



**ALLEGATO N. 2 ALLA DETERMINAZIONE S.G. 20-1-2020 N. 8  
CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO DEI SERVIZI DI  
PORTIERATO, RECEPTION E CENTRALINO  
DI UNIONCAMERE TOSCANA**

**C.I.G. Z0B2B6B936**

**ART. 1**

**OGGETTO DEL CONTRATTO**

1. Il contratto di appalto ha per oggetto l'esecuzione, da parte dell'appaltatore, contro corrispettivo, dei servizi di portierato, reception e centralino di Unioncamere Toscana, nei contenuti dettagliatamente specificati negli articoli seguenti.

**ART. 2**

**LOCALI PRESSO I QUALI ESEGUIRE IL SERVIZIO**

1. I servizi oggetto del contratto devono essere eseguiti presso la sede di Unioncamere Toscana, in Firenze, Via Lorenzo il Magnifico n. 24, in apposito locale messo a disposizione dalla stazione appaltante.

**ART. 3**

**DURATA DEL CONTRATTO; PROROGA**

1. Il contratto ha durata di un anno, dal 18 febbraio 2020 al 17 febbraio 2021.
2. È consentita proroga, limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure finalizzate all'individuazione di un nuovo contraente, comunque per un periodo non superiore a tre mesi. In tal caso l'appaltatore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni.

**ART. 4**

**PRESTAZIONI DOVUTE DALL'APPALTATORE**

1. L'appaltatore garantisce la presenza costante di n. 1 addetto, presso la reception di Unioncamere Toscana, negli orari indicati sub art. 5, per l'esecuzione delle seguenti prestazioni:

a) portierato / reception:

- custodia del portierato con presidio dell'ingresso di Unioncamere Toscana;
- apertura di cancello esterno e porta di accesso alla sede di Unioncamere Toscana, a fronte dell'arrivo di dipendenti, amministratori, collaboratori, fornitori e visitatori esterni;
- controllo degli accessi alla sede di Unioncamere Toscana, verificando l'identità delle persone in entrata ed in uscita;
- accoglienza dei visitatori esterni; rilascio di informazioni di base e di cortesia, finalizzate a agevolare l'utente nella fruizione dei servizi erogati da Unioncamere Toscana e ad indirizzarlo presso gli uffici di riferimento, con tempestivo avviso al personale interno;
- controllo delle aree destinate a parcheggio di Unioncamere Toscana, al fine di non consentire la sosta a soggetti non autorizzati;



- prenotazione di taxi per dipendenti e ospiti;
  - gestione della corrispondenza, informatica e cartacea, in entrata e in uscita;
  - ricevimento di pacchi, plichi e raccomandate indirizzati a Unioncamere Toscana ovvero a società e altri organismi con sede o recapiti presso la sede di Unioncamere Toscana;
  - gestione e aggiornamento dell'indirizzario;
  - gestione delle sale riunioni: prenotazione delle sale, preparazione, sistemazione e recupero del materiale;
  - attività di supporto agli uffici;
  - attività ausiliarie e strumentali alle precedenti;
- b) centralino telefonico:
- presidio del centralino telefonico; risposta alle chiamate esterne e inoltro agli uffici competenti; chiamate all'esterno per conto e su richiesta degli uffici;
  - aggiornamento della rubrica telefonica;
  - attività ausiliarie e strumentali alle precedenti.

## **ART. 5**

### **ORARIO DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI**

1. Le prestazioni indicate all'art. 4 dovranno essere eseguite per una durata complessiva di 23 ore settimanali, con la seguente articolazione oraria:
  - lunedì: 09:00 / 13:00;
  - martedì: 09:00 / 13:00;
  - mercoledì: 09:00 / 13:00; 14:00 / 15.30;
  - giovedì: 09:00 / 13:00; 14:00 / 15.30;
  - venerdì: 09:00 / 13:00.
2. L'Unione Regionale si riserva di chiedere, a fronte di riunioni di organi istituzionali, un'ulteriore presenza in orari diversi rispetto a quelli sopra indicati: in particolare nei pomeriggi di lunedì e martedì, nonché nei pomeriggi di mercoledì e giovedì dopo le ore 15:30, per un massimo di ulteriori 5 ore mensili. Le relative prestazioni saranno remunerate con la stessa tariffa oraria prevista per le prestazioni rese nel normale orario di cui al comma 1.
3. Il rispetto del suddetto orario dovrà risultare da rilevazione elettronica tramite badge.

## **ART. 6**

### **PERSONALE ADIBITO ALL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

1. L'appaltatore si impegna ad utilizzare, per le attività oggetto del contratto, personale munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate.
2. Il personale adibito all'esecuzione del servizio deve:
  - essere adeguatamente formato per poter svolgere il servizio ai massimi livelli di professionalità, garantendo cortesia, chiarezza ed esaustività delle risposte fornite;
  - essere di provata onestà e moralità;
  - disporre di capacità relazionale e di ascolto;
  - avere conoscenze informatiche di base;
  - mantenere un comportamento discreto, decoroso e irreprensibile, e comunque conformato alle regole di buona educazione;
  - indossare un abbigliamento adeguato e consono;
  - attenersi alla massima riservatezza su fatti, circostanze, dati e informazioni di cui sia venuto a conoscenza nello svolgimento del servizio.



3. Unioncamere Toscana impartisce all'addetto iniziali indicazioni e istruzioni, per almeno n. 5 giorni, mediante affiancamento di proprio personale.
4. Unioncamere Toscana ha la facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del servizio. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte di Unioncamere Toscana, l'appaltatore si impegna a procedere alla sostituzione entro il termine di 7 giorni dal ricevimento della comunicazione inviata da Unioncamere Toscana. L'esercizio di tale facoltà non comporta alcun onere per Unioncamere Toscana.

#### **ART. 7**

##### **OBBLIGAZIONI GENERALI GRAVANTI SULL'APPALTATORE**

1. È a carico dell'appaltatore l'organizzazione dei mezzi necessari all'esecuzione del servizio; Unioncamere Toscana pone a disposizione il locale ove eseguire la prestazione, il centralino telefonico, n. 1 personal computer.
2. Sono a carico dell'appaltatore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri ed i rischi relativi alla prestazione dei servizi oggetto del contratto, nonché ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi gli oneri fiscali, le imposte e le tasse, gli oneri per la sicurezza, gli eventuali oneri relativi alle spese di viaggio per il personale addetto all'esecuzione della prestazione contrattuale.
3. L'appaltatore è tenuto a eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le modalità, i termini e le prescrizioni di cui al presente capitolato.
4. L'appaltatore si obbliga a osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e le prescrizioni legislative e regolamentari applicabili, ed in particolare quelle di carattere tecnico, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti, incluse quelle che dovessero essere emanate successivamente alla conclusione del contratto.
5. L'appaltatore si impegna a rispettare, per quanto applicabili, le norme internazionali EN - ISO vigenti per la gestione e l'assicurazione della qualità delle proprie prestazioni; a predisporre tutti gli strumenti e i metodi, comprensivi della relativa documentazione, al fine di consentire a Unioncamere Toscana di verificare la conformità dei servizi offerti alle condizioni contrattuali; a predisporre tutti gli strumenti e i metodi atti a garantire elevati livelli di servizio, compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza.
6. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dall'obbligo di osservare le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del contratto, resteranno ad esclusivo carico dell'appaltatore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale; l'appaltatore non potrà, pertanto, avanzare pretesa di indennizzi e/o compensi a tale titolo nei confronti di Unioncamere Toscana, assumendosene ogni relativa alea.
7. L'appaltatore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne Unioncamere Toscana da tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale inosservanza delle prescrizioni di cui al comma 4 del presente articolo, incluse, tra l'altro, quelle derivanti dagli infortuni e dai danni arrecati a Unioncamere Toscana o a terzi in relazione alla mancata osservanza delle vigenti norme tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie.
8. L'appaltatore si obbliga a dare immediata comunicazione a Unioncamere Toscana di ogni circostanza che influisca sull'esecuzione delle obbligazioni contrattuali. In particolare, l'appaltatore si impegna a mantenere i requisiti richiesti per l'abilitazione al Mercato Elettronico anche al momento della conclusione del contratto e comunque fino alla completa e perfetta



esecuzione dello stesso. L'appaltatore si impegna, altresì, a dare immediata comunicazione anche a Unioncamere Toscana della sopravvenuta perdita di uno o più requisiti di abilitazione.

#### **ART. 8**

##### **RESPONSABILITÀ**

1. L'appaltatore si impegna a manlevare e a tenere indenne Unioncamere Toscana da qualsiasi richiesta di risarcimento che terzi dovessero avanzare nei confronti di quest'ultima per danni derivanti dalla mancata e non corretta esecuzione dei servizi oggetto del contratto.

#### **ART. 9**

##### **CORRISPETTIVO**

1. Per l'espletamento delle prestazioni oggetto del contratto l'appaltatore riceverà il corrispettivo come determinato in sede di aggiudicazione; in particolare, il servizio sarà remunerato sulla base della tariffa oraria unitaria offerta, per il numero di ore di servizio svolte nel mese di riferimento.
2. Tutti gli obblighi e oneri derivanti all'appaltatore dall'esecuzione del contratto e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo.
3. Il corrispettivo del servizio è stato determinato a proprio rischio dall'appaltatore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, ed è pertanto fisso ed invariabile, indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico l'appaltatore di ogni relativo rischio e/o alea.

#### **ART. 10**

##### **PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO**

1. Unioncamere Toscana effettuerà il pagamento del corrispettivo entro il termine di 30 giorni dal ricevimento di fattura elettronica, emessa a cadenza mensile posticipata, intestata a Unioncamere Toscana (Codice UF53DB).
2. Il pagamento è effettuato previa verifica sia della regolarità contributiva dell'appaltatore, tramite D.U.R.C., sia della regolare esecuzione del servizio.

#### **ART. 11**

##### **TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI**

1. L'appaltatore si impegna ad osservare le vigenti disposizioni in materia di riservatezza e a farle osservare ai propri dipendenti e collaboratori, quali persone autorizzate al trattamento dei dati personali.
2. L'appaltatore impronta il trattamento dei dati personali ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel rispetto della normativa vigente (Regolamento UE 2016/679, D.Lgs. n. 196/2003), inclusi i provvedimenti emessi dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali. In particolare, l'appaltatore:
  - esegue i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, comunque, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti;
  - mantiene riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, non li divulga e non li utilizza a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto;



- adempie gli obblighi di rilascio dell'informativa e di richiesta del consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione del contratto.
3. Unioncamere Toscana nomina l'appaltatore quale "Responsabile del trattamento" dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679; l'appaltatore si impegna ad accettare tale nomina, relativamente ai trattamenti di dati personali di cui è titolare Unioncamere Toscana, e che potranno essere effettuati dall'appaltatore nell'erogazione dei servizi contrattualmente previsti.

#### **ART. 11**

##### **CODICE DI COMPORTAMENTO**

1. Ai sensi del combinato disposto dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. n. 62/2013 (Regolamento recante Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici), e dell'art. 1 del Codice di Comportamento dei dipendenti dell'Unione Regionale, l'impresa appaltatrice e, per suo tramite, i suoi dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo si impegnano, pena la risoluzione del contratto, al rispetto degli obblighi di condotta previsti dai sopra citati codici per quanto compatibili.

#### **ART. 12**

##### **RINVIO**

1. Trovano integrale applicazione le disposizioni contenute in:

- a) Allegato n. 1 al Bando "Servizi" – "Condizioni generali di contratto relative alla prestazione di servizi" – Versione agosto 2018;
- b) Allegato n. 7 al Capitolato d'oneri "Servizi" per l'abilitazione dei Prestatori di "Servizi di Vigilanza e Accoglienza" – Versione 5.0 maggio 2019;

entrambi reperibili sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), sezione "Mercato Elettronico" – Bando "Servizi", al seguente link:

[https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/scheda\\_bando.html?idBando=b577cd18b64b21a3](https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/scheda_bando.html?idBando=b577cd18b64b21a3)

2. Trovano altresì applicazione le disposizioni del D.Lgs. n. 50/2016, del codice civile e delle altre norme vigenti in materia.

Firenze, 20 gennaio 2020

Il Segretario Generale  
Dott. Lorenzo Bolgi

*documento originale informatico firmato digitalmente  
(art. 23 ter Dlgs 82/2005)*