizio, eventuali eventi anomali riscontrati). Tale documento deve essere trasmesso all'Amministrazione entro le ore 12.00 del giorno successivo a quello di riferimento, salvo diverso termine migliorativo indicato nell'Offerta tecnica.

Il GDA deve contenere tutte le informazioni necessarie ai fini della fatturazione dei Servizi (es. numero di ore erogate nel mese del Servizio di vigilanza fissa, etc.).

7.1.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

Il corrispettivo per il presente servizio gestionale ad attivazione automatica deve considerarsi compreso nel corrispettivo dei Servizi Operativi richiesti.

8 SERVIZI OPERATIVI

Per i Servizi Operativi valgono le prescrizioni minime riportate nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo, mentre nei paragrafi di seguito sono descritti solo gli aspetti integrativi.

Per la modalità di remunerazione dei Servizi Operativi valgono le prescrizioni minime riportate nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

8.1 Servizi fiduciari

Le disposizioni possono far riferimento, a titolo indicativo e non esaustivo, a:

- interazione con gli utenti in ingresso/uscita dall'Obiettivo e registrazione dei visitatori. Tale attività comprende la gestione delle procedure che regolamentano l'accesso alla sede (accoglienza, identificazione del richiedente, acquisizione del nulla osta del personale ricevente, acquisizione del

documento di identità, trascrizione dei dati, rilascio–badge di accesso) con riconoscimento del personale dipendente, smistamento dell'utenza e dei visitatori e manovra del servo scala, qualora esistente, o del varco per l'accesso delle persone disabili;

- custodia delle chiavi depositate presso la portineria;
- lettura dei badge e gestione in modalità di visualizzazione del software di lettura delle timbrature;
- sostituzione e/o rilascio di badge provvisorio al personale interno che ne sia sprovvisto;
- prenotazione taxi per dipendenti ed ospiti;
- gestione del centralino e ricezione di telefonate dall'esterno con smistamento delle stesse ai relativi destinatari interni;
- fornitura di informazioni ed indicazioni;
- interazione con gli utenti per favorire l'ingresso in Amministrazione (avvertire il personale ricevente, instradare/accompagnare le persone verso l'ufficio di destinazione, etc);
- controllo e ispezione degli accessi, anche assicurandosi che nessuna persona sconosciuta e/o sospetta entri nello stabile senza dichiarare dove è diretta e senza opportuna autorizzazione nonché verificare l'uscita di oggetti, apparecchiature e quant'altro possa essere riconducibile ad una sottrazione non autorizzata di beni;
- custodia di oggetti lasciati dagli utenti in ingresso;
- gestione di una postazione "lost and found", dove vengono conservati e gestiti oggetti ritrovati nell'Obiettivo dei quali non è stato possibile risalire alla proprietà (custodire gli oggetti ritrovati, utilizzando eventualmente un contenitore/armadio/luogo idoneo messo a disposizione dall'Amministrazione, classificazione degli oggetti, registrazione dei dati identificativi dei soggetti che reclamano l'oggetto, etc.);
- recepimento delle eventuali segnalazioni dagli utenti, inclusi i giudizi sul servizio svolto;
- attività specifiche di prevenzione, con eventuale intervento, antincendio, antiallagamento, fughe di gas;
- applicazione delle procedure di emergenza (esempio procedura in caso di incendio);
- supporto per la gestione di eventi che prevedono affluenza di utenti negli immobili maggiore di quella ordinaria;
- apertura e chiusura della sede ministeriale di Via San Nicola da Tolentino n. 5, Roma, svolta in ottemperanza a quanto indicato al successivo paragrafo;
- provvedere, su richiesta dell'amministrazione, alla copertura di turni per la sede ministeriale di via Flavia n. 6, Roma;
- in caso di emergenza attivare tempestivamente i segnali di pericolo;
- collaborare con il coordinatore dell'emergenza ed il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) nell'attuazione delle procedure di evacuazione, antipanico ed antincendio, provvedendo ad eseguire le attività previste dal "piano di emergenza" nonché ad effettuare tutti gli interventi previsti dalle norme di sicurezza e dall'addestramento ricevuto e certificato;

- richiedere tempestivamente l'intervento di ambulanza, forze dell'ordine, vigili del fuoco e protezione civile nei casi di emergenza seguendo le procedure in uso negli uffici;
- assicurare la gestione tempestiva di eventi che potrebbero generare situazioni di pericolo (es. nei casi di rilevazione di anomalie agli impianti tecnologici e di sicurezza o di individuazione di persone indesiderate).

Il tipo di attività richieste sono le seguenti:

ID Obiettivo	Denominazione	Indirizzo	Numero di ore di servizio richieste	Tipo di attività richieste
1	Sede MLPS	Via S. Nicola da Tolentino, n. 5	25	È richiesta la presenza contemporanea di 2 addetti dal lunedì al venerdì, per ciascun turno di lavoro, dalle ore 07:00 alle ore 19:30. È altresì richiesta l'apertura e la chiusura dello stabile con gestione delle chiavi, come indicato al par. 8.2.
2	Sede MLPS	Via V. Veneto, n. 56	26	È richiesta la presenza contemporanea di 2 addetti dal lunedì al venerdì, per ciascun turno di lavoro, dalle ore 07:00 alle ore 20:00.

8.2 Gestione chiavi

Il servizio può essere svolto da personale in possesso della qualifica di G.P.G. o meno.

Il servizio consiste nelle seguenti attività:

- presa in carico delle chiavi relative alla sede di Via San Nicola da Tolentino n. 5, presso la sede ministeriale di Via Flavia n. 6 dai custodi dello stabile, in tempo utile per svolgere l'attività di apertura della sede di Via San Nicola da Tolentino n. 5 alle ore 07:00 (dal lunedì al venerdì);
- custodia delle chiavi per la durata giornaliera del servizio;
- riconsegna delle chiavi relative alla sede di Via San Nicola da Tolentino n. 5, ai custodi dello stabile della sede ministeriale di Via Flavia n. 6, al termine del turno di lavoro.

9 PREZZI DEI SERVIZI

Al fine di determinare l'importo a consumo di cui all'art. 6.3. del presente Capitolato Tecnico, relativo ad eventuali straordinari che possono essere richiesti dall'Amministrazione, il prezzo unitario è di euro 26,47/h, ottenuto moltiplicando l'importo di 22,63 euro quale costo della manodopera (calcolato in applicazione del CCNL MULTISERVIZI di luglio 2024 ed in conformità alla tabella del Ministero del lavoro e delle politiche sociali) per una percentuale dello 0,17% afferente alle voci di costo rappresentate da materiali/attrezzature, dalle spese generali e dall'utile d'impresa.

10 RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO

10.1 Modalità di rendicontazione, fatturazione e pagamento del canone

Con una frequenza bimestrale il Fornitore deve presentare un documento riepilogativo, almeno con il dettaglio mensile dell'importo dei corrispettivi dovuti in funzione del periodo di fatturazione definito, con puntuale riferimento alle quantità di servizi effettivamente erogati, come riportato nel Verbale di Controllo.

Il Corrispettivo complessivo può essere decrementato in base alle trattenute sul canone determinate dall'applicazione delle penali definite dalla Stazione Appaltante.

Nel documento riepilogativo dovranno essere esplicitati, almeno:

- l'importo complessivo da fatturare differenziato per ogni Obiettivo e per ogni servizio;
- l'importo complessivo cumulato da inizio Contratto per ogni Obiettivo e per ogni servizio;
- gli eventuali conguagli derivanti da compensazione di crediti dell'Amministrazione dovuti all'applicazione di penali;
- l'aliquota IVA;
- eventuali altri conguagli;
- importo residuo del massimale calcolato quale differenza tra l'importo del massimale e l'importo complessivo cumulato.

Il Fornitore deve inoltre fornire copia della documentazione attestante il versamento dei contributi previdenziali e assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

L'Amministrazione, entro n. 15 giorni dalla presentazione del documento riepilogativo può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione della documentazione già presentata, altrimenti la documentazione si riterrà accettata.

A seguito della consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, l'Amministrazione ha come nuovo termine di approvazione ulteriori n. 10 giorni dalla consegna. Trascorso il termine senza che l'Amministrazione abbia chiesto chiarimenti e/o altra documentazione, il documento riepilogativo si intende accettato ed approvato.

Avuta l'approvazione, il Fornitore provvede quindi all'emissione di fatture bimestrali di importo pari al corrispettivo relativo ai due mesi precedenti accettati ed approvati dall'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, in ogni momento, la modifica della documentazione richiesta e delle modalità di presentazione della stessa ai fini di agevolare i processi amministrativi e di controllo. Il Fornitore ha l'obbligo di adeguarvisi a partire dal successivo ciclo di fatturazione, pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dalla documentazione richiesta.

Il pagamento delle fatture avviene secondo le modalità previste nel Contratto.

11 VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

L'Amministrazione verificherà, in corso di esecuzione, il corretto svolgimento dei servizi affidati, mediante l'accertamento della qualità, della regolarità e della puntualità nell'esecuzione delle prestazioni, eventualmente applicando penalità in caso di accertata non conformità rispetto a quanto previsto nell'Appalto Specifico.

L'Amministrazione si riserva quindi la più ampia facoltà di indagini al fine di verificare le modalità ed i tempi di esecuzione dei servizi, anche successivamente all'espletamento dei medesimi, e mantenendo la facoltà di applicare eventuali penali.

Nella tabella di seguito è riportato l'elenco delle penali.

Lett.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza verifica	Valore della Penale
a)	Ritardo nell'inizio della erogazione dei servizi	Entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio delle attività, salvo diverso termine concordato tra le parti	6.1. del presente Capitolato Tecnico	Confronto date: - data Verbale di avvio delle attività - data di stipula del Contratto	Verbale di avvio delle attività Contratto	Una tantum	0,5% dell'importo annuale del Contratto
b)	Ritardo nella presentazione del Giornale delle Attività (G.D.A.)	Entro le ore 12.00 del giorno successivo a quello di riferimento, salvo diverso termine migliorativo offerto	7.1.2 del presente Capitolato Tecnico	Confronto date: - data e ora della presentazione del G.D.A. - termine previsto nel riferimento documentale/Relazione tecnica	G.D.A.	Una tantum	€ 200,00
c)	Ritardo nella consegna della reportistica	Come da Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo	Art. 12 del presente Capitolato Tecnico	Confronto date: - data di disponibilità della reportistica - data di esecuzione dell'attività	N.A.	Una tantum	€ 200,00
d)	Mancato rispetto delle modalità e dei tempi di sostituzione degli addetti all'espletamento dei servizi	Entro 5 giorni dall'esecuzione dell'attività, salvo diverso termine migliorativo offerto	4.1.2. del presente Capitolato Tecnico	Confronto date: - data di richiesta sostituzione - data prevista nel riferimento documentale/Relazione tecnica - controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.	N.A.	Una tantum	€ 500,00
e)	Sostituzione del personale addetto ai servizi senza previa autorizzazione	N.A.	4.1.2. del presente Capitolato Tecnico	Data di sostituzione	N.A.	Una tantum	€ 500,00

	dell'Amministrazione						
f)	Ritardo nella riconsegna dei locali degli Obiettivi e/o eventuali Apprestamenti e/o quant'altro indicato nel Verbale di cessazione delle attività	N.A.	6.2. del presente Capitolato Tecnico	Confronto date: - data richiesta riconsegna - data riconsegna	N.A.	Una tantum	0,50% dell'importo annuale del Contratto
g)	Ritardo nella messa a disposizione della struttura amministrativa minima come da minimi definiti nel Capitolato Tecnico e Offerta tecnica	Dall'avvio dei servizi	Art. 4.1 e 6.1 del presente Capitolato Tecnico/Offerta Tecnica	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.	N.A.	Una tantum	0,50% dell'importo annuale del Contratto
h)	Mancato rispetto degli impegni assunti circa le "Norme in materia di protezione dei dati personali"	N.A.	Art. 4.1.1. del presente Capitolato Tecnico	Assessment/Audit/Verifiche/Ispezioni	N.A.	Una tantum	€ 500,00
i)	Mancato rispetto degli impegni assunti in merito alla formazione del personale come da Capitolato Tecnico e Offerta Tecnica	Sempre vigente a partire dal primo giorno dall'avvio del servizio	Art. 5 del presente Capitolato Tecnico/Offerta Tecnica	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.	N.A.	Una tantum	€ 500,00
l)	Mancato rispetto degli impegni assunti circa l'esecuzione dei servizi	N.A.	Art. 8 del presente Capitolato Tecnico	Assessment/Audit/Verifiche/Ispezioni	N.A.	Una tantum	0,10% dell'importo annuale del Contratto

12 REPORTISTICA

La reportistica, che il Fornitore mette a disposizione dell'Amministrazione, è quella richiamata nei precedenti paragrafi, di seguito riportati:

- 7.1.2 - Giornale delle Attività (G.D.A.).

Il Fornitore si impegna inoltre a trasmettere all'Amministrazione altre informazioni relativamente all'andamento del Contratto. Tali informazioni possono essere richieste dall'Amministrazione al Fornitore soltanto in forma scritta con espressa specifica di:

- informazioni da trasmettere;
- modalità con cui fornire le informazioni stesse;
- tempi in cui le informazioni devono essere trasmesse.

13 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E AMMINISTRATIVE

Si rinvia al par. 13 del Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo

14 APPENDICI E ALLEGATI

- Appendice 1: Modello di Verbale di avvio delle attività;
- Appendice 2: Modello di Verbale di cessazione delle attività.
- Allegato A - Planimetria sede Via Vittorio Veneto, n. 56;
- Allegato B - Planimetria sede Via San Nicola da Tolentino, n. 5;