

# **CAPITOLATO PRESTAZIONALE**



## OGGETTO DEL SERVIZIO

IL SERVIZIO CONSISTE NELLO SVOLGIMENTO DI ATTIVITÀ DI CUSTODIA NON ARMATA FINALIZZATE A GARANTIRE UN'ORDINATA UTILIZZAZIONE DEGLI IMMOBILI OGGETTO DI TUTELA.

## ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

I COMPITI DEGLI ADDETTI AL SERVIZIO DI CUSTODIA NON ARMATA, IMPIEGATI NELLE DIVERSE SEDI AZIENDALI, CONSISTERANNO, IN LINEA GENERALE,

- OVE PREVISTO NELLA REGISTRAZIONE DEI VISITATORI, NEL CONTROLLO DEGLI ACCESSI, NELLA REGOLAZIONE DELL'AFFLUSSO DELLE VETTURE AI PARCHEGGI E/O DELL'UTENZA DA E PER GLI AUTOBUS, SECONDO LE PROCEDURE SPECIFICHE CHE VERRANNO IMPARTITE, AL FINE DI IMPEDIRE ACCESSI FRAUDOLENTI OD ABUSI E VEICOLARE CORRETTAMENTE L'UTENZA;
- NEL CUSTODIRE LE COSE LORO AFFIDATE;
- NEL CONTROLLO CAPILLARE, IN TEMPO DI CHIUSURA DELLE SEDI, DELLE INFRASTRUTTURE DI SERVIZIO CURANDO LO SPEGNIMENTO DELLE LUCI AGLI ORARI E SECONDO LE MODALITÀ STABILITE, NEL VERIFICARE LA CHIUSURA DEI RUBINETTI E DEGLI IRRIGATORI D'ACQUA EVENTUALMENTE PRESENTI NELL'IMPIANTO;
- NEL MONITORARE I SISTEMI DI SICUREZZA ED I SOTTOSISTEMI CHE LI COMPONGONO, COMPRESI QUELLI TECNOLOGICI E, NEL CASO DI INSORGENZA DI EVENTI DI ALLARME, OLTRE AGLI AUTOMATISMI PREVISTI, AD INOLTRE IMMEDIATAMENTE RELATIVA NOTIZIA ALLA PROPRIA SOCIETÀ AL FINE DI RICHIEDERE GLI SPECIFICI INTERVENTI DEL CASO E/O TRAMITE LA CENTRALE OPERATIVA DI CUI EAV È DOTATA;
- NELLO SVOLGERE UNO SPECIFICO LAVORO DI PREVENZIONE ED EVENTUALE INTERVENTO ANTINCENDIO, ANTIALLAGAMENTO, FUGHE DI GAS ETC..;
- NELL'EFFETTUARE, SU RICHIESTA DELL'AZIENDA, INTERVENTI PER SITUAZIONI PARTICOLARI CHE DOVESSERO VERIFICARSI, NELL'AMBITO DELLE PERTINENZE AZIENDALI, CHE POSSANO INFLUIRE SUL BUON ANDAMENTO DEL SERVIZIO;
- NEL PROVVEDERE ALL'ASSISTENZA AGLI UTENTI, PROVVEDENDO AD INFORMARE PRONTAMENTE GLI ORGANI COMPETENTI IN CASO DI CONDIZIONI EMERGENZIALI;
- NEL FAR RISPETTARE IL DIVIETO DI SOSTA AI MEZZI DI TRASPORTO NON AUTORIZZATI IN TUTTE LE AREE DI PERTINENZA DI CIASCUN IMPIANTO.

PER L'OPERATIVITÀ DI DETTI SERVIZI DI CUSTODIA NON ARMATA E PER LA TUTELA DELL'INCOLUMITÀ DEGLI OPERATORI IMPEGNATI NEI MEDESIMI, È NECESSARIA LA REPERIBILITÀ DI UN COORDINATORE H 24 TUTTI I GIORNI, CHE DOVRÀ INTERFACCIARSI CON IL REFERENTE AZIENDALE DELLA SECURITY EAV AL FINE DI RISOLVERE EVENTUALI PROBLEMATICHE.

CON RIFERIMENTO ALLE ATTIVITÀ RELATIVE ALL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO IN ESAME, COMPRESI LE SEGNALAZIONI DI EMERGENZA CHE POTREBBERO PREGIUDICARNE IL REGOLARE SVOLGIMENTO, L'APPALTATORE DOVRÀ IMMEDIATAMENTE INFORMARE L'AREA AZIENDALE SECONDO LE PROCEDURE DI DETTAGLIO DEFINITE SUCCESSIVAMENTE.

L'APPALTATORE SI OBBLIGA A COMUNICARE E A FAR APPLICARE AI PROPRI DIPENDENTI ADDETTI ALL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO IN COMMENTO, CHE ABBIANO NECESSITÀ DI ACCEDERE AI SITI AZIENDALI PER LO SVOLGIMENTO DELLE MANSIONI LORO AFFIDATE, LE "DISPOSIZIONI OPERATIVE" ELABORATE, PER LE SPECIFICHE ESIGENZE DELL'EAV, DALL'AREA PROTEZIONE AZIENDALE. DETTE DISPOSIZIONI, LA CUI OSSERVANZA NON COMPORTERÀ IL SOSTENIMENTO DI ONERI AGGIUNTIVI DA PARTE DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA, SARANNO RILASCIATE ALLA STESSA IN SEDE DI STIPULA DEL CONTRATTO DI APPALTO.

L'APPALTATORE DOVRÀ, A SUA CURA, RISCHIO E SPESE, ESEGUIRE I SERVIZI PRESSO LE SEDI DELL'EAV NELLE SPECIFICHE PRESTAZIONI, QUANTITÀ, TEMPI, LUOGHI E MODI INDICATI NELLE TABELLE CHE SEGUONO, FATTE SALVE EVENTUALI DIVERSE ESIGENZE CHE VERRANNO COMUNICATE DALL'AZIENDA ALL'APPALTATORE MEDESIMO, PER LE QUALI SARÀ CORRISPOSTO UN IMPORTO DETERMINATO DAL NUMERO DI ORE DI IMPIEGO DEL PERSONALE IMPEGNATO. NEL CASO IN CUI DOVESSE OCCORRERE L'ESPLETAMENTO DI UN PARTICOLARE SERVIZIO IN VIA D'URGENZA, L'APPALTATORE DOVRÀ IMMEDIATAMENTE FARVI FRONTE, PER IL TEMPO STRETTAMENTE NECESSARIO ALLA RISOLUZIONE DEL PROBLEMA, PREDISPONENDO ED ATTUANDO LO STESSO DI CONCERTO CON IL RESPONSABILE DELL'AREA PROTEZIONE AZIENDALE.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **IMMAGINE**

IL PERSONALE ADDETTO È TENUTO A MANTENERE SEMPRE IN ORDINE LA PROPRIA DIVISA E AD AVERE CURA DELLA PERSONA IN GENERE, TENENDO UN COMPORTAMENTO CORRETTO ED EDUCATO CON TUTTI COLORO CON I QUALI ABBAIA A TRATTARE, ANCHE TELEFONICAMENTE, PER QUALSIASI MOTIVO, DURANTE LO SVOLGIMENTO DEL PROPRIO SERVIZIO.

### **RISERVATEZZA**

GLI OPERATORI CHE, PER GLI INCARICHI RICOPERTI O LE MANSIONI SVOLTE, ABBIANO ACCESSO A NOTIZIE RISERVATE O AD INFORMAZIONI PRIVILEGIATE RELATIVE AL SERVIZIO:

- DOVRANNO ATTENERSI A QUANTO PREVISTO IN MATERIA DALLA VIGENTE LEGGE SULLA *PRIVACY*;
- DOVRANNO DILIGENTEMENTE RISPETTARE LE PROCEDURE AZIENDALI PREVISTE IN MATERIA;
- NON DOVRANNO COMUNICARE DETTE NOTIZIE O INFORMAZIONI A TERZI O UTILIZZARE LE STESSE PER FINALITÀ ESTRANEE AL PROPRIO UFFICIO.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

TUTTI I SERVIZI DEVONO IMPRONTARE LA PROPRIA AZIONE ORGANIZZATIVA E DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI AI PRINCIPI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA, SPECIFICANDO CHE:

- PER EFFICIENZA SI INTENDE LA FORNITURA DI PRESTAZIONI E SERVIZI AL MASSIMO LIVELLO QUANTITATIVO E QUALITATIVO RISPETTO ALLE RISORSE A DISPOSIZIONE ED AI PROGRAMMI STABILITI;
- PER EFFICACIA SI INTENDE LA FORNITURA DI PRESTAZIONI E SERVIZI AL MASSIMO LIVELLO QUANTITATIVO E QUALITATIVO RISPETTO AI BISOGNI ED ALLE NECESSITÀ DEI CLIENTI, RICERCANDO LA SODDISFAZIONE DEGLI STESSI.

**VISIBILITÀ**

IL PERSONALE IMPIEGATO DOVRÀ INDOSSARE, DURANTE L'ORARIO DI SERVIZIO, L'UNIFORME PREVISTA ED ASSEGNATA DALLA PROPRIA AZIENDA DI APPARTENENZA, COMPLETA DI SEGNI DISTINTIVI, GARANTENDO ALL'UTENZA LA LORO AGEVOLE IDENTIFICABILITÀ ANCHE ATTRAVERSO L'ESPOSIZIONE DI CARTELLINO AZIENDALE IDENTIFICATIVO INDICANTE, CON CARATTERI BEN LEGGIBILI, IL RISPETTIVO NUMERO DI MATRICOLA.

**CONTINUITÀ**

L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DOVRÀ AVVENIRE DI NORMA CON CONTINUITÀ, REGOLARITÀ E SENZA INTERRUZIONI NEI GIORNI E NEGLI ORARI PREVISTI.

EVENTUALI INTERRUZIONI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO, DOVUTE A CAUSE DI FORZA MAGGIORE O EVENTUALMENTE PROGRAMMATE, DOVRANNO ESSERE SEMPRE TEMPESTIVAMENTE COMUNICATE AL RESPONSABILE DELL'AREA PROTEZIONE AZIENDALE, UNITAMENTE ALLA MOTIVAZIONE DELL'INTERRUZIONE ED AI RELATIVI PROVVEDIMENTI ATTI AD EVITARE L'INSORGENZA DI DISSERVIZI.

**CORTESIA, DISPONIBILITÀ E PERCEZIONE DEL SERVIZIO**

IL SERVIZIO DOVRÀ SEMPRE ESSERE ISPIRATO A PRINCIPI DI GENTILEZZA, CORTESIA E DISPONIBILITÀ NEI RAPPORTI CON I CLIENTI, AUSPICANDO CHE, IN RISPOSTA, L'ATTEGGIAMENTO SIA IMPRONTATO AD UN CRITERIO DI PROFICUA COLLABORAZIONE, TALE DA AGEVOLARE IN OGNI OCCASIONE LA CORRETTA EROGAZIONE DEL SERVIZIO STESSO.

**PERSONALE**

IL PERSONALE IMPEGNATO NEL SERVIZIO DOVRÀ ESSERE IN GRADO DI GARANTIRE IMMAGINE, EFFICIENZA, AFFIDABILITÀ E RISERVATEZZA, IN LINEA CON GLI *STANDARD* SOPRA DESCRITTI.

L'APPALTATORE DOVRÀ GARANTIRE IL SERVIZIO IMPIEGANDO PERSONALE ESCLUSIVAMENTE DIPENDENTE E PERFETTAMENTE ADDESTRATO, MUNITO DI TESSERA DI RICONOSCIMENTO.

PER I DIPENDENTI IMPIEGATI NEL SERVIZIO, DOVRÀ ESSERE COMPROVATA L'IDONEITÀ FISICA ALLE MANSIONI DA SVOLGERE.

L'EAV SI RISERVA LA FACOLTÀ DI CHIEDERE L'ALLONTANAMENTO DEL PERSONALE CHE, A SUO INSINDACABILE GIUDIZIO, NON RISPONDERÀ AI REQUISITI SUDETTI, OVVERO PER MOTIVI DI OPPORTUNITÀ IN CASO DI INSORGENZA DI SITUAZIONI DI INCOMPATIBILITÀ AMBIENTALE. L'APPALTATORE AVRÀ L'OBBLIGO DI SOSTITUIRE I DIPENDENTI ESCLUSI SOTTOPONENDO PREVENTIVAMENTE I NOMINATIVI DEI SOSTITUTI AL BENESTARE DEL RESPONSABILE DELL'AREA PROTEZIONE AZIENDALE.

L'APPALTATORE DOVRÀ COMUNICARE, PREVENTIVAMENTE, LE GENERALITÀ DEI DIPENDENTI IMPIEGATI, UNITAMENTE A COPIA DEL LIBRO UNICO DEL LAVORO E DI TUTTI I DOCUMENTI ATTESTANTI LA REGOLARITÀ CONTRIBUTIVA.

RESTA INTESO CHE, PER UNA MIGLIORE GESTIONE DEL SERVIZIO, I DIPENDENTI ASSEGNATI ALL'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ SU DESCRITTE DOVRANNO GARANTIRE LA ROTAZIONE DEL PERSONALE STESSO TRA I DIVERSI IMPIANTI DELL'EAV. LE MODALITÀ DI DETTA ROTAZIONE SARANNO DEFINITE DAL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE AZIENDALE DI CONCERTO CON L'APPALTATORE.

**CAPACITÀ PROFESSIONALI**

L'APPALTATORE, PER LO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI OGGETTO DEL PRESENTE APPALTO, IMPIEGHERÀ UNITÀ LAVORATIVE PREVENTIVAMENTE QUALIFICATE E FORMATE, SU:

1. **NORMATIVA SULLA PRIVACY (D.LGS. N. 196/2003 E SUCCESSIVO PROVVEDIMENTO VIDEOSORVEGLIANZA );**
2. **INTERVENTO DI EMERGENZA ED EVACUAZIONE IN CASO DI INCENDIO (RISCHIO MEDIO);**
3. **ADDESTRAMENTO AL PRIMO SOCCORSO.**

L'APPALTATORE DOVRÀ FORNIRE ALL'ATTO DELLA PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE VALIDA DOCUMENTAZIONE A COMPROVA DEL POSSESSO DELLE QUALIFICAZIONI DI CUI SOPRA. L'ELENCO DEL PERSONALE DA IMPIEGARE NEI SERVIZI OGGETTO DEL PRESENTE APPALTO DOVRÀ ESSERE CONSEGNATO AL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE AZIENDALE DI EAV E PRESSO I SITI EAV DOVRÀ ESSERE IMPIEGATO ESCLUSIVAMENTE IL PERSONALE INSERITO NELL'ELENCO DI CUI SOPRA. L'APPALTATORE DOVRÀ COMUNQUE ASSICURARE E CERTIFICARE PERIODICO ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE DIPENDENTE.

### **COORDINATORE**

L'APPALTATORE DOVRÀ PREVENTIVAMENTE DESIGNARE UN COORDINATORE CON IL QUALE IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE AZIENDALE POTRÀ INTERLOQUIRE, 24 ORE SU 24 TUTTI I GIORNI, PER LA RISOLUZIONE DI EVENTUALI PROBLEMI OPERATIVI IMMEDIATI E L'ESECUZIONE DI EVENTUALI ATTIVITÀ ISPETTIVE IN COMUNE.

IL COORDINATORE DOVRÀ AVERE UNA COMPROVATA ESPERIENZA IN MANSIONI ANALOGHE DI ALMENO 5 ANNI.

OGNI ADDETTO AL SERVIZIO, PER OGNI PROBLEMA OPERATIVO, DOVRÀ FARE ESCLUSIVO RIFERIMENTO AL COORDINATORE, APPOSITAMENTE NOMINATO PER L'ORGANIZZAZIONE OPERATIVA SUL TERRITORIO DEL PERSONALE IMPIEGATO.

IL COORDINATORE SARÀ L'UNICO TRAMITE FRA I DIPENDENTI DELL'APPALTATORE ED IL RESPONSABILE DELL'AREA PROTEZIONE AZIENDALE.

LA REPERIBILITÀ TELEFONICA DEL COORDINATORE DOVRÀ ESSERE GARANTITA, QUINDI, 24 ORE SU 24 TUTTI I GIORNI. L'INTERVENTO SUL POSTO, OVE RICHIESTO, DOVRÀ **AVVENIRE ENTRO E NON OLTRE TRENTA MINUTI.**

### **RESPONSABILITÀ**

L'APPALTATORE SI IMPEGNA AD ORGANIZZARE ED EFFETTUARE IL SERVIZIO A SUO COMPLETO RISCHIO ED ONERE, ASSUMENDO A PROPRIO CARICO TUTTE LE RELATIVE SPESE.

L'APPALTATORE S'IMPEGNA, ALTRESÌ, ALL'ESECUZIONE DEI SERVIZI CON CURA, DILIGENZA E NEL PIENO RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE IN MATERIA E, PERTANTO, SARÀ RITENUTO RESPONSABILE DELLE CONSEGUENZE DANNOSE CHE VENISSERO A VERIFICARSI PER DIMOSTRATA INADEMPIENZA AI PROPRI OBBLIGHI OVVERO PER INOSSERVANZA ALLE "DISPOSIZIONI OPERATIVE", RILASCIATE DA EAV.

### **OSSERVANZA DI LEGGI E REGOLAMENTI**

NEI CONFRONTI DEL PROPRIO PERSONALE, L'APPALTATORE SI OBBLIGA AD OSSERVARE TUTTE LE LEGGI, I REGOLAMENTI E GLI ACCORDI NAZIONALI E LOCALI DI CATEGORIA RIGUARDANTI IL TRATTAMENTO ECONOMICO E NORMATIVO, ANCHE SE NON RISULTI ISCRITTO AI SINDACATI DI CATEGORIA, RESTANDO PERTANTO A SUO CARICO TUTTI I RELATIVI ONERI E LE SANZIONI CIVILI E PENALI PREVISTE DALLE LEGGI E REGOLAMENTI IN MATERIA.

L'IMPRESA APPALTATRICE SI OBBLIGA ALTRESÌ AD APPLICARE NEI CONFRONTI DEL PERSONALE DIPENDENTE, E SE COOPERATIVA ANCHE NEI CONFRONTI DEI SOCI, CONDIZIONI NORMATIVE E RETRIBUTIVE NON INFERIORI A QUELLE STABILITE DAI CONTRATTI E ACCORDI STIPULATI A LIVELLO NAZIONALE E/O REGIONALE CHE DISCIPLINANO I RAPPORTI DI LAVORO DI CATEGORIA.

**PENALI**

DI SEGUITO LE PENALI CHE SARANNO ADDEBITATE ALL'APPALTATORE PER OGNI INADEMPIENZA:

1. AGENTE PRIVO DI UNIFORME OVVERO CON UNIFORME IN DISORDINE, DA € 50,00 AD € 150,00;
2. COMPORTAMENTO NON DECOROSO DEGLI AGENTI IN SERVIZIO, DA € 100,00 AD € 250,00;
3. MANCATA RISERVATEZZA NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO, DA € 100,00 AD € 250,00;
4. RITARDO INIZIO PRESTAZIONE E/O PRESTAZIONE RESA, DAL' A 30' € 25,00- DA 31' A 1H € 50,00;
5. PER OGNI MINUTO DI RITARDO, INIZIO PRESTAZIONE E/O PRESTAZIONE RESA, DOPO 1H, ULTERIORI € 10,00;
6. PER OGNI PRESTAZIONE O PARTE DI ESSA NON RESA SECONDO IL RISPETTO DELLE PROCEDURE DA € 250,00 AD € 1.000,00, OLTRE IL RISARCIMENTO DEL DANNO EVENTUALMENTE SUBITO;
7. PER AVER DISATTESO LE MIGLIORIE OFFERTE NEL PROGETTO PRESENTATO IN FASE DI GARA DA €100,00 AD € 1.000,00;
8. PER LA MANCATA ROTAZIONE DEL PERSONALE DA € 50,00 AD € 250,00;
9. PER MANCATA REPERIBILITA' DEL REFERENTE DELL'APPALTATORE € 300,00;
10. PER INTERVENTO SUL POSTO DEL COORDINATORE DOPO 30' PREVISTI, DA 31' A 1H € 50,00;
11. PER OGNI MINUTO DI RITARDO, INTERVENTO SUL POSTO DEL COORDINATORE, DOPO 1H, ULTERIORI € 10,00;
12. PER UTILIZZO DI PERSONALE NON INSERITO NELL'ELENCO FORNITO DALL'APPALTATORE DA € 100,00 AD € 1.000,00;
13. PER TUTTI I CASI NON CONTEMPLATI, APPLICAZIONE DELLO 0,03‰, COME STABILITO DALLA LEGGE, OLTRE IL RISARCIMENTO DEL DANNO SUBITO.

LE SUDETTE PENALI SARANNO APPLICATE A CURA DEL COMMITTENTE. IN PRIMA ISTANZA SARANNO FORMALMENTE RICHIESTI CHIARIMENTI IN MERITO ALLE MANCANZE RICONTRATE. L'APPALTATORE AVRÀ L'OBBLIGO DI RISPONDERE ENTRO 5 GIORNI DALLA RICEZIONE DELLA RICHIESTA DI CHIARIMENTI. SUCCESSIVAMENTE L'EAV PROVVEDERÀ, LADDOVE VENISSE RICONTRATA L'OGGETTIVA MANCANZA, AD APPLICARE LA PENALE OVVERO A CENSURARE L'ACCADIMENTO, CON NOTA FORMALE DI CONTESTAZIONE.



## **TABELLE SERVIZI**



**SERVIZI DI CUSTODIA NON ARMATA**

LOCALITA'	Orario	Durata	gg. anno
DEPOSITO AGNANO	20.00 - 06.00	10h	FINO AL 31.03.2017
DEPOSITO TORRE ANNUNZIATA	20.00 - 06.00	10h	FINO AL 31.03.2017
DEPOSITO ISCHIA	20.00 - 06.00	10h	FINO AL 31.03.2017
DEPOSITO GALILEO FERRARIS	20.00 - 22.00	2h	FINO AL 31.01.2017
DEPOSITO GALILEO FERRARIS	20.00 - 06.00	10h	DAL 01.02.2017 AL 31.03.2017
DEPOSITO SORRENTO	20.00 - 06.00	10h	FINO AL 31.03.2017

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. B. 5', with a long horizontal line extending to the left.