



## **COMUNE DI PALESTRINA**

*Città Metropolitana di Roma Capitale*

**Dipartimento Amministrativo**

### **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PORTIERATO/CENTRALINO E SERVIZI COMPLEMENTARI AGLI UFFICI – ASSISTENZA PROTOCOLLO INFORMATICO - ACCOGLIENZA SUPPORTO E INFORMAZIONE AI CITTADINI**

**CIG 864355573A**

Numero Gara 8061069

C.P.V. 79992000-4 Servizi di Accoglienza

Periodo 01 aprile 2021 – 31 marzo 2022

## **ART. 1 - OBIETTIVO ED OGGETTO DELL'APPALTO**

Obiettivo dell'intervento è quello di fornire supporto, con particolare riferimento al settore di Amministrazione Generale. Nella maggior parte dei casi, si tratta di attività che riguardano funzioni di supporto all'Amministrazione, attività di supporto al Protocollo Informatico e attività di informazione e supporto ai cittadini, e la cui organizzazione sarà svolta direttamente dal soggetto affidatario.

Fanno inoltre parte dell'Appalto il servizio di portierato e centralino e la fornitura degli apprestamenti e delle attrezzature atti a garantire, durante le fasi lavorative, la sicurezza e la conformità a tutte le norme di prevenzione degli infortuni e di tutela della salute dei lavoratori, nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. n. 81/08.

## **ART. 2 - DEFINIZIONE DEL SERVIZIO**

I servizi, la cui esecuzione formano oggetto dell'Appalto, sono riassunti di seguito a titolo esemplificativo anche se non esecutivo:

- a) Supporto all'Amministrazione Generale, con riferimento all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e accoglienza del pubblico – supporto al cittadino nella compilazione delle domande con particolare riferimento al sociale;
- b) Supporto ai vari settori dell'Amministrazione con particolare riferimento all' inserimento dati;
- c) Servizio di assistenza in materia di protocollazione e classificazione e relativo supporto (il sistema attualmente in uso PEA Kibernetes);
  - protocollazione e classificazione dei documenti relativi alla corrispondenza in arrivo giornalmente, lettura ottica dei documenti pervenuti e relativa indicizzazione sulla base della categoria dei soggetti interessati, della tipologia dell'atto;
  - assistenza al personale per la classificazione dei documenti e svolgimento delle attività connesse e complementari, inclusa la gestione e trasmissione delle pratiche;
  - elaborazione di eventuali contributi finalizzati al miglioramento del funzionamento e dell'utilizzo del sistema di classificazione in relazione alle esigenze dell'Ufficio, ed eventuali ulteriori apporti finalizzati al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, anche in relazione alle implementazioni future dell'Ufficio;
  - assistenza al personale preposto alla spedizione della corrispondenza;
  - le attività dovranno essere prestate, con carattere di regolarità, presso l'Ufficio del Protocollo;
  - al fine di quantificare la prestazione dovuta, si fa presente che il flusso documentale medio che sarà affidato all'aggiudicatario è stimabile, sulla base dei volumi degli anni precedenti, in circa 2.000 numeri complessivi di protocollo mensili.
  - il servizio prevede l'assolvimento ai compiti previsti durante l'orario di apertura dell'Ufficio – di norma, nei giorni feriali, in orari compresi tra le ore 8,30 e le ore 17,30 – ed avere una comprovata competenza ed esperienza nel campo della protocollazione informatica e della classificazione. Le unità, oltre che su richiesta, potranno essere sostituite, dandone preventiva comunicazione, solo in caso di necessità e coloro che subentreranno dovranno possedere requisiti non inferiori a quelli delle persone sostituite. E' onere dell'aggiudicatario provvedere analogamente alla sostituzione degli addetti, in caso di indisponibilità degli stessi per qualsiasi causa;
- d) Presidio ingresso sedi comunali.
- e) Apertura e chiusura sedi comunali.
- f) Gestione chiavi della sede comunale.
- g) Recapito corrispondenza all'Ufficio Postale.
- h) prima informazione ed accoglienza del pubblico e degli utenti, con orientamento degli stessi verso le strutture più indicate e/o richieste, segnalazione dei relativi orari e delle principali scadenze ed

informazioni, supporto al cittadino nella compilazione pratiche con particolare riferimento al settore sociale ed agevolazioni tariffarie;

- i) svolgimento delle funzioni di centralino telefonico con prima informazione e passaggio delle chiamate agli interni predisposti.
- j) sistemazione, custodia e smistamento negli spazi predisposti nei locali di portineria della corrispondenza in entrata e in uscita.
- k) Occuparsi dell'approvvigionamento del materiale nei luoghi adibiti ad ufficio e presso le sale riunioni, compreso il materiale per stampanti e fotocopiatrici;

### **ART. 3 - AMMONTARE DEL SERVIZIO**

L'importo complessivo del servizio per il periodo di mesi 12 ammonta ad € 194.000,00 (eurocentonovantaquattromila/00), di cui € 1.200,00 (euromilleduecento/00) per costi legati all'attuazione delle misure di sicurezza, oltre I.V.A. Costo stimato della manodopera € 185.000,00.

### **ART. 4 - CONSEGNA E DURATA DEL SERVIZIO**

La Stazione appaltante comunica all'Appaltatore il giorno ed il luogo in cui deve presentarsi per ricevere la consegna del servizio.

La Stazione appaltante procederà alla consegna del servizio, redigendo un verbale in contraddittorio con l'Appaltatore, in duplice copia firmato da entrambe le parti.

Il periodo previsto dell'incarico avrà la durata di mesi 12 (dodici) a partire, presumibilmente, dal 1/04/2021 al 31/03/2022, e comunque dalla data di avvenuta consegna dello stesso.

### **ART. 5 - ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO**

E' fatto obbligo all'aggiudicatario del servizio di garantire il supporto richiesto, l'apertura al pubblico e la continua sorveglianza, da parte del personale incaricato, dei locali delle Sedi Comunali per i giorni della settimana che vanno dal lunedì al venerdì, secondo gli orari indicati dall'Amministrazione Comunale, in base al prospetto di apertura degli Uffici.

L'organizzazione, l'articolazione dei turni del personale e tutto ciò che riguarda il servizio di che trattasi, verrà predisposta dal soggetto affidatario secondo le esigenze indicate dall'Amministrazione Comunale.

Qualora l'orario di lavoro dovesse essere prolungato oltre i turni stabiliti, sarà necessaria apposita autorizzazione vistata dall'Amministrazione Comunale.

In ogni turno di lavoro dovrà essere assicurata dall'appaltatore la presenza di un addetto con la funzione di "preposto".

L'esecutore del servizio deve garantire che il personale utilizzato per lo svolgimento delle attività previste dall'appalto sia idoneo allo svolgimento dei compiti previsti e sia adeguatamente sensibilizzato sulle diverse problematiche. Ogni operatore è altresì tenuto all'obbligo di riservatezza rispetto alle informazioni acquisite durante lo svolgimento del servizio. A tal fine l'esecutore del servizio dovrà sottoscrivere con la stazione appaltante un apposito accordo di riservatezza.

E' richiesta la totale interscambiabilità dei ruoli/funzioni, ove i requisiti essenziali siano presenti. E' altresì ammesso che un medesimo addetto svolga più ruoli nell'arco di una giornata, ove i requisiti essenziali siano presenti.

### **ART. 6 - MEZZI ED ATTREZZATURE**

L'affidatario dovrà essere in possesso, ovvero avere la disponibilità, di tutti i mezzi e le attrezzature necessarie per l'espletamento dei servizi indicati negli articoli precedenti, aventi tutti i requisiti, omologazioni, collaudi, revisioni e coperture assicurative previste per legge.

Deve risultare ben chiaro che i pezzi di ricambio ed in particolare la manutenzione ordinaria e straordinaria per il perfetto funzionamento dei mezzi e delle attrezzature che verranno impiegati nell'affidamento, sono a totale carico dell'affidatario.

#### **ART. 7 - SOSPENSIONE DEI LAVORI PER PERICOLO GRAVE ED IMMEDIATO O PER MANCANZA DEI REQUISITI MINIMI DI SICUREZZA**

In caso di inosservanza di norme in materia di sicurezza della pubblica incolumità, di sicurezza stradale, di sicurezza del luogo di lavoro o in caso di pericolo imminente per i lavoratori, il Committente, potrà ordinare la sospensione del servizio, disponendo la ripresa solo quando sia di nuovo assicurato il rispetto della normativa vigente e siano ripristinate le condizioni di sicurezza e igiene.

#### **ART. 8 - FUNZIONI COMPITI E RESPONSABILITA' DEL "RESPONSABILE TECNICO" DEL SERVIZIO**

Durante l'esecuzione dei servizi, l'affidatario dovrà individuare un "Responsabile Tecnico" (preposto) del servizio, di provata esperienza, nominato dalla Cooperativa affinché in nome e per conto suo curi la gestione del personale impiegato per la realizzazione del servizio oggetto dell'appalto: rilevando le presenze, integrando il personale se necessario, constatando il regolare svolgimento dei compiti assegnati, ecc. assumendo effettivi poteri per l'organizzazione dei lavori, pertanto ad esso compete con le conseguenti responsabilità:

- rilevazione delle presenze, integrazione del personale se necessario, constatazione del regolare svolgimento dei compiti assegnati, sostituzione dei turni del personale assente;
- gestire e organizzare il servizio in modo da garantire la sicurezza e la salute dei lavoratori. L'adozione, nell'esecuzione dei servizi, dei procedimenti e delle cautele necessarie per garantire l'incolumità degli operatori, delle persone addette ai servizi stessi e dei terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati, osservando le disposizioni contenute nel D. Lgs. n. 81/2008 e tutte le norme in vigore in materia di infortunistica.

Ogni responsabilità in caso di infortuni ricadrà sul "Responsabile Tecnico" e sull'affidatario restando sollevata l'Amministrazione, nonché il suo personale preposto alla direzione e sorveglianza;

- osservare e far osservare a tutti i lavoratori presenti nel luogo di lavoro, le prescrizioni contenute nelle norme dettate nel D. Lgs. 81/2008 e nel presente capitolato;
- allontanare dal luogo di lavoro coloro che risultano in condizioni psico-fisiche tali o che si comportassero in modo tale da compromettere la propria sicurezza e quella degli altri addetti presenti o che si rendessero colpevoli di insubordinazione.

L'affidatario è in ogni caso responsabile dei danni cagionati dalla inosservanza e trasgressione delle prescrizioni tecniche e delle norme di vigilanza e di sicurezza disposte dalle leggi e dai regolamenti vigenti. L'Amministrazione appaltante ha il diritto, previa motivata comunicazione all'affidatario, di esigere il cambiamento del "Responsabile Tecnico" e del personale per indisciplina, incapacità o grave negligenza. L'affidatario è comunque responsabile dei danni causati dall'imperizia o dalla negligenza di detti soggetti, e risponde nei confronti dell'Amministrazione committente per la malafede o la frode dei medesimi nell'impiego dei materiali.

#### **ART. 9 - DANNI ALLE OPERE**

Sono a totale carico della Cooperativa gli oneri per il risarcimento di danni ai luoghi, a cose o a terzi determinati da mancata, tardiva o inadeguata assunzione delle necessarie misure preventive.

#### **ART. 10 - GARANZIE E RESPONSABILITA'**

L'Aggiudicatario è responsabile dei danni che dovessero occorrere agli utenti del servizio, a cose o a terzi nel corso dello svolgimento delle attività ed imputabili a colpa dei propri operatori o derivanti da gravi irregolarità o carenze nelle prestazioni. Egli dovrà pertanto procedere alla stipula di una polizza di assicurazione per la responsabilità civile verso terzi per un importo non inferiore ad €. 1.000.000,00.

#### **ART. 11 - NORME DI SICUREZZA GENERALE**

I servizi appaltati devono svolgersi nel pieno rispetto delle vigenti normative in materia di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro.

Nell'accettare il servizio oggetto del contratto l'affidatario dichiara:

- di aver valutato tutte le circostanze ed elementi che influiscono sul costo della manodopera, dei noli e dei trasporti relativamente ai mezzi ed alle attrezzature atti a garantire il rispetto delle norme in materia di igiene e sicurezza sul lavoro;
- di avere la possibilità ed i mezzi necessari per procedere all'esecuzione del servizio secondo le migliori norme di sicurezza.

L'affidatario non potrà quindi eccepire, durante l'esecuzione del servizio, la mancata conoscenza di elementi non valutati, tranne che tali elementi non si configurino come cause di forza maggiore contenute nel codice civile (e non escluse da altre norme nel presente capitolato o si riferiscano a condizioni soggette a possibili modifiche espressamente previste nel contratto).

#### **ART. 12 - FUNZIONI, COMPITI E RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE**

L'affidatario:

- nomina il referente del servizio e lo comunica al Committente prima della consegna del servizio stesso;
- provvede all'assicurazione con massimale di responsabilità civile per danni causati anche a terze persone ed a cose di terzi;
- dispone sul luogo di lavoro di idonei e qualificati lavoratori in funzione delle necessità del servizio stesso;
- provvede alla fedele esecuzione di quanto previsto nel presente capitolato in modo tale che l'esecuzione del servizio risulti conforme alle pattuizioni contrattuali;
- corrisponde ai propri dipendenti le retribuzioni dovute e rilascia dichiarazione di aver provveduto nei loro confronti alle assistenze, assicurazioni e previdenze secondo le norme di legge e dei contratti collettivi di lavoro;

L'affidatario dovrà inoltre:

- tenere a disposizione un registro delle presenze giornaliero del personale che espleta il servizio;
- dotare il personale operativo di abbigliamento consono al decoro delle strutture, provvisto di distintivo di riconoscimento con nome e cognome, tale da rendere l'operatore facilmente individuabile dall'utenza.
- provvedere alla manutenzione di tutte le attrezzature tecnologiche di proprietà comunale, anche con eventuale intervento di ripristino all'atto della consegna, che saranno date in uso al "Responsabile Tecnico" della Ditta al momento della consegna del servizio;
- organizzare i mezzi necessari allo svolgimento dell'attività;
- dare puntuale ed immediata esecuzione alle direttive dell'Amministrazione Comunale;
- dotare il proprio personale di n. 2 personal computer per l'espletamento delle attività di gestione e organizzazione;
- risarcire a richiesta dell'Amministrazione Comunale gli eventuali danni, di qualsiasi genere, imputabile al personale.

L'appaltatore si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo, gli obblighi di condotta previsti dal DPR n.62 del 2013 e dal codice di comportamento dei dipendenti del Comune, consultabile sul sito del Comune di Palestrina.

L'Impresa prima dell'inizio del servizio o prima del verbale di consegna deve presentare tutta la documentazione sulla sicurezza prevista dal D. Lgs. n. 81 del 9.04.2008 ed in particolare prevista dal relativo articolo 26.

#### **ART. 13 - PRESCRIZIONI GENERALI**

Per i servizi che si vanno ad eseguire oggetto del presente capitolato, la Cooperativa dovrà adottare tutti gli accorgimenti di seguito indicati:

1. tener conto delle situazioni che possono comportare rischi addizionali per il luogo di lavoro, in quanto si dovrà operare su aree pubbliche;
2. adottare criteri ed accorgimenti atti ad evitare rischi che l'attività lavorativa può trasmettere all'ambiente circostante.

L'affidatario rimane unico responsabile per quanto concerne il pagamento delle retribuzioni corrisposte al proprio personale, oneri contributivi assistenziali, sociali e previdenziali del proprio personale, nonché per ogni e qualsivoglia aspetto del rapporto lavorativo intercorrente con i propri dipendenti.

Per tutta la durata del servizio, l'affidatario si impegna, a suo esclusivo carico, ad osservare ed a far osservare le vigenti norme sulla prevenzione infortuni, nonché le norme previdenziali ed assistenziali, per la salute ed incolumità fisica e morale dei lavoratori, ivi comprese le eventuali disposizioni che venissero impartite dalle competenti autorità.

Il sub-appalto è proibito in ogni sua forma. Ove ciò si verifici, l'affidamento verrà immediatamente revocato, fermo restando le conseguenze di carattere penale per l'affidatario.

Le prescrizioni, norme e regolamenti da applicare nell'esecuzione dell'affidamento, sono le seguenti:

1. il presente Capitolato;
2. il D. Lgs. 50/2016 e successive modifiche ed integrazioni;
3. il D.P.R. n. 207/2010;
4. il D. Lgs. n. 152/2006 e successive modifiche ed integrazioni;

La cessione del credito dovrà avvenire nelle forme previste dalla normativa vigente.

#### **Art. 14 – PERSONALE IMPIEGATO**

Per la realizzazione del servizio, l'affidatario dovrà avvalersi di personale in possesso dei requisiti minimi richiesti (titolo di studio – curriculum – esperienze formative). Ogni variazione di personale sarà subordinata al possesso di idonea e specifica professionalità, comunque non inferiore alla qualifica posseduta dall'operatore sostituito.

Riguardo ai dipendenti, l'aggiudicatario si impegna al rispetto del contratto nazionale di lavoro e di tutte le norme vigenti in materia di lavoro, sollevando l'Ente appaltante da ogni qualsiasi responsabilità in merito. Sono altresì a carico dell'impresa tutti gli obblighi derivanti dal rispetto delle norme contenute nel D. Lgs. 81/2008 ed in altre norme inerenti la sicurezza e l'igiene sul lavoro. L'impresa aggiudicataria dovrà altresì garantire l'immediata sostituzione del personale, eventualmente assente dal servizio, con personale in possesso del titolo richiesto e dei requisiti succitati. Si richiama l'attenzione per la ditta aggiudicataria, del rispetto degli obblighi derivanti verso i lavoratori attualmente occupati nel servizio oggetto dell'appalto, ed in particolare il rispetto delle norme contrattuali riferite alla presa in carico del personale impiegato attualmente nel servizio da parte della ditta aggiudicataria.

Pertanto, la medesima dovrà assumere, mantenendo, ove presente, l'anzianità maturata, il personale impegnato negli ultimi 6 mesi nel servizio del Comune di Palestrina.

La quantità di personale e le ore indicate nel presente atto sono stimate in base alle attuali esigenze al fine di poter stimare l'importo a base di gara. Pertanto il quantitativo di personale con le relative ore potranno subire delle variazioni in base alle effettive esigenze dell'amministrazione comunale.

#### **ART. 15 – PERSONALE DA DESTINARE AL SERVIZIO**

UNITA	ORE SETTIMANALI
N. 1 A/1	32
N. 1 A/1	29
N. 1 A/1	11,15

N. 1 B/1	25
N. 1 B/1	25
N. 1 B/1	30
N. 1 B/1	36

La quantità di personale e le ore indicate nel presente atto sono stimate in base alle attuali esigenze al fine di poter stimare l'importo a base di gara. Pertanto il quantitativo di personale con le relative ore potranno subire delle variazioni in base alle effettive esigenze dell'amministrazione comunale.

#### **ART. 16 - INADEMPIENZE PENALI - RISOLUZIONE**

L'inadempienza totale o parziale dell'appaltatore agli obblighi anzidetti o a qualsiasi direttiva impartita dagli Uffici Comunali darà, all'Amministrazione Comunale, oltre all'applicazione di una penale pecuniaria giornaliera di €. 516,46, la facoltà di risolvere il contratto con il semplice preavviso di giorni 15 (quindici) senza che l'appaltatore abbia nulla a pretendere all'infuori del pagamento del corrispettivo dovuto fino al giorno della risoluzione, salvo risarcimento dei danni, qualora le inadempienze siano contestate per più di cinque (5) volte. L'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto dell'impresa mediante lettera raccomandata senza necessità di ulteriori adempimenti nei seguenti casi:

1. frode o grave negligenza nell'esecuzione del servizio;
2. sospensione del servizio senza giustificato motivo;
3. perdita da parte dell'appaltatore dei requisiti per l'esecuzione del servizio quali il fallimento, il concordato preventivo, stato di liquidazione, l'iscrizione all'Albo Regionale di cui alla Legge n. 381/91 nella sezione "B" per le cooperative sociali, ecc., la irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che impediscono la capacità a contrattare con la P.A.;
4. subappalto abusivo, cessione del contratto;
5. inadempienza accertata alle norme sulla prevenzione infortuni, sulle assicurazioni obbligatorie del personale, in materia retributiva, contributiva previdenziale, assistenziale, assicurativa e sanitaria per il personale dipendente o soci lavoratori di cooperativa.

#### **ART. 17 - CAUZIONE DEFINITIVA**

La ditta aggiudicataria è obbligata a costituire, nei modi e nelle forme consentite dalla legge, una garanzia fideiussoria del 10% dell'importo netto complessivo contrattuale.

Detto deposito potrà essere costituito in una delle forme previste dalle leggi in materia (contanti, titoli di stato, fidejussione bancaria o polizza fideiussoria assicurativa rilasciata da compagnie di assicurazione o da intermediari finanziari a ciò appositamente autorizzati in base alle vigenti disposizioni normative).

Tale cauzione definitiva dovrà restare vincolata per tutta la durata del contratto e sarà svincolata e restituita all'impresa soltanto dopo la conclusione del rapporto contrattuale, dopo che sarà stato accertato il regolare soddisfacimento degli obblighi contrattuali.

La mancata costituzione della garanzia determina la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione da parte dell'Amministrazione.

La cauzione copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento e cessa di avere effetto a seguito dell'approvazione da parte dell'Amministrazione Comunale della relazione di ultimazione dei rapporti contrattuali.

#### **ART. 18 - FATTURE E PAGAMENTI**

L'Amministrazione si impegna a pagare il corrispettivo contrattuale di aggiudicazione, in rate mensili dietro presentazione di regolare fattura.

Il pagamento, previo riscontro e verifica della regolarità del servizio e della regolarità contributiva, avverrà entro 30 giorni dalla data di ricevimento della regolare fattura.

#### **ART. 19 CLAUSOLA SOCIALE**

Ai sensi dell'art. 50 del D. Lgs. 50/2016, il fornitore è tenuto all'applicazione dei contratti collettivi di settore di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81.

#### **ART. 20 CONTROVERSIE**

In caso di contestazioni o di impossibilità di accordi tra le parti, il foro competente è quello di Tivoli.

Informativa ai sensi del D. Lgs n° 196/2003 e norme di rinvio

In ottemperanza al D. Lgs n° 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" i dati raccolti in occasione della gara d'appalto di cui al presente Capitolato, verranno utilizzati al solo fine dell'espletamento della stessa. Il trattamento dei dati verrà effettuato con le modalità e le forme previste all'art. 11 del D. Lgs n° 196/2003.

#### **ART. 21 - CONTROLLI E VERIFICHE**

L'Amministrazione ha facoltà di effettuare tutti i controlli e le verifiche intesi ad accettare il rispetto dell'espletamento del servizio. In caso di difformità riscontrate l'Amministrazione le comunicherà per iscritto all'aggiudicatario il quale dovrà relazionare in merito ed eventualmente procedere celermente ai ripristino delle stesse.

#### **ART. 22 - I.V.A. E SPESE CONTRATTUALI**

Si dichiara espressamente che le prestazioni oggetto del presente capitolato sono soggette alle norme di cui al D.P.R. n. 633/1972 e successive modificazioni, istitutivo dell'IVA.

Tutte le spese relative e conseguenti alla stipula del contratto di appalto derivante dall'aggiudicazione, sono a carico della ditta appaltatrice.