



UNIVERSITÀ
di CAMERINO

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI PORTIERATO E CUSTODIA PRESSO LE STRUTTURE DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI CAMERINO – CODICE GARA: G01452

PREMESSA

Il presente Capitolato disciplina il servizio di portierato, a cura dell'Appaltatore, presso le strutture dell'Università degli Studi di Camerino.

Il servizio oggetto del presente capitolato è distinto in:

A) **una fase principale**, certa. Detta fase è descritta e disciplinata dalle condizioni generali e particolari riportate nel presente Capitolato Tecnico e nello Schema di Contratto, ivi compresa la durata.

B) delle **fasi eventuali** che avranno origine o meno a seconda che l'Università intenda avvalersi o meno delle seguenti opzioni e/o facoltà concernenti:

1) l'affidamento, all'aggiudicatario della presente gara, di servizi analoghi ai sensi dell'art. 76, co. 6, D. Lgs. n. 36/2023, nei limiti del 50% del valore dell'appalto riferito alla fase principale del servizio;

2) il **rinnovo del contratto** (e degli eventuali atti aggiuntivi posti in essere durante la fase principale di cui al precedente punto A);

3) l'aumento delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto (cd. "quinto d'obbligo"), ex art. 120, c. 9 D.Lgs. n. 36/2023.

3) la proroga del contratto, qualora ne ricorrano i presupposti di legge e secondo le modalità e condizioni previsti dalla legge stessa, previo interpello del gestore.

Art. 1 - Norme di appalto.

La procedura di affidamento ed i rapporti contrattuali derivanti dall'aggiudicazione del contratto di appalto sono regolati:

a) dal D.lgs. n. 36/2023(d'ora in poi Codice dei contratti pubblici);

b) dal "Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia", Decreto Legislativo 6 settembre 2011, n. 159 (d'ora in poi D.lgs. n. 159/2011);

d) D.lgs. 9 Aprile 2008 n. 81 "Testo unico in materia di sicurezza e tutela della salute dei lavoratori";

- e) dalle norme in materia di Contabilità di Stato contenute nel R.D. n. 2440/23 e nel R.D. n. 827/24, in quanto applicabili alla presente gara;
- f) dal decreto sulla “Semplificazione in materia di documento unico di regolarità contributiva (DURC)”;
- g) dalle “Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa”, Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 (d’ora in poi D.P.R. n. 445/2000);
- h) dalla normativa di settore;
- i) dalle norme contenute nel Bando di gara, nel Disciplinare di gara, nel presente Capitolato, nello Schema di contratto, nonché in tutta la documentazione di gara;
- l) e, per quanto non espressamente disciplinato dalle fonti sopra indicate, dalle norme del Codice civile.

Art. 2- Oggetto

Il presente capitolato ha per oggetto le attività di portierato e custodia presso le strutture dell’Ateneo. L’Appaltatore dovrà dirigere e coordinare il servizio da svolgersi sulla base delle specifiche del presente capitolato, delle condizioni contrattuali ed in conformità al progetto tecnico offerto e risultato aggiudicatario.

In particolare, l’appaltatore dovrà organizzare, a propria cura e spese, il servizio nelle portinerie delle strutture indicate nell’art. 4 del presente capitolato e nella portineria centrale situata nel Polo di Matematica in Via Madonna delle Carceri, n. 9/A in Camerino, garantendo l’esecuzione e il buon funzionamento delle attività di seguito descritte, assumendone la gestione e l’organizzazione a proprio rischio. L’appaltatore dovrà garantire nella portineria centrale sia soluzioni tecnologiche avanzate per la gestione delle comunicazioni e dei servizi tra la portineria centrale e le sedi periferiche, sia un servizio di mobilità sostenibile che consenta all’occorrenza lo spostamento del personale tra la portineria centrale e le sedi periferiche.

Il servizio prevede un insieme di attività eterogenee e interconnesse erogate nelle portinerie degli edifici dell’Ateneo riconducibili ai seguenti ambiti di attività:

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 l’Amministrazione;
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 dei visitatori e degli addetti alla manutenzione, al facchinaggio, etc., in ingresso all’edificio;

4. 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.
5. Gestire gli altri punti di accesso alla struttura.
6. Dissuadere e prevenire l'ingresso e la sosta nella guardiola di persone estranee ai servizi o allo stabile.
7. Verificare che non avvengano accessi non autorizzati all'edificio e sedi al fine di evitare furti e quant'altro possa danneggiare l'Amministrazione e il suo patrimonio e segnalare eventuali anomalie.
8. 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.).
9. Controllare l'attivazione dell'allarme antintrusione all'apertura e chiusura delle sedi, se presente.
10. 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.
11. Ricercare e avvisare tempestivamente il personale dell'Amministrazione al fine di minimizzare i tempi di attesa degli utenti esterni.
12. Fornire informazioni di massima sull'attività e le funzioni dell'Amministrazione, sugli orari del servizio di portineria, sulla possibilità di chiedere informazioni telefonando al numero verde o inviando un quesito al recapito di posta elettronica, o ancora sulla opportunità di consultare il sito web dell'Amministrazione.
13. Gestire efficacemente la comunicazione con soggetti presumibilmente o palesemente portatori di disabilità.
14. Fornire assistenza alle persone diversamente abili, agli anziani e alle donne in stato di gravidanza, curando che abbiano la possibilità di utilizzare le sedute poste a loro disposizione.
15. Front office - anche telefonico - per docenti su problematiche tecniche e conseguente indirizzamento delle richieste agli uffici competenti di Ateneo.
16. Front office - anche telefonico - per studenti e informazioni sulla didattica e sulla logistica.
17. Ricezione e smistamento in portineria della corrispondenza (es. corrispondenza ordinaria, plichi postali, pacchi merci/beni, etc.), in entrata e uscita dall'edificio e sede, in opportuno raccordo con gli uffici competenti.
18. Verificare che in portineria non vengano lasciati incustoditi bagagli, zaini, borse, colli o pacchi voluminosi, segnalando alle autorità di pubblica sicurezza il materiale incustodito rinvenuto.

19. Consegnare immediatamente i beni rinvenuti nell'espletamento della propria attività, qualunque sia il valore e stato, all'Amministrazione.
20. Controllare il regolare funzionamento degli impianti tecnologici e l'utilizzo dei servizi comuni quali: ascensore, illuminazione, impianti idrici, segnali antincendio, riscaldamento, etc.
21. Segnalare eventuali anomalie agli impianti (es. servizi igienici, postazioni didattiche in aula, ascensori, etc.) e curare la comunicazione relativa alle fasi di risoluzione del problema verso l'Amministrazione.
22. Controllare gli spazi, 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.
23. Dare immediata comunicazione di qualsiasi anomalia negli spazi, in particolare ogni evento che configuri situazioni di pericolo per il patrimonio immobiliare (furti, danneggiamenti, incendi, allagamenti, etc.).
24. Supporto logistico e assistenza di base ai docenti nelle aule per l'utilizzo di impianti, strumentazione ed attrezzature; tale attività potrà consistere nell'accensione e spegnimento di impianti e verifica del funzionamento di strumentazioni quali: audio/video, microfoni, lavagne luminose PC, stampanti, etc., con primi e basilari interventi in caso di mal funzionamento (es. segnalazione al tecnico competente) e la custodia e consegna di telecomandi, microfoni, etc. e la sostituzione delle batterie.
25. Gestire attività di reception e di assistenza delle aule anche in occasione di eventi, incontri e/o convegni organizzati dall'Amministrazione, comprese eventuali attività di allestimento e riordino delle aule/sale a fine evento.
26. 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.
27. Controllare il materiale introdotto nelle aule/spazi universitari.
28. Apertura e chiusura delle porte delle aule secondo il calendario didattico del loro utilizzo e negli orari stabiliti.
29. Posizionamento degli eventuali avvisi nelle bacheche delle strutture su apposita richiesta dell'Amministrazione.
30. Conservare le attrezzature in dotazione alle aule (proiettori, microfoni, etc.) in armadi chiusi, nel rispetto delle procedure di consegna e riconsegna dello stesso materiale.
31. Al termine di ogni turno di lezioni gli addetti dovranno accertarsi che nelle aule o laboratori non sia presente nessuno e provvedere all'immediata chiusura a chiave dell'aula, comunicando tempestivamente eventuali incidenti, atti vandalici, danni o situazioni non ordinarie o di pericolo. Al termine delle lezioni,

dovranno controllare lo stato delle aule e la disattivazione delle apparecchiature elettroniche ed informatiche e dei condizionatori d'aria, etc.

32. Obbligo di intervenire nell'ipotesi in cui vengano rilevate situazioni che, pur esulando dalla normalità, non creino pericolo (ad. es. chiudere una finestra rimasta aperta, spegnere una luce lasciata accesa, etc.).

33. Il personale potrà essere inserito nelle squadre di emergenza oppure addetto a mansioni specifiche previste dal piano di emergenza.

34. Gestione di misure di sicurezza (ove il portiere è nominato come componente della squadra di emergenza), collaborando nell'attuazione delle procedure di evacuazione, antipánico e antincendio e provvedendo ad effettuare tutti gli interventi previsti dalle norme di sicurezza.

35. Svolgere attività di prevenzione ed eventuale intervento a fronte di situazioni di rischio ambientale.

36. Segnalare irregolarità anche comportamentali (presenza di soggetti fumatori in luoghi con divieto, utilizzo di luoghi per i quali è vietato l'accesso anche da parte del personale dell'Amministrazione, etc.) nonché provvedere alla segnalazione di atti vandalici.

37. Assistenza alle imprese incaricate delle verifiche antincendio nella compilazione del registro antincendio.

38. Segnalare le inosservanze alla Legge 584/75 (Legge antifumo) ai preposti incaricati al controllo.

39. Gestione aule didattiche e supporto tecnico di base:

- Preparazione delle aule didattiche.
- Preparazione di proiettori e schermi e capacità di risolvere problemi tecnici relativi ai proiettori.
- Organizzazione e sistemazione dei cavi di alimentazione e di connessioni apparati.
- Supporto tecnico durante le sessioni di videoconferenza e capacità di risolvere problemi tecnici all'uso dei sistemi di videoconferenza.
- Fornire assistenza tecnica di base agli utenti su computer, stampanti e altre periferiche.

40. Nella portineria centrale garantire l'integrazione e l'efficienza dell'uso di piattaforme collaborative basate su Microsoft Teams per consentire una comunicazione fluida e immediata tra le portinerie periferiche e quella centrale.

41. Nella portineria centrale garantire una mobilità sostenibile che consenta agli operatori di spostarsi con frequenza presso le sedi periferiche.

Le attività elencate potranno subire un'eventuale integrazione o variazione in relazione all'evoluzione del contesto in cui opera l'Ateneo.

Art. 3– Obiettivi e modalità di esecuzione del servizio

Gli obiettivi che l'Amministrazione intende perseguire con il seguente appalto di servizi sono:

A) qualità del servizio: l'Ateneo intende distinguersi nei servizi che eroga, in particolare verso gli studenti, garantendo un'alta qualità in maniera costante nel tempo e nelle varie sedi. A tal fine l'appaltatore dovrà implementare il servizio garantendo una elevata qualità nell'organizzazione aziendale, nelle modalità di comunicazione con l'Università e nella formazione degli operatori;

B) innovazione: nelle sedi dislocate nei pressi di via Madonna delle Carceri, l'Ateneo intende innovare il proprio servizio creando una portineria unica che funga da centrale operativa dei servizi. Essendo la sede operativa centrale collegata a diversi edifici, sprovvisti di personale addetto alla portineria, è necessario realizzare dei punti di contatto tra utente e portineria centrale. Tali punti di contatto devono essere immediati, semplici e positivamente percepibili dagli utenti;

C) internazionalizzazione: L'Università degli Studi di Camerino intende incrementare la presenza di studenti, ricercatori e docenti stranieri; pertanto, il personale addetto alla portineria dovrà garantire una buona conoscenza della lingua inglese al fine di assicurare una corretta comunicazione con gli utenti stranieri;

D) sostenibilità: L'Università degli Studi di Camerino riserva particolare attenzione all'ambiente per cui si richiede all'appaltatore lo studio di modalità di esecuzione del servizio in linea con la sostenibilità ambientale, ad esempio, utilizzando modalità di spostamento a basso impatto ambientale tra le varie strutture.

Le attività e le prestazioni oggetto del presente Capitolato dovranno essere prestate con idonea ed autonoma organizzazione, garantendo la copertura del fabbisogno della Università, avendo riguardo agli orari di apertura ed alle attività di back office necessarie.

L'appaltatore dovrà organizzare il servizio di portineria nelle strutture di cui al successivo art. 4, secondo le modalità stabilite dal presente capitolato e in conformità agli impegni assunti in sede di offerta.

Per adempiere alle prestazioni l'appaltatore si avvarrà di proprio personale, regolarmente assunto, convenientemente esperto e formato e in possesso dei requisiti e delle capacità indicate all' art. 5 del presente capitolato.

Per quanto riguarda la portineria centrale l'appaltatore dovrà garantire soluzioni tecnologiche avanzate per la gestione delle comunicazioni e dei servizi tra la portineria centrale e le sedi periferiche mediante l'uso di piattaforme collaborative basate su Microsoft Teams per consentire una comunicazione fluida e immediata tra le portinerie periferiche e quella centrale.

Nella medesima portineria centrale dovrà, altresì, essere garantito un servizio di mobilità sostenibile che consenta all'occorrenza lo spostamento del personale tra la portineria centrale e le sedi periferiche.

La gestione del servizio dovrà prevedere un'organizzazione delle risorse umane improntata a garantire i più alti livelli di performance.

Il servizio dovrà essere svolto attraverso l'impiego di risorse dedicate che ne garantiscano la continuità.

Resta fermo che l'Università sarà esonerata dalle responsabilità civili, amministrative e penali derivanti – per quanto di competenza dell'Impresa aggiudicataria – dalla gestione ed esecuzione dei servizi oggetto della presente procedura, compresa la responsabilità contabile.

Il servizio consiste nella tutela della proprietà privata, nella vigilanza non armata che non implica un obbligo di difesa attiva degli immobili. Il servizio svolge un'azione deterrente contro danni o furti e, in caso di necessità implica l'obbligo per il personale del servizio di avvisare i referenti e/o l'autorità di Pubblica Sicurezza.

Il personale dovrà prendere servizio nell'apposita postazione sino al termine del turno e non si dovrà allontanare dal presidio se non per svolgere le attività che gli sono state assegnate all'interno della sede (edificio) o, nel caso della portineria centrale, per svolgere attività che dovessero rendersi necessarie nelle sedi periferiche. Il personale dovrà attestare quotidianamente gli orari di inizio e termine del servizio e compilare l'apposito registro (registro di servizio) presente nella postazione.

Il personale dell'Appaltatore dovrà registrare sul registro di servizio le attività svolte, le eventuali anomalie e annotazioni su eventi accaduti.

Il riconoscimento dell'utenza avviene con l'esibizione e la registrazione dei dati del documento di riconoscimento (es. giorno, orario, identificativo del documento, nome e cognome dell'utente). Tale documento non può essere trattenuto dal personale addetto al servizio.

La gestione delle chiavi degli spazi presenti nell'edificio e delle attrezzature in dotazione alle aule deve avvenire con la registrazione delle attività di consegna e restituzione (es. giorno, orari, consegnatario).

Lo svolgimento del servizio potrà prevedere l'utilizzo di strumenti informatici, personal computer di video scrittura, browser per internet e posta elettronica, principalmente per consultare applicativi di base e contenitori d'informazione (es. Teams, Portale d'Ateneo, Uplanner, etc..).

All'alternanza dell'attività di presidio il personale dovrà scambiarsi informazioni e disposizioni. Gli addetti devono garantire il passaggio di consegne tra personale montante e smontante, che comporta il trasferimento di tutte le informazioni riguardanti lo stato del servizio, le attività in essere e le eventuali situazioni anomale all'interno dell'edificio e della sede. Sarà compito del personale subentrante verificare la correttezza di tutte le indicazioni e la rispondenza tra quanto segnalato e riportato sul registro di servizio (presenza del personale esterno, segnalazioni di allarme, chiavi in custodia, eventuali situazioni anomale, etc.) e la situazione reale. Ogni eventuale discordanza tra quanto lasciato in consegna e quanto verificato dovrà formare oggetto di segnalazione scritta sull'apposito registro di servizio.

L'accesso alla guardiola e/o allo spazio adibito a locale di servizio della portineria è riservato esclusivamente / tassativamente agli operatori del servizio e a collaboratori espressamente individuati.

Il controllo del materiale introdotto nelle aule/spazi universitari non può prevedere la perquisizione di persone, zaini e borse.

L'infrastruttura tecnologica di base, ovvero, le attrezzature hardware e software necessarie allo svolgimento delle attività di base, completa di ogni funzionalità, compresa l'alimentazione elettrica e la messa a disposizione di collegamento in rete saranno messe a disposizione dall'amministrazione.

La fornitura dei mezzi da parte dell'Università non fa venire meno il rischio di impresa in capo all'appaltatore. La responsabilità dell'utilizzo dei mezzi dell'Università rimane totalmente in capo all'appaltatore.

Art. 4– Luogo ed orario di svolgimento del servizio

Il servizio dovrà essere svolto negli immobili e relative pertinenze delle sedi didattiche, di ricerca e di servizio dell'Università ubicate a Camerino, Matelica, San Benedetto del Tronto e Ascoli Piceno.

Le sedi e gli orari del Servizio sono indicate nella tabella seguente.

Nell'esecuzione del Servizio il Fornitore è tenuto altresì a rispettare le disposizioni relative ai piani di sicurezza e di emergenza in vigore per ciascun sito.

Poli/Strutture	Orari	Ore settimana li	Requisiti richiesti
Polo Renzoni (Matelica)	8:00/19:00 dal lun. al ven.	55	livello A2 inglese - ottime competenze informatiche
San Sollecito (Matelica)	8:00/13:00 15:00/19:00 dal lun. al ven.	45	livello A2 inglese - ottime competenze informatiche
Urdis (San Benedetto del Tronto)	8:30/19:00 dal lun. al ven.	52,5	livello A2 inglese - ottime competenze informatiche
Sant'Angelo Magno (Ascoli Piceno)	8:00/20:00 dal lun. al ven.	60	livello A2 inglese - ottime competenze informatiche
Lungo Castellano (Ascoli Piceno)	8:30/19:30 dal lun. al ven.	55	livello A2 inglese - ottime competenze informatiche
Chimica Sant'Agostino (Camerino)	08:00/18:00 dal lun. al ven.	50	livello A2 inglese - ottime competenze informatiche
Campus Giurisprudenza (Camerino)	8:00/23:00 dal lun. al ven. sabato 9:00/14:00	80	livello A2 inglese - ottime competenze informatiche
ChIP (Camerino)	14:00/18:00 lun. merc. ven.	12	livello A2 inglese - ottime competenze informatiche
Portineria centrale presso Polo di Matematica (Camerino)	7:30/18:30 dal lun. al ven.	55 X 2 operatori= 110	livello A2 inglese - ottime competenze informatiche - patente B
Rettorato (Camerino)	09:00/13:00 15:00/18:00 dal lun. al ven.	35	livello A2 inglese - ottime competenze informatiche
Eventi vari		20	livello A2 inglese - ottime competenze informatiche

Il patrimonio immobiliare dell'Ateneo è in continua evoluzione.

La consistenza patrimoniale, deve intendersi puramente indicativa e suscettibile di variazioni.

L'Appaltatore accetta le modifiche alle destinazioni d'uso degli spazi oggetto del servizio avvenute successivamente alla pubblicazione del bando ed in corso di esecuzione del contratto. L'Università si riserva di modificare le destinazioni d'uso degli spazi oggetto del servizio, dandone tempestiva comunicazione all'Appaltatore. L'Appaltatore si impegna a svolgere il servizio come richiesto dall'Università in funzione della tipologia di spazio dove deve essere svolto.

Il servizio andrà garantito, di norma, secondo l'orario di servizio giornaliero dettagliato nella tabella sopra riportata, per un totale indicativo di 574,5 ore settimanali, salvo esigenze preventivamente manifestate dalla Amministrazione UNICAM in occasione di manifestazioni e/o eventi istituzionali. L'articolazione degli orari potrà essere leggermente variata con ordine scritto del Direttore dell'esecuzione.

Tenuto conto della natura del servizio oggetto dell'appalto, l'Aggiudicatario dovrà garantire la continuità del servizio, predisponendo orari e turni per lo svolgimento del medesimo, aderenti alle esigenze della Stazione Appaltante.

4. Il monte ore annuo è stimato in presunte n. 29.874 ore, considerando la copertura massima di 36 ore settimanali per ciascun operatore. Il Direttore dell'esecuzione invierà al referente nominato dall'Aggiudicatario comunicazioni per iscritto, via e-mail, indicante i periodi di svolgimento del servizio e di interruzione del medesimo per festività pasquali, natalizie e ferie estive, nonché l'esatta definizione dell'orario in relazione ai singoli punti di presidio. Il suddetto calendario potrà subire delle modificazioni a causa di specifiche esigenze programmate o impreviste che possano verificarsi.

5. Il Direttore dell'esecuzione invierà alla ditta Aggiudicataria le esigenze di apertura delle strutture per i giorni festivi o in orario serale. Tali ore verranno remunerate mediante l'applicazione della tariffa espressa dall'operatore in fase di formulazione dell'offerta economica.

Art. 5 – Requisiti, capacità e obblighi del personale addetto al servizio

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, o 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 e che deve avere assolto agli obblighi formativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro ai sensi dell'accordo del 21 dicembre 2011 tra il Ministro del lavoro e delle politiche

sociali, il Ministro della salute, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano per la formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37, c. 2, D.Lgs. 81/08.

L'aggiudicatario dovrà garantire per tutta la durata del contratto la idoneità fisica, attitudinale e professionale del personale dedicato, l'Università rimane estranea ad ogni rapporto tra l'appaltatore ed il suo personale.

Le prestazioni da erogare saranno svincolate da qualsiasi causa di assenza dal servizio del personale dipendente dall'impresa (ferie, maternità, infortunio, malattia ecc.), l'Impresa dovrà provvedere a sostituire le unità mancanti con personale proprio in possesso di identica qualifica professionale.

L'Impresa, ai fini della continuità del servizio, sarà tenuta a mantenere, per quanto possibile, il personale dedicato, limitando al massimo il "turn over". 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. L'impresa dovrà garantire che il personale dedicato abbia buone doti di comunicazione, buone capacità di ascolto e di interazione al fine della corretta gestione del rapporto con gli utenti e con le diverse figure professionali interne.

Il personale addetto deve avere ottima conoscenza e padronanza della lingua italiana, **conoscenza della lingua inglese almeno di livello A2, buone capacità di utilizzo degli applicativi informativi di uso più comune, nonché della posta elettronica e di Internet.** Il personale addetto dovrà essere provvisto di cartellino di identificazione, da indossare durante l'esecuzione del servizio, riportante il nome dell'Impresa ed il nome e cognome del dipendente.

L'Appaltatore dovrà fornire al personale addetto divise di lavoro da indossare durante lo svolgimento del servizio e curare il lavaggio e il mantenimento di tale vestiario.

Tutto il personale adibito al servizio dovrà risultare, per tutta la durata del servizio, in possesso della prescritta documentazione sanitaria prevista dalle norme vigenti del testo unico della sicurezza sul lavoro, D.lgs.81/2008 e s.m.i.,

L'Università potrà richiedere la sostituzione delle unità di personale che durante lo svolgimento del servizio abbiano dato motivi di lagnanza o abbiano tenuto un comportamento lesivo degli interessi dell'utenza.

L'Appaltatore si impegna affinché il proprio personale impiegato nell'esecuzione del servizio:

- non ostacoli il normale andamento delle attività e dei servizi dell'Università;
- non acceda ai locali dell'Università, fuori dall'orario di servizio, senza autorizzazione dell'Università;
- prenda disposizioni solo dal proprio diretto responsabile;
- rispetti il divieto di fumo;

- segnali al Direttore dell'esecuzione del contratto e/o ai Responsabili di sede le anomalie rilevate durante lo svolgimento del servizio;
- consegna i beni rinvenuti nell'espletamento della propria attività, qualunque ne sia il valore e lo stato, al proprio diretto responsabile che, a sua volta, dovrà consegnarli ai Responsabili di sede/Direttore dell'esecuzione;
- provveda al termine del servizio alla chiusura dei locali (porte, finestre, ...), allo spegnimento delle luci, all'inserimento dell'allarme (ove presente) ed alla chiusura dei rubinetti.

Art. 6 – Formazione del personale addetto

L'Appaltatore dovrà garantire che tutto il personale addetto al servizio sia stato adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 81/08, nonché sulla lingua inglese e sull'utilizzo degli applicativi informativi di uso più comune, nonché della posta elettronica e di Internet.

L'Appaltatore, nella Proposta Tecnico-Operativa, dovrà presentare il proprio programma di formazione del personale, le ore di formazione previste, i docenti dei corsi con relativo profilo sintetico curriculare, l'impostazione delle verifiche dell'apprendimento dei partecipanti.

Art. 7 – Clausola sociale

L'aggiudicatario è tenuto a garantire l'applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale (o dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore) di cui al disciplinare, oppure di un altro contratto che garantisca le stesse tutele economiche e normative per i propri lavoratori e per quelli in subappalto.

Considerato che sono cambiate le condizioni di esecuzione dell'appalto rispetto all'appalto stipulato con l'operatore uscente, il personale da riassorbire è definito in esito ad una verifica congiunta con appaltatore e sindacati.

L'elenco e i dati relativi al personale attualmente impiegato dal contraente uscente per l'esecuzione del contratto sono di seguito riportati:

Operatore	Scadenza	Livello	H SETT.	Scatti	RAL
Operatore 1	T.I.	D	32 H SETT.	1	12084
Operatore 2	T.I.	D	32 H SETT.	1	10.525,51
Operatore 3	T.I.	D	31 H SETT.	1	11.953,50
Operatore 4	T.I.	D	21 H SETT.	1	8.154,10
Operatore 5	T.I.	D	38 HSETT.	1	12.549,76
Operatore 6	T.I.	D	32 H SETT.	1	10.568,22
Operatore 7	T.I.	D	25 H SETT.	1	9.428,19
Operatore 8	T.I.	D	32 HSETT.	1	12.068,08
Operatore 9	T.I.	D	35 HSETT.	1	13.217,66
Operatore 10	T.I.	D	25 HSETT.		8.134,40
Operatore 11	T.I.	D	30 HSETT.		9761,28
Operatore 12	T.I.	D	25 HSETT.	1	8.256,42
Operatore 13	T.I.	D	25 HSETT.	1	8.134,40
Operatore 14	T.I.	D	30 HSETT.		12.368,79
Operatore 15	T.I.	E	25 HSETT.		7.678,87
Operatore 16	T.I.	D	20 HSETT.	1	14.210
Operatore 17	T.I.	E	20 HSETT.		13.216
Operatore 18	T.I.	D	25 HSETT.	1	16.730
Operatore 19	T.I.	D	32 HSETT.		14.000
Operatore 20	T.I.	D	20 HSETT.		13.216
Operatore 21	T.I.	D	30 HSETT.	1	18.840
Operatore 22	T.I.	D	30 HSETT.	1	18.840
Operatore 23	T.I.	D	25 H SETT.		8.134,40
Operatore 24	T.I.	D	25 H SETT.		8.134,40
Operatore 25	T.I.	D	35 H SETT.		11.388,16

Ai fini del rispetto della clausola sociale sulla stabilità occupazionale, il concorrente deve allegare all'offerta tecnica un progetto di assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale.

Al fine di garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate, l'aggiudicatario si impegna ad assicurare all'occupazione giovanile una quota del 20 %, a quella femminile una quota del 20 % ed a quella per persone con disabilità o svantaggiate una quota del 10 %, delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali.

Art. 8- Responsabile unico del procedimento e direttore dell'esecuzione

1. Responsabile Unico del Procedimento è la dott.ssa Francesca Monaco.
2. La Direzione dell'esecuzione del contratto è affidata alla dott.ssa Chiara Bartocci

I Direttori operativi di sede saranno:

- per la sede di Camerino e Matelica, la sig.ra Beatrice Mancini;
- per la sede di Ascoli Piceno e San Benedetto il dott. Alfredo Fabozzi;

Il direttore dell'esecuzione assicura la regolare esecuzione del contratto da parte dell'esecutore verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità ai documenti contrattuali. Il direttore dell'esecuzione del contratto provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico contabile dell'esecuzione del contratto e comunica all'appaltatore ogni dato relativo all'esecuzione del servizio, sovrintende e vigila sull'osservanza contrattuale e propone tutte le conseguenti misure.

3. Il Direttore dell'esecuzione è altresì tenuto a comunicare al Responsabile del Procedimento le circostanze determinanti l'applicazione delle penalità previste nel Capitolato, nonché gli inadempimenti cui può conseguire la sospensione delle operazioni di liquidazione delle fatture e dei relativi pagamenti o la risoluzione del rapporto convenzionale.

4. Il Direttore dell'esecuzione è il referente della Stazione Appaltante per ogni questione relativa alla gestione del servizio.

Art. 9 - Rappresentanza dell'aggiudicatario - referente

1. L'Aggiudicatario, prima dell'inizio dello svolgimento del servizio, deve nominare un referente incaricato di dirigere, coordinare e controllare l'attività del personale e di ricevere tutte le comunicazioni dell'Università nel corso dell'esecuzione del contratto.

2. Il referente dovrà assicurare il buono ed efficiente andamento del servizio secondo quanto stabilito dal presente Capitolato e dagli impegni assunti in sede di offerta tecnica. Il Referente dovrà coordinarsi con il Direttore dell'esecuzione e dovrà effettuare eventuali analisi dei bisogni provenienti dalle sedi.

Sulla base delle esigenze emerse, il Referente curerà, raccordandosi con il Direttore dell'esecuzione o suo delegato, la programmazione operativa del servizio, al fine di garantire un ottimale svolgimento delle attività.

3. Le comunicazioni inviate a tale Referente dal responsabile del procedimento e/o dal direttore dell'esecuzione o loro delegati, ivi comprese eventuali contestazioni riguardanti le modalità di esecuzione del contratto, si intenderanno validamente effettuate all'Aggiudicatario. Quanto sarà dichiarato e sottoscritto dal Referente, sarà considerato da Unicam dichiarato e sottoscritto in nome e per conto dell'Aggiudicatario.

4. Il Referente dovrà garantire la sua reperibilità (dalle 8:00 alle 22:00 dal lunedì al venerdì e nei giorni festivi, in occasione di eventi) fornendo il proprio recapito telefonico, e-mail e fax per eventuali comunicazioni relative al servizio. In caso di emergenze, il Referente dovrà intervenire personalmente, anche con la propria presenza sul posto.
5. In caso di impedimento del Referente, l'Aggiudicatario dovrà darne tempestivamente notizia al direttore dell'esecuzione del contratto, indicando contestualmente il nominativo del sostituto.
6. Unicam si riserva di chiedere la sostituzione del Referente, senza che l'Aggiudicatario possa sollevare obiezioni, in caso di non adeguatezza del medesimo alle esigenze del servizio, ad insindacabile giudizio del Direttore dell'esecuzione.

Art. 10 – Interruzione attività

In caso di imprevista e temporanea interruzione dell'attività, l'Impresa si impegna a darne tempestiva comunicazione all'Università, comunque entro le ore 8,00 e a trovare idonea sostituzione entro le ore 10. Le interruzioni totali del servizio per causa di forza maggiore non danno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti.

Si intende per forza maggiore ogni situazione o evento imprevedibile ed eccezionale, indipendente dalla volontà delle parti e non attribuibile ad una loro colpa o negligenza, che impedisca ad una delle parti di adempiere ad uno degli obblighi derivanti dal contratto, senza possibilità di ovviare a tale impedimento nonostante tutta la diligenza dispiegata.

Se una delle parti si trova in caso di forza maggiore, ne avvisa senza indugio e nel più breve tempo possibile l'altra parte, precisando la natura, la durata possibile e gli effetti prevedibili di tale avvenimento. La comunicazione dovrà essere rivolta al Direttore dell'esecuzione del contratto, il quale potrà adottare le misure ritenute opportune.

Nel caso di interruzione del servizio per cause diverse dalla forza maggiore, l'Università si riserva il diritto al risarcimento dei danni subiti e l'applicazione delle penali.

È fatto divieto assoluto di sospendere o interrompere il servizio, per cause diverse dalla forza maggiore. Non costituisce forza maggiore il mancato o ritardato pagamento da parte della Stazione Appaltante o l'insorgere di controversie con la medesima Stazione Appaltante.

Art. 11 – Adempimenti ed oneri dell'Impresa

L'Impresa deve attenersi a tutte le norme del presente capitolato.

In particolare, deve:

- a) provvedere all'acquisizione delle eventuali licenze e/o autorizzazioni per l'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato e portare a conoscenza dell'Università, senza ritardi, il verificarsi di situazioni di revoca, decadenza o annullamento delle stesse;
- b) dare preventiva comunicazione all'Università in caso di sciopero del personale addetto al servizio e anche di indizione di scioperi di categoria, a prescindere dall'adesione o meno del proprio personale dipendente;
- c) provvedere entro 5 giorni dalla richiesta dell'Università alla sostituzione delle unità di personale qualora l'Università si avvalga della facoltà di cui all'art. 5;
- d) attenersi a tutte le disposizioni normative e regolamentari vigenti, ivi comprese quelle attinenti alla tutela della sicurezza, igiene e salute degli utenti che usufruiscono del servizio, nonché dei lavoratori a qualunque titolo. Il gestore è comunque responsabile in via esclusiva di tutte le inosservanze a leggi, regolamenti e disposizioni in genere nella materia di cui al presente appalto, esonerando pertanto l'Università da qualsiasi responsabilità per violazione delle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia di tutela della sicurezza, igiene e salute;
- e) presentare entro 30 giorni dalla data di inizio del servizio al Direttore dell'esecuzione del contratto ogni documento idoneo ad attestare che – sin dalla data di inizio del servizio – sia stata approntata ogni attività volta a garantire il rispetto di ogni prescrizione, onere ed obbligo previsto dal D. Lgs. 9 aprile 2008 n. 81 e s.m.i. in materia di sicurezza sul lavoro;
- f) provvedere, a cura e carico proprio e sotto la propria responsabilità, a tutte le spese occorrenti, secondo i più moderni accorgimenti della tecnica, per garantire, in ossequio al D.Lgs. 81/08, la completa sicurezza durante l'esecuzione del servizio e l'incolumità delle persone addette ai servizi stessi e per evitare incidenti e/o danni di qualsiasi natura, a persone o cose, assumendo a proprio carico tutte le opere provvisorie ed esonerando di conseguenza l'Università da ogni qualsiasi responsabilità;
- g) comunicare nei cinque giorni precedenti l'inizio del servizio appaltato, al Direttore dell'esecuzione del contratto l'elenco nominativo del personale che sarà adibito al servizio, i relativi curricula, compresi i soci – lavoratori se trattasi di società cooperativa, con l'indicazione per ciascuna unità di personale degli estremi del documento di riconoscimento (tipo di documento, autorità, numero e data di rilascio).

Art. 12- Inadempimenti contrattuali

Per quanto concerne le violazioni e le inadempienze che si risolvono in una non corretta esecuzione del servizio, si applicano gli articoli dello Schema di Contratto.