

## CAPITOLATO DI GARA PER IL SERVIZIO DI PORTIERATO

### CAPITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI

#### Art. 1. (Oggetto dell'appalto)

Il presente capitolato speciale d'appalto disciplina l'affidamento del servizio quinquennale di portierato, reception e servizi generali, per i Presidi Ospedalieri e la Sede Legale dell'Azienda Ospedaliera e delle incombenze gestionali e tecniche in ordine all'esecuzione dei servizi, secondo le modalità di esecuzione ivi descritte dettagliatamente.

**L'elenco della tipologia degli interventi da effettuare concernenti il servizio sono indicati all'articolo 3 del presente capitolato .**

Le prestazioni di cui al presente appalto che costituiscono un unico lotto verranno richieste per un numero presunto di 41.514 ore annuali.

Si precisa che le ore sopra riportate sono puramente indicative e vengono evidenziate esclusivamente ai fini dell'aggiudicazione.

L'Impresa aggiudicataria non potrà sollevare eccezioni di sorta circa l'entità degli ordinativi emessi, neppure con riferimento all'importo complessivo del servizio aggiudicato.

Tali quantità sono da considerarsi orientative e potranno variare secondo le effettive esigenze dell'Azienda Ospedaliera senza che l'Impresa aggiudicataria abbia a pretendere variazioni rispetto al prezzo di aggiudicazione.

In tutti questi casi l'impresa aggiudicataria non potrà avanzare pretesa alcuna per eventuali decurtazioni, aumenti o interruzioni del servizio.

Il servizio deve intendersi comprensivo di quanto segue:

- ◆ prestazioni della manodopera necessaria;
- ◆ provvista e impiego dei prodotti occorrenti, in conformità a quanto prescritto nel presente capitolato;
- ◆ provvista e impiego delle attrezzature e macchine occorrenti, in conformità a quanto prescritto nel presente capitolato;
- ◆ provvista ed impiego delle attrezzature e della formazione continua per la sicurezza dei lavoratori in ossequio al piano della sicurezza;
- ◆ Ogni altra spesa inerente l'espletamento del servizio ed ogni ulteriore onere necessario anche di natura fiscale ad esclusione dell'I.V.A che dovrà essere addebitata sulla fattura a norma di legge.

L'impresa aggiudicataria sarà altresì obbligata ad accettare le eventuali modifiche degli obblighi contrattuali derivanti da estensioni e diminuzioni del servizio e comunque ogni altro servizio ausiliario che potrà essere concordato con quantificazione degli oneri mediante specifiche trattative. Ogni variazione di prestazione sia in aumento che in diminuzione del servizio previsto dal presente Capitolato dovrà essere preventivamente autorizzata in forma scritta dall'Azienda Ospedaliera.

L'Azienda Ospedaliera si riserva la facoltà, in corso di esecuzione del contratto, in forma autonoma, di variare, in aumento o una diminuzione del servizio, e l'Impresa aggiudicataria è obbligata ad assoggettarvisi fino alla concorrenza del quinto dell'importo complessivo dell'appalto alle stesse condizioni del contratto. Oltre tale limite l'Impresa aggiudicataria ha diritto, se lo richiede, alla risoluzione del contratto.

In questo caso la risoluzione si verifica di diritto quando l'Impresa aggiudicataria dichiara all'Azienda Ospedaliera che di tale diritto intende avvalersi.

Qualora l'Impresa aggiudicataria non si avvalga di tale diritto è tenuto ad eseguire le maggiori o minori prestazioni richieste alle medesime condizioni contrattuali.

#### **Art. 2.(Durata del contratto e recesso )**

L'appalto ha la durata di cinque annate gestionali, a partire dalla data di effettivo inizio dell'erogazione dei servizi.

Per annate gestionale si definisce un periodo di 365 giorni o 366 giorni quando comprendesse un mese di Febbraio avente 29 giorni contati a decorrere dalla data di effettivo inizio dell'erogazione dei servizi.

L'Appalto dovrà essere attivato entro e non oltre il 30° giorno solare successivo a quello di ricezione dal parte dell'Impresa aggiudicataria della comunicazione ufficiale di aggiudicazione.

L'Azienda Ospedaliera si riserva il diritto di recesso alla scadenza di un periodo massimo del 1° semestre, da considerare come periodo di prova, qualora il servizio risultasse, a giudizio insindacabile dell'Azienda, non soddisfacente, come disciplinato dall'articolo 5 del presente capitolato e in tal caso l'Azienda potrà avvalersi della graduatoria di gara.

#### **Art. 3.( Articolazione del servizio )**

Il presente capitolato speciale d'appalto disciplina il servizio quinquennale di gestione dei servizi di portierato, reception e servizi generali presso i presidi dell'Azienda Ospedaliera e precisamente:

Presidio ospedaliero "Cervello" – Via Trabucco n°180 - PALERMO;

Presidio ospedaliero " Villa Sofia – Cervello" – Piazza Salerno n°1 - PALERMO;

Sede Legale Azienda Ospedaliera – Viale Strasburgo n°233 – PALERMO.

In particolare il servizio dovrà garantire lo svolgimento di attività di controllo accessi e delle seguenti attività, svolte da personale non armato e consistenti nell'esecuzione, a seconda delle sedi di servizio ed a seconda delle effettive necessità:

⇒ Apertura e chiusura delle sedi

Si intende lo svolgimento di: apertura o chiusura delle sedi in cui è richiesto e secondo gli orari concordati, controllo della chiusura degli infissi e delle luci, l'inserimento o la disattivazione di sistemi di allarme (ove previsti), la consegna e la custodia delle chiavi;

⇒ Reception

Si intende lo svolgimento di: servizio di prima informazione all'utenza, smistamento dell'utenza e dei visitatori, accettare la corrispondenza e consegnarla presso la struttura competente. e di rilasciare eventuali informazioni telefoniche sulla collocazione o sugli orari degli uffici e delle strutture sanitarie;

⇒ Sorveglianza

Si intende lo svolgimento di: servizio di informazione all'utenza ed ai visitatori, assistenza agli uffici e sorveglianza nelle aree interne di pertinenza ed impedire l'affissione di cartelloni o locandine non debitamente autorizzate;

⇒ Controllo e regolazione degli accessi

Si intende lo svolgimento di: la regolazione ed il controllo dei flussi di accesso (personale, utenti, visitatori, fornitori ecc.) anche mediante l'esibizione di documenti di identità e attraverso sistemi televisivi a circuito chiuso. Controllo dei passi carrai;

⇒ Controllo buon funzionamento degli impianti

Si intende lo svolgimento di: segnalazione di eventuali anomalie del funzionamento dei sistemi di accesso (impianti antintrusione e di videosorveglianza), dei sistemi antincendio, di interruzione di ascensori e degli impianti elettrici e di gas, per i successivi interventi tecnici di competenza;

⇒ Compiti in materia di sicurezza

Si intende lo svolgimento di: collaborazione nelle procedure di evacuazione antipanico ed antincendio, richieste di intervento di ambulanze, forze dell'ordine e vigili del fuoco nei casi di emergenza come da procedure comunicate ed addestramento ricevuto.

Inoltre il personale non dovrà consentire l'ingresso a venditori ambulanti e persone sospette informando il proprio responsabile tecnico.

Il personale dovrà provvedere ad indicare su un apposito registro e dovrà anche segnalare su apposito modulo redatto e fornito dall'Impresa aggiudicataria, gli eventi verificatesi al competente ufficio dell'Azienda Ospedaliera descrivendo quanto accaduto.

Si precisa che durante lo svolgimento del servizio il personale preposto alle portinerie non dovrà utilizzare apparecchi televisivi, apparecchi radiofonici e telefoni cellulari.

L'Azienda Ospedaliera, in altre parole, ha la necessità di affidare ad un Operatore Economico o ad una associazione temporanea di imprese la gestione di un servizio, nei suoi diversi aspetti di carattere operativo, tecnico, procedurale ed esecutivo, in grado di soddisfare al contempo i livelli qualitativi attesi e la migliore integrazione del servizio con le attività svolte in ambito ospedaliero, ed al fine di garantire quanto segue;

⇒ l' aumento del grado di soddisfazione del cliente/utente;

⇒ il miglioramento della qualità nella relazione tra gli operatori che concorrono alla erogazione del servizio ed il cliente/utente;

⇒ il miglioramento della performance in termini di efficacia e di efficienza;

⇒ un costante flusso di informazioni riguardante l'andamento delle varie attività di servizio;

⇒ un più rapido controllo e valutazione da parte della Azienda Ospedaliera del livello qualitativo e quantitativo dei servizi resi dall'Impresa aggiudicataria.

Il servizio dovrà essere svolto con ogni accuratezza, ed a tal fine l'Impresa per garantirne l'efficienza dovrà scrupolosamente curare la direzione, sorveglianza e controllo del lavoro svolto dai propri dipendenti.

Nella fase iniziale di esecuzione del servizio è stato previsto un monte ore iniziale annuale di ore 41514 da svolgersi con orari e/o turnazioni di 6 ore, 12 ore e 24 ore.

Si precisa, inoltre, che considerata la particolare attività dell'Azienda Ospedaliera non può essere individuata una programmazione anticipata degli impegni richiesti, né in termini di periodi dell'anno né in termini di monte ore complessivo di personale e mezzi.

Pertanto il monte ore e la quantificazione delle prestazioni sono indicativi e non impegnativi, essendo dipendenti da necessità variabili dell'Azienda Ospedaliera.

L'Impresa aggiudicataria del servizio dovrà avere una sede operativa nell'ambito territoriale della Provincia di Palermo, entro l'inizio della gestione del servizio.

#### **Art. 4.( Aumento o diminuzione delle prestazioni )**

Durante la durata contrattuale, l'Azienda Ospedaliera, in ragione delle proprie valutazioni ed esigenze organizzative, logistiche e funzionali che possono manifestarsi nel corso dell'appalto e/o per il perseguimento di specifici obiettivi di utilizzo razionale delle risorse, si riserva la facoltà:

1. di estendere i servizi appaltati;
2. di sospendere, ridurre o sopprimere taluni servizi appaltati in qualsiasi momento, in caso di modifiche organizzative dell'azienda Ospedaliera ovvero in seguito di intervenute prescrizioni normative, di regolamenti e/o disposizioni nazionali e regionali;
3. di apportare ogni tipo di variazioni alle prestazioni.

In questo caso verrà riconosciuto all'Impresa aggiudicataria una variazione proporzionale dei costi e si applicheranno le stesse condizioni economiche offerte in sede di gara per lo stesso tipo di interventi, aggiungendo o riducendo l'importo determinato a seguito delle variazioni al corrispettivo mensile contrattuale da corrispondere per l'espletamento del servizio.

Qualora l'importo della variazione richiesta risulti compresa nel limite del 20% dell'importo complessivo del servizio, valutata sulla base dei prezzi offerti in gara (canone mensile) l'Impresa aggiudicataria sarà tenuta a darvi esecuzione.

Qualsiasi modifica del tipo di servizio svolto, verrà comunicata all'Impresa aggiudicataria mediante lettera scritta, con un preavviso di almeno 30 giorni ed avrà decorrenza dalla data di effettiva cessazione od inizio del servizio.

L'Impresa aggiudicataria è obbligata a prendere atto delle variazioni e ad assicurare conseguentemente i servizi richiesti senza il riconoscimento di alcun onere aggiuntivo alle condizioni economiche offerte nell'ambito della presente procedura di gara.

In nessun caso saranno riconosciuti compensi forfettari o maggiorazioni anche temporanee di prezzo.

Nessuna variazione in aumento o in diminuzione sarà riconosciuta se non disposta formalmente dall'Azienda Ospedaliera.

In questo caso verrà riconosciuto all'impresa aggiudicataria una variazione proporzionale dei costi e si applicheranno le stesse condizioni economiche offerte in sede di gara per lo stesso tipo di interventi, aggiungendo o riducendo l'importo determinato a seguito delle variazioni al corrispettivo mensile contrattuale da corrispondere per l'espletamento del servizio.

Il DEC e il RUP potranno negoziare con l'Impresa aggiudicataria la modificazione delle modalità di prestazione del servizio, con particolare riferimento all'incremento o alla diminuzione di frequenze, all'addizione o sottrazione di singole mansioni integranti una prestazione, all'impiego di differenti metodologie di intervento.

Ogni richiesta di variazione dovrà essere motivata e trovare fondamento in ragioni obiettive di opportunità tecnica ed organizzativa legate al perseguimento di più elevati standard qualitativi, o emergere dalla necessità di adeguamento del servizio alle modificazioni di natura logistica, strutturale ed organizzativa interne all'Azienda Ospedaliera ed intervenute successivamente all'aggiudicazione dell'appalto.

L'Impresa aggiudicataria è obbligata nei confronti dell'Azienda Ospedaliera ad utilizzare le migliori e le più opportune tecnologie in relazione al tipo di prestazioni da svolgere e a suggerire le migliori, più efficaci ed economiche soluzioni organizzative, tecniche e funzionali idonee a garantire un servizio efficiente e la massima sicurezza degli operatori e dei pazienti nonché dei beni ed attrezzature dell'Azienda Ospedaliera.

Qualora le modifiche di cui trattasi richiedano una diversa qualità dell'attività in questione, tale diversità non deve comportare una variazione delle condizioni economiche offerte nell'ambito della presente procedura di gara.

Nessun compenso in aumento verrà riconosciuto all'Impresa aggiudicataria nel caso in cui dovessero riscontrarsi differenze delle superfici appaltate poste a base del calcolo.

L'Azienda Ospedaliera potrà negoziare con l'Impresa aggiudicataria la modificazione delle modalità di prestazione del servizio, con particolare riferimento all'incremento o alla diminuzione di frequenze, all'addizione o sottrazione di singole mansioni integranti una prestazione, all'impiego di differenti metodologie di intervento.

Ogni richiesta di variazione dovrà essere motivata e trovare fondamento in ragioni obiettive di opportunità tecnica ed organizzativa legate al perseguimento di più elevati standard qualitativi, o emergere dalla necessità di adeguamento del servizio alle modificazioni di natura logistica, strutturale ed organizzativa interne all'Azienda Ospedaliera ed intervenute successivamente all'aggiudicazione dell'appalto.

L'impresa aggiudicataria è obbligata nei confronti dell'Azienda Ospedaliera ad utilizzare le migliori e le più opportune tecnologie in relazione al tipo di prestazioni da svolgere e a suggerire le migliori, più efficaci ed economiche soluzioni organizzative, tecniche e funzionali idonee a garantire un servizio efficiente e la massima sicurezza degli operatori e dei pazienti nonché dei beni ed attrezzature dell'Azienda Ospedaliera.

Qualora le modifiche di cui trattasi richiedano una diversa qualità dell'attività in questione, tale diversità non deve comportare una variazione delle condizioni economiche offerte nell'ambito della presente procedura di gara.

L'Azienda Ospedaliera, in caso di impreviste necessità, si riserva la facoltà di avvalersi dell'Impresa aggiudicataria per l'affidamento di ulteriori servizi complementari non previsti nel presente capitolato tecnico nella misura massima del 50% (cinquantapercento) dell'importo di aggiudicazione, in armonia con quanto disposto dall'art.63 del D.lgs. 50/2016.

In tale ipotesi l'Impresa aggiudicataria è tenuta a presentare apposito preventivo con l'indicazione del costo per ore di lavoro mensili, sulla base del programma di intervento predisposto dall'Azienda Ospedaliera, con modalità, tempi e tipo di interventi necessari.

In nessun caso saranno riconosciuti compensi forfettari o maggiorazioni anche temporanee di prezzo. Nessuna variazione in aumento o in diminuzione sarà riconosciuta se non disposta formalmente dall'Azienda Ospedaliera.

L'impresa aggiudicataria è tenuta a suggerire all'Azienda Ospedaliera le migliori, più efficaci ed economiche soluzioni organizzative, tecniche e funzionali atte a garantire la massima sicurezza degli operatori e dei pazienti nonché dei beni ed attrezzature dell'Azienda Ospedaliera.

Qualora le modifiche di cui trattasi richiedano una diversa qualità dell'attività in questione, tale diversità non deve comportare una variazione delle condizioni economiche offerte nell'ambito della presente procedura di gara.

**L'Azienda Ospedaliera potrà richiedere prestazioni straordinarie e/o aggiuntive ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.**

**A queste saranno riconosciute le stesse condizioni economiche previste per le prestazioni oggetto di gara.**

**Art. 5.( Periodo di prova )**

Tenuto conto della natura del contratto, l'aggiudicazione deve intendersi sottoposta a condizione risolutiva subordinata all'esito di un periodo di prova di 6 (sei ) mesi, decorrenti dall'inizio del servizio , nel corso dei quali dovrà mettere a punto la propria organizzazione ed il proprio sistema di qualità sino al raggiungimento di un elevato standard degli interventi. In particolare, nello stesso arco di tempo, l'Unità Operativa Provveditorato in collaborazione con Il Direttore di esecuzione del contratto valuterà l'idoneità e la capacità dell'Impresa aggiudicataria a mantenere e riprodurre le prestazioni dichiarate prevedendo una specifica e puntuale verifica tesa ad appurare:

- la precisione e l'accuratezza nello svolgimento del servizio
- l'operatività e l'organizzazione raggiunta

A tale proposito il Direttore di esecuzione del contratto dovrà rilasciare una relazione con quale si esprime parere favorevole in merito al superamento della prova, inviandola all'Area Provveditorato che provvederà a comunicare il parere favorevole all'Impresa aggiudicataria. Superato il periodo di prova sarà considerato superato con esito positivo ed il rapporto potrà proseguire fino alla naturale scadenza .

In caso di esito negativo del periodo di prova l'Azienda Ospedaliera provvederà a:

- contestare all'Impresa aggiudicataria le cause di inadeguatezza e di non accettabilità del servizio;
- qualora l'Azienda Ospedaliera accogliesse le memorie scritte e le giustificazioni dell'Impresa aggiudicataria verrà accordato un ulteriore e definitivo periodo di prova di 90 giorni.
- qualora l'Azienda Ospedaliera non accogliesse le giustificazioni dell'Impresa aggiudicataria in quanto per le problematiche emerse non vi fosse soluzione o in mancanza di presentazione di memorie scritte difensive o in caso nuovo esito sfavorevole del periodo di prova si procederà alla risoluzione del contratto ed ad affidare alla seconda Impresa migliore offerente e l'Impresa aggiudicataria avrà diritto solo al pagamento dei corrispettivi sulla base dei prezzi definiti, per il periodo di effettivo svolgimento del servizio, escluso ogni altro rimborso od indennizzo a qualsiasi titolo ed ogni ragione o pretesa di qualsiasi genere. Inoltre l'Impresa aggiudicataria avrà l'obbligo di garantire il servizio fino al subentro della nuova Impresa.

Tutte le decisioni assunte in caso di esito negativo della prova, compreso quindi il subentro della seconda Ditta, saranno oggetto di apposito atto deliberativo da parte dell'Azienda Ospedaliera.

**Art. 6.( Scioperi e cause di forza maggiore )**

Essendo il servizio in oggetto di "pubblica utilità", l'Impresa aggiudicataria per nessuna ragione può sopprimerlo o non eseguirlo in tutto o in parte.

L'Impresa aggiudicataria è tenuta a garantire sempre gli interventi oggetto dell'appalto in quanto la sospensione delle prestazioni, si configura ai sensi dell'articolo 331 del Codice Penale, come interruzione di pubblico servizio.

In caso di scioperi del personale l'Impresa aggiudicataria deve comunicarlo all' Azienda Ospedaliera con un congruo avviso di almeno tre giorni e deve essere assicurato un servizio di emergenza, sulla base di un piano concordato tra l'Impresa, l'Azienda e le OO.SS.

maggiormente rappresentative, secondo le indicazioni fornite dalla Commissione di garanzia per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici, recante l'elenco dei servizi essenziali da garantirsi per il Comparto Sanità.

In detto piano di emergenza dovranno essere specificati gli interventi minimi da effettuare ed il contingente minimo di unità a ciò necessario.

Le mancate prestazioni contrattuali saranno quindi quantificate dall'Azienda Ospedaliera che provvederà alla conseguente rideterminazione del primo canone in scadenza con una decurtazione del corrispettivo mensile per ogni giorno di mancata effettuazione del servizio fatto salvo il maggior danno, qualora l'Azienda Ospedaliera fosse costretta a provvedere direttamente al servizio.

La riduzione è funzione del numero dei giorni in cui il servizio è ridotto e del numero di addetti presenti in ciascuno dei suddetti giorni rapportato al numero di addetti totale.

I casi di impedimento dovuto a forza maggiore (non saranno da considerarsi tali: ferie, aspettative, malattie) o caso fortuito, saranno regolati secondo quanto stabilito dalle disposizioni civilistiche in materia (artt. 1256 e seg. C.C. e 1453 e seg. C.C. in tema di risoluzione del contratto e restante normativa applicabile).

