



## CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

**Procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi di portierato sorveglianza e controllo presso gli edifici, strutture ed aree di proprietà e/o gestite da EUR S.p.A., sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art.95 del D. Lgs. 50/2016.**



## Sommario

CAPO I.....	4
Definizione tecnica ed economica dei servizi, natura e oggetto dell'appalto .....	4
1. Oggetto dell'appalto.....	4
2. Luogo dell'esecuzione .....	4
3. Importo stimato dell'appalto.....	5
4. Servizi a canone variabile.....	5
5. Servizi extra-canone (a richiesta).....	8
6. Disposizioni particolari riguardanti l'appalto .....	8
7. Verbale di consegna .....	9
8. Stati di avanzamento .....	9
8.1. Pagamento degli interventi manutentivi a canone.....	10
8.2. Pagamento degli interventi manutentivi extra canone e dei presidi extra canone .....	10
8.3. Oneri della sicurezza .....	11
9. Variazioni dell'attività a canone fisso e variabile .....	11
10. Lavoro notturno e festivo .....	12
11. Certificato di verifica di conformità .....	12
12. Svincolo definitivo della cauzione.....	12
13. Danni .....	12
14. Verifiche e controlli .....	13
15. Penali.....	13
16. Personale.....	15
16.1. Inquadramento contrattuale ed indicazioni a carattere generale .....	15
16.2. Doveri del personale.....	16
16.3. Adempimenti dell'Assuntore .....	17
17. Salute e sicurezza sul lavoro.....	17
18. Uso dei locali .....	18
19. Sciopero.....	18
CAPO II.....	19
Specifiche tecniche e modalità di svolgimento del servizio.....	19
20. Modalità di erogazione del servizio .....	19
20.1. Modalità di richiesta delle prestazioni .....	19
20.2. Organizzazione della Stazione Appaltante, dell'Appaltatore e interrelazioni tra le varie figure professionali .....	19



21. Figure professionali della Stazione Appaltante .....	20
21.1. Responsabile del Procedimento (RPE) .....	20
21.2. Direttore per l'esecuzione del contratto (DEC).....	20
22. FIGURE PROFESSIONALI DELL'APPALTATORE.....	21
22.1. Coordinatore Tecnico Operativo (responsabile del servizio).....	21
23. Registro delle attività .....	22

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'A' or similar character.

## CAPO I

### Definizione tecnica ed economica dei servizi, natura e oggetto dell'appalto

#### 1. Oggetto dell'appalto

Costituisce oggetto del presente appalto l'affidamento dei servizi di portierato, sorveglianza e controllo (di seguito denominato servizio) presso gli edifici, strutture ed aree di proprietà e/o gestite da EUR S.p.A. tra l'Impresa aggiudicataria dell'appalto (di seguito denominata anche Appaltatore o Assuntore), e la Società EUR S.p.A. (di seguito denominata anche Stazione Appaltante o Committente).

L'appalto comprende l'esecuzione delle seguenti prestazioni:

a) **Servizi remunerati a canone variabile;**

- Servizio di portierato, sorveglianza e controllo a presidio fisso presso il Roma Convention Center la Nuvola”;
- Servizio di portierato, sorveglianza e controllo a presidio fisso presso il Palazzo dei Congressi;
- Servizio di sorveglianza e controllo saltuario con autovettura

b) **Servizi su richiesta della committenza remunerati a misura:**

- Prestazioni di sorveglianza, accoglienza e reception presso gli edifici o strutture di proprietà e/o gestite da EUR S.p.A.

I servizi indicati nel presente Capitolato sono volti all'armonizzazione delle risorse umane e tecnologiche (impianti di controllo accessi, videosorveglianza, rilevazione incendi, ecc) al fine di garantire la sicurezza e la protezione delle persone, degli impianti, delle cose e, più in generale, del patrimonio immobiliare (edifici, strutture ed parchi ed aree esterne) di proprietà e/o gestite da EUR S.p.A.

#### 2. Luogo dell'esecuzione

Il servizio di cui al presente capitolato dovrà essere svolto presso le sedi, strutture ed aree di proprietà, e/o gestiti da EUR S.p.A. (di seguito denominate siti),

L'elenco attuale delle prestazioni da erogare per i suddetti siti è riportato nell'*Allegato A* al presente Capitolato.

Il Committente avrà la facoltà di redigere e modificare un regolamento interno, piano di gestione, mansionario per ciascun sito, volto a regolamentare le modalità di espletamento del servizio stesso.

### 3. Importo stimato dell'appalto

L'importo dei servizi posto a base di gara è pari ad **€ 1.575.419,03** oltre IVA di legge, comprensivi di oneri per la sicurezza relativi a interferenze non soggetti a ribasso pari ad **€ 15.598,21** oltre IVA, suddiviso come riportato nella seguente tabella:

Descrizione	Importo delle attività [€]	Oneri per la sicurezza [€]	Importo totale [€]
Servizi a canone variabile	589.296,95	5.892,97	595.189,91
Servizi extra-canone	970.523,88	9.705,24	980.229,12
<b>Totale servizi (canone variabile + extra-canone)</b>	<b>1.559.820,83</b>	<b>15.598,21</b>	<b>1.575.419,03</b>

Per le attività extra canone la Committenza si riserva di non stipulare alcun contratto applicativo ovvero un numero di contratti applicativi tramite Ordine di Acquisto (OdA) che potrà riguardare servizi per un importo complessivamente inferiore a quello contrattualmente stabilito, senza che il contraente possa avere nulla a pretendere.

La Committenza si riserva, ove ritenuto funzionale all'esecuzione del servizio e nei limiti preventivamente determinati strettamente necessari per concludere le prestazioni, di differire il termine dell'ultimo contratto applicativo. Pertanto, qualora l'ultimo contratto applicativo preveda un termine finale eccedente la data di scadenza dell'accordo quadro, tale scadenza dovrà intendersi differita per il tempo strettamente necessario all'esecuzione delle prestazioni richieste e nei tempi predeterminati senza che l'aggiudicatario possa pretendere indennizzi o maggiori compensi a qualsiasi titolo.

Nell'importo contrattuale saranno da intendersi inclusi tutti gli oneri necessari, anche se non esplicitamente menzionati nel presente Capitolato, per rendere il servizio completo ed efficiente in ogni sua parte, rispondente a tutte le normative di legge, con le caratteristiche prestazionali richieste.

### 4. Servizi a canone variabile

I Servizi "a canone" variabile riguardano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività:

- **sorveglianza, accoglienza e reception** presso i siti di proprietà di EUR SpA (Nuvola e Palazzo dei Congressi eventualmente estensibile ad altri siti tramite Ordine di Servizio da parte del DEC);

- **Control Room:** presso la postazione del Roma Convention Center La Nuvola verrà istituita una control room per la gestione dei sistemi di videosorveglianza, controllo accessi ed impianto di rilevazione incendi degli immobili di proprietà. La control room opererà inoltre come centralino telefonico aziendale negli orari serali e notturni e nei giorni festivi (indicativamente dalle 00:00 alle 08:00 e dalle 16:45 alle 24:00 dei giorni dal lunedì al venerdì e dalle 00:00 alla 24:00 di tutti i giorni festivi, sabati e chiusure aziendali). L'operatore gestirà tutte le chiamate in ingresso per comunicazioni ordinarie, segnalazioni di criticità riguardanti EUR S.p.A. (anomalie su aree o palazzi di proprietà e/o gestite da EUR S.p.A.) e tutte le chiamate in uscita verso il personale reperibile di EUR S.p.A., le imprese e quant'altro indicato dal Committente. Effettuerà il controllo allarmi, telecamere e gestione accessi e impianto di rilevazione incendi anche di altri siti presenti e futuri. Gli operatori verranno istruiti riguardo la gestione delle chiamate e l'utilizzo delle apparecchiature utilizzate.
- **consegna e ritiro chiavi:**  
l'operatore avrà in custodia le chiavi di accesso agli edifici di proprietà di EUR SpA al fine di disporre prontamente per ogni esigenza del COMMITTENTE o per eventuali emergenze. In caso di necessità le consegnerà ai dipendenti di EUR S.p.A. e/o al personale dei fornitori autorizzati dal Committente registrando nominativo, data ed orario di consegna e riconsegna;
- **identificazione** delle persone in entrata;
- richiesta telefonica di autorizzazione di accesso ai destinatari delle visite;
- **ritiro dei documenti di riconoscimento** e contestuale consegna di badge;
- **controllo del corretto utilizzo dei badge**, da parte dei visitatori, sia in ingresso che in uscita, anche momentanea, delle barriere di accesso poste agli ingressi (porte mobili) del sito;
- **segnalazione delle autovetture e motocicli in sosta non autorizzata** all'interno e all'esterno dei perimetri di pertinenza del sito, con richiesta di intervento delle Autorità preposte;
- **verifica delle autorizzazioni dei veicoli** diretti ai parcheggi interni degli stabili ed eventuale azionamento dei dispositivi di apertura/chiusura delle sbarre/cancelli posti agli ingressi dei parcheggi interni al sito;
- informazioni di cortesia;
- **controllo/verifica delle persone recanti pacchi** in entrata ed in uscita dal SITO (verifica della presenza di adeguata documentazione);
- **indirizzamento di plichi, raccomandate e posta** in generale, secondo specifiche predefinite;



- attuazione delle istruzioni contenute nei **piani di emergenza aziendali** in caso di incendio/allagamento/sisma o della necessità di sfollamento degli edifici. In tal caso all'operatore potrà essere richiesto di affiancare il personale di EUR SpA per verificare che tutte le vie di fuga siano accessibili, le porte di emergenza siano libere;
- **compilazione e gestione dei registri** e/o modelli cartacei e/o elettronici per movimentazione badge, chiavi etc., secondo specifiche predefinite;
- **chiusura del sito** (ove applicabile): detta attività potrà essere svolta anche tramite la compilazione di checklist nelle quali dovranno essere riportate le segnalazioni circa il malfunzionamento o non funzionamento degli impianti di illuminazione dei corridoi e delle aree comuni, delle porte R.E.I., e qualsiasi altra segnalazione comunque ritenuta utile ai fini della sicurezza del sito e degli operatori, e della sua corretta gestione;
- **controllo/verifica della chiusura serale delle stanze** e dello spegnimento delle macchine distributrici di bevande e snack solo se richiesto dal Committente, di PC, stampanti e fax, come da disposizioni della Committenza;
- **controllo/verifica del funzionamento degli impianti elevatori**, avvisando tempestivamente il Committente, con eventuale chiamata diretta alla ditta incaricata e registrazione dell'intervento;
- **segnalazione di ogni anomalia** riscontrata nel perimetro del SITO, comprensiva degli eventuali guasti o malfunzionamenti degli impianti di sicurezza ove presenti;
- ove richiesto dal Committente l'operatore dovrà provvedere alla **stesura di rapporti di sorveglianza**, secondo la periodicità stabilita e/o fornire dichiarazioni scritte circa particolari eventi accaduti;
- nel caso in cui si **verifichino fatti anomali** dovrà adoperarsi per eliminarli e, comunque, segnalarli al Committente e, se necessario, alle Autorità di Pubblica Sicurezza;
- **segnalazione** in tempo reale al Committente **ogni guasto o malfunzionamento** delle apparecchiature tecnologiche di controllo e di ogni anomalia riscontrata sui sistemi antincendio e di sicurezza;
- effettuazione di **passaggi ispettivi** periodici delle aree condominiali interne ed esterne agli immobili;
- **apertura e chiusura di Siti/Uffici e controllo degli accessi** e delle zone esterne anche mediante l'ausilio di sistemi anti-intrusione, video-audio-sorveglianza presenti e futuri. La Committenza potrà richiedere agli operatori di compilare delle checklist nelle quali dovranno essere riportate le segnalazioni circa il malfunzionamento o non funzionamento degli impianti di illuminazione, delle

porte di accesso agli edifici e qualsiasi altra segnalazione comunque ritenuta utile ai fini della sicurezza del sito e degli operatori, e della sua corretta gestione;

- **segnalazione di ogni anomalia riscontrata nel perimetro del sito**, comprensiva degli eventuali guasti o malfunzionamenti degli impianti di sicurezza ove presenti; segnalazione, in tempo reale, sia alla Centrale Operativa dell'Assuntore che al Committente, di ogni guasto o malfunzionamento delle apparecchiature tecnologiche di controllo e di ogni anomalia riscontrata sui sistemi di sicurezza (delle cose e delle persone) rilevati nel corso dei presidi;
- **sorveglianza e controllo di tutti gli accessi** e gli ingressi agli immobili ed alle aree di proprietà;
- **segnalazione delle autovetture e motocicli in sosta non autorizzata** all'interno e all'esterno dei perimetri di pertinenza dei siti con richiesta di intervento delle Autorità preposte;
- **sopralluogo ricognitivo** su aree/siti di interesse

## 5. Servizi extra-canone (a richiesta)

I servizi extra-canone oggetto dell'appalto riguardano lo svolgimento delle attività di accoglienza, reception e sorveglianza presso gli edifici e strutture di proprietà e/o gestite da EUR S.p.A in occasione di eventi, manifestazioni o per altre esigenze particolari.

Tali attività verranno remunerate a corpo o misura con le modalità previste nel paragrafo 9.2 del presente Capitolato e saranno richiesti dalla Stazione Appaltante all'Appaltatore attraverso l'apertura di appositi ticket sul software RefTree e l'emissione dei OdA (Ordine di Acquisto) da parte del Direttore per l'Esecuzione del Contratto (DEC).

## 6. Disposizioni particolari riguardanti l'appalto

La sottoscrizione del contratto e dei suoi allegati da parte dell'Appaltatore equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza ed incondizionata accettazione della legge, dei regolamenti e di tutte le norme vigenti in materia di lavori pubblici, nonché alla completa accettazione di tutte le norme che regolano il presente appalto per quanto attiene alla sua perfetta esecuzione.

L'Appaltatore in sede di gara dovrà dare atto, senza riserva alcuna, della piena conoscenza e disponibilità degli atti e della documentazione, della disponibilità dei siti, dello stato dei luoghi, delle condizioni pattuite in sede di offerta e di ogni altra circostanza che interessi la corretta esecuzione dei servizi.

Con la sottoscrizione del contratto e dei suoi allegati, l'Appaltatore dichiara, in particolare:

- di aver valutato lo stato dei luoghi per quanto riguarda gli accessi, le sedi stradali e la raggiungibilità;
- di aver valutato lo stato e le dimensioni dei luoghi in relazione all'esecuzione dei servizi oggetto d'appalto;



- di aver valutato che lo svolgimento del servizio avverrà all'interno di immobili di particolare pregio, sottoposti a vincolo architettonico, storico e artistico con materiali e finiture architettoniche;
- di aver valutato tutti gli approntamenti richiesti dalla normativa in materia di lavori pubblici, di prevenzione degli infortuni e di tutela della salute pubblica;
- l'incondizionata accettazione che, non svolgerà attività, in concorrenza con la Stazione Appaltante, l'erogazione di servizi ai conduttori presenti negli immobili di proprietà e più in generale non svolgerà direttamente o per il tramite di eventuali subappaltatori, negli immobili di proprietà e/o gestiti dalla Stazione Appaltante, alcun servizio se non quelli espressamente ordinati dalla Stazione Appaltante medesima.

L'Appaltatore non potrà, quindi, eccepire, durante l'esecuzione delle prestazioni, la mancata conoscenza di elementi non valutati.

Durante l'esecuzione dell'appalto, l'Appaltatore dovrà osservare tutte le norme regolamentari e le disposizioni emanate dalle competenti Autorità amministrative regionali, provinciali, comunali, e di Pubblica Sicurezza, ivi comprese le prescrizioni emesse anche in circostanze eccezionali e con validità temporanea.

## 7. Verbale di consegna

Nel giorno e nell'ora fissati dalla Stazione Appaltante, nei termini previsti dal Contratto, l'Appaltatore dovrà trovarsi sul posto indicato per ricevere la consegna del servizio.

È facoltà della Stazione Appaltante procedere in via d'urgenza, alla consegna del servizio, anche nelle more della stipulazione formale del contratto, ai sensi dell'art. 8, co. 1, lett. a) del d.l. n. 76/2020, convertito con modificazioni in legge n. 120/2020 e dell'art. 32, co. 8 del d.lgs. n. 50/2016;

La consegna, anche se effettuata in via d'urgenza, risulterà da apposito processo verbale steso in contraddittorio tra la Stazione Appaltante e per essa tra il Direttore per l'Esecuzione del Contratto e l'Appaltatore.

## 8. Stati di avanzamento

L'appalto, come riportato nel quadro economico, prevede il riconoscimento all'appaltatore del servizio di un canone variabile e di somme extra-canone per le attività straordinarie che dovessero essere svolte nel corso dell'affidamento.

Il SAL maturerà con **cadenza bimestrale** e dovrà essere redatto dal DEC, in contraddittorio con l'Appaltatore, entro 5 giorni dalla scadenza di ogni mese.

Il DEC predisporrà lo Stato di Avanzamento Lavori attraverso l'estrazione del "Registro delle attività" sul software "REFTree" in dotazione alla Stazione Appaltante.

Sulla base del SAL il Responsabile del Procedimento in fase di Esecuzione autorizzerà, entro 5 giorni dalla sua emissione, i pagamenti in acconto, tramite Certificati di Pagamento sui quali sarà operata la ritenuta del 0,50% a garanzia dell'osservanza da parte dell'Appaltatore delle norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione e assistenza ai lavoratori.

Tale ritenuta sarà svincolata in sede di liquidazione finale, previa verifica del DURC.

L'Appaltatore potrà emettere la fattura solo dopo l'emissione del Certificato di Pagamento e della comunicazione della Stazione Appaltante che ne autorizza l'emissione.

Il pagamento sarà effettuato entro 30 giorni fine mese dalla data di ricevimento di regolare fattura e potrà avvenire solo a seguito dell'acquisizione da parte della Committenza del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC), delle verifiche positive di regolarità fiscale.

La liquidazione finale avverrà dopo l'emissione del certificato di regolare esecuzione da parte del Direttore per l'esecuzione del contratto.

L'Appaltatore non potrà pretendere per attività eseguite in più, oltre quelle previste e regolarmente autorizzate e nulla la Committenza sarà tenuta a corrispondere qualunque sia il motivo che l'Appaltatore possa addurre a giustificazione della loro esecuzione.

### **8.1. Pagamento degli interventi manutentivi a canone**

Per ogni SAL l'importo del canone variabile sarà calcolato effettuando la somma degli importi delle singole attività svolte nel periodo di riferimento (ore di servizio x costo unitario) con l'applicazione del ribasso di offerta. Si intendono altresì comprese nel corrispettivo, che costituirà la quota variabile del canone, gli oneri della sicurezza previsti dall'appalto; tali oneri, che verranno contabilizzati in avanzamento percentuale calcolato sulla base delle attività effettivamente eseguite nel periodo di riferimento, sono relativi ai rischi interferenti tra i servizi previsti nel contratto e le attività in atto nei luoghi di lavoro.

I pagamenti relativi alle attività incluse nel canone variabile saranno disposti solo a valle della firma del "Registro delle attività", con valenza di "Certificato di prestato servizio", firmato dall'Appaltatore e dal Direttore d'Esecuzione del Contratto.

### **8.2. Pagamento degli interventi manutentivi extra canone e dei presidi extra canone**

Per le attività extra-canone il DEC aprirà specifici ticket sul programma REFTree in dotazione alla Stazione Appaltante e provvederà ad emettere i relativi ODA.

La contabilizzazione dei suddetti ODA sarà effettuata nel corso della loro esecuzione, con le modalità fissate nell'Ordinativo medesimo, ossia, a seconda dei casi, a corpo o a misura, mentre la loro liquidazione avverrà in forma "cumulata" in ragione della loro effettiva ultimazione nel periodo oggetto di fatturazione.

Le attività extra-canone saranno riconosciute al Fornitore del servizio attingendo alle somme indicate nel quadro economico, riferite alla quota "budget extra-canone" ed i relativi pagamenti saranno disposti solo a valle dell'emissione del "Registro delle attività" con valenza di certificato di prestato servizio, approvato del Direttore d'Esecuzione del Contratto.

Tutti i servizi a richiesta extra-canone, saranno valorizzati in base all'elenco prezzi di contratto applicando il ribasso formulato in sede di gara.

Saranno stimati, per ogni singolo ODA, gli oneri della sicurezza relativi alle attività in esso previste che saranno riconosciuti al Fornitore del servizio attingendo alle somme indicate nel Quadro Economico riferite alla quota "Oneri della sicurezza inerenti attività extra-canone".

### 8.3. Oneri della sicurezza

Gli oneri della sicurezza che saranno riconosciuti al fornitore per lo svolgimento delle attività svolte, sono connessi ai costi che scaturiscono dal "Documento di Valutazione dei Rischi Interferenti" (DUVRI di cui all'art. 26, comma 3, del D.lgs. 81/08) allegato al presente Capitolato.

I rischi valutati nell'allegato sopra citato sono pertanto quelli determinati dalle interferenze fra le attività presenti negli immobili oggetto dell'appalto, in cui verrà espletato il servizio ed i rischi derivanti dall'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto.

Nel DUVRI sono quindi indicati schematicamente i rischi interferenti individuati, le misure di cooperazione e coordinamento da adottare, gli apprestamenti necessari nonché il valore, relativo alle attività previste nell'appalto.

Vista la natura di Accordo Quadro, che non consente di conoscere a priori il numero, la tipologia e il luogo di esecuzione dei singoli servizi extra canone, si precisa che l'ammontare effettivo degli oneri verrà preventivamente stimato e computato analiticamente per ciascun intervento e pertanto potrà risultare anche sensibilmente inferiore rispetto a quello sopra indicato.

## 9. Variazioni dell'attività a canone fisso e variabile

La Committenza potrà introdurre variazioni in aumento o in diminuzione dei servizi a canone variabile oggetto dell'appalto per le ragioni che, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di seguito si riportano:

- variazione dei contratti di locazione degli immobili intervenute nel corso dell'Appalto;
- ottimizzazioni dei servizi contrattuali;
- richieste specifiche da parte dei locatari degli immobili di proprietà.

A seguito di tali variazioni verranno applicate le corrispondenti riduzioni/aumenti del canone, in misura proporzionale all'incremento/decremento delle prestazioni da svolgere, mantenendo tendenzialmente il rispetto dell'equilibrio economico del contratto.



## **10. Lavoro notturno e festivo**

Per lo svolgimento di servizi a canone o extra-canone in giorni festivi e/o in orario notturno non sarà riconosciuto all'appaltatore alcuna maggiorazione delle tariffe contrattuali.

## **11. Certificato di verifica di conformità**

Entro 15 giorni successivi dalla scadenza del contratto, il DEC rilascia il certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni, quando risulti che l'esecutore abbia completamente e regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali. Il certificato di verifica di conformità viene trasmesso per l'accettazione all'esecutore, il quale deve firmarlo nel termine di quindici giorni dal ricevimento dello stesso. All'atto della firma egli può aggiungere le contestazioni che ritiene opportune, rispetto alle operazioni di verifica di conformità. Il DEC riferisce al Responsabile del Procedimento in fase di Esecuzione sulle eventuali contestazioni dell'esecutore anche ai fini dell'eventuale applicazione di penali.

## **12. Svincolo definitivo della cauzione**

Successivamente all'emissione del certificato di verifica di conformità, si procede al pagamento del saldo delle prestazioni eseguite e allo svincolo definitivo della cauzione prestata dall'esecutore a garanzia del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni dedotte in contratto.

## **13. Danni**

Si considerano danni di forza maggiore quelli provocati da eventi imprevedibili ed eccezionali che l'Assuntore non sia riuscito ad evitare nonostante l'adozione di ogni opportuna cautela imposta dalla dovuta diligenza.

Non potranno in ogni caso essere considerati eventi "imprevedibili ed eccezionali" fatti ed eventi comunque ascrivibili alla sfera di azione e di controllo dell'Assuntore (p. es.: sciopero dei dipendenti dell'Assuntore).

I danni che dovessero derivare dalla esecuzione negligente della prestazione non potranno mai essere ascritti a causa di forza maggiore e dovranno essere riparati a cura e spese dell'Assuntore, il quale è altresì obbligato a risarcire al Committente gli eventuali danni conseguenti.

## 14. Verifiche e controlli

Il Committente ha la facoltà di verificare in qualsiasi momento, durante l'esecuzione del servizio, il regolare ed esatto adempimento delle prestazioni, e a tal fine potrà utilizzare le modalità di verifica e controllo ritenute più adeguate rispetto alla specificità del servizio.

Prima dell'eventuale applicazione di qualsiasi sanzione, le inadempienze e le irregolarità riscontrate verranno contestate all'Assuntore, che avrà la facoltà di formulare le sue osservazioni/controdeduzioni entro i termini indicati nella relativa comunicazione.

Dette osservazioni/controdeduzioni saranno oggetto di valutazione da parte del Committente il quale, valutata la pertinenza e l'adequatezza, provvederà alla comunicazione definitiva dell'eventuale sanzione.

## 15. Penali

Le penali verranno calcolate secondo quanto previsto nel presente CSA.

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza da parte del COMMITTENTE, verso cui l'ASSUNTORE avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 8 (otto) giorni dalla comunicazione della contestazione.

In caso di mancata presentazione o non accoglimento delle controdeduzioni il COMMITTENTE procederà all'applicazione delle sopra citate penali. Nel caso di accoglimento parziale di dette controdeduzioni, le penali interessate saranno applicate in misura ridotta. I corrispondenti importi delle penali saranno cumulabili.

L'importo delle penali per deficienze dei servizi applicate dal Committente verrà detratto dal pagamento delle competenze dell'Assuntore relative al SAL immediatamente successivo alla loro applicazione. L'applicazione delle penali non solleva l'ASSUNTORE dalle responsabilità civili e penali che lo stesso si è assunto con la stipulazione del Contratto di Appalto e ad esso imputabili a qualsiasi titolo.

Si riportano di seguito le penali applicabili per il mancato raggiungimento dei livelli di SLA (Service Agreement Level) attesi.

SLA ATTESO		IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE/VALORE PENALE
1	<b>Avvio del Servizio</b> Avvio del servizio entro i termini contrattuali e/o la data indicata nel verbale di consegna sottoscritto.	Mancata o incompleto avvio del servizio nei termini previsti: <b>0,5 per mille</b> dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo
2	<b>Mancato o irregolare svolgimento del servizio</b>	Mancata o non puntuale presa di servizio da parte di un addetto secondo quanto prescritto nel presente

SLA ATTESO		IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE/VALORE PENALE
	Regolare svolgimento dei servizi a canone ed extra-canone secondo le specifiche contrattuali e dei singoli ODA emessi	<p>Capitolato Speciale di Appalto o nei singoli ODA emessi nel corso dell'appalto:</p> <p><b>0,3 per mille</b> dell'importo contrattuale per ogni giorno in cui viene rilevato un ritardo maggiore di 5 minuti d'inizio del servizio rispetto all'orario previsto.</p> <p>Il Committente si riserva la facoltà di chiedere l'allontanamento dal servizio dell'addetto che ritardasse ripetutamente l'entrata in servizio (più di 2 volte nel corso dell'appalto).</p> <p>In tal caso l'Assuntore è tenuto a sostituire l'addetto con un proprio dipendente di pari qualifica entro 2 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Direttore di Esecuzione del Contratto.</p>
3	<b>Verifiche alla fine del servizio giornaliero</b>	Per ogni mancata verifica, alla fine dell'orario di lavoro, che porte, finestre e cancelli siano perfettamente chiusi e che luci, computer e qualsiasi altro dispositivo elettronico e/o elettrico siano spenti: <b>€ 100,00</b> ;
4	<b>Aggiornamento giornaliero</b> (data entry) nel Sistema informativo gestionale.	Mancato aggiornamento del sistema informatico REFTree: <b>€ 30</b> per ogni inadempienza rilevata.
5	<b>Tenuta del registro accessi</b>  Registrazione (per mezzo elettronico e/o manuale) degli accessi ai siti oggetto di sorveglianza secondo le indicazioni fornite dalla stazione appaltante.	Per la mancata o incompleta tenuta delle registrazioni degli accessi: <b>€ 50,00</b> per ogni inadempienza rilevata.

EUR S.p.A. si riserva inoltre di applicare una penale di € 1.000 a seguito dell'accertamento di ogni grave inadempienza contrattuale da parte dell'Appaltatore.

E' fatto comunque salvo il diritto del COMMITTENTE al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.



## 16. Personale

### 16.1. Inquadramento contrattuale ed indicazioni a carattere generale

L'Assuntore si obbliga, nell'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto, ad utilizzare personale direttamente da lui dipendente, provvedendo a depositare presso il Committente copia autentica del Libro Unico o di altro documento equivalente, ed al relativo aggiornamento ogni qualvolta si verifichino variazioni dei propri dipendenti.

L'Assuntore si obbliga a retribuire ed inquadrare il proprio personale in misura non inferiore a quella stabilita dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro specifico e ad assolvere tutti i conseguenti oneri, compresi quelli concernenti le norme previdenziali, assicurative e similari, aprendo ai sensi di legge le posizioni contributive presso le sedi degli Enti territorialmente competenti, fatta salva la possibilità dell'accantonamento contributivo autorizzato dall'I.N.P.S., che dovrà essere debitamente comprovato, qualora richiesto.

L'Assuntore si obbliga altresì ad osservare tutti gli obblighi concernenti la prevenzione degli infortuni sul lavoro e l'igiene del lavoro.

L'Assuntore deve fornire al Committente, prima dell'inizio del servizio, un elenco nominativo del personale, completo di nome, cognome, qualifica, livello d'istruzione. In tale elenco deve essere indicato il nominativo della persona designata come Coordinatore del Servizio. Questi deve essere sempre ed immediatamente reperibile (7 gg. su 7, h24) mediante una delle seguenti alternative: telefono fisso, telefono mobile. Il Coordinatore del Servizio è responsabile dell'aggiornamento, per quel che attiene le attività del fornitore, del software di gestione dell'appalto REFTree.

Inoltre l'Assuntore deve fornire al Committente i numeri di almeno due linee telefoniche attive 24 ore su 24 ore cui potersi rivolgere per la richiesta di interventi urgenti.

Il personale, tranne quello con mansioni direttive, dovrà essere fornito, a cura dell'Assuntore, di idonea divisa della ditta, con modello sia invernale che estivo, che dovrà essere mantenuta sempre pulita, in ordine ed in condizioni decorose.

Il Committente si riserva la possibilità di concordare i dettagli delle suddette divise del personale. In linea di principio tali divise dovranno essere composte:

- per le donne, da gonna e giacca su maglietta/camicia chiara;
- per gli uomini, da pantaloni, giacca, camicia chiara e cravatta.

Inoltre detto personale dovrà essere provvisto di cartellino di riconoscimento, riportante la denominazione della ditta ed il nominativo del dipendente, corredato da fotografia.

L'Assuntore deve garantire inoltre che il personale, per il quale è escluso ogni vincolo di subordinazione o di dipendenza nei confronti del Committente, abbia le necessarie competenze e sia formato ed addestrato per garantire il perfetto e puntuale adempimento delle attività.

Il personale deve essere idoneo per efficienza e civile comportamento e di gradimento del Committente che si riserva, a suo insindacabile giudizio, il diritto di richiedere ed ottenere la sostituzione dal posto di lavoro di qualunque addetto al servizio. Tale sostituzione dovrà essere eseguita entro il giorno lavorativo successivo alla eventuale richiesta da parte del Committente.

L'Assuntore, deve garantire, in considerazione della "clausola sociale" in materia di cessazione e cambio di appalto previste dalla contrattazione collettiva vigente, l'obbligo di prioritario assorbimento e utilizzo del personale già impiegato dal precedente affidatario per il periodo di durata dell'appalto, subordinatamente alla compatibilità con la propria organizzazione. A tal fine l'Assuntore si obbliga all'osservanza di tutte le leggi, relative guide ANAC e le norme previste dalla Contrattazione Collettiva vigente in tema di mantenimento dell'occupazione dei lavoratori appartenenti all'impresa cessante, al suddetto personale dovranno essere garantite le medesime condizioni economiche e contrattuali in atto al momento del subentro, compresi gli scatti di anzianità già maturati.

Gli addetti dovranno aver superato con esito positivo, attestato da idoneo Istituto di Formazione, i seguenti corsi:

- Corso di formazione sul servizio di prevenzione e protezione (D. Lgs n° 81/08) e s.m.i.;
- Corso di formazione antincendio rischio medio (D. Lgs n° 81/08) e s.m.i.;
- Corso di formazione primo soccorso (D. Lgs 81/08) e s.m.i.;
- Tecniche per il controllo accessi e la tutela di edifici ed aree pubbliche e private;
- Eventuali corsi di formazione e informazione necessari all'utilizzo di apparecchiature tecnologiche presenti e future nei siti di servizio.

## 16.2. Doveri del personale

Il servizio dovrà essere espletato con l'impiego di personale qualificato e ritenuto idoneo a svolgere le relative funzioni, che dovrà godere della fiducia del Committente.

Il personale adibito al servizio è tenuto ad un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso.

L'Assuntore dovrà richiamare l'attenzione sull'obbligo per tutti i dipendenti di osservare il più scrupoloso segreto su tutto quanto dovesse venire a loro conoscenza nel corso dell'attività operativa, pena l'applicazione delle sanzioni penali previste in caso di violazione.

Inoltre l'Assuntore dovrà istruire il proprio personale affinché si attenga alle seguenti disposizioni:





- provvedere alla riconsegna di oggetti, indipendentemente dal loro valore e stato, rinvenuti nel corso dell'espletamento del servizio;
- rifiutare qualunque tipo di compenso o regalia;
- adeguarsi tassativamente alle disposizioni impartite dai referenti del Committente ed al rispetto delle norme di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.;
- comunicare immediatamente al rappresentante del Committente qualunque evento accidentale (es. danni non intenzionali, ecc.) che dovesse accadere nell'espletamento del servizio.

### **16.3. Adempimenti dell'Assuntore**

L' Assuntore dovrà provvedere all'immediata sostituzione del personale per qualsiasi motivo assente.

Inoltre dovrà sostituire il personale che non dovesse risultare idoneo allo svolgimento del servizio, a seguito di specifica segnalazione da parte del Direttore di Esecuzione del Contratto.

Il Committente ha la facoltà di chiedere l'allontanamento dei dipendenti dell'Assuntore che, durante lo svolgimento del servizio, abbiano dato motivo di lamentela.

L'Assuntore dovrà fornire al Committente, entro 10 (dieci) giorni dalla comunicazione di aggiudicazione, l'elenco del personale addetto al servizio, nelle forme e modalità che verranno indicate in detta comunicazione. Eventuali sostituzioni o variazioni, che dovranno essere effettuate con personale di almeno pari livello, dovranno essere comunicate preventivamente al Committente.

L'Assuntore dovrà provvedere all'istruzione del proprio personale dipendente circa le modalità di svolgimento del servizio.

### **17. Salute e sicurezza sul lavoro**

L'Assuntore dovrà provvedere all'adeguata istruzione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti, in materia di sicurezza ed igiene del lavoro, comprendendo altresì la formazione antincendio e di primo soccorso, comprovata da apposita documentazione.

L'Assuntore deve osservare e fare osservare, nell'esecuzione del servizio, ai propri dipendenti, nonché ad eventuali subappaltatori, le norme in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro, dotare il personale di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni in conformità alle vigenti norme di legge in materia e prendere inoltre di propria iniziativa tutti quei provvedimenti che ritenga opportuni per garantire la sicurezza e l'igiene del lavoro, ai sensi di tutte le norme vigenti compreso il D.Lgs. 9 Aprile 2008 n°81 aggiornato dal D.Lgs. 3 Agosto 2009 n°106 e s.m.i. in materia di prevenzione degli infortuni ed igiene sul lavoro ed in ogni caso in condizioni di permanente sicurezza ed igiene, anche se entrate in vigore successivamente al conferimento dell'appalto.



L'Assuntore si obbliga ad osservare tutte le disposizioni ed ottemperare a tutti gli obblighi stabiliti dalle Leggi, norme sindacali, assicurative, nonché dalle consuetudini inerenti la manodopera ed il proprio personale.

Tutti i lavoratori devono essere assicurati c/o l'I.N.A.I.L. contro gli infortuni sul lavoro e c/o l'I.N.P.S. per quanto riguarda le malattie e le assicurazioni sociali. Inoltre l'Assuntore dovrà ottemperare a tutti i requisiti di legge in materia di gestione documentale degli infortuni (registro, segnalazioni agli istituti competenti, ecc).

Qualora il Committente riscontri, o vengano denunciate da parte di terzi, violazioni alle disposizioni sopra elencate, lo stesso si riserva il diritto insindacabile di sospendere l'emissione dei mandati di pagamento ovvero di effettuare delle trattenute sugli stessi, sino a quando l'Ispettorato del lavoro non accerti che ai lavoratori dipendenti sia stato corrisposto il dovuto ovvero la vertenza sia stata risolta. Tale scelta non può essere oggetto di alcuna rivendicazione da parte dell'Assuntore.

Il Committente si riserva il diritto di comunicare agli Enti interessati (I.N.A.I.L., I.N.P.S., Ispettorato del Lavoro ecc.) l'avvenuta aggiudicazione del presente appalto, nonché di richiedere agli stessi la dichiarazione concernente il rispetto degli obblighi e la soddisfazione dei relativi oneri.

L'eventuale inosservanza delle leggi in materia di lavoro e di sicurezza di cui al presente articolo, determina, senza alcuna formalità, la risoluzione del contratto.

## 18. Uso dei locali

Il Committente metterà a disposizione idonei locali o porzioni di essi da adibire a posto di lavoro per i dipendenti dell'Assuntore. Quest'ultimo ne curerà il mantenimento. Tali vani, che non potranno essere adibiti ad uso diverso da quello previsto, dovranno essere sgomberati e riconsegnati in buono stato al termine dell'appalto.

## 19. Sciopero

L'Assuntore dovrà garantire sempre e comunque il servizio per numero di addetti e ore di espletamento giornaliere previste nel *CAPO II* del presente capitolato, nell'*Allegato LA* e nell'*Allegato B*.

Nel caso di sciopero del personale dell'Assuntore indetto dalle Organizzazioni Sindacali su base nazionale o locale – con esclusione di quelle aziendali – quest'ultimo deve darne preventiva comunicazione scritta al Committente almeno 10 giorni prima dall'orario di inizio dello sciopero e le modalità dello sciopero stesso.

In tale eventualità, dovrà essere comunque garantito un servizio minimo di emergenza, da effettuarsi con le modalità che verranno indicate da parte del Committente.

Resta convenuto che il Committente opererà sul canone mensile le trattenute corrispondenti alle ore di servizio non prestato.

## CAPO II

### Specifiche tecniche e modalità di svolgimento del servizio

#### 20. Modalità di erogazione del servizio

##### 20.1. Modalità di richiesta delle prestazioni

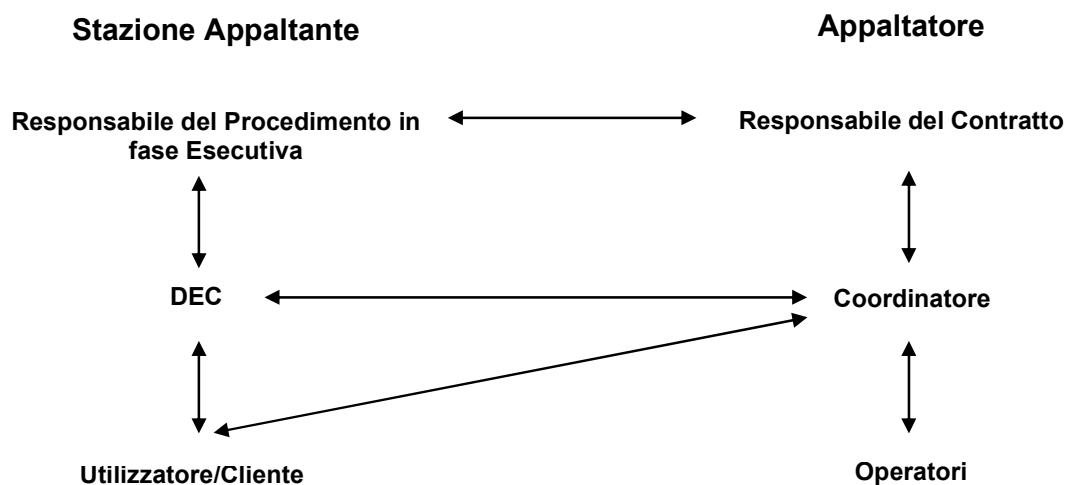
Le attività di portierato e reception a canone verranno eseguite, per ciascun SITO, nelle giornate ed orari rispettivamente specificati nell'*Allegato B* al presente Capitolato, salvo diverse indicazioni del Committente.

Il Direttore di Esecuzione del Contratto potrà richiedere la modifica delle prestazioni a canone variabile tramite Ordini di Servizio da comunicarsi all'Assuntore con almeno 24 ore di anticipo.

Eventuali prestazioni non previste nei servizi a canone possono essere richieste dal Committente secondo necessità attraverso emissione di relativo ODA sul programma di gestione dell'appalto REFTree.

##### 20.2. Organizzazione della Stazione Appaltante, dell'Appaltatore e interrelazioni tra le varie figure professionali

Si riporta, esemplificativamente, lo schema organizzativo secondo il quale la Stazione Appaltante intende rapportarsi con l'Appaltatore per lo svolgimento del presente contratto con l'indicazione delle figure rappresentative ai fini della gestione del contratto.



## 21. Figure professionali della Stazione Appaltante

### 21.1. Responsabile del Procedimento (RPE)

Il Responsabile del Procedimento in fase di Esecuzione, fermo restando quanto previsto dall'art. 31 del d.lgs. n. 50/2016 e da altre specifiche disposizioni del Codice nonché dalla legge 7 agosto 1990, n. 241, vigila sullo svolgimento delle fasi di esecuzione e provvede a creare le condizioni affinché il processo realizzativo risulti condotto in modo unitario in relazione ai tempi e ai costi preventivati, alla qualità richiesta, alla sicurezza e alla salute dei lavoratori e in conformità a qualsiasi altra disposizione di legge in materia. Esso è tenuto a tutti gli adempimenti previsti dalle Linee Guida n. 3 ANAC.

### 21.2. Direttore per l'esecuzione del contratto (DEC)

Il Direttore per l'esecuzione del contratto ha il compito di coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla stazione appaltante, in modo da assicurarne la regolare esecuzione.

Nello specifico:

- da **avvio all'esecuzione** della prestazione, fornendo all'esecutore tutte le istruzioni e direttive necessarie al riguardo;
- ordina la **sospensione** dell'esecuzione, qualora sia temporaneamente impedita da circostanze particolari, ai sensi dell'art. 107 del Codice;
- trasmette all'impresa la disposizione di **ripresa** dell'esecuzione del contratto ordinata dal Responsabile del Procedimento in fase di Esecuzione, non appena siano venute a cessare le cause della sospensione;
- rilascia il **certificato** attestante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni quando risulti che l'esecutore abbia completamente e regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali.

In generale, le attività di controllo espletate dal DEC devono essere indirizzate a valutare i seguenti profili:

- la qualità del servizio/fornitura (aderenza/conformità a tutti gli standard qualitativi/SLA richiesti nel contratto e/o nel capitolato);
- l'adeguatezza delle prestazioni o il raggiungimento degli obiettivi;
- il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna;
- l'adeguatezza della reportistica sulle prestazioni e le attività svolte;
- il rispetto della normativa sulla sicurezza e sulla tracciabilità dei flussi finanziari;
- il rispetto della normativa sul lavoro e dei contratti collettivi;
- il rispetto della normativa ambientale;
- il rispetto delle norme sulla sicurezza e sulla salute dei lavoratori da parte dell'appaltatore.

Durante l'esecuzione del contratto il Direttore inoltre:

- provvede al **controllo della spesa** legata all'esecuzione del servizio o della fornitura, attraverso la tenuta della contabilità del contratto e, quindi, la compilazione con precisione e tempestività dei documenti contabili, con i quali si realizza l'accertamento e la registrazione dei fatti producenti spesa;
- segnala tempestivamente al Responsabile del Procedimento in fase di Esecuzione eventuali ritardi, disfunzioni o inadempimenti rispetto alle prescrizioni contrattuali, anche al fine dell'applicazione delle **penali** inserite nel contratto ovvero della risoluzione dello stesso per grave inadempimento nei casi consentiti;
- **comunica** al responsabile del procedimento le **contestazioni** insorte in relazione agli aspetti tecnici che possono influire sull'esecuzione del contratto, redigendo in contraddittorio con l'appaltatore un processo verbale delle circostanze contestate o, mancando questi, in presenza di due testimoni;
- **trasmette** senza indugio apposita relazione al RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO IN FASE D'ESECUZIONE, qualora nell'esecuzione del contratto avvengano sinistri alle persone o danni alle cose;
- al fine di garantire la regolare esecuzione del servizio ed evitare infiltrazioni da parte della criminalità organizzata, **verifica** la presenza nel luogo di esecuzione del servizio delle imprese subappaltatrici autorizzate; controlla che le stesse svolgano effettivamente la parte dei servizi subappaltati nel rispetto della normativa vigente e del contratto stipulato; accerta le contestazioni dell'esecutore sulla regolarità dei servizi eseguiti dal subappaltatore e, ai fini della sospensione dei pagamenti all'esecutore, determina la misura della quota corrispondente alla prestazione oggetto di contestazione; verifica che l'affidatario pratichi, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione, con ribasso non superiore al venti per cento, nel rispetto degli standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto e che l'affidatario corrisponda i costi della sicurezza, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso (v. art. 105, comma 14, del Codice).

## 22. FIGURE PROFESSIONALI DELL'APPALTATORE

### 22.1. Coordinatore Tecnico Operativo (responsabile del servizio)

Il Coordinatore tecnico operativo è il responsabile del servizio, si interfacerà con il DEC per lo svolgimento delle attività programmate e non è per l'espletamento di tutti i servizi di ordine tecnico



connessi all'appalto in questione comprese le migliorie offerte in sede di gara nonché la gestione del software informatico.

Il Coordinatore deve essere in possesso per lo meno di un diploma di 2° grado con la qualifica di perito industriale o geometra ed avere una esperienza triennale nella gestione di appalti simili.

Il Coordinatore dovrà essere sempre reperibile telefonicamente.

Nel corso dello svolgimento degli eventi il Coordinatore sarà il referente del Committente per la gestione del personale dedicato al presidio degli eventi.

La Committenza potrà richiedere la presenza del Coordinatore durante lo svolgimento di eventi che, ad insindacabile giudizio della stessa Committenza, rivestono un carattere di particolare complessità e/o importanza. Tale richiesta verrà esplicitata dal DEC nell'Ordinativo di Lavoro per i presidi extracanone relativi all'evento in questione (indicando gli orari nei quali è richiesta la presenza del Coordinatore che potranno anche differire rispetto a quelli nei quali viene richiesta la presenza degli addetti al presidio).

Il Coordinatore Tecnico Operativo, sarà il referente dell'Appaltatore ed è il responsabile della commessa ed avrà, tra l'altro, il compito di espletare le attività di seguito elencate:

- gestire il contratto secondo le direttive ricevute controllando e coordinando l'attività del proprio staff. Avrà la responsabilità della gestione globale dei servizi, del personale e della sicurezza, dei mezzi e delle attrezzature messi a sua disposizione nel sito di competenza ed avrà l'onere di coordinarsi eventualmente anche con altre imprese che, contemporaneamente, espletano i propri servizi;
- garantire l'esecuzione delle attività in conformità alle procedure di qualità di competenza e segnalerà alla Committenza di situazioni di deviazione da quanto stabilito dalle stesse;
- comunicare preventivamente alla Committenza, ove richiesto, l'organizzazione mensile del servizio;
- verificare la disponibilità delle risorse necessarie allo svolgimento delle attività della commessa.

## 23. Registro delle attività

I servizi a canone ed extra-canone svolti nel corso dell'appalto e la cui corretta esecuzione stata validata dal DEC vengono riportate dall'Appaltatore nel "**Registro delle attività**". Il documento sarà predisposto dal DEC attraverso l'utilizzo del software REFTree e sarà alla base della contabilità (SAL) redatta bimestralmente dal Direttore di Esecuzione del Contratto.

**Elenco degli allegati:**



Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di portierato, sorveglianza e controllo presso gli edifici, strutture ed aree di proprietà e/o gestite da EUR S.p.A., sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art.95 del D. Lgs. 50/2016.

- a. **Allegato A** - Importi a base di gara per i Servizi a Canone e per i Servizi a Misura;
- b. **Allegato B** - Siti e rispettivi servizi a canone oggetto dell'appalto;
- c. **Allegato C** - Elenco inquadramento del personale;
- d. **D.U.V.R.I.**

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'A' or similar character.