

CAPITOLATO TECNICO
SERVIZI DI ACCOGLIENZA E SUPPORTO, SORVEGLIANZA ANTINCENDIO,
VIGILANZA E FACCHINAGGIO

OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

- 1) Servizi di Accoglienza e supporto al pubblico
- 2) Servizio di Sorveglianza Antincendio
- 3) Servizio di Vigilanza di edifici
- 4) Servizio di Facchinaggio e supporto all’allestimento degli spazi e all’inventario
- 5) Servizio di Supporto per archivi e biblioteche

Il Fornitore è obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula della Convenzione alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all’art. 110, comma 2, D. Lgs. n. 36/2023.

1) SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E SUPPORTO AL PUBBLICO

Il servizio consiste nella presenza di personale all’ingresso della struttura, a supporto del personale dell’Amministrazione, tramite consultazione del planning aziendale, durante orari che dovranno essere stabiliti nel Piano dettagliato delle attività, con il compito di:

- acquisizione e smistamento presso gli uffici della corrispondenza in entrata ed in uscita (lettere, raccomandate, pacchi ecc.)
- portierato, accoglienza ed assistenza al pubblico, tramite servizio hostess, steward etc;
- accogliere, fornire informazioni e smistare i visitatori nei vari ambienti/spazi del luogo della cultura;
- assistere i visitatori con scarsa/ridotta capacità motoria;
- gestione degli accessi straordinari alla struttura;
- gestire eventuali sistemi di sicurezza (controllo accessi, rilevazione allarmi antincendio e anti-intrusione, sistemi antintrusione, etc.) con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi competenti ed esecuzione delle disposizioni relative al piano di sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal Preposto
- protezione in generale del luogo della cultura, intesa come prevenzione di eventi (furto, distruzione, danneggiamento o danni conseguenti ad eventi atmosferici, allagamenti etc . . .);
- custodia delle attrezzature didattiche, di sala, segnaletiche etc;

Il servizio deve essere erogato come richiesto dall’Amministrazione Contraente secondo l’orario e il calendario specificato nel Piano dettagliato delle attività settimanale (PDAS).

Il personale addetto al servizio dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti formativi:

- possesso del diploma di scuola media superiore;

- buona conoscenza della lingua inglese
- aver frequentato un corso per addetti al primo soccorso secondo i contenuti e le modalità di cui al D.M.388/2003.

Gli addetti al servizio devono avere attitudine alle relazioni interpersonali e buona capacità di gestione del rapporto con i visitatori. Dovranno inoltre comportarsi conformemente a quanto di seguito descritto:

- indossare un abbigliamento adeguato;
- esprimersi correttamente in lingua italiana;
- mostrare sempre la massima disponibilità.

Attività a richiesta

Si riporta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un elenco delle principali attività che il personale dedicato al servizio potrebbe essere chiamato a svolgere, ricordando che comunque l'attività richiesta deve essere specificato all'interno del PDAS:

- accoglienza dei visitatori, fornitura delle indicazioni necessarie per gli spostamenti degli ospiti all'interno del luogo della cultura;
- rispondere al telefono, citofono;
- gestione del guardaroba;
- gestione cuffie interpretariato;
- congedo dei visitatori in uscita;
- controllo, dopo la chiusura serale, dell'uscita di tutti i visitatori dal luogo della cultura;
- segnalazione della presenza di visitatori all'interno degli edifici al Supervisore o a persona da lui incaricata;
- gestione di apertura e chiusura delle sbarre interne al fine di consentire il passaggio al personale dipendente in transito con carrelli o materiali d'ingombro e/o al personale di ditte esterne in transito con carrelli o materiali d'ingombro (previa verifica della rispondenza del nominativo negli elenchi relativi alle ditte esterne);
- corretta conservazione delle chiavi dei locali delle sedi di riferimento con modalità tali da consentire l'immediata consegna ai soggetti abilitati all'accesso nei relativi locali;
- accoglienza ed assistenza ai visitatori sulla base dei bisogni e delle esigenze espresse;
- gestione di prima assistenza, aiuto e trasporto per utenti diversamente abili;
- collaborazione ad indagini di customer satisfaction e gestione reclami
- varie ed eventuali da concordare con l'Amministrazione.

2) SERVIZIO DI SORVEGLIANZA ANTINCENDIO DURANTE GLI EVENTI

Il servizio consiste in un presidio fisico da espletarsi nelle attività in cui fattori comportamentali o sequenze di eventi incontrollabili possano assumere rilevanza tale da determinare condizioni di rischio non preventivabili e quindi non affrontabili solo con misure tecniche di prevenzione, ossia durante allestimenti ed eventi, con il compito di:

- ispezionare il locale e controllare l'efficienza degli impianti e mezzi di protezione antincendio, nonché la funzionalità delle vie di esodo;
- far osservare le prescrizioni di esercizio finalizzate alla sicurezza antincendi durante l'allestimento o l'evento, stando nel luogo dell'attività per tutta la durata dello stesso e per il tempo necessario allo sfollamento del pubblico, ispezionando quindi il locale e le aree di pertinenza al fine di accertare che non siano intervenute alterazioni delle condizioni di sicurezza preesistenti.

Il servizio deve essere erogato come richiesto dall'Amministrazione Contraente secondo l'orario e il calendario specificato nel Piano dettagliato delle attività settimanale (PDAS).

Il personale addetto al servizio dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti formativi:

- essere in possesso di un attestato antincendio aggiornato e non conseguito online, secondo i contenuti e le modalità di cui al D.Lgs. 81/08.

Gli addetti al servizio devono avere attitudine alle relazioni interpersonali e buona capacità di gestione del rapporto con i visitatori. Dovranno inoltre comportarsi conformemente a quanto di seguito descritto:

- indossare un abbigliamento adeguato;
- esprimersi correttamente in lingua italiana;
- mostrare sempre la massima disponibilità.

3) SERVIZIO DI VIGILANZA DEGLI EDIFICI

Il servizio consiste in un presidio fisico da espletarsi su richiesta presso l'edificio, per la difesa delle persone, delle cose e dei beni pubblici/privati, con il compito di:

- sorvegliare e vigilare l'edificio e gli spazi circostanti interni ed esterni, in orario diurno e notturno;
- verificare gli accessi alle aree;
- ispezionare i parcheggi interni e il giardino circostante l'edificio;
- custodire l'edificio e quanto contenuto all'interno;
- evitare danni, furti o azioni vandaliche di ogni genere che possono arrecare ingenti danni all'edificio e agli spazi circostanti e alle attività ivi ospitate.

Il servizio deve essere erogato come richiesto dall'Amministrazione Contraente secondo l'orario e il calendario specificato nel Piano dettagliato delle attività settimanale (PDAS).

Gli addetti al servizio devono avere attitudine alle relazioni interpersonali e buona capacità di gestione del rapporto con i visitatori. Dovranno inoltre comportarsi conformemente a quanto di seguito descritto:

- indossare un abbigliamento adeguato;
- esprimersi correttamente in lingua italiana;
- mostrare sempre la massima disponibilità.

4) FACCHINAGGIO E SUPPORTO ALL'ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI E ALL'INVENTARIO

Obiettivo del servizio è quello di garantire la corretta movimentazione e montaggio/smontaggio di mobilio, dotazioni d'ufficio, strutture di supporto per attività espositive, opere d'arte di piccola entità, quadri, arredi di design, fotografie, elaborati artistici e oggetti vari nel rispetto delle modalità predefinite ovvero da definire a

seconda della tipologia di attività richiesta, inclusi piccoli interventi di manutenzione degli arredi e delle strutture espositive.

Il servizio consiste nell'esecuzione delle movimentazioni e montaggio e smontaggio di beni e materiali e può essere richiesto per le movimentazioni all'interno e all'esterno degli immobili oggetto dell'ingaggio richiesto.

Attività a richiesta

Si riporta, nel seguito, un elenco esemplificativo e non esaustivo di attività che possono essere richieste e, di conseguenza, effettuate:

- supporto ai tecnici specializzati per lo spostamento di impianti e attrezzature;
- organizzazione del prelevamento, trasloco di suppellettili, attrezzature, arredi o altri materiali;
- aggiornamento delle segnaletiche interne (per uffici);
- piccoli interventi di manutenzione degli espositori, delle strutture espositive e degli arredi
- imballo/disimballo del contenuto degli arredi e riposizionamento negli stessi arredi;
- smontaggio/montaggio o rimontaggio/riposizionamento arredi con verifica/collaudo finale;
- ritiro immediato dei residui della movimentazione, ivi compresi gli imballaggi, nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti in materia di gestione dei rifiuti.

Specifiche del servizio

I colli da spostare sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, costituiti da:

- a) minuteria, pacchi di documentazione e/o materiale cartaceo, macchine per ufficio, altri materiali vari;
- b) arredi e attrezzature da ufficio (es. scrivanie, poltrone, sedie, armadi verticali, banconi, etc...).
- c) componenti necessari ad attività espositive (espositori, moduli espositivi, pannelli, lampade, supporti, strutture allestitivie componibili etc...)
- d) spostamento colli di libri legati all'attività del punto vendita interno (supporto alla libreria) e dal magazzino in libreria (e viceversa)

I materiali di cui al punto a) devono essere sistemati dai dipendenti dell'Amministrazione Contraente in appositi contenitori forniti dal Fornitore.

In caso di movimentazione di materiali o apparecchiature fragili (computer, apparecchiature tecniche, video, quadri, etc.) sarà cura e responsabilità del Fornitore provvedere ad effettuare gli imballaggi idonei ad evitare ogni danno o avaria.

Al momento del carico e dello spostamento del materiale indicato, il Fornitore deve compilare un elenco in cui devono essere elencati i colli da trasportare, il loro numero ed il materiale contenuto in ogni collo.

Tale elenco deve essere sottoscritto dall'incaricato del Fornitore e controfirmato da un rappresentante dell'Amministrazione Contraente presso cui si trova il materiale da spostare.

Al momento della consegna a destinazione dei colli oggetto del servizio lo stesso elenco deve essere controfirmato da un incaricato del destinatario, con verifica della corrispondenza dei colli consegnati e quelli indicati nella parte compilata dal Fornitore.

Il Fornitore è responsabile, secondo le norme del codice civile (art.1693) della perdita o dell'avaria dei materiali trasportati ed è tenuto al risarcimento integrale dei danni da lui provocati all'Amministrazione Contraente.

Attrezzature e macchinari

Le attrezzature e i macchinari necessari per lo svolgimento del servizio sono forniti dal Fornitore a proprio carico e devono essere rispondenti alle norme di buona tecnica (norme CEI od altre) ed in regola con le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni, nonché essere adeguati alle caratteristiche dei materiali da trasportare.

5) SERVIZIO DI SUPPORTO PER ARCHIVIO, LIBRERIA E BIBLIOTECA, INVENTARIO E CATALOGAZIONE LIBRI

Il servizio consiste nella presenza di personale di supporto a quello dell'Amministrazione che opera in biblioteche, archivi, magazzino e libreria, durante orari che dovranno essere stabiliti nel Piano dettagliato delle attività settimanale.

Obiettivo del servizio è quello di garantire una più efficiente attività di consultazione da parte di visitatori, ricercatori e persone interessate, ed una più efficiente attività di catalogazione.

Il personale addetto al servizio dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti formativi:

- possesso del diploma di scuola media superiore;
- conoscenze di base di informatica
- buona conoscenza della lingua inglese e conoscenza di base di almeno un'altra lingua;

Gli addetti al servizio devono avere attitudine alle relazioni interpersonali e buona capacità di gestione del rapporto con i visitatori. Dovranno inoltre comportarsi conformemente a quanto di seguito descritto:

- indossare un abbigliamento adeguato;
- esprimersi correttamente in lingua italiana;
- mostrare sempre la massima disponibilità.

Attività a richiesta

Si riporta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un elenco delle principali attività che il personale dedicato al servizio potrebbe essere chiamato a svolgere:

- Prelievo e riposizionamento negli scaffali dei volumi;
- Controllo corretto utilizzo dei beni;
- Verifica dell'inventario;
- Controllo e catalogazione dei volumi presenti e posizionamento nelle apposite sezioni, relativa verifica e attinenza con il software di gestione interna, presenti in libreria ed in magazzino;
- Supporto alla distribuzione e spedizione di libri e riviste;
- Varie ed eventuali da concordare con l'Amministrazione Contraente

MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

I servizi vengono gestiti con ODA/ingaggio o tramite richiesta per iscritto che avverrà all'indirizzo e-mail del Fornitore. Si richiede al Fornitore una conferma immediata di ricezione per iscritto.

L'Amministrazione Contraente, almeno 24 ore prima dell'attività richiesta, fa pervenire al Fornitore una richiesta scritta contenente l'elenco dei materiali da movimentare, le relative ubicazioni e/o destinazioni ed i tempi desiderati per l'effettuazione degli spostamenti.

A seguito della richiesta il Fornitore è tenuto a predisporre nelle successive 8 ore tutte le informazioni, comprensive del costo del servizio, necessarie alla compilazione della proposta di ODA/ingaggio da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione Contraente.

Prima di autorizzare gli ODA/ingaggio o gli ordini per e-mail aventi ad oggetto il servizio di Facchinaggio, il l'Amministrazione Contraente deve, comunque, accertare la possibilità di far fronte agli oneri economici derivanti dai predetti ODA/ingaggio.

Ricevuta l'approvazione da parte dell'Amministrazione Contraente, il Fornitore da inizio alle attività come da programma e secondo le modalità e l'importo concordati.

MODALITA' DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI

Le attività programmate sono remunerate mensilmente, previa ricezione di una fattura che contenga il dettaglio delle attività espletate ed il relativo costo di ciascuna.

PREZZI DEI SERVIZI

Di seguito è riportato il valore complessivo dell'appalto suddiviso in costo orario unitario (costo orario) al netto dell'IVA, da ribassare in sede di offerta economica, con un'unica percentuale di ribasso per entrambe le voci.

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula della Convenzione alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 110, comma 2, D. Lgs. n. 36/2023.

Il costo orario della mano d'opera, posto a base d'asta, si utilizza per la determinazione dei corrispettivi relativi ai seguenti servizi:

1. Servizi di Accoglienza e supporto al pubblico – euro 18,00
2. Servizio di Sorveglianza Antincendio – euro 20,00
3. Servizio di Vigilanza di edifici – euro 22,00
4. Servizio di Facchinaggio e supporto all'allestimento degli spazi e all'inventario – euro 18,50
5. Servizio di Supporto per archivi e biblioteche – euro 18,00

Ore stimate annue:

1. Servizi di Accoglienza e supporto al pubblico – 450 h
2. Servizio di Sorveglianza Antincendio – 400 h

3. Servizio di Vigilanza di edifici – 100 h
4. Servizio di Facchinaggio e supporto all'allestimento degli spazi e all'inventario – 400 h
5. Servizio di Supporto per archivi e biblioteche – 50 h

Importo complessivo stimato dell'appalto

€ 27.000,00

Per l'analisi del costo orario della manodopera sono state prese a riferimento le tabelle ministeriali del CCNL per dipendenti di Pulizia e Multiservizi avente decorrenza luglio 2013 pubblicate con D.M. 13.2.2014.

Ad oggi non risultano esservi stati aumenti del costo del lavoro rispetto a quelli riportati nelle indicate tabelle. Si evidenzia che per l'appalto in oggetto è utilizzabile anche il CCNL Trasporto merci, Spedizioni e Logistica, ma il CCNL Imprese di Pulizia e Multiservizi risulta più diffuso.

COSTI SICUREZZA INTERFERENZIALI

Importo complessivo non soggetto a ribasso

€ 1.050,40

DURATA DELL'APPALTO

L'appalto avrà durata di n. 1 anno. E' escluso il tacito rinnovo.

Il RUP

Remo Tagliacozzo