



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA
APPALTI
E APPROVVIGIONAMENTI

CAPITOLATO TECNICO

**SERVIZIO DI AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PRESIDIO, ACCOGLIENZA E
SERVIZI ACCESSORI PER LE SEDI DI BOLOGNA DELL'ALMA MATER STUDIORUM
– UNIVERSITÀ DI BOLOGNA**

CPV: 98341120-2 Servizi di portineria



INDICE

1.	OGGETTO.....	3
2.	LUOGO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	3
3.	RUOLI INTERNI ALL'UNIVERSITÀ.....	3
4.	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO.....	3
4.1	Modalità di erogazione del servizio	9
5.	RESPONSABILITÀ E OBBLIGHI DELL'APPALTATORE	11
6.	RESPONSABILE DEL SERVIZIO PER L'IMPRESA	13
7.	SUPERVISORE DELL'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE	14
8.	RICHIESTE DI SOSTITUZIONE DEL PERSONALE DELL'APPALTATORE.....	14
9.	COORDINAMENTO TRA RESPONSABILE DEL SERVIZIO, RUP e DEC	15
10.	PERSONALE ADDETTO DELL'APPALTATORE	16
11.	FORMAZIONE DEL PERSONALE	18
12.	ACCESSO AI LOCALI DELL'UNIVERSITÀ DURANTE LA SETTIMANA LAVORATIVA.....	19
13.	CLAUSOLA SOCIALE.....	20
14.	VERIFICA E CONTROLLI SULL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO	20
15.	MONITORAGGIO DELLE ORE SVOLTE DAL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO.....	21
16.	ALLEGATI.....	22



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA
APPALTI
E APPROVVIGIONAMENTI

1. OGGETTO

Il presente appalto ha per oggetto i servizi di presidio, accoglienza e servizi accessori per le sedi di Bologna dell'Alma Mater Studiorum – Università di Bologna

Per una corretta ed esaustiva descrizione del servizio oggetto dell'appalto, si rimanda ai paragrafi che seguono e a tutti gli elaborati allegati al presente Capitolato.

2. LUOGO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio verrà potenzialmente svolto presso tutte le sedi dell'Ateneo dislocate nel Campus di Bologna, come dettagliato nell'allegato 1 al presente Capitolato.

3. RUOLI INTERNI ALL'UNIVERSITÀ

Il Responsabile Unico del Progetto (RUP) è la dott.ssa Ilaria Carrino

Il Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) è il Dott. Mirko Merighi.

Il RUP e il DEC, nell'espletamento delle proprie funzioni, potranno avvalersi di uno o più Referenti Tecnici (RT) e/o Direttori operativi (DO) appositamente nominati, con il compito di fornire supporto durante l'intero processo di acquisto. In tal caso il DEC invierà tempestivamente al Responsabile del servizio dell'appaltatore i contatti telefonici ed e-mail degli eventuali RT e/o DO.

4. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto dell'appalto consiste nell'accoglienza degli utenti (reception), nella gestione degli ingressi, nel controllo della funzionalità di impianti ed apparecchiature, nell'attività di vigilanza ed altre attività accessorie **“non implicanti un obbligo di difesa attiva degli immobili”**.

Il servizio di portierato deve essere svolto tramite la presenza continuativa del personale del Fornitore presso le Sedi dell'Ateneo individuate nell'Elenco sedi (All. 1 al presente Capitolato) al fine di garantire l'ordinata utilizzazione dell'immobile, durante gli orari ed i giorni indicati e secondo le disposizioni concordate con l'Università. Sarà cura di quest'ultima individuare la postazione che deve essere presieduta dall'addetto al servizio e comunicarla al Fornitore. Tale postazione dovrà essere dotata di quanto necessario per lo svolgimento del servizio di reception (sedia, tavolo, telefono, computer, etc.).

Il Fornitore deve garantire la "continuità operativa", ossia dovrà organizzarsi in modo tale da gestire i periodi di assenza del personale addetto al servizio di portierato (malattia, ferie, etc.) allo scopo di



garantire sempre e comunque la presenza di personale in grado di adempiere, nel rispetto del livello qualitativo richiesto, alle prestazioni pianificate e secondo le modalità indicate nel presente Capitolato.

Tutto il personale addetto al servizio di portierato dovrà svolgere i propri compiti rigorosamente ed in conformità alle norme del presente Capitolato, nonché alle specifiche direttive che potranno essere impartite di volta in volta dal Direttore dell'esecuzione del contratto.

La postazione dovrà essere coperta dal servizio in modo continuativo per l'intero turno indicato dall'Università, salvo il caso in cui l'addetto debba svolgere attività assegnategli all'interno della sede. All'alternanza dell'attività di presidio gli addetti dovranno scambiare informazioni e disposizioni.

PRESIDIO ACCESSI, APERTURA E CHIUSURA EDIFICI

1. controllo e regolazione degli accessi, provvedendo alla gestione e al controllo dei flussi in entrata e uscita secondo quanto concordato nell'operatività del servizio con il presidio territoriale competente.
2. Apertura, chiusura e presidio degli edifici, nel rispetto degli orari concordati con l'Amministrazione con eventuale indirizzamento, anche telefonico, dell'utenza agli uffici competenti.
3. Accoglienza e registrazione in apposito registro dei visitatori in ingresso all'edificio.
4. Permettere l'entrata agli addetti alle pulizie, alla manutenzione, al facchinaggio, etc., previa identificazione mediante esibizione del tesserino personale di riconoscimento e controllarne l'uscita a fine turno.
5. Controllo e regolazione degli accessi degli automezzi in entrata e in uscita nelle aree cortilive e di parcheggio (ove presenti), verificando che l'accesso sia consentito ai soli autoveicoli autorizzati (ossia quelli indicati dall'Amministrazione). Nel caso in cui il passo carrabile della sede fosse occupato arbitrariamente l'addetto dovrà avvisare tempestivamente il presidio territoriale competente nell'ottica di consentire il regolare transito.
6. Gestire le chiavi dei singoli uffici, dei montacarichi, delle uscite di sicurezza, dei locali tecnici, etc. e consegnarle in affidamento temporaneo al personale autorizzato, provvedendo al contempo all'aggiornamento di un apposito registro.
7. Gestire gli altri punti di accesso alla struttura (espletando a seconda dell'esigenza le funzioni previste ai precedenti punti).
8. Gestire eventuali code di visitatori in attesa e in tutti i casi in cui sorgano contestazioni, agitazioni e turbative di qualsiasi genere. In questi casi l'operatore dovrà invitare con gentilezza l'utenza a moderare il comportamento. Se lo stato di agitazione è tale da configurare la possibilità di produrre molestie all'utenza o danneggiamenti ai locali e alle strutture dell'Amministrazione, l'addetto è tenuto a:
 - contattare tempestivamente sia il presidio territoriale competente che l'Ufficio del DEC;



- richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine.
- 9. Dissuadere e prevenire l'ingresso di persone non autorizzate invitandole ad uscire. Nel caso in cui sorgano contestazioni, agitazioni e turbative di qualsiasi genere l'addetto è tenuto a contattare tempestivamente l'Amministrazione e richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine.
- 10. Dissuadere e prevenire l'ingresso e la sosta nella guardiola di persone estranee ai servizi o allo stabile.
- 11. Verificare che non avvengano accessi non autorizzati all'edificio e sedi al fine di evitare furti e quant'altro possa danneggiare l'Università e il suo patrimonio e segnalare eventuali anomalie contattando il presidio territoriale competente.
- 12. Ispezionare i locali durante l'apertura, prima della chiusura e comunque se richiesto nell'arco dell'intero orario di servizio al fine di verificare la presenza di persone; nonché provvedere alla chiusura dei locali, allo spegnimento delle luci, alla chiusura delle finestre, allo spegnimento degli interruttori di macchine ad alimentazione elettrica (ad es. spegnimento PC e audiovisivi nelle aule, etc..).
- 13. Controllare l'attivazione dell'allarme antintrusione all'apertura e chiusura delle sedi (l'allarme è attivato da remoto dalla centrale operativa).

RECEPTION, FRONT E BACK OFFICE

- 14. Gestire le attività di reception e front-office, fornendo informazioni e indirizzando gli utenti nei vari uffici, evitando al contempo l'accesso a luoghi non autorizzati. In particolare, provvederà a richiedere ai visitatori/utenti esterni un documento di identificazione, a rilasciare il documento provvisorio identificativo (tesserino badge) ad uso interno e a congedare gli utenti in uscita (ritiro del documento identificativo interno e registrazione del termine di permanenza all'interno degli edifici). Presso la sede del Rettorato, il controllo degli accessi deve essere effettuato – in coordinamento con la portineria del piano terra, sulla base di procedure comunicate all'Appaltatore in fase di avvio del servizio - in funzione degli impegni pianificati in agenda. Quest'ultima dovrà essere verificata quotidianamente, all'avvio del turno della mattina, dal personale addetto con la Segreteria del Rettore e del Direttore generale. In tale fattispecie, l'Università si riserva di richiedere al personale addetto l'accompagnamento degli ospiti nel locale sede degli incontri in agenda ubicato presso la struttura. Eventuali richieste di accesso non pianificate devono essere segnalate alla Segreteria del Rettore e del Direttore generale.
- 15. Contattare tempestivamente il personale Unibo ubicato presso la sede, al fine di indirizzare correttamente gli utenti esterni e minimizzare i loro tempi di attesa.
- 16. Fornire informazioni di massima sull'attività e le funzioni dell'Amministrazione, sugli orari del servizio di portineria, sulla possibilità di consultare il sito web dell'Amministrazione anche indirizzando l'utenza a rivolgersi all'URP ai recapiti disponibili al link <https://www.unibo.it/it/ateneo/contatti/urp-ufficio-relazioni-pubblico>.



17. Svolgere attività di centralino, in particolare provvedendo a ricevere e smistare telefonate in entrata, telegrammi, etc., nonché chiamate in uscita se espressamente richieste dai vari uffici.
18. Adottare una modalità di comunicazione efficace e tarata sul target d'utenza.
19. Fornire assistenza alle persone diversamente abili, agli anziani e alle donne in stato di gravidanza, curando che abbiano la possibilità di utilizzare gli ausili posti a loro disposizione presenti nell'edificio.
20. Front office - anche telefonico - per docenti su problematiche tecniche e conseguente indirizzamento delle richieste agli uffici competenti di Ateneo.
21. Front office - anche telefonico - per studenti e informazioni sulla didattica e sulla logistica.
22. Prenotazione delle sale riunioni ed espletamento delle seguenti attività, tipicamente: apertura e chiusura, accensione luci, impianti audio/video e del condizionamento, corretta disposizione delle sedute, allestimento dei tavoli con materiale (ad. es.: bottigliette d'acqua e cancelleria) messo a disposizione dalla struttura.
23. Consegna, a richiesta dell'utenza, di modulistica ad hoc e di formulari finalizzati alla fruizione dei locali presidiati e/o dei servizi offerti.
24. Gestire i flussi di utenza finalizzati al rilascio dei badges presso le [stazioni self-service](#) dell'Ateneo.
25. Prenotazione di taxi per dipendenti e utenti esterni che per ragioni istituzionali si trovano presso le sedi dell'Ateneo (es: relatori ai convegni, partner di progetto, etc.).
26. Ricezione e smistamento, in opportuno raccordo con i presidi territoriali competenti, della corrispondenza in entrata e uscita dalla sede presso la portineria: posta tracciata (es.: raccomandata, assicurata, consegna tramite corriere), corrispondenza ordinaria, plichi postali, pacchi merci/beni, giornali, e corrispondenza interna delle strutture Unibo. L'Università si riserva la possibilità di richiedere all'Appaltatore che gli addetti al servizio presso il Rettorato effettuino, qualora richiesto dagli uffici afferenti alla sede, la consegna della posta e dei giornali presso i locali ubicati nello stabile. In caso di ricezione di atti giudiziari il personale addetto dovrà contattare tempestivamente il destinatario e, ove questo non fosse presente, il responsabile della struttura o suo delegato. È fatto assoluto divieto al personale dell'appaltatore di farsi recapitare corrispondenza personale presso la sede di servizio.
27. Supportare la distribuzione delle chiavi magnetiche delle macchine di distribuzione automatica di bevande calde e fredde (rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali) e segnalare tempestivamente eventuali mancanze di prodotti ovvero malfunzionamenti delle macchine al gestore dei distributori e informare il presidio territoriale competente nel caso in cui la segnalazione non venga gestita.
28. Verificare che in portineria non vengano lasciati incustoditi bagagli, zaini, borse, colli o pacchi voluminosi, segnalando tempestivamente alle autorità di pubblica sicurezza il materiale incustodito rinvenuto.
29. Informare tempestivamente il presidio territoriale competente nel caso in cui vengano rinvenuti beni, di qualunque valore e stato, durante l'espletamento della propria attività.



VERIFICA STATO LOCALI

30. Controllare il regolare funzionamento degli impianti tecnologici e l'utilizzo dei servizi comuni quali: ascensore, illuminazione, impianti idrici, segnali antincendio, riscaldamento, etc.
31. Segnalare eventuali anomalie agli impianti (es. servizi igienici, ascensori, etc..) al presidio territoriale competente.
32. Controllare gli spazi, anche attraverso il controllo dei monitor di videosorveglianza ove presenti, al fine di prevenire qualsiasi evento contro persone e cose (furti, intrusioni, danneggiamenti, etc..) ed effettuare controlli periodici nel corso della giornata di ogni piano degli edifici raccordandosi, se il caso lo richiede, con il personale Unibo nell'ottica di garantire il presidio ininterrotto degli accessi alla sede.
33. Dare immediata comunicazione al presidio territoriale competente di qualsiasi anomalia negli spazi, in particolare ogni evento che configuri situazioni di pericolo per il patrimonio immobiliare (furti, danneggiamenti, incendi, allagamenti, etc.) e richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine.
34. Movimentazione delle bandiere sulla base delle indicazioni che verranno fornite dal presidio territoriale competente e controllo che le stesse siano correttamente issate e in buone condizioni. Nel caso rilevino un deterioramento dei meccanismi di issaggio e/o delle bandiere stesse, il personale dell'appaltatore è tenuto ad avvisare tempestivamente presidio territoriale competente.

FUNZIONALITÀ SPAZI (ES. AULE)

35. Supporto logistico e assistenza di base ai docenti nelle aule per:
 - l'utilizzo di impianti, strumentazione ed attrezzature: accensione e spegnimento di impianti, verifica del funzionamento di strumentazioni quali minute attrezzature audio/video, microfoni, lavagne luminose PC, stampanti e fotocopiatrici, etc.;
 - primi e basilari interventi in caso di mal funzionamento (es. segnalazione del malfunzionamento secondo i protocolli presenti nella portineria o le indicazioni fornite dal presidio territoriale competente in fase di avvio del servizio);
 - custodia e consegna della minuta attrezzatura (telecomandi, microfoni, etc.);
 - sostituzione e/o ricarica delle batterie;
 - attività di fotocopiatura a supporto dell'attività istituzionale.

Il personale addetto al servizio è tenuto altresì a riporre le minute attrezzature in dotazione ai locali (proiettori mobili, microfoni, etc.) secondo le modalità previste presso ciascuna sede (ad es. collocazione all'interno di armadi chiusi a chiave), che verranno comunicate all'Appaltatore presso ciascuna Sede.

36. Servizi di reception e di assistenza delle aule anche in occasione di eventi, incontri e/o convegni organizzati presso la sede, con particolare riguardo alle seguenti attività: apertura e chiusura, accensione luci, impianti audio/video e del condizionamento, corretta disposizione



- delle sedute, allestimento dei tavoli con materiale (ad. es.: bottigliette d'acqua, bicchieri e cancelleria) messo a disposizione dalla struttura, nonché riordino delle aule/sale a fine evento. In fase di avvio del servizio, l'Università si riserva di dettagliare specifiche modalità di allestimento dei locali all'interno del Rettorato o sedi di particolare rilevanza istituzionale;
37. Supportare la gestione dei flussi in entrata e uscita dall'aula: l'addetto dovrà accertarsi che nelle aule non vengano portate sedie oltre alla capienza prevista e che vengano rispettati i divieti temporanei di passaggio o sosta dovuti a lavori, etc.
 38. Segnalare tempestivamente alle autorità di pubblica sicurezza e ai presidi territoriali competenti eventuale materiale introdotto nelle aule/spazi universitari:
 - potenzialmente pericoloso, offensivo o atto ad arrecare danni a cose o persone;
 - che potenzialmente impedisca il regolare svolgimento delle attività istituzionali;
 - che potenzialmente reca disturbo della quiete, decoro, ordine pubblico.
 39. Apertura e chiusura delle porte delle aule secondo il calendario degli impegni (lezioni, esami, seminari, convegni, etc.) e negli orari stabiliti.
 40. Posizionamento degli eventuali avvisi nelle bacheche delle strutture su apposita richiesta dell'Amministrazione e segnalazione tempestiva alla medesima di eventuali messaggi ritenuti offensivi e/o discriminatori e/o contro il decoro, con contenuto violento o che incita alla violenza e, più in generale, contrario alle disposizioni del Codice etico di Ateneo.
 41. Gestione del materiale didattico e di consumo (ad es. predisposizione buste, rifornimento carta nelle stampanti, presa in carico di materiali provenienti dal magazzino dell'Università), con particolare riguardo al materiale di cancelleria (ad es. risme di carta, toner, pennarelli etc.) eventualmente utilizzati nei locali presidiati (portineria, aule didattiche, sale per eventi, ecc.) e segnalazione di carenza degli stessi al presidio territoriale competente.
 42. Al termine di ogni turno di lezioni gli addetti dovranno, ove richiesto:
 - accertarsi che nelle aule o laboratori non sia presente nessuno;
 - provvedere all'immediata chiusura a chiave dell'aula;
 - comunicare tempestivamente eventuali incidenti, atti vandalici, danni o situazioni non ordinarie o di pericolo;
 - controllare lo stato delle aule e spegnere le apparecchiature elettroniche e informatiche, nonché gli impianti di climatizzazione;

SUPPORTO ALLA GESTIONE DI MISURE DI SICUREZZA

43. Il personale potrà essere inserito nelle squadre di emergenza oppure addetto a mansioni specifiche previste dal piano di emergenza.
44. Gestione di misure di sicurezza (ove il portiere è nominato come componente della squadra di emergenza), collaborando nell'attuazione delle procedure di evacuazione, antipanico e antincendio e provvedendo ad effettuare tutti gli interventi previsti dalle norme di sicurezza per far fronte a situazioni ritenute a rischio, ove possibile svolgendo attività di prevenzione.
45. Segnalare al presidio territoriale competente:



- comportamenti non conformi a normative e/o regolamenti interni vigenti (ad es. ingresso di personale non autorizzato a locali in cui è vietato l'accesso);
 - segnalazione tempestiva delle violazioni del divieto di fumo di cui Legge 584/75 (Legge antifumo) ai preposti incaricati al controllo;
 - atti vandalici.
46. Supportare l'addetto locale alla sicurezza nell'attività di verifica periodica del contenuto della cassetta di sicurezza e pronto soccorso, segnalando tempestivamente eventuali esigenze di sostituzione dei prodotti scaduti o di integrazione dei prodotti stessi, nell'ottica di garantire la presenza continuativa del contenuto minimo.
47. Mostrare alle imprese incaricate delle verifiche antincendio l'ubicazione delle attrezzature/infrastrutture presenti all'interno della sede, fornendo tutte le informazioni utili per completare l'intervento.
48. Attività di supporto (ad es. distribuzione mascherine, materiali igienizzazione, controllo afflussi, posizionamento cartellonistica, ecc.) finalizzata all'implementazione dei Protocolli di sicurezza dell'Università, qualora si verificassero situazioni emergenziali non prevedibili (ad es. pandemia da Covid 19).

L'Università si riserva di fornire indicazioni di dettaglio circa le modalità di esecuzione delle suddette prestazioni in fase di avvio del servizio e/o mediante Ordine di Servizio.

L'Appaltatore - con gestione a proprio rischio, cura e spese - dovrà organizzare, dirigere e coordinare il servizio garantendo il buon funzionamento delle predette attività e la corretta esecuzione del servizio, sulla base delle specifiche del presente Capitolato Tecnico.

4.1 Modalità di erogazione del servizio

Le prestazioni previste dal presente Capitolato dovranno essere espletate con idonea ed autonoma organizzazione da parte dell'Appaltatore, garantendo la copertura del fabbisogno di ciascuna sede, in termini di orari di apertura e di specifiche attività richieste, mediante l'impiego di un numero di risorse adeguato allo svolgimento dei vari servizi, considerate altresì la molteplicità delle sedi e la complessità dell'Ateneo.

Tenuto conto della natura del servizio oggetto dell'appalto, l'Appaltatore dovrà garantire la continuità del servizio, predisponendo orari e turni per lo svolgimento del medesimo, in conformità alle esigenze delle sedi presso cui viene espletato il servizio, al fine di garantire sempre i più alti livelli di performance.

Il personale addetto dovrà garantire la copertura del servizio per l'intera fascia oraria indicata per ciascuna sede.



Gli orari di servizio, secondo il fabbisogno orario delle varie sedi, saranno comunicati negli Ordini di Servizio (OdS) o in apposita comunicazione del DEC al Responsabile del servizio dell'Appaltatore. Eventuali variazioni orarie verranno gestite tramite comunicazioni tra l'Ufficio del DEC e il Responsabile del servizio dell'Appaltatore.

L'Università si riserva la possibilità di comunicare all'Appaltatore eventuali rimodulazioni del fabbisogno (in termini orari o di numero di addetti), a fronte di mutate esigenze organizzative delle sedi.

Il DEC informerà il Responsabile del servizio dell'Appaltatore in caso di modifiche che:

- non comportino una variazione (in aumento o in diminuzione) del monte ore settimanale (ad es. cambio turno dalla mattina al pomeriggio). In tal caso, l'Appaltatore dovrà garantire la modifica richiesta a partire dal giorno (o per il giorno) indicato nella comunicazione, adeguandosi entro 24 (*ventiquattro*) ore dalla comunicazione e fornendo un riscontro in proposito alla stazione appaltante. In tal caso, l'Appaltatore non potrà vantare pretese, penalità, indennizzi, risarcimenti o quant'altro;
- comportino una variazione (in aumento o in diminuzione) del monte ore settimanale. In tal caso, l'Appaltatore dovrà garantire la modifica richiesta a partire dal giorno (o per il giorno) indicato nella comunicazione, adeguandosi entro 4 (*quattro*) giorni naturali e consecutivi dalla comunicazione;
- comportino una variazione (in aumento o in diminuzione) del monte ore settimanale, derivante dall'aggiunta o dalla rimozione di sedi rispetto a quelle inizialmente indicate nell'elenco sedi. In tal caso, l'Appaltatore dovrà garantire la modifica richiesta a partire dal giorno (o per il giorno) indicato nella comunicazione, adeguandosi entro 10 (*dieci*) giorni lavorativi dalla comunicazione.

Il mancato rispetto dei suddetti termini comporterà l'applicazione di penali.

Tipo di modifica	Tempo di preavviso minimo dato dalla stazione appaltante all'appaltatore
Modifiche che NON COMPORTANO una variazione del monte ore settimanale	24 ore
Modifiche che COMPORTANO una variazione del monte ore settimanale	4 giorni naturali e consecutivi
Modifiche che COMPORTANO una variazione del monte ore settimanale (<i>derivante dall'aggiunta o dalla rimozione di sedi</i>)	10 giorni lavorativi

L'Appaltatore dovrà indicare, quotidianamente entro l'orario di avvio del primo turno, gli orari di inizio e di termine del servizio in un apposito applicativo messo a disposizione dall'Appaltatore, come meglio specificato nel successivo Art. 15.



L'Appaltatore, in accordo con la Stazione appaltante, dovrà attivare gli strumenti più idonei a favorire le comunicazioni operative tra le figure professionali coinvolte, siano esse dell'Appaltatore o dell'Università.

Durante l'espletamento del servizio il personale dell'appaltatore è tenuto a rispettare e ascoltare attivamente l'utenza, al fine di comprenderne le esigenze, anche lavorando in squadra e sviluppando la necessaria autonomia di gestione per lo svolgimento delle prestazioni. I comportamenti dovranno essere sempre adeguati alla tipologia dei servizi e alla delicatezza dei beni, e in ogni caso essere conformi alle disposizioni contenute nel [Codice etico e di comportamento dell'Ateneo](https://www.unibo.it/it/ateneo/bandi-di-gara/obblighi-di-comportamento) (reperibile sul sito web <https://www.unibo.it/it/ateneo/bandi-di-gara/obblighi-di-comportamento>) e nel presente Capitolato tecnico. Il mancato rispetto di tali obblighi comporterà l'applicazione di penali.

5. RESPONSABILITÀ E OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

L'Impresa deve svolgere il servizio in conformità alle disposizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico, rispettando altresì i regolamenti e le procedure adottate dall'Università inerenti all'espletamento del servizio.

L'Appaltatore si fa carico dei seguenti oneri ed obblighi:

- a) attenersi agli ordini di servizio impartiti dal DEC in ordine all'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto;
- b) rispettare gli orari di copertura del servizio su ciascuna sede secondo l'articolazione oraria comunicata;
- c) ottemperare agli obblighi legati alla regolare registrazione delle presenze del personale addetto nel gestionale messo a disposizione dall'Appaltatore, secondo le modalità previste dal presente Capitolato tecnico;
- d) osservare scrupolosamente nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali il DUVRI e tutte le norme di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla conclusione del contratto. Dovrà inoltre condividere il DUVRI con il proprio personale, che dovrà essere informato sui rischi e sulle eventuali misure di sicurezza da adottare, finalizzate al contenimento degli stessi. Dovrà infine comunicare il nominativo del Responsabile per la sicurezza sui luoghi di lavoro entro l'avvio del servizio, in conformità a quanto disposto dal D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le prescrizioni di cui sopra, se entrate in vigore successivamente alla stipula del contratto, resteranno ad esclusivo carico dell'appaltatore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale; il quale non potrà, pertanto, avanzare pretesa di indennizzi e/o compensi a tale titolo nei confronti dell'Università.



- e) ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in materia di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale ed infortunistica, con particolare riferimento alle disposizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii., assumendo a carico tutti i relativi oneri;
- f) dare immediata comunicazione al DEC di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle obbligazioni contrattuali;
- g) mettere a disposizione proprio personale e comporre i team da destinare al servizio;
- h) comunicare al RUP, prima dell'avvio del servizio, l'elenco nominativo del personale che sarà adibito al servizio, compresi i soci – lavoratori se trattasi di società cooperativa - per ciascuna sede, con l'indicazione della qualifica/profilo professionale, consegnando al RUP:
 - a. il curriculum del Responsabile del servizio dell'Appaltatore. L'Appaltatore si obbliga altresì a mettere a disposizione del RUP i curricula del personale addetto entro 10 (*dieci*) giorni naturali e consecutivi dalla richiesta dell'Università;
 - b. gli attestati comprovanti l'avvenuta formazione e il rilascio delle idoneità del personale indicati all'Art. 11 "Formazione del personale".

La documentazione dovrà essere corredata dall'autorizzazione di ciascun dipendente al trattamento dei dati personali.

Il RUP verificherà la corrispondenza tra i curricula del personale addetto e del Responsabile del servizio rispetto a quanto richiesto dal presente Capitolato.

- i) indicare per ciascuna unità di personale gli estremi del documento di riconoscimento (tipo di documento, autorità, numero e data di rilascio), del codice fiscale e dei numeri di posizione INPS ed INAIL. Tale elenco, con la relativa documentazione, dovrà essere aggiornato con i nuovi inserimenti di personale anche per sostituzione temporanea di altro personale per malattia, infortunio, ferie, maternità entro il giorno 15 del mese successivo a quello in cui le variazioni si sono verificate;
- j) inviare al RUP, entro 30 giorni dall'inizio del servizio, copia della comunicazione consegnata ai lavoratori ai sensi dell'articolo 1 del D.Lgs. 26 maggio 1997, n. 152 (G.U. 12 giugno 1977, n. 135) sulle condizioni applicabili al rapporto di lavoro. Tale disposizione si applica anche per i nuovi inserimenti di lavoratori entro 30 giorni naturali e consecutivi dal loro verificarsi.
- k) esibire ad ogni richiesta dell'Università, in originale o copia autentica, il libro matricola, il libro paga ed il registro infortuni previsti dalle vigenti norme, e copie delle ricevute dei versamenti mensili contributivi e associativi prescritti dalle vigenti disposizioni di legge relativi ai dipendenti. Il mancato rispetto di tale adempimento comporterà l'impossibilità per l'Università di procedere alla liquidazione e al pagamento delle fatture;
- l) avvertire tempestivamente l'Università e provvedere alla sostituzione del personale nelle fattispecie e secondo le scadenze e le modalità di cui al presente capitolato;



- m) informare tempestivamente per iscritto il RUP del verificarsi delle situazioni di revoca, decadenza o annullamento delle autorizzazioni di legge abilitanti lo svolgimento delle attività oggetto del presente appalto rilasciate dalle competenti autorità amministrative;
- n) informare tempestivamente per iscritto il DEC e l'Ufficio del DEC in caso di sciopero del personale dell'Impresa addetto al servizio, fermo restando l'obbligo di dare al RUP preventiva comunicazione scritta dell'indizione di scioperi di categoria, a prescindere dall'adesione o meno del proprio personale dipendente;
- o) informare tempestivamente per iscritto il DEC e l'Ufficio del DEC qualora si verificano cause di forza maggiore che determinino un'improvvisa assenza del personale addetto al servizio, assicurando in ogni caso un servizio minimo di emergenza;
- p) dotare il personale che intende dedicare al servizio di cartellino di identificazione, riportante il nome dell'Impresa ed il nome e cognome del dipendente;
- q) invitare il personale addetto ad indossare un abbigliamento consono all'ambiente di lavoro e conforme agli eventuali obblighi relativi alla sicurezza;
- r) esibire ad ogni richiesta del RUP, e/o del DEC, in originale o copia autentica, estratto del libro unico del lavoro;
- s) adottare tutti i procedimenti e le cautele atte a garantire l'incolumità sia delle persone addette che dei terzi;
- t) fornire, su richiesta dell'Università, i dati relativi al personale utilizzato nel contratto in corso di esecuzione, vale a dire numero ed elenco delle unità di personale, e per ciascuno di essi, monte ore, CCNL applicato, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, sede di lavoro, indicando altresì gli eventuali lavoratori assunti ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68, oppure mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla normativa vigente.

Il mancato rispetto degli obblighi e delle responsabilità di cui al presente paragrafo comporterà l'applicazione di penali.

6. RESPONSABILE DEL SERVIZIO PER L'IMPRESA

Il Fornitore prima di attivare il servizio dovrà comunicare all'Università un proprio Responsabile del Servizio, preposto all'organizzazione in loco del servizio e un suo sostituto che, durante le assenze del primo, sia autorizzato a tutti gli effetti a farne le veci. Dovranno essere comunicati i recapiti di tali soggetti (posta elettronica, telefono cellulare, etc.). Il Responsabile del Servizio e il suo sostituto devono essere reperibili per tutta la durata dell'appalto, durante l'orario del servizio presso le diverse sedi in modo da garantire un'efficace gestione delle situazioni di emergenza.

Il Responsabile del servizio sarà il referente e coordinatore del servizio nei confronti dell'Università. A tale figura saranno delegate in particolare le funzioni di coordinamento (ricevimento di segnalazioni e di chiamate da parte dell'Università) e di controllo delle attività effettivamente svolte,



quali la corretta fatturazione, la fornitura di informazioni e della reportistica richiesta, nonché il puntuale svolgimento delle attività secondo le modalità previste nel presente Capitolato.

Il Responsabile del servizio dovrà garantire la propria disponibilità, segnalare tempestivamente al Supervisore dell'Università le cause di forza maggiore che impediscano il regolare svolgimento del servizio, comunicare tutte le sostituzioni di personale assente per ferie, malattia ecc., indicando il nominativo dell'addetto sostituto e l'orario di espletamento del servizio presso la struttura di riferimento.

L'eventuale irreperibilità del Responsabile del Servizio o del suo sostituto o l'indisponibilità a partecipare ai sopralluoghi, richiesti dall'Università, per eventuali verifiche e controlli si rendessero necessari per il corretto espletamento del servizio, comporterà l'applicazione di di penali.

7. SUPERVISORE DELL'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE

L'Università si riserva di individuare uno o più "Supervisor", con la funzione di supportare il RUP e il DEC nella gestione dei rapporti con il Fornitore e nell'attività di monitoraggio e controllo della corretta esecuzione del servizio. Il nominativo del Supervisore ed i relativi recapiti (posta elettronica e telefono) saranno comunicati al Fornitore entro l'avvio del servizio. Nel corso dell'appalto il Supervisore potrà trasmettere in forma scritta al Responsabile del Servizio dell'Appaltatore eventuali variazioni che si rendessero necessarie per soddisfare le esigenze dell'Università.

8. RICHIESTE DI SOSTITUZIONE DEL PERSONALE DELL'APPALTATORE

L'Università potrà richiedere, a suo insindacabile giudizio, la sostituzione delle unità di personale che durante lo svolgimento del servizio abbiano dato motivi di lagnanza, ovvero abbiano manifestato capacità tecniche e/o professionali e/o linguistiche non adeguate allo svolgimento del servizio, anche con riferimento alle caratteristiche minime richieste del presente Capitolato, o abbiano tenuto un comportamento lesivo degli interessi dell'utenza e dell'immagine dell'Università di Bologna.

Nelle suddette fattispecie, il RUP potrà richiedere per iscritto, mediante strumenti digitali certificati, la sostituzione:

- del responsabile del servizio,
- del personale addetto,

senza che per ciò spetti alcun indennizzo all'appaltatore.

La sostituzione dovrà essere effettuata secondo le seguenti scadenze:

- per il responsabile del servizio e i responsabili intermedi dovrà essere individuato un nuovo titolare entro 7 giorni naturali e consecutivi. L'appaltatore dovrà comunque garantire una sostituzione temporanea – eventualmente anche ad interim – entro 48 ore per il responsabile del servizio e entro 24 ore per gli intermedi;



- entro 24 ore dalla richiesta del RUP per il personale addetto.

In caso di sostituzione del personale dell'appaltatore (Responsabile del Servizio, Responsabili intermedi, personale addetto), i nuovi soggetti individuati dovranno essere in possesso di caratteristiche e qualificazioni analoghe a quelle del personale sostituito, in conformità alle caratteristiche minime previste dal presente Capitolato tecnico.

9. COORDINAMENTO TRA RESPONSABILE DEL SERVIZIO, RUP e DEC

Alla sottoscrizione del contratto tra l'Aggiudicatario e l'Università di Bologna, salvo il caso di avvio anticipato del servizio, seguirà l'emissione degli OdS, al cui interno verranno indicate, per ciascuna struttura, il monte ore settimanale richiesto, le tempistiche di avvio e le sedi presso cui dovrà essere svolto il servizio. L'appaltatore si impegna ad avviare le attività entro i termini indicati negli OdS.

All'avvio del servizio, il DEC fornirà al Responsabile del servizio nominato dall'appaltatore eventuali aggiornamenti dell'elenco delle sedi.

L'Università si riserva la possibilità di richiedere all'Appaltatore la copertura del servizio presso ulteriori sedi rispetto a quelle elencate, a seguito dell'apertura di nuove sedi o di ulteriori richieste di servizio da parte di sedi già esistenti, che al momento erogano il servizio unicamente con personale interno.

Il DEC agirà con l'Appaltatore tramite "Ordini di Servizio" (OdS), in cui verranno fornite indicazioni di dettaglio sullo svolgimento delle prestazioni presso ciascuna struttura.

Gli ordini di servizio saranno costituiti da comunicazioni scritte al Responsabile del servizio dell'appaltatore, che si intenderanno così validamente effettuate ai sensi e per gli effetti di legge all'appaltatore stesso.

Eventuali informazioni di ulteriore dettaglio sulle singole sedi verranno fornite dagli Presidi territoriali competenti e/o dall'Ufficio del DEC al Responsabile del servizio dell'Appaltatore, qualora non siano già contenute nell'ordine di servizio.

Il RUP e/o il DEC si rivolgeranno direttamente al Responsabile del servizio designato dall'appaltatore per:

- problemi collegati alle attribuzioni del Responsabile del servizio e/o di carattere generale che dovessero sorgere in fase di esecuzione;
- comunicazioni di sospensione e riavvio del contratto debitamente motivate e/o legate a situazioni di emergenza;
- eventuali altre problematiche, che per loro natura e/o gravità, il RUP e/o il DEC ritengano opportuno e/o necessario affrontare con il Responsabile del servizio.



10. PERSONALE ADDETTO DELL'APPALTATORE

L'Impresa aggiudicataria è tenuta a garantire l'organizzazione delle risorse umane, rimanendo responsabile sia del rispetto delle obbligazioni contrattuali verso l'Università che della normativa contrattuale in materia di lavoro verso i propri dipendenti.

Per adempiere alle prestazioni l'Impresa si avvarrà di proprio personale, regolarmente assunto, adeguatamente inquadrato e retribuito, eventualmente socio nel caso in cui l'Impresa sia una Società cooperativa di produzione e lavoro, convenientemente esperto e formato, con padronanza della lingua italiana, operante sotto la responsabilità esclusiva dell'Impresa medesima.

Il personale che il Fornitore impegnerà nell'espletamento del servizio di portierato deve essere:

- in possesso di competenze e professionalità necessari ad espletare correttamente le attività richieste; inoltre, dovrà essere in grado di utilizzare programmi per personal computer di videoscrittura, apparati telefonici di centralino;
- adeguatamente formato e periodicamente sottoposto a corsi di aggiornamento secondo quanto disciplinato dal paragrafo Formazione.

Il Fornitore deve, a proprie spese, fornire al personale una divisa decorosa ed adeguata alle funzioni da svolgere che dovrà essere composta da pantaloni/gonna e giacca/cardigan entrambi di colore blu/grigio, camicia/polo di colore bianco/azzurro, secondo quanto concordato con l'Università.

Il Fornitore deve comunicare al RUP, tramite strumenti digitali certificati, i nominativi delle persone impiegate nel servizio entro il giorno che precede l'avvio del servizio stesso. In caso di sostituzioni improvvisate con personale non presente nell'elenco iniziale, tali nominativi potranno essere comunicati contestualmente all'avvio del turno.

Il personale del Fornitore deve:

- avere cura della propria divisa che dovrà essere sempre pulita e indossata tenendo ben in vista i contrassegni;
- esibire l'apposito tesserino identificativo provvisto di fotografia, in modo che risulti immediatamente riconoscibile e che sia identificabile l'azienda di appartenenza;
- svolgere i compiti inerenti al servizio con cura e attenzione e mostrare sempre la massima disponibilità e gentilezza nei confronti degli utenti esterni e dei dipendenti dell'ente;
- esprimersi correttamente in lingua italiana;
- avere conoscenze informatiche di base;
- tenere un atteggiamento consono all'immagine ed alla funzione dell'Università, mantenendo un contegno decoroso, irreprensibile, riservato, corretto e disponibile nei riguardi di tutti coloro che frequentano le sedi;
- svolgere il servizio negli orari prestabiliti evitando di intrattenersi con altre persone, eccezione fatta per i motivi inerenti al servizio;
- rispettare le disposizioni sul servizio seguendo le operazioni affidate secondo le metodiche e le frequenze stabilite;



- non divulgare notizie su fatti e circostanze concernenti l'organizzazione e le attività svolte dall'Università, salvo quelle indicate quest'ultima;
- custodire con responsabilità e utilizzare correttamente le chiavi e i dispositivi di apertura consegnati dall'Università per l'accesso ai locali delle sedi;
- osservare scrupolosamente le norme che vigono nelle sedi dell'Università e tenere un contegno improntato alla massima correttezza ed irrepreensibilità.

Il Fornitore assume ogni responsabilità per danni che possano derivare al personale o alle cose dell'Amministrazione Contraente o a terzi per fatto proprio o dei suoi dipendenti, nell'espletamento delle prestazioni oggetto del presente appalto, tenendo perciò sollevata ed indenne l'Amministrazione da ogni pretesa che le venga mossa.

L'Amministrazione Contraente è in ogni caso sollevata da ogni obbligo e responsabilità verso il personale impiegato e, in presenza di particolari esigenze, si riserva di apportare tutte quelle variazioni che riterrà opportune per rendere il servizio più rispondente alle proprie esigenze.

L'aggiudicatario dovrà garantire per tutta la durata del contratto l'idoneità fisica, attitudinale e professionale del personale dedicato.

L'Università rimane estranea ad ogni rapporto tra l'Impresa aggiudicataria ed il suo personale.

Le prestazioni da erogare saranno svincolate da qualsiasi causa di assenza dal servizio del personale addetto dell'Impresa (ferie, maternità, infortunio, malattia ecc.). L'impresa dovrà altresì garantire la sostituzione del proprio personale che dovesse assentarsi per cause impreviste e non programmate, nel più breve tempo possibile, e comunque non oltre 60 minuti. Il tempo non lavorato non verrà conteggiato nel computo delle ore utili al pagamento.

L'Impresa dovrà provvedere a sostituire le unità mancanti con personale proprio in possesso di formazione e qualifica professionale equivalente al personale sostituito.

L'Impresa sarà tenuta a mantenere nella gestione del servizio, per quanto possibile, il personale dedicato, limitando al massimo il "turn over", in modo da fornire continuità ed omogeneità al servizio.

L'Impresa dovrà garantire che le risorse dedicate al servizio siano di assoluta fiducia e di provata riservatezza e che si attengano scrupolosamente al segreto d'ufficio.

Il personale addetto dovrà essere dotato di cartellino di identificazione riportante il nome dell'Impresa ed il nome e cognome del dipendente.

All'avvio del servizio i presidi territoriali competenti provvederanno a fornire al personale dell'impresa tutta la documentazione e le informazioni relative, indicativamente e in via non esaustiva, ai seguenti aspetti eventuali: procedure specifiche interne alla struttura, criteri di organizzazione e collocazione dei documenti e delle collezioni, regolamenti di sede, orari e procedure di apertura e di chiusura dei servizi e delle postazioni.



11. FORMAZIONE DEL PERSONALE

L'Appaltatore si impegna a garantire che il personale addetto al servizio sia in possesso dei seguenti requisiti:

- Possesso degli attestati di partecipazione ai corsi di formazione per lavoratori sulla sicurezza ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. 81/08 comprendenti sia la Formazione Generale che la Formazione specifica. L'attestato di Formazione specifica deve essere in corso di validità o lo deve essere il suo aggiornamento (quinquennale).
- Possesso dell'attestato di Primo soccorso per aziende del gruppo B ottenuto ai sensi del DM 388/2003. L'attestato deve essere in corso di validità o lo deve essere il suo aggiornamento (triennale).
- Possesso dell'attestato di frequenza al corso per addetti antincendio di livello 2 o di livello 3 ottenuto ai sensi del DM 02/09/2021. L'attestato deve essere in corso di validità o lo deve essere il suo aggiornamento (quinquennale).
- Possesso dell'attestato di idoneità tecnica rilasciato dai VVF ai sensi del DM 02/09/2021 previsto per il livello del corso addetti antincendio conseguito.

Il personale addetto al servizio sarà inserito nella squadra di emergenza dell'edificio di destinazione di cui dovrà avere di cui dovrà avere medesimo livello di formazione (vedasi l'allegato 1 Elenco Sedi al presente Capitolato). Sarà cura dei Presidi territoriali condividere con il Responsabile del servizio dell'appaltatore il "Piano di Emergenza". L'appaltatore è tenuto, a sua volta, a condividere il Piano di emergenza con i propri addetti, anche nel caso in cui questi ultimi effettuino coperture dei turni per sostituire temporaneamente altri addetti.

L'Appaltatore sarà comunque tenuto a garantire che l'aggiornamento formativo abbia cadenza:

- almeno quinquennale dalla data di conseguimento della certificazione/attestato per quanto riguarda la formazione antincendio,
e
- almeno triennale dalla data di conseguimento della certificazione/attestato per quanto riguarda la formazione sul Primo soccorso,

fatte salve eventuali disposizioni normative che dovessero entrare in vigore a seguito dell'invio della lettera di invito oggetto del presente appalto, che impongano termini inferiori.

Nel corso dell'esecuzione, il RUP e il DEC effettueranno delle verifiche, anche senza preavviso, sulla formazione effettuata: potranno richiedere all'Operatore Economico di attestare il conseguimento da parte del proprio personale delle suddette certificazioni, sia mediante rilascio di una dichiarazione sostitutiva, che attraverso la consegna al RUP delle certificazioni.

L'appaltatore dovrà comprovare di aver adempiuto alle disposizioni di cui al presente paragrafo esibendo le attestazioni/certificazioni rilasciate dal soggetto che ha erogato la formazione e ogni altro documento o dichiarazione ritenuto utile dal RUP e/o dal DEC ai fini della verifica di regolare



esecuzione. La documentazione comprovante l'avvenuta formazione e/o il conseguimento del certificato di idoneità rilasciato dai VVF dovrà essere fornita entro 10 (*dieci*) giorni naturali e consecutivi dalla richiesta del RUP e/o del DEC.

L'Appaltatore è tenuto a segnalare tempestivamente al DEC eventuali criticità che dovessero verificarsi nell'applicazione delle disposizioni previste dal presente paragrafo.

Il mancato rispetto delle disposizioni del presente paragrafo comporterà l'applicazione di penali.

12. ACCESSO AI LOCALI DELL'UNIVERSITÀ DURANTE LA SETTIMANA LAVORATIVA

Il personale dell'appaltatore potrà accedere ai locali dell'Università negli orari di apertura delle sedi indicati nell'All. 1 del presente Capitolato-"Elenco sedi", secondo le eventuali indicazioni di dettaglio che verranno comunicate all'Appaltatore in fase di avvio del servizio dai Presidi territoriali competenti.

In fase di avvio del servizio, qualora presso una data sede sia necessario espletare l'attività di apertura e chiusura di cui al par. 4 del presente Capitolato, il Presidio territoriale competente fornirà indicazioni per la consegna delle chiavi dei locali, a fronte della redazione di apposito verbale di consegna sottoscritto dai soggetti coinvolti nella consegna e nel ritiro delle chiavi. Tale verbale verrà tempestivamente condiviso con il DEC e il suo Ufficio.

Resta comunque inteso che:

- a) è fatto divieto all'Appaltatore di sostituire le serrature dei locali consegnati;
- b) è fatto divieto all'Appaltatore di consegnare copie delle chiavi a personale non strettamente coinvolto nello svolgimento del servizio presso la sede.

Le conseguenze dirette ed indirette derivanti da mancanza o negligenza nella gestione delle chiavi consegnate, rientrano nelle responsabilità ad esclusivo carico dell'Appaltatore, che pertanto è tenuto a risponderne di conseguenza.

In qualunque momento, il DEC, il suo Ufficio e i Presidi territoriali competenti potranno richiedere la restituzione delle chiavi. Tale richiesta sarà inviata per iscritto all'Appaltatore, tramite strumenti digitali certificati, il quale è tenuto alla restituzione entro e non oltre 2 (*due*) giorni lavorativi, salvo diversi accordi con il soggetto dell'Università che ha effettuato la richiesta, che potrà valutare a sua discrezione l'opportunità di determinare un termine di riconsegna più lungo.

L'Appaltatore è comunque tenuto alla restituzione di tutte le chiavi in suo possesso al termine della vigenza contrattuale.

In tutti i casi sopracitati, all'atto della restituzione verrà redatto apposito verbale di riconsegna firmato da entrambe le parti.



Presso le strutture in cui l'accesso è regolato elettronicamente, il Presidio territoriale competente provvederà a rilasciare al personale addetto le istruzioni, cui quest'ultimo dovrà scrupolosamente attenersi, per il rilascio del badge temporaneo che consentirà l'accesso ai locali per tutta la durata del servizio. Le modalità di consegna delle istruzioni e restituzione del badge saranno le medesime previste per le chiavi.

13. CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere l'osservanza principi di cui all'articolo 11 del d.lgs. 36/2023, si richiede che l'Appaltatore tuteli in modo concreto i livelli complessivi occupazionali, rispettando quanto di seguito riportato.

L'Appaltatore si impegna a garantire la stabilità occupazionale degli addetti impiegati nel servizio, nell'ottica del mantenimento dei livelli occupazionali e delle condizioni contrattuali per il periodo di durata del servizio, ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione d'impresa dell'Appaltatore e con le esigenze tecnico – organizzative previste per l'esecuzione del servizio.

Nell'applicazione della clausola sociale, l'Appaltatore dovrà tener conto anche della presenza di lavoratori svantaggiati, per favorire e garantire l'occupazione delle persone appartenenti alla suddetta categoria.

Inoltre, dovrà essere garantita l'applicazione dei CCNL di settore, nel rispetto della libertà di iniziativa economica e di concorrenza. L'operatore economico subentrante applica le disposizioni sulla clausola sociale previste nel Contratto collettivo nazionale Multiservizi. È comunque fatta salva l'applicazione, ove equivalente o più favorevole, della clausola sociale prevista dal contratto collettivo nazionale prescelto dall'operatore economico.

L'Università monitorerà durante l'esecuzione del contratto il rispetto da parte dell'Appaltatore della clausola sociale.

14. VERIFICA E CONTROLLI SULL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Durante la vigenza del contratto, il RUP e/o il DEC, eventualmente coadiuvati da collaboratori, hanno facoltà di effettuare unilaterali verifiche, con o senza preavviso, finalizzate a:

- accertare la qualità complessiva delle prestazioni,
- verificare il livello dei servizi assicurati,

al fine di appurare la conformità delle prestazioni svolte rispetto a quanto prescritto nel presente Capitolato Tecnico, nonché dalla normativa vigente applicabile.

Inoltre, l'Università verificherà il rispetto delle norme relative al trattamento economico, normativo, previdenziale e assistenziale del personale impiegato nell'esecuzione del servizio, compreso il mantenimento delle condizioni conseguenti all'attuazione della clausola sociale.



L'Appaltatore dovrà impegnarsi a ripristinare le condizioni contrattuali entro 30 giorni. Qualora tale termine non fosse rispettato, l'Amministrazione potrà valutare questo comportamento come grave inadempimento tale da determinare la risoluzione del contratto.

Le verifiche potranno essere effettuate sia presso le sedi in cui si svolge il servizio, sia tramite accertamento documentale (ad es. richiesta delle certificazioni dell'avvenuta formazione del personale impiegato). Sarà onere dell'Appaltatore fornire tempestivamente tutte le informazioni richieste dall'Università affinché le citate verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi. L'Università indicherà all'Appaltatore il termine per l'invio delle informazioni e/o documentazioni richieste all'interno della lettera di richiesta stessa, in relazione alla quantità e qualità della documentazione da reperire, che comunque non potrà essere inferiore a 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dall'invio della comunicazione.

Al positivo completamento delle attività di verifica, verrà redatto un apposito Verbale. La mancata conformità delle prestazioni contrattuali impegna l'Appaltatore ad uniformarsi immediatamente alle condizioni previste per l'Appalto, pena l'applicazione delle penali stabilite e fermo il risarcimento del maggior danno.

A scopo meramente esplorativo e di indagine sull'andamento del servizio, l'Università si riserva di sottoporre questionari di gradimento dei servizi all'utenza. Eventuali esiti che evidenzino criticità o un basso livello di soddisfazione dei rispondenti, non comporteranno l'applicazione di penali, né saranno utilizzati per imputare inadempienze contrattuali all'Appaltatore.

15. MONITORAGGIO DELLE ORE SVOLTE DAL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

L'Appaltatore dovrà indicare, quotidianamente entro l'orario di avvio del primo turno, gli orari di inizio e di termine del servizio in un apposito applicativo messo a disposizione dall'Appaltatore, dotato delle seguenti funzionalità:

- Visualizzazione dei turni del personale nelle varie sedi (come da Allegato 1 "Elenco sedi" del presente Capitolato), filtrabile per Operatore economico, Distretto, codice edificio, locale e intervallo data (da – a);
- Esportazione dati almeno nei seguenti formati: pdf, csv, xlsx.

L'Università potrà richiedere reportistiche ed effettuare, in qualsiasi momento, verifiche sulla veridicità di quanto contenuto nell'Applicativo, o riportato su ulteriori documenti redatti dall'Appaltatore. Quest'ultimo è tenuto a fornire un riscontro entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi.

Il mancato rispetto delle modalità di monitoraggio delle ore svolte, ivi inclusa l'indisponibilità della piattaforma e delle sue diverse funzionalità, e dei termini di riscontro alle richieste dell'Università di cui al presente paragrafo comporteranno l'applicazione di penali.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA
APPALTI
E APPROVVIGIONAMENTI

L'Appaltatore è tenuto a segnalare tempestivamente per iscritto al DEC qualunque criticità e/o anomalia si verifichi durante l'esecuzione del servizio, secondo le modalità indicate per ciascuna fattispecie nel presente Capitolato tecnico.

16. ALLEGATI

- 1) Elenco sedi e fabbisogno stimato di copertura del servizio