



UNIVERSITÀ DELLA VALLE D'AOSTA
UNIVERSITÉ DE LA VALLÉE D'AOSTE

ALLEGATO B

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI RECEPTION/PORTIERATO E DI ACCOGLIENZA

Allegato B alla lettera di invito a presentare offerta per l'individuazione dell'operatore economico al quale affidare il servizio di reception, portierato e di accoglienza da effettuarsi presso gli edifici in uso all'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste per la durata di due anni, con decorrenza dalla data di sottoscrizione del contratto, eventualmente rinnovabile per ulteriori 12 mesi. CIG: 8444014CC7.

Strada Cappuccini, 2A
11100 Aosta
Telefono 0165 1875200
Fax 0165 1875203
www.univda.it
info@univda.it
protocollo@pec.univda.it

2A, Chemin des Capucins
11100 Aoste
Téléphone 0165 1875200
Fax 0165 1875203
www.univda.it
info@univda.it
protocollo@pec.univda.it



Sommario

ART. 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO DI RECEPTION, PORTIERATO E DI ACCOGLIENZA	3
ART. 2 – DURATA DELL'APPALTO	3
ART. 3 – VALORE DELL'APPALTO E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	3
ART. 4 – DESCRIZIONE E MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	4
ART. 5 – ADDETTI AL SERVIZIO	5
ART. 6 – INIZIO DEL SERVIZIO IN PENDENZA DELLA STIPULAZIONE DEL CONTRATTO	6
ART. 7 – OBBLIGHI DELLA DITTA AFFIDATARIA	6
ART. 8 – COORDINATORE RESPONSABILE DEL SERVIZIO	7
ART. 9 – CONTROLLI IN ORDINE ALL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO	8
ART. 10 – RESPONSABILITA' ED ASSICURAZIONI	9
ART. 11 – PAGAMENTI E FATTURAZIONI	10
ART. 12 – VERIFICA DI CONFORMITA'	10
ART. 13 – CLAUSOLA SOCIALE	10
ART. 14 – PENALITA'	10
ART. 15 – RECESSO	11
ART. 16 – RISOLUZIONE	12
ART. 17 – SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO	13
ART. 18 – OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E PRIVACY	13
ART. 19 – RIFERIMENTI	13
ART. 20 – FORO COMPETENTE	13



ART. 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO DI RECEPTION, PORTIERATO E DI ACCOGLIENZA

L'appalto ha per oggetto il servizio di reception, portierato e di accoglienza, che dovrà essere assicurato mediante personale idoneo, da espletarsi presso le seguenti sedi in dotazione dell'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste:

- sede di Strada Cappuccini, 2/A - Aosta: dal lunedì al sabato, secondo l'orario che verrà comunicato periodicamente dall'Ateneo.

L'edificio è così composto:

- a. piano interrato: archivio/deposito, magazzino, aula informatica, locale server, locale quadro elettrico generale, centrale termica, alloggiamento elettropompe antincendio, locale macchine ascensore e servizi igienici (circa 349 mq);
 - b. piano terra: un ingresso comune con il Liceo, uffici docenti/amministrativi, Biblioteca, sala lettura, aula magna e servizi igienici (circa 729 mq);
 - c. piano primo e secondo: aule con varie metrature, più o meno capienti (da 24 a 70 posti), uffici docenti/amministrativi, sala studio e servizi igienici (circa 573 mq piano primo e circa 586 mq piano secondo);
 - d. parcheggio con sbarra di controllo all'ingresso, ad uso esclusivo dell'Università e del Liceo;
- sede di località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO): dal lunedì al venerdì, secondo l'orario che verrà comunicato periodicamente dall'Ateneo.
L'edificio fa parte di un complesso condominiale e i piani interessati dall'Ateneo sono parte del piano primo sul lato est (circa 1.287 mq), parte del piano secondo lato nord-est (circa 346 mq), i quali sono sede di aule didattiche ed uffici docenti/amministrativi. E', inoltre, presente un deposito al piano terra (circa 98 mq) e due parcheggi coperti rispettivamente di 12 e 29 posti auto;
 - sede dello Studentato di Via Piccolo San Bernardo, 26 – Aosta: secondo il calendario che verrà comunicato periodicamente dall'Ateneo per il servizio di accoglienza connesso alle attività di consegna e rilascio dei posti alloggio, così come disciplinato dal Regolamento generale dello studentato dell'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste.

Il servizio di cui al presente articolo dovrà essere effettuato con le modalità meglio specificate all'articolo 4 del presente Capitolato.

ART. 2 – DURATA DELL'APPALTO

Il servizio oggetto dell'appalto avrà una durata di anni 2 (due), con decorrenza dalla data di sottoscrizione del contratto, eventualmente rinnovabile per ulteriori 12 mesi. La ditta affidataria, sotto la propria esclusiva responsabilità, dovrà garantire l'espletamento del servizio in oggetto per un totale stimato di circa 5.200 ore complessive nel biennio, più eventuali 2.600 ore in caso di rinnovo annuale. L'eventuale rinnovo sarà stabilito, ad insindacabile valutazione della stazione appaltante, anche in considerazione della qualità del servizio prestato.

ART. 3 – VALORE DELL'APPALTO E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Tenuto conto della tariffa oraria posta a base di gara pari ad € 17,00 oltre all'IVA di legge, il valore stimato dell'importo a base d'asta della prestazione, comprensivo dell'eventuale rinnovo annuale, è quantificato in euro **132.600,00** (centotrentaduemilaseicento/00), oltre all'Iva di legge.

Relativamente a quanto previsto dal D. Lgs. del 9 aprile 2008, n. 81 in materia di tutela della salute e della sicurezza dei luoghi di lavoro circa l'obbligo del datore di lavoro committente di elaborare un documento unico di valutazione dei rischi da interferenze (DUVRI), si precisa che sono state condotte verifiche volte ad accertare l'esistenza di rischi da interferenza nell'esecuzione dell'appalto in oggetto e che, non essendo stati riscontrati i

Strada Cappuccini, 2A
11100 Aosta
Telefono 0165 1875200
Fax 0165 1875203
www.univda.it
info@univda.it
protocollo@pec.univda.it

2A, Chemin des Capucins
11100 Aoste
Téléphone 0165 1875200
Fax 0165 1875203
www.univda.it
info@univda.it
protocollo@pec.univda.it



suddetti rischi, non è necessario provvedere alla redazione del DUVRI (vedasi allegato “*Verbale di valutazione degli eventuali rischi da interferenze*”, prot. univ. 9883/2019). Di conseguenza, l'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è di valore pari a € 0,00.

Il valore contrattuale, secondo le effettive necessità dell'Ateneo, potrà essere soggetto a variazione in diminuzione o aumento in relazione al minore o maggiore utilizzo del servizio, variazione alla quale l'aggiudicatario dovrà sottostare alle stesse condizioni contrattuali, mantenendo fisso ed invariabile il prezzo orario offerto.

La ditta affidataria si impegna a svolgere il servizio di reception/portierato e di accoglienza, alle stesse condizioni indicate nel presente capitolato, anche in ulteriori sedi che dovessero aggiungersi in corso di contratto.

Il prezzo contrattuale comprenderà tutte le prestazioni, i costi complessivi e globali necessari alla corretta esecuzione della fornitura.

I concorrenti, nel formulare le offerte economiche, dovranno considerare tutte le circostanze generali e speciali che possono influire sulla prestazione.

La migliore offerta sarà selezionata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 95, comma 2, del D.Lgs. n. 50/2016.

ART. 4 – DESCRIZIONE E MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Le attività relative al servizio da svolgere sono a titolo esemplificativo e non esaustivo di seguito elencate:

- il presidio degli ingressi delle sedi dell'Università negli orari e nelle giornate che saranno indicati da calendario, trasmesso dall'ufficio personale dell'Ateneo;
- il presidio e controllo dell'ingresso al parcheggio di Strada Cappuccini, dalle ore 7.30 fino a chiusura della sede, dal lunedì al sabato (tale orario è da intendersi indicativo e potrà essere modificato nel corso del servizio);
- l'accoglienza, la fornitura di informazioni e il supporto per agevolare l'utenza nell'accesso alla struttura e nella fruizione dei servizi erogati dall'Università;
- il presidio del centralino telefonico, rilasciando eventuali informazioni sulla collocazione degli uffici e delle strutture e smistando agli uffici le chiamate in arrivo;
- lo smistamento della posta interna ed esterna ai singoli uffici e l'esecuzione delle fotocopie per conto dei dipendenti dell'Università;
- la gestione della casella di posta elettronica dedicata al servizio in oggetto, dando corso alle comunicazioni da parte dei competenti uffici di Ateneo (es. stampa e affissione dei calendari delle attività didattiche, avvisi, ecc.);
- la custodia delle chiavi e dei codici degli impianti antintrusione, nonché la gestione dei sistemi di sicurezza (controllo accessi, rilevazione allarmi antincendio e antiallagamento, sistemi antintrusione, ecc.) con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi competenti ed esecuzione delle disposizioni relative al piano di sicurezza in caso di emergenze secondo quanto stabilito dal piano di emergenza dell'immobile;
- la segnalazione degli utenti che contravvengono al divieto di fumare;
- la verifica al termine del servizio che nessuno sia più presente nei locali, che porte e finestre siano chiuse e che tutte le attrezzature (videoproiettori, computer, fotocopiatrici, ecc.) siano spente;
- la chiusura/apertura delle sedi, compresa la chiusura/apertura delle uscite di sicurezza e l'inserimento/disinserimento dei sistemi di allarme, nonché la verifica della chiusura di cancelli, portoni e comunque di ogni accesso;
- la vigilanza del controllo degli accessi e degli ingressi, intendendo per controllo sia la verifica di persone estranee sia di beni in entrata ed uscita, nel rispetto delle disposizioni specifiche concordate con l'Ateneo;
- la segnalazione al Responsabile della struttura o suo delegato dell'eventuale blocco degli ascensori al fine di un immediato intervento tecnico;



- la comunicazione immediata al Responsabile della struttura o ad un suo delegato di avvenimenti e situazioni non usuali;
- attività di consegna/rilascio dei posti alloggio così come disciplinato dal Regolamento generale dello studentato dell'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste;
- attività di accoglienza e front-office nelle attività istituzionali dell'Ateneo.

Il servizio dovrà essere svolto da massimo 6 unità di personale dedicate, adeguatamente formate e in possesso dei requisiti di cui all'art. 5. I nominativi del personale impiegato dovranno essere forniti per PEC prima dell'inizio del servizio all'Ufficio personale di Ateneo. Il predetto personale potrà essere sostituito da soggetti in possesso degli stessi requisiti solo ed esclusivamente in caso di comprovata necessità e previa comunicazione inviata per PEC all'Ufficio personale dell'Università.

ART. 5 – ADDETTI AL SERVIZIO

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

Tutto il personale dovrà essere convenientemente esperto e formato nonché possedere i seguenti requisiti:

- requisiti psicoattitudinali e professionali idonei allo svolgimento del servizio;
- buone capacità di ascolto e di interazione al fine della corretta gestione del rapporto con gli utenti e con le diverse figure professionali interne;
- padronanza della lingua italiana;
- buona conoscenza di almeno un'altra lingua a scelta tra francese e inglese;
- capacità di utilizzo dei software di scrittura, di calcolo, di posta elettronica e di internet;
- conoscenza delle norme in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- conoscenza delle norme e dei comportamenti relativi alla tutela della privacy e della riservatezza.

Il personale è tenuto ad adottare un comportamento discreto, decoroso ed irreprensibile, comunque conformato alle regole di buona educazione. Ha il divieto assoluto di fumare all'interno dei locali dell'Ateneo nonché nelle pertinenze esterne dei fabbricati.

È fatto obbligo agli addetti di essere sempre riconoscibili e dotati di divisa aziendale, completa di tesserino nominativo, di foto identificativa e di denominazione del datore di lavoro.

La ditta affidataria dovrà garantire che le risorse dedicate al servizio siano di assoluta fiducia, di provata riservatezza e che si attengano scrupolosamente al segreto d'ufficio, nonché all'osservanza delle norme vigenti all'interno delle sedi dell'Università. La ditta aggiudicataria dovrà, altresì, garantire l'idoneità fisica, attitudinale e professionale del personale dedicato, per tutta la durata del contratto.

Il Contraente assume in via esclusiva il rischio di malattia, maternità e infortunio del personale impiegato, garantendo comunque la continuità e l'efficienza nell'esecuzione del servizio, provvedendo alle sostituzioni del caso con personale proprio in possesso di identica qualifica professionale. In ultimo, al fine di consentire la continuità del servizio, l'Operatore economico è tenuto a mantenere nella gestione dell'appalto, per quanto possibile, il personale dedicato, limitando al massimo il "turn over".

L'Università potrà richiedere, mediante comunicazione inviata per PEC alla ditta affidataria, 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. Detta sostituzione dovrà avvenire nei tempi indicati dall'Università, in ogni caso, non inferiori a giorni cinque dalla data di ricezione della comunicazione.

In ogni caso, nell'ipotesi di inserimento di nuovo personale in servizio e nel relativo elenco presentato all'atto della stipula del contratto, dovrà essere effettuato un affiancamento a carico dell'Impresa, per l'acquisizione delle informazioni inerenti al servizio.



ART. 6 – INIZIO DEL SERVIZIO IN PENDENZA DELLA STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

L'Università si riserva la facoltà, in pendenza della stipulazione del contratto, di ordinare l'inizio del servizio in tutto o anche in parte all'Impresa aggiudicataria, che deve dare immediata esecuzione allo stesso.

In caso di mancata stipulazione del contratto, l'Impresa ha diritto soltanto al pagamento di quanto abbia eseguito, valutato secondo i prezzi indicati nell'offerta.

ART. 7 – OBBLIGHI DELLA DITTA AFFIDATARIA

L'appaltatore è responsabile in via esclusiva verso l'Università dell'esatta e puntuale realizzazione del servizio oggetto dell'appalto, nonché dell'opera dei propri dipendenti.

L'impresa è obbligata ad osservare tutte le leggi e le disposizioni esistenti in materia relative, in particolar modo, alla sicurezza delle persone e delle cose e alla prevenzione degli infortuni, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) ad adottare tutti i procedimenti e le cautele atte a garantire l'incolumità sia delle persone addette al servizio che dei terzi;
- b) all'atto della sottoscrizione del contratto, l'impresa fornirà all'Università l'elenco delle unità di personale che saranno impiegate nell'esecuzione del servizio di portierato/reception e di accoglienza con l'indicazione, per ognuna, della qualifica e dell'inquadramento nel CCNL di categoria, nonché il nominativo del responsabile del Servizio di prevenzione e protezione ai sensi degli articoli 17 e 18 del D. Lgs. n. 81/08 e del medico competente. L'allontanamento dal servizio di personale per trasferimento o per cessazione dal lavoro dovrà essere comunicato all'Ufficio personale dell'Ateneo entro 5 giorni dal verificarsi dell'evento;
- c) ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le norme e le prescrizioni dei contratti collettivi nazionali e di zona stipulati fra le parti sociali firmatarie di contratti collettivi nazionali comparativamente più rappresentative, applicabili, alla data di stipula del contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni. L'appaltatore si obbliga, altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i sopra indicati contratti collettivi, anche dopo la loro scadenza e sino alla loro sostituzione. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro, sopra citati, vincolano l'appaltatore per tutto il periodo di validità del contratto, anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse. A tal fine l'appaltatore si obbliga a dimostrare, a qualsiasi richiesta dell'Università, l'adempimento di tutte le disposizioni come sopra indicate, comprese quelle relative alla corresponsione del trattamento economico, fermo restando che nessun rapporto di lavoro viene a stabilirsi tra l'Università e i dipendenti dell'Impresa appaltatrice, in quanto gli stessi sono all'esclusiva dipendenza di quest'ultima e le loro prestazioni vengono compiute sotto l'esclusiva responsabilità e a totale rischio dell'Impresa;
- d) ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, assumendo, a proprio carico, tutti gli oneri relativi, ivi compreso l'obbligo della tenuta del libretto di lavoro, delle assicurazioni sociali, previdenziali e contro gli infortuni sul lavoro e le malattie (compreso quelle di carattere professionale) ed in genere tutti gli obblighi inerenti al rapporto di lavoro;
- e) ad esibire in qualunque momento ed a semplice richiesta dell'Università le ricevute dei pagamenti assicurativi e previdenziali relative al personale adibito al servizio. In caso di inadempienza retributiva e contributiva dell'aggiudicatario, si applicano le disposizioni di cui all'art. 30, commi 5 e 6, del D. Lgs. n. 50/2016;
- f) ad osservare gli obblighi di riservatezza e trattamento dei dati personali di cui alla vigente normativa;
- g) a rispettare le norme di cui alla L. n. 136/10 sulla "tracciabilità dei flussi finanziari";
- h) a dotare il personale, che intende dedicare al servizio, di divisa e di cartellino di identificazione, riportante il nome dell'Impresa, il nome e cognome del dipendente nonché la foto identificativa;
- i) a portare a conoscenza dell'Università, senza ritardi, il verificarsi delle seguenti situazioni: revoca, decadenza o annullamento delle autorizzazioni di legge abilitanti lo svolgimento delle attività oggetto del presente appalto rilasciate dalle competenti autorità amministrative;



j) a provvedere al servizio senza interruzione per qualsiasi circostanza. In nessun caso diverso dalla forza maggiore, la ditta potrà interrompere o sospendere il servizio pena l'applicazione delle conseguenze contrattuali previste, fatto salvo il maggior danno qualora l'Università fosse costretta a provvedere direttamente al servizio. In caso di imprevista e temporanea interruzione dell'attività, l'Impresa si impegna a darne tempestiva comunicazione all'Università. 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. Non costituisce forza maggiore il mancato o ritardato pagamento da parte dell'Università o l'insorgere di controversie con l'Università stessa. 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. Da parte dell'impresa appaltatrice la comunicazione dovrà essere tempestivamente rivolta all'Ufficio personale dell'Ateneo, 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.

k) nel caso di sciopero del personale l'Impresa si obbliga a darne comunicazione all'Università almeno 2 giorni prima, impegnandosi a garantire comunque i servizi già programmati. In caso di inadempimento saranno applicate le penalità stabilite.

l) a comunicare entro giorni 10 (dieci) ogni variazione intervenuta nei propri assetti societari, nonché della sede legale dell'impresa.

I dipendenti dell'impresa affidataria sono tenuti a certificare la loro presenza in servizio tramite appositi rilevatori di presenza messi a disposizione dalla stazione appaltante presso le sedi di Ateneo.

Il comportamento del personale dovrà essere corretto ed educato. Ai dipendenti dell'impresa affidataria dovrà essere prescritta l'osservanza del segreto d'ufficio ed il divieto di aprire cassetti ed armadi, di rimuovere ed asportare carte, disegni o altri documenti, lasciati eventualmente sui tavoli o sulle scrivanie.

Il personale, inoltre, dovrà consegnare all'Ufficio personale dell'Ateneo gli oggetti eventualmente rinvenuti nell'espletamento del servizio.

La ditta affidataria dovrà osservare le disposizioni in materia di sicurezza del lavoro dettate dal Decreto legislativo n. 81/2008 e prendere visione del Piano delle emergenze di Ateneo, pubblicato sul sito dell'Ateneo www.univda.it, nella sezione denominata "*Servizi/Concessione aule/Piano delle emergenze*", nonché le disposizioni stabilite dall'Ateneo. La ditta affidataria dovrà, inoltre, prendere visione ed osservare le disposizioni di condotta, ove compatibili, contenute nel Codice di comportamento dei dipendenti dell'Università della Valle d'Aosta, pubblicato sul sito dell'Ateneo, www.univda.it, nella sezione denominata "*Normativa*".

Al personale è fatto divieto di trattenersi negli ambienti di lavoro al di fuori dell'orario stabilito.

La ditta affidataria dovrà adottare ogni accorgimento al fine di evitare intrusioni o manomissioni con conseguente danno all'Università ed al personale. Particolare attenzione deve essere riservata alla custodia delle chiavi e dei codici degli impianti antintrusione.

Al personale impiegato sarà fornita dall'Università adeguata formazione sulle attività richieste e sulle procedure di sicurezza in una riunione preliminare allo svolgimento del servizio.

ART. 8 – COORDINATORE RESPONSABILE DEL SERVIZIO

L'Impresa appaltatrice dovrà nominare, all'interno dei suoi costi generali, un Coordinatore Responsabile del Servizio di reception/portierato e di accoglienza, nonché un "Vice Responsabile" che possa sostituirlo in caso di sua assenza e comunicarne i nominativi all'Ufficio personale dell'Ateneo almeno 10 (dieci) giorni prima dell'inizio del servizio. Entrambi dovranno garantire la propria reperibilità, fornendo il proprio recapito telefonico e il proprio indirizzo e-mail per eventuali comunicazioni relative al servizio in argomento.

Strada Cappuccini, 2A
11100 Aosta
Telefono 0165 1875200
Fax 0165 1875203
www.univda.it
info@univda.it
protocollo@pec.univda.it

2A, Chemin des Capucins
11100 Aoste
Téléphone 0165 1875200
Fax 0165 1875203
www.univda.it
info@univda.it
protocollo@pec.univda.it



Tali figure, individuate tra il personale dipendente, dovranno essere scelte in base ad una pluriennale esperienza e competenza nel settore della reception, del portierato e dell'accoglienza per garantire la regolarità e l'efficacia del servizio. Alle predette figure dovranno essere affidate la direzione e la supervisione di ogni singola prestazione svolta presso le sedi universitarie, curando l'organizzazione del servizio di portierato, svolgendo funzioni di controllo nonché costituendo gli unici interlocutori per l'Ufficio Personale dell'Università. Avranno, altresì, il compito di monitorare l'attività del personale preposto alla reception, portierato e accoglienza e di gestire i servizi in caso di malattia, ferie o altri impedimenti degli addetti al predetto servizio.

Il Coordinatore Responsabile del Servizio dovrà avere piena conoscenza delle norme e condizioni che disciplinano il rapporto tra le parti ed essere munito dei necessari poteri per la conduzione del servizio. Qualora il Coordinatore Responsabile non dimostrasse un'adeguata esperienza ed autorevolezza per condurre i servizi in oggetto, la Stazione appaltante potrà richiederne l'immediata sostituzione. In particolare, dovrà a titolo esemplificativo:

- effettuare almeno un controllo mensile presso tutte le Sedi universitarie con particolare riguardo al decoro dei soggetti impiegati nel servizio, ai loro aspetti comportamentali nonché, più in generale, in ordine ad elementi oggettivi concernenti l'esecuzione dei servizi;
- garantire la propria disponibilità a rapportarsi in modo permanente con l'Ufficio personale dell'Ateneo, mantenendo un costante contatto;
- coordinare lo svolgimento delle attività contrattuali nei tempi e con le modalità concordate con l'Ufficio personale dell'Ateneo;
- garantire che il personale impiegato nei servizi sia adeguatamente istruito e rispondente ai requisiti, oltre che facente parte dell'elenco di nominativi fornito all'Ufficio personale dell'Ateneo all'inizio del servizio;
- garantire la continuità del servizio in presenza di assenze improvvise del personale per qualsiasi ragione;
- segnalare immediatamente all'Ufficio Personale dell'Ateneo eventuali cause di forza maggiore e/o anomalie che possano, in qualsiasi modo, ostacolare il regolare svolgimento dei servizi;
- essere reperibile sia telefonicamente che mediante e-mail durante gli orari di apertura delle sedi di Ateneo;
- avvisare l'Ufficio Personale dell'Ateneo di modifiche ai locali o altri problemi che interferiscano con l'esecuzione del servizio;
- concordare ogni variazione o modifica di orario nonché la dislocazione degli operatori in accordo con l'Ufficio Personale dell'Ateneo;
- segnalare ogni anomalia o problemi funzionali del presente contratto e trovare soluzioni, in accordo con l'Ufficio personale, per risolvere le emergenze;
- impartire tutte le indicazioni e gli ordini necessari all'espletamento del presente servizio in modo da evitare ogni anomalia o emergenza.

In ogni caso il Coordinatore Responsabile del Servizio dovrà effettuare controlli puntuali a seguito di segnalazioni pervenute da parte dell'Ufficio Personale dell'Ateneo, in ordine a disservizi causati dal personale dell'Impresa appaltatrice. In caso di emergenze, il Coordinatore Responsabile del Servizio dovrà intervenire personalmente, anche con la propria presenza sul posto. Tutte le comunicazioni dell'Università rivolte al Coordinatore Responsabile del Servizio di Portierato sono da intendersi come effettuate nei confronti dell'Impresa. Quanto sarà dichiarato e sottoscritto dal Coordinatore Responsabile del Servizio sarà considerato dall'Università dichiarato e sottoscritto in nome e per conto dell'Impresa.

ART. 9 – CONTROLLI IN ORDINE ALL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

L'Università si riserva la facoltà di fare eseguire da propri incaricati, in qualsiasi momento, controlli e verifiche, al fine di accertare la regolarità del servizio.

Gli incaricati redigono apposito verbale con il quale vengono evidenziate eventuali manchevolezze e inadempienze, nonché proposte e indicazioni ritenute necessarie per il miglioramento del servizio stesso. Le verifiche e le ispezioni potranno essere effettuate anche alla presenza di incaricati dell'Impresa aggiudicataria che, in tale caso, firmeranno in contraddittorio i verbali di verifica.



Nell'ottica del miglioramento delle prestazioni e del perseguimento degli obiettivi di qualità dei servizi, all'Impresa appaltatrice verrà sempre illustrato quanto riscontrato nel corso dei controlli, attraverso appositi verbali condivisi tra le parti.

L'Università, qualora lo ritenesse opportuno, renderà formalmente note, mediante comunicazione inviata via posta elettronica, di volta in volta all'Impresa appaltatrice le eventuali prescrizioni alle quali essa dovrà uniformarsi entro il tempo massimo di tre giorni, con contestuale produzione, entro tale termine, di eventuali controdeduzioni.

Gli eventuali interventi di ripristino, effettuati a seguito di tali controlli, non daranno luogo ad alcun onere aggiuntivo per la Stazione appaltante, in quanto forniti a compensazione di servizio negligente e/o incompleto. L'esecuzione degli interventi di cui sopra non esclude la possibilità per la Stazione appaltante di applicare le penali previste contrattualmente né di intraprendere qualsiasi altra azione legale, compreso l'incameramento della cauzione.

È espressamente accettato dalla Stazione appaltante che gli eventi generati da cause di forza maggiore non potranno costituire elemento di valutazione negativa dei servizi.

Nell'eventualità di più rilievi per negligenze e inadempienze nell'osservanza delle clausole contrattuali, l'Impresa può essere soggetta a diffida e/o richiami senza pregiudizio per l'applicazione delle penali. Nell'ipotesi in cui, in esito a verifiche e controlli da parte di incaricati dell'Università, siano state formalizzate almeno tre diffide e/o richiami, la stazione appaltante si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, fatto salvo il diritto di rivalsa nei confronti dell'Impresa aggiudicataria per danni ricevuti.

ART. 10 – RESPONSABILITA' ED ASSICURAZIONI

L'appaltatore assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto dell'appaltatore stesso quanto dell'Università e/o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

A fronte della responsabilità descritta in premessa, all'appaltatore è fatto obbligo di stipulare una polizza assicurativa di responsabilità civile con una delle imprese autorizzate alla copertura dei rischi conseguenti al risarcimento dei danni prodotti all'Università, al personale dell'Università ovvero a terzi o a cose di terzi da dipendenti della ditta nell'espletamento dell'attività di appalto nonché dei danni causati in ragione di eventuali ritardi, interruzioni, malfunzionamenti, errori o omissioni commessi nella gestione del servizio oltre che per violazione delle norme, ivi compreso il codice della Privacy, e degli obblighi previsti in materia di conservazione sostitutiva dei documenti informatici, con massimale per sinistro non inferiore a € 500.000,00 (cinquecentomila/00) e con validità non inferiore alla durata del contratto, restando tuttavia inteso che tale massimale non rappresenta il limite del danno da risarcire, di cui l'Impresa risponderà comunque nel suo valore complessivo.

In alternativa alla stipulazione della polizza di cui al comma precedente, l'appaltatore potrà dimostrare l'esistenza di una polizza, già attivata, integrata e/o modificata purché dichiarare espressamente che la polizza in questione, con esclusivo riferimento al servizio in parola, copra anche il servizio previsto dal presente contratto, precisando che non vi sono limiti al numero di sinistri e che i massimali per sinistro non siano inferiori all'importo sopra indicato, mentre la durata dovrà coprire il periodo decorrente dall'inizio del contratto fino alla sua scadenza, per la copertura di tutti i rischi come prima indicati.

La polizza assicurativa dovrà essere stipulata con Compagnia di Assicurazione, autorizzata, ai sensi delle leggi vigenti, all'esercizio dei rami oggetto della copertura richiesta.

Il documento prodotto deve essere in lingua italiana ovvero, qualora sia prodotto in lingua diversa dall'italiano, deve essere accompagnato da traduzione.

Qualora l'appaltatore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la piena operatività delle coperture assicurative, il contratto di appalto si risolverà di diritto con conseguente escussione della cauzione prestata per la garanzia definitiva e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.



ART. 11 – PAGAMENTI E FATTURAZIONI

L'Università corrisponderà, con cadenza mensile, al soggetto aggiudicatario il corrispettivo dovuto, computato sulla base del costo orario e del servizio effettivamente svolto, previa verifica di regolare esecuzione del servizio medesimo, volta ad accertare che le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni del contratto nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore.

Le fatture dovranno essere intestate all'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste - codice fiscale n. 91041130070 e P.IVA 01040890079, e dovranno essere inviate elettronicamente utilizzando il Codice IPA uvdau_ao e il Codice Univoco Ufficio UF2EU2.

L'importo da fatturare sarà determinato dal costo offerto dall'Appaltatore in sede di presentazione dell'offerta economica, moltiplicato per il numero delle ore prestate nel corso del mese fatturato.

All'Università dovranno pervenire mensilmente due fatture, di cui una connessa alle ore svolte nelle sedi di Strada Cappuccini, 2/A – Aosta e di località Le Grand Chemin, 181 – Saint-Christophe e una connessa alle ore svolte presso lo Studentato di Via Piccolo San Bernardo, 26 – Aosta.

Le fatture dovranno recare l'indicazione del Codice Identificativo Gara (CIG) assegnato all'appalto di che trattasi, gli estremi identificativi del c/c dedicato ai pagamenti della pubblica amministrazione, nonché l'indicazione della scissione dei pagamenti (c.d. split payment).

L'Impresa Appaltatrice non potrà pretendere gli interessi per l'eventuale ritardo del pagamento dovuto qualora il ritardo dipenda dall'espletamento di obblighi normativi necessari a rendere esecutivo il pagamento.

Si precisa, inoltre, che sull'importo netto progressivo delle prestazioni sarà operata una ritenuta dello 0,50 per cento; le ritenute saranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva, a seguito della verifica di conformità.

ART. 12 – VERIFICA DI CONFORMITA'

Prima che l'Università proceda, con cadenza mensile, alla liquidazione del corrispettivo dovuto all'Impresa appaltatrice, l'Ufficio Personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo effettua la verifica di conformità della fornitura del servizio, al fine di accertarne la regolare esecuzione. La verifica è volta ad accertare che le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni del contratto nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore.

ART. 13 – CLAUSOLA SOCIALE

Ai sensi dell'art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016, e al fine di promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, si applicano le disposizioni previste dalla contrattazione collettiva di settore in materia di cambio di appalto.

Si precisa, tuttavia, che, in ossequio al consolidato orientamento giurisprudenziale, la c.d. "clausola sociale" deve essere interpretata conformemente ai principi nazionali e comunitari in materia di libertà di iniziativa imprenditoriale e di concorrenza, e pertanto tale da non limitare la libertà di iniziativa economica. Ciò comporta che, in capo all'impresa aggiudicataria del presente appalto, non sussiste alcun obbligo di assumere a tempo indeterminato e in forma automatica e generalizzata il personale già utilizzato dalla precedente impresa o società affidataria.

All'impresa appaltatrice saranno comunicati i dati necessari all'identificazione dell'attuale gestore del servizio di portierato e reception.

ART. 14 – PENALITÀ

Strada Cappuccini, 2A
11100 Aosta
Telefono 0165 1875200
Fax 0165 1875203
www.univda.it
info@univda.it
protocollo@pec.univda.it

2A, Chemin des Capucins
11100 Aoste
Téléphone 0165 1875200
Fax 0165 1875203
www.univda.it
info@univda.it
protocollo@pec.univda.it



Qualora si verificassero da parte dell'appaltatore inadempimenti, per cause non dipendenti da forza maggiore o da fatto imputabile all'Università, o ritardi rispetto agli obblighi contrattuali, la stazione appaltante si riserva la facoltà di applicare, fatti salvi comunque il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno, nonché gli eventuali recessi e risoluzioni del contratto, una penale pari all'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale. In particolare:

- a) per ogni ritardo, segnalato all'Università, oltre quindici minuti, nel prendere servizio presso le postazioni concordate per il servizio di reception/portierato e di accoglienza;
- b) per comportamento scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza, accertato a seguito di procedimento in cui sia garantito il contraddittorio;
- c) mancato coordinamento tra turni del servizio;
- d) mancata riservatezza nell'espletamento del servizio;
- e) mancato decoro della persona;
- f) mancata sostituzione del personale adibito all'espletamento del servizio entro i termini indicati dall'Università per le ipotesi indicate al presente capitolato;
- g) mancata tempestiva comunicazione dei casi di imprevista e temporanea interruzione del servizio per cause diverse dalla forza maggiore;
- h) irreperibilità da parte del Coordinatore Responsabile del Servizio e del suo vice;
- i) mancata effettuazione di controlli da parte del Coordinatore Responsabile del Servizio a seguito di segnalazioni pervenute da parte dell'Ufficio Personale dell'Ateneo, in ordine a disservizi causati dal personale dell'Impresa appaltatrice;
- l) mancata comunicazione di sciopero entro i termini previsti nel presente capitolato;
- m) per ogni altra inadempienza riferibile a negligenze di tipo aziendale.

In tutte le ipotesi relative all'applicazione delle penali, verrà inviata a mezzo PEC contestazione degli addebiti da parte dell'Ufficio Personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo, al Coordinatore Responsabile del Servizio individuato dall'impresa appaltatrice, con l'assegnazione di un congruo tempo, non inferiore a 5 (cinque) giorni, per la possibile presentazione di eventuali chiarimenti e/o controdeduzioni. Si procederà all'applicazione della penale nel caso in cui non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte in sede di controdeduzioni dalla ditta aggiudicataria. Qualora ritenuto necessario, l'Università mediante comunicazione formale assegnerà un ulteriore termine di giorni 3 (tre) per la richiesta di integrazione di elementi relativi alle giustificazioni pervenute. Decorso detto ultimo termine, nel caso in cui non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte ad integrazione dalla ditta aggiudicataria, si procederà all'applicazione della penale. L'importo delle penali sarà dedotto dal pagamento della fattura relativa al periodo di riferimento o dalla cauzione definitiva che dovrà essere immediatamente reintegrata. Le penali saranno calcolate e detratte dal corrispettivo dovuto in occasione del pagamento successivo alla decisione di applicazione delle stesse.

L'Università potrà applicare all'appaltatore penali, sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare netto contrattuale, fermo restando, in ogni caso, il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

L'applicazione della penale non esonera l'appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente.

ART. 15 – RECESSO

Trova applicazione l'art. 109 del D.lgs. n. 50/2016.

L'Università si riserva, inoltre, ogni necessario provvedimento nel caso di sopravvenienza di convenzioni sul mercato elettronico per la Pubblica Amministrazione, secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia. Le relative comunicazioni saranno formalmente inoltrate all'impresa appaltatrice.

In ogni caso, qualora il Contraente non acconsenta alla modifica delle condizioni economiche del contratto, e l'Università sia costretta a recedere da quest'ultimo e ad aderire alla convenzione attiva sul mercato elettronico, il Contraente si obbliga a proseguire il servizio sino al momento in cui l'Università avrà sottoscritto la convenzione avente ad oggetto il servizio di portierato, reception e di accoglienza.



ART. 16 – RISOLUZIONE

Fatte salve le ipotesi di risoluzione previste dall'art. 108 del D.lgs. n. 50/2016, la Stazione Appaltante potrà risolvere di diritto il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, previa formale comunicazione da inoltrare a mezzo PEC all'impresa aggiudicataria, nei seguenti casi:

- a) formalizzazione di numero tre diffide e/o richiami in esito a verifiche e controlli da parte di incaricati dell'Università, fatto salvo il diritto di rivalsa nei confronti dell'Impresa aggiudicataria per danni ricevuti;
- b) cessazione o qualunque sospensione/interruzione unilaterale delle attività per un tempo anche non consecutivo di tre giorni, anche se motivata dall'esistenza di controversie con la Stazione Appaltante;
- c) cessione - totale o parziale, diretta o indiretta – del contratto, oppure cessione non autorizzata dei crediti da quest'ultimo derivanti, ovvero conferimento, in qualsiasi modo e forma, di procure all'incasso;
- d) mancata completa reintegrazione della cauzione definitiva, eventualmente escussa, entro il termine di 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della relativa richiesta da parte della Stazione Appaltante;
- e) mancato rispetto della normativa antimafia e delle altre disposizioni normative vigenti in materia;
- f) qualsivoglia altra causa che comporti, in capo all'Aggiudicataria, la perdita dei requisiti di ordine generale per la partecipazione agli appalti pubblici, così come definiti dall'art. 80 del D.lgs. n. 50/2016;
- g) mancato rispetto della normativa vigente in materia di lavoro, d'infortuni sul lavoro, d'igiene, di previdenza sociale e di tutti gli obblighi previsti dal citato D.lgs. n. 81/08 e/o inosservanza degli obblighi previsti dai contratti collettivi di categoria, nazionali e regionali, anche dopo la loro scadenza fino alla loro sostituzione;
- h) mancata comunicazione, entro il termine previsto dal contratto, di ogni variazione intervenuta nei propri assetti societari, nonché della sede legale dell'impresa;
- i) manifesta incapacità, cattivo andamento ed inefficienze gravi nell'esecuzione del servizio;
- l) in caso di mancata osservanza dei CCNL nonché inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie delle maestranze;
- m) inosservanza degli impegni presi in sede di dichiarazione dell'offerta tecnica;
- n) violazione degli obblighi di cui al D.lgs. n. 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati), in riferimento ai dati di cui l'Impresa appaltatrice sia venuta in possesso per ragioni attinenti al servizio, di gravità tale da non consentire l'ulteriore prosecuzione delle obbligazioni contrattuali;
- o) frode, a qualsiasi titolo, da parte dell'Impresa appaltatrice nell'esecuzione delle prestazioni affidate;
- p) violazione della normativa in materia di tracciabilità dei flussi finanziari;
- q) mancata esibizione a semplice richiesta delle ricevute dei pagamenti assicurativi e previdenziali relativi al personale adibito al servizio;
- r) riscontrata assenza di validità e piena operatività delle coperture assicurative, fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

L'Università si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% del valore dello stesso, ovvero nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'Aggiudicataria. In tal caso l'Università avrà la facoltà di incamerare la cauzione definitiva, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Aggiudicataria. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

La risoluzione del contratto non esime l'Aggiudicataria dal risarcimento dei danni subiti dalla Stazione Appaltante, per effetto delle circostanze che hanno determinato la risoluzione e/o conseguenti e connesse. In caso di risoluzione del contratto l'appaltatore si impegna a fornire alla stazione appaltante tutta la documentazione probatoria, relativa ai servizi effettuati, che non sia stata ancora consegnata.

La risoluzione avrà effetto dalla data di ricezione della relativa formale comunicazione.



ART. 17 – SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO

Salvo quanto previsto dall'art. 105 del Decreto legislativo n. 50/2016, è fatto divieto all'impresa affidataria di cedere il contratto pena la decadenza dell'affidamento e quindi la risoluzione del contratto.

In considerazione dell'elevato carattere fiduciario della prestazione richiesta, non è ammesso il subappalto.

ART. 18 – OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E PRIVACY

In applicazione della normativa di cui al D.lgs. 30/06/2003 n. 196 e del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati), l'appaltatore e i propri dipendenti, pena la risoluzione del contratto, hanno l'obbligo di mantenere riservati i fatti, le circostanze, i dati e le informazioni di cui vengano in possesso nell'esecuzione del servizio, di non divulgare in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

L'appaltatore si impegna a far sì che nel trattare dati, informazioni, e conoscenze dell'Università di cui venga eventualmente in possesso, vengano adottate le necessarie ed idonee misure di sicurezza e impiegati modelli di trattamento che non compromettano in alcun modo il carattere della riservatezza o arrechino altrimenti danno.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Università avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'appaltatore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Ente.

ART. 19 – RIFERIMENTI

Si precisa che per tutto quanto non previsto nel presente capitolato, le parti dovranno far riferimento al D.Lgs. n. 50 del 2016 e alla lettera d'invito firmata per accettazione, nonché alle disposizioni del codice civile e alle altre leggi e regolamenti vigenti in materia in quanto applicabili.

ART. 20 – FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie che dovessero insorgere circa l'interpretazione, l'esecuzione o la risoluzione del contratto, sarà competente il Foro di Aosta.