

***GARA SOPRA SOGLIA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO
DEI SERVIZI DI PORTINERIA- CUSTOMER CARE, GUARDIANIA,
SORVEGLIANZA E VIGILANZA
DEL CENTRO AGROALIMENTARE E LOGISTICA S.R.L. DI PARMA***

CAPITOLATO SPECIALE

Parma, 19-01-2022

Pag. 1 di 40

CAL - Centro Agro-Alimentare e Logistica S.r.l. Consortile - Strada dei Mercati, 9/B - 43126 Parma

Tel. +39.0521.989452 - Fax +39.0521.951070 - info@calparma.eu - www.calparma.eu

Partita IVA e Codice Fiscale: 01580700340 - Registro Imprese di Parma 01580700340 - R.E.A. Parma: 164111 - Capitale Sociale € 981.755,00 Interamente Versato

Società sottoposta all'attività di direzione e coordinamento del Comune di Parma



Sommario

PARTE PRIMA - NORMATIVA	3
ART. 1 - OGGETTO DELLA NORMATIVA GENERALE	3
ART. 2 – DEFINIZIONI	3
ART. 3 - SERVIZI IN APPALTO	4
ART. 4 - ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI E DIRETTIVE GESTIONALI	4
ART. 5 - OBBLIGHI DELL'APPALTATRICE IN ORDINE AI REQUISITI ED AGLI ADEMPIMENTI RELATIVI AL PERSONALE IMPIEGATO	6
ART. 6 - OSSERVANZA DELLE LEGGI IN MATERIA DI LAVORO, SICUREZZA, OBBLIGHI PREVIDENZIALI E CONTRIBUTIVI	9
ART. 7 – REPORT DI INTERVENTO E SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE	10
ART. 8 –MATERIALI D'USO ED ATTREZZATURE	13
ART. 9 - CONTROLLI SULLA REGOLARITA' DEL SERVIZIO E RESPONSABILITÀ	13
ART. 10 – ASSICURAZIONE	14
ART. 11 - SOSPENSIONE O IRREGOLARE ESECUZIONE DEL SERVIZIO IN APPALTO	14
ART. 12 – DURATA DELL'APPALTO	14
PARTE SECONDA - SPECIFICHE TECNICHE	16
ART. 13 - DESCRIZIONE SERVIZI	16
A) PORTINERIA E CUSTOMER CARE	17
B) VIGILANZA	22
ART. 14- ORGANIZZAZIONE MINIMA PER L'ESPLETAMENTO DEI SERVIZI . 25	
PARTE TERZA - ALLEGATI	25



PARTE PRIMA - NORMATIVA

ART. 1 - OGGETTO DELLA NORMATIVA GENERALE

1.1 Formano oggetto del presente Capitolato Speciale (“**Capitolato**”), le prescrizioni e le clausole di carattere generale, nonché le Specifiche Tecniche indicate nella Parte II che disciplinano l’affidamento da parte del Centro Agroalimentare e Logistica S.r.l. di Parma (di seguito “**CAL**”) dei servizi, come elencati al successivo art. 3 e più dettagliatamente all’ART. 13 che l’Appaltatrice si obbliga ad eseguire, in modo pieno e incondizionato, secondo le modalità ed i termini previsti dal presente Capitolato, dagli atti di gara e nel rispetto del Regolamento di CAL (**Allegato 1 al Capitolato Speciale**).

1.2 Nello specifico, l’Appaltatrice eseguirà i servizi oggetto dell’appalto sulle aree ed i locali di seguito elencati (di seguito le “Aree”) ed indicati nella planimetria allegata (**Allegato 2 al Capitolato Speciale**):

1. **CANCELLO DI INGRESSO**
(in planimetria Allegato 2.1 in giallo)
2. **GUARDIOLA DI PORTINERIA**
(in planimetria Allegato 2.1 area individuata in rosso)
3. **BARRIERA ACCESSI**
(in planimetria Allegato 2.1 in verde)
4. **PESA PUBBLICA**
(in planimetria Allegato 2.1 in blu)
5. **GALLERIA MERCATALE**
(in planimetria Allegato 2.1 in tratteggio blu)
6. **CENTRO INGRESSI**

Pag. 3 di 40



(in planimetria Allegato 2.1 in arancione)

7. **PERIMETRO AREE DI CAL**

(in planimetria Allegato 2.1 con linea rossa)

ART. 2 – DEFINIZIONI

Ai fini del Capitolato le espressioni di seguito elencate avranno i seguenti significati:

GALLERIA MERCATALE o MERCATO – Immobile al solo piano terra dove si svolge l'attività del Mercato Ortofrutticolo all'ingrosso;

APPALTATRICE o FORNITORE - è il soggetto risultato aggiudicatario all'esito dell'espletamento delle procedure di gara;

REGOLAMENTO - è il Regolamento del Centro Agroalimentare e Logistica S.r.l. di Parma (Allegato 1 al Capitolato Speciale);

CENTRO AGROALIMENTARE E LOGISTICA o CAL - complesso definito per gli immobili oggetto del Servizio: Centro Ingressi, Portineria, Galleria Mercatale, ecc....

CODICE – Codice degli appalti (D.Lgs. 50/2016 e s.m.i)

ART. 3 - SERVIZI IN APPALTO

3.1 Costituiscono oggetto del presente appalto i servizi, dettagliatamente descritti nelle modalità e nei tempi di esecuzione nel presente Capitolato all'ART. 13, che dovranno essere eseguiti, a pena di esclusione, nel rispetto delle condizioni minime dettagliate nella Parte II del presente Capitolato e del Regolamento.

I servizi oggetto del presente appalto sono raggruppati per aree di pertinenza sotto i punti **A** e **B** come di seguito:

A. PORTINERIA e CUSTOMER CARE

Si dovrà effettuare Il servizio di portineria, negli orari di apertura del Mercato, che



comprende:

- apertura e chiusura del cancello di accesso al CAL in base agli orari definiti dalla Committente;
- controllo degli accessi sia pedonali che veicolari (ingressi e uscite) al CAL;
- controllo e gestione delle tessere d'accesso comprendente: controllo funzionamento, controllo validità, aggiornamento anagrafica, rinnovo e riscossione del pagamento con rilascio di ricevuta non fiscale, consegna di nuove tessere ai nuovi tesserati;
- accoglienza dell'utenza (customer care);
- accoglienza e procedure d'accesso dell'utenza non tesserata, comprendenti la riscossione del pagamento per l'accesso, la scansione dei documenti d'identificazione, la compilazione del registro presenze;
- gestione del servizio di pesa pubblica e relativa procedura operativa;
- chiusura contabile degli incassi di giornata sui sistemi gestionali di CAL e consegna degli stessi all'ufficio CAL preposto;
- gestione emergenze;
- controllo del corretto funzionamento di tutti gli apparati d'accesso e a quelli relativi ai servizi oggetto dell'Appalto;
- svolgimento di attività ausiliarie e d'ufficio assegnate da CAL e altre attività di portineria;
- redazione della reportistica necessaria al monitoraggio del servizio di portineria oggetto dell'Appalto.

B. VIGILANZA

Si dovrà effettuare Il servizio di vigilanza che comprende:

- controllo d'accesso delle merci in CAL e relativa procedura operativa;
- controlli ed eventuale respinta di tutti gli automezzi che visibilmente, o a seguito di ispezione, introducono o trasportano rifiuti di ogni genere o materiali incompatibili con le attività del Mercato;
- controllo di videosorveglianza sulle operazioni di scarico negli orari definiti;
- gestione, supervisione e controllo delle segnalazioni che giungono dagli impianti di sicurezza e videosorveglianza;
- ispezioni di fine turno alle aree di CAL.
- redazione della reportistica necessaria al monitoraggio del servizio di vigilanza oggetto dell'Appalto.

Pag. 5 di 40



ART. 4 - ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI E DIRETTIVE GESTIONALI

4.1 L'Appaltatrice deve, con l'organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, eseguire l'appalto nella maniera più idonea, sollecita ed efficiente.

4.2 L'Appaltatrice è tenuta a trasmettere per iscritto a CAL **lo Schema Organizzativo** che intende adottare, nel rispetto dei vincoli minimi di cui all'ART. 14 del presente Capitolato, per la prestazione dei servizi richiesti in appalto, articolato in modo che vi siano evidenziate le generalità del personale addetto, le modalità e le procedure per il cambio di turno, il passaggio di consegne da un turno a quello successivo, le sostituzioni per malattia e/o infortunio e quant'altro concernente il processo organizzativo.

CAL ha facoltà di effettuare tutti gli accertamenti e i controlli che ritiene opportuni al fine di stabilire la rispondenza e il rispetto del predetto schema organizzativo. L'Appaltatrice è tenuta a trasmettere a CAL tutte le eventuali modifiche e/o variazioni allo schema organizzativo che dovranno, in ogni caso, essere preventivamente concordate con CAL.

4.3 CAL avrà, inoltre, facoltà, nella propria attività di controllo, di valutare la competenza professionale degli addetti e dei responsabili utilizzati dall'Appaltatrice; l'Appaltatrice, sulla base di giustificate motivazioni di CAL, assumerà in piena autonomia e nel tempo più veloce possibile le necessarie misure di intervento.

4.4 L'Appaltatrice è tenuta a collaborare a tutti gli accertamenti effettuati da CAL senza alcuna opposizione o ostruzionismo e a fornire, su semplice invito degli organi tecnici di CAL, tutti gli elementi utili agli accertamenti in atto.

4.5 CAL può richiedere l'allontanamento del personale che dovesse dimostrarsi non adatto sia dal punto di vista tecnico sia dal punto di vista del comportamento.

4.6 L'Appaltatrice è tenuta nei 15 (quindici) giorni precedenti all'inizio del rapporto contrattuale a mettere a disposizione un'organizzazione tesa ad acquisire le modalità di svolgimento del servizio in essere con l'obiettivo di non causare danni o disservizi al momento dell'inizio del contratto. Tale periodo sarà di "affiancamento" al personale che attualmente gestisce i servizi di vigilanza e portineria presso il CAL e dovrà essere prestato, secondo le modalità e le tempistiche che verranno fornite dalla Committente, nella misura strettamente necessaria a garantire un efficace presa in consegna delle prestazioni oggetto

Pag. 6 di 40



dell'appalto e senza costo alcuno per la Committente.

Durante tale periodo l'Appaltatrice sarà altresì tenuta ad effettuare l'analisi delle tecnologie presenti presso il Centro (funzionamento sbarre di accesso, funzionamento pesa a ponte, ecc..). Il termine del periodo di affiancamento e il contestuale avvio del servizio da parte dell'Appaltatrice verrà comunicato da CAL a quest'ultima con apposita "Comunicazione di avvio del servizio", previa acquisizione ed approvazione del **Piano Operativo del Servizio**. A questo proposito ed in particolare, l'Appaltatrice, al fine di comprovare la propria capacità di prendere in consegna le prestazioni e i servizi oggetto dell'Appalto, è tenuta a presentare le procedure operative dalle quali si evinca in modo chiaro e preciso le modalità di espletamento delle singole attività oggetto dell'Appalto, dando evidenza dei processi, dei controlli da effettuare, delle variabili che si possano verificare nell'espletamento delle diverse attività, della documentazione da produrre per assicurare il raggiungimento dei requisiti contrattuali e di qualità delle prestazioni principali. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano le seguenti procedure operative:

- Gestione tessere d'accesso (emissioni, rinnovi, incasso pagamenti, controllo validità, ...);
- Gestione incassi;
- Gestione emergenza mancanza connessione internet;
- Gestione operativa sbarre di accesso;
- Gestione delle pese;
- Procedura di ingresso tesserati e non tesserati;
- Gestione anagrafica visitatori;
- Gestione registro presenze;
- Procedure di primo soccorso e funzionamento defibrillatore;
- Avvisi fono automatici;
- Gestione allarmi;
- Gestione documenti d'accesso (controllo bolle, scansione documenti, ...);
- Attività di pattugliamento;
- Tutela dell'Ambiente;
- Tutela della sicurezza.

L'Appaltatrice è tenuta ad aggiornare e a revisionare le procedure operative succitate entro 10 giorni da ogni eventuale segnalazione da parte di CAL.

Pag. 7 di 40



4.7 L'Appaltatrice nonché il personale impiegato debbono, comunque, uniformarsi a tutte le norme e prescrizioni impartite da CAL.

4.8 L'Appaltatrice è tenuta a trasmettere per ogni servizio i report con le modalità dettagliate al successivo ART. 7.

4.9 L'Appaltatrice è tenuta, inoltre, a comunicare a CAL il nominativo del Referente dell'Appalto, e il suo sostituto, responsabili dei processi organizzativi e dei servizi appaltati ai quali fare riferimento in caso di qualsivoglia necessità e che abbiano, comunque, la responsabilità di vigilare e garantire che tutte le prestazioni assunte dalla medesima siano regolarmente adempiute. La figura del Referente dell'Appalto e del suo sostituto è meglio descritta al successivo ART. 5.3).

ART. 5 - OBBLIGHI DELL'APPALTATRICE IN ORDINE AI REQUISITI ED AGLI ADEMPIMENTI RELATIVI AL PERSONALE IMPIEGATO

5.1 L'Appaltatrice assume a suo completo ed esclusivo carico tutte le spese relative a personale, macchinari e attrezzature necessarie a garantire la perfetta esecuzione dei servizi in oggetto. Tutto il personale addetto ai servizi di cui all'art. 3 agirà sotto la diretta responsabilità dell'Appaltatrice che è altresì responsabile dell'operato e del contegno dei dipendenti o collaboratori a qualsiasi titolo.

5.2 L'Appaltatrice ha l'obbligo di presentare l'elenco nominativo del personale destinato all'espletamento del servizio, avendo cura di comunicare tempestivamente a CAL, e comunque entro il termine di 24 ore, ogni variazione e/o sostituzione permanente o temporanea di un addetto.

Il personale destinato all'espletamento dei servizi oggetto dell'Appalto, in relazione anche e soprattutto alla tipologia dei servizi erogati ed alle esigenze delle attività da svolgere, dovrà essere in possesso di requisiti di professionalità, serietà e decoro. Dovrà inoltre mantenere un comportamento irreprensibile, improntato a correttezza e disponibilità nei confronti dell'utenza di CAL e un atteggiamento corretto, educato, responsabile e di assoluta fiducia e riservatezza rispetto a fatti, informazioni e circostanze di cui dovesse venire a conoscenza nell'espletamento del servizio, impegnandosi a non divulgare o condividere le informazioni assunte per ragioni di servizio per qualsiasi motivo anche commerciale o di natura privata.

L'Appaltatrice dovrà garantire che il personale addetto ai servizi di cui al presente Appalto abbia le seguenti competenze minime:

Pag. 8 di 40



- licenza di scuola media;
- patente B di guida;
- essere in possesso dell'attestato del Corso di Formazione Generale per la Sicurezza sul lavoro e del Corso di Formazione Specifica per la Sicurezza sul Lavoro;
- essere in possesso dell'attestato del Corso di Addetto Primo Soccorso e di Addetto Prevenzione Incendi in attività a rischio medio;
- aver effettuato un corso di gestione dei conflitti;
- conoscere una seconda lingua (inglese o francese);
- avere una buona conoscenza del pacchetto Office;

- almeno 3 anni di esperienza nella mansione.

In caso di sostituzione di personale, l'Appaltatrice ha l'obbligo di effettuare la formazione e l'affiancamento necessario a rendere autonomo il lavoratore nella esecuzione dei servizi richiesti a propria cura e spese, considerando un periodo di almeno 6 giorni consecutivi di sovrapposizione della risorsa entrante.

5.3 L'Appaltatrice ha l'obbligo di nominare il **Referente dell'Appalto** (e un suo sostituto in caso di impossibilità del primo), ossia la persona a cui è demandato il compito di interfaccia unica verso la Committente, a cui la stessa si rivolgerà direttamente per ogni problema che dovesse sorgere durante l'espletamento dell'Appalto. Quanto sarà dichiarato e/o sottoscritto dal Referente, sarà considerato dalla Committente dichiarato e/o sottoscritto in nome e per conto dell'Appaltatrice. Oltre al recapito telefonico e di posta elettronica per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria, il suddetto responsabile e il suo eventuale sostituto devono essere dotati di telefonia mobile e dovranno essere reperibili, tutti i giorni, 24 ore su 24.

Al Referente dell'Appalto, così come al suo sostituto, sono attribuite in particolare queste funzioni:

- coordinamento delle attività operative e quindi ricevimento di segnalazioni e chiamate da parte del Committente;
- controllo relativamente alle attività effettuate ed alle fatture emesse;
- rilascio di informazioni comunque richieste dalla Committente, nonché di trasmissione della reportistica di cui all'ART. 7.

Pag. 9 di 40



Il Referente dell'Appalto, così come il suo eventuale sostituto, dovranno essere in grado di supervisionare il personale impiegato nell'espletamento del servizio al fine di far osservare i compiti, le funzioni e quanto contrattualmente stabilito per il puntuale funzionamento del servizio; inoltre dovranno provvedere a predisporre interventi operativi tali da consentire la tempestiva risoluzione di eventuali ed imprevedibili problematiche connesse alla regolare esecuzione del servizio.

A tali fini, il Referente dell'Appalto e il suo sostituto dovranno possedere una completa e perfetta conoscenza della situazione logistica e impiantistica del Centro, nonché dei requisiti contrattuali e delle procedure operative, dimostrando una perfetta comprensione delle esigenze della Committente, delle sue strutture organizzative e della sua filosofia della sicurezza. Il Referente, quindi, dovrà garantire giorno per giorno la continuità dei servizi e supervisionare tutte le questioni operative. In via esemplificativa e non esaustiva, il Referente dell'appalto dovrà espletare le seguenti attività:

- Assumere piena conoscenza delle norme e delle condizioni contrattuali;
- Garantire la continuità dei servizi e supervisionare tutte le questioni operative;
- Garantire la corretta esecuzione del piano operativo;
- Coordinare lo svolgimento delle attività contrattuali;
- Assicurare un costante raccordo tra le attività oggetto del contratto e gli Uffici preposti alla gestione dei servizi presso CAL;
- Redigere le disposizioni di servizio in conformità con le direttive impartite da CAL;
- Garantire che il personale impiegato dell'Appalto faccia parte dell'elenco fornito a CAL;
- Supervisionare e verificare la qualità, la professionalità e l'adeguatezza del servizio;
- Redigere e trasmettere la reportistica, di cui all'ART. 7 del presente CTP, al Responsabile dell'Esecuzione del CAL, nominato dalla Committente quale figura responsabile adibita al controllo e al monitoraggio dei servizi oggetto dell'Appalto, suggerendo eventuali azioni compensative al Committente nel caso ve ne sia ravvisata la necessità;
- Controllare che vengano rispettati gli standard di security e i livelli di servizio attesi ed eventualmente proporre alla Committenza modifiche per adeguare il servizio al mutare delle esigenze.



Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali, di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione del servizio.

Il Referente dell'Appalto e il suo sostituto devono essere in possesso delle seguenti competenze minime:

- essere in possesso dell'attestato del Corso di Formazione Generale per la Sicurezza sul lavoro e del Corso di Formazione Specifica per la Sicurezza sul Lavoro
 - essere in possesso dell'attestato del Corso di Addetto Primo Soccorso e di Addetto Prevenzione Incendi in attività a rischio medio;
 - avere una buona conoscenza del pacchetto Office;
 - aver effettuato un corso 40h D.M. 56/2015 ex D.M. 269/10;
 - aver effettuato un corso di gestione dei conflitti;
 - aver effettuato un corso di Team Building e Problem Solving;
 - aver effettuato un corso un corso Gestione Situazioni di Emergenza;
 - avere la Patente di guida B;
 - avere una buona conoscenza della lingua inglese; la conoscenza di una seconda lingua come il francese o l'arabo è fortemente apprezzata;
 - avere effettuato un corso da Preposto;
 - avere almeno 5 anni di esperienza in qualità di Responsabile di un servizio strutturato;
 - aver conseguito un Diploma di maturità.
- c) dotare a propria cura e spese il personale di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni in conformità alla vigente normativa al fine di garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele idonee a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi;
- d) fare in modo che il personale impiegato sia sempre identificabile; all'uopo il personale dovrà essere dotato, tranne quello con mansioni direttive, di divise mantenute in condizioni decorose e munito di un tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia, generalità del lavoratore, indicazione dell'Appaltatrice e data di assunzione, in conformità a quanto previsto dagli artt. 18, comma 1, lett. u), del D.lgs. n. 81/2008 e dall'art. 5 della Legge n. 136/2010;

Pag. 11 di 40



- e) garantire che il personale impiegato rispetti il Regolamento (Allegato 1 al Capitolato Speciale);
- f) garantire che il personale impiegato tenga un contegno corretto e un comportamento ben predisponente nei confronti della clientela del CAL, impegnandosi ad allontanare i dipendenti o collaboratori non graditi o ritenuti non idonei da CAL;
- g) dare istruzioni al proprio personale di provvedere all'immediata consegna a CAL delle cose rinvenute nell'ambito del Centro Agroalimentare, qualunque sia il valore e lo stato;
- h) dare istruzioni al proprio personale di segnalare immediatamente a CAL le avarie, le disfunzioni le irregolarità rinvenute nell'espletamento dei servizi;
- i) contrassegnare con la propria ragione sociale tutti i mezzi e le attrezzature utilizzate nell'espletamento dei servizi;
- j) vietare al personale addetto di chiedere, ricevere o accettare compensi e regalie di ogni tipo;
- k) controllare in maniera scrupolosa che non ci sia divulgazioni di notizie concernenti, direttamente o indirettamente, i servizi oggetto dell'appalto;
- l) osservare scrupolosamente le disposizioni di cui al D.lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;
- m) garantire che i propri addetti non ledano con comportamenti impropri l'immagine di CAL;
- n) prevedere forme efficaci di adeguamento ad esigenze operative non prevedibili derivanti, ad esempio, da particolari fatti climatici o da imprevisti di carattere operativo quali incidenti, scioperi, ecc.; Nel caso di qualsiasi emergenza straordinaria, urgente e non prorogabile, a causa del quale il personale preposto non possa mantenere il proprio posto di servizio e venga costretto ad assentarsi, l'Appaltatrice dovrà informare preventivamente e tempestivamente sia il proprio Referente dell'Appalto (o il suo sostituto) che la Direzione di CAL.

5.3 Ad insindacabile giudizio di CAL e dietro sua semplice richiesta sarà obbligo dell'Appaltatrice procedere immediatamente alla sostituzione del personale che per scorretto comportamento, incapacità o inidoneità, non adempia in modo soddisfacente alle mansioni affidate; detta sostituzione dovrà avvenire entro il tempo massimo di 7 (sette) giorni dalla richiesta formulata per iscritto da CAL.



ART. 6 - OSSERVANZA DELLE LEGGI IN MATERIA DI LAVORO, SICUREZZA, OBBLIGHI PREVIDENZIALI E CONTRIBUTIVI

6.1 L'Appaltatrice è tenuta a presentare a cadenza di legge, a CAL, la certificazione rilasciata dagli istituti previdenziali degli avvenuti pagamenti (DURC), tempo per tempo ed in corso di validità, ed è altresì tenuto a:

- a) osservare tutte le norme e prescrizioni legislative e regolamentari relative al collocamento, agli infortuni sul lavoro, alle malattie professionali, all'assistenza sanitaria dei propri dipendenti e dei loro familiari e alle altre forme di previdenza in favore dei lavoratori;
- b) osservare tutte le norme per la prevenzione dagli infortuni e per l'igiene sul lavoro nonché quelle relative alla regolarità delle attrezzature, degli arredamenti e simili ed eventualmente adeguare ed integrare quelli già esistenti nonché provvedere alla pulizia dei fabbricati, dei locali e delle aree di pertinenza;
- c) adottare tutte le misure e le cautele necessarie per la prevenzione degli infortuni sul lavoro e per la salvaguardia dell'incolumità del personale impiegato presso CAL, accollandosi anche gli oneri di ripristino delle condizioni di sicurezza per lo svolgimento dell'attività, come previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro, nonché dalle norme collegate e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata del presente contratto, assumendo a tal fine ogni responsabilità così come l'assume per qualsiasi fatto doloso o colposo ascrivibile al proprio personale con pieno esonero, in proposito, di CAL;
- d) adeguare tutte le attrezzature impiegate nell'espletamento dei servizi, dei dispositivi di sicurezza, in osservanza di quanto stabilito dalle leggi vigenti;
- e) formare il personale impiegato all'uso corretto delle attrezzature e all'adozione delle misure di prevenzione e protezione idonee;
- f) fornire a CAL, prima della sottoscrizione del contratto, un documento chiaro ed esaustivo che riporti tutte le misure preventive e protettive adottate nonché le procedure di sicurezza aziendali, i cui contenuti minimi coincidono secondo quanto previsto dall'allegato XV, punto 3, del D.Lgs. n. 81/2008.

6.2 Dovranno essere attuate le attività di coordinamento previste dal D.lgs. n. 81/2008 e s.m.i. anche per quanto concerne il servizio oggetto di eventuale subappalto autorizzato da CAL.

6.3 Tutte le misure di sicurezza che si rendessero necessarie nel corso del rapporto contrattuale dovranno essere proposte e concordate con CAL e regolate da apposita circolare o da altra documentazione in



ottemperanza al Regolamento del Centro Agroalimentare vigente.

6.4 Poiché da una valutazione preliminare è stata rilevata la possibilità di rischi derivanti dalle interferenze delle attività connesse all'esecuzione dell'appalto per i quali, conseguentemente, è necessario adottare le relative misure di sicurezza, CAL provvederà ai fini di un'adeguata cooperazione e coordinamento dei lavori, ad elaborare un unico Documento di Valutazione dei Rischi (DUVRI) allegato al presente capitolato (Allegato 3), secondo quanto disposto dall'art. 26, comma 3, D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.. Tale Allegato dovrà intendersi parte integrante del contratto e a piena conoscenza dell'Appaltatrice.

6.5 Al riguardo l'Appaltatrice s'impegna a cooperare — prima dell'inizio delle prestazioni — all'integrazione del DUVRI in relazione ai luoghi ove i servizi saranno espletati. Il DUVRI verrà, inoltre, aggiornato congiuntamente all'Appaltatrice in ogni caso in cui sopraggiungano modifiche significative nello svolgimento dei servizi, ivi compresi i casi in cui subentri una nuova Impresa/Prestatore d'opera, che configurano nuovi potenziali rischi di interferenza.

Inoltre, si chiede che entro 3 (tre) mesi dalla data di aggiudicazione del servizio gli addetti al servizio (compreso il Referente dell'Appalto e il suo sostituto) siano dotati di attestato in qualità di lavoratori designati ad interventi antincendio per aziende classificate a rischio di incendio medio.

ART. 7 – REPORT DI INTERVENTO E SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

7.1 L'Appaltatrice dovrà impegnarsi sin dall'inizio dell'affidamento del servizio al rispetto delle procedure previste da CAL e nello specifico dando precise istruzioni al proprio personale circa il rispetto delle procedure informatiche e/o manuali richieste da CAL per le rilevazioni di intervento.

7.2 L'Appaltatrice dovrà redigere con cadenza giornaliera, obbligatoriamente e fin dall'inizio dell'Appalto, un **Report Giornaliero di Esecuzione del Servizio** (“Report giornaliero”) sempre sottoscritto da ciascuno degli addetti che si sono avvicendati nei turni di servizio e dal Referente dell'Appalto (o eventualmente dal suo sostituto), per presa visione.

Compilando le varie sezioni in cui è strutturato il Report Giornaliero di Esecuzione del Servizio, dovranno essere annotati:

- il nominativo e la matricola del personale che ha svolto il servizio;

Pag. 14 di 40



- data e orari dei turni di servizio (inizio e fine di ogni turno),
- chiusura contabile degli incassi derivanti dalla riscossione dei diritti per il rilascio/rinnovo tessere d'accesso e/o del servizio pesa e/o dei biglietti di accesso giornaliero, con l'indicazione degli incassi suddivisi per turno, per tipologia (servizio di rinnovo tessere, servizio di pesa, ...) e del totale dell'incasso della giornata (interrogazione da Sistema Gestionale);
- eventuali anomalie riscontrate sugli apparati in gestione con indicazione precisa dell'orario di rilevamento e di tutto quello che possa servire all'individuazione del luogo e del tipo di problema (es. foto, ricevuta di pesa poco leggibile, ecc...).

Oltre a questo, nella reportistica dovranno essere presenti i dati che alimentano i KPI (key performance indicator), essenziali per valutare le attività svolte ed i livelli qualitativi raggiunti; nel loro insieme, i KPI rappresentano un cruscotto grazie al quale, Appaltatrice e Committente, possono avere un quadro complessivo dei livelli prestazionali effettivamente raggiunti e valutare, secondo criteri oggettivi, la qualità del servizio erogato. Detti KPI devono pertanto permettere il monitoraggio costante e la revisione dei risultati ottenuti, in linea con le esigenze operative dei servizi forniti, nonché permettere un feedback da parte sia del Committente che del personale addetto sugli obiettivi raggiunti, sulle modalità di esecuzione del lavoro e sulle competenze richieste.

In particolare, per il servizio di Vigilanza, dovranno essere riportati:

- il numero di interventi su allarme effettuati e/o il numero di allarmi gestiti;
- il tempo di intervento;
- il numero e la tipologia delle ispezioni eseguite;
- il numero di allontanamenti di persone e/o mezzi non autorizzati e il motivo dell'allontanamento;
- l'eventuale coinvolgimento di organizzazioni esterne (FF.OO., 118, VV.F., I.V.).

Per il servizio di Portineria e Customer Care:

- il numero totale di tessere controllate e, rispetto a detto totale, il numero di quante ne sono state trovate conformi e quante no (in questo caso occorre sia specificata la ragione della non conformità; es. tessera rovinata perciò non più utilizzabile, tessera scaduta, tessera contraffatta, ecc...);
- il numero di tessere rinnovate (interrogazione da Sistema Gestionale);



- il numero di tessere ritirate perché non conformi;
- il numero di visitatori occasionali (nella sezione denominata “Registro presenze”);
- il numero di anagrafiche inserite a sistema (interrogazione da Sistema Gestionale);
- il numero di DDT accertati (nella sezione denominata “Registro merci in ingresso”);
- il numero di servizi di pesa pubblica espletati (nella sezione denominata “Registro dei servizi di pesa pubblica”);
- le eventuali attività d’ufficio espletate (nella sezione denominata “Attività ausiliarie”);
- assenteismo e causali.

I succitati elementi per alimentare i dati dei KPI potranno subire variazioni solo previa autorizzazione del Responsabile dell’Esecuzione di CAL, nominato dalla Committente quale figura responsabile adibita al controllo e al monitoraggio dei servizi oggetto dell’Appalto.

Il Report Giornaliero di Esecuzione del Servizio sarà redatto in formato elettronico su apposito form, pubblicato via web e, una volta sottoscritto dal Referente dell’Appalto per l’Appaltatrice, lo stesso verrà poi sottoscritto, con le medesime modalità, anche dal Responsabile dell’Esecuzione.

7.3 Analisi KPI mensile: l’Appaltatrice è tenuta a redigere un **Report mensile di monitoraggio del servizio** che ha il compito di sintetizzare l’andamento del servizio nell’arco temporale del mese, in cui vengono esplicitati i dati KPI rilevati giornalmente.

Detto report dovrà essere aggiornato mensilmente ed avere sia un output mensile che una valutazione incrementale mensile per tutta la durata dell’appalto.

Gli indicatori KPI previsti sono:

1. NIE (Numero Interventi Effettuati): il numero totale di interventi su allarme effettuati con indicazione del dato medio mensile;
2. MTTI (mean time to intervention): tempo di intervento dal momento della segnalazione dell’allarme al momento in cui avviene l’intervento, suddiviso per tipologia di anomalia;
3. ISPEZIONI: il numero e la tipologia delle ispezioni eseguite con analisi del numero mensile di allontanamenti di persone e/o mezzi non autorizzati rispetto al totale ispezionato e istogramma con numero di allontanamenti per causale;



4. PI (Pronto Intervento): conteggio nel numero di chiamate di emergenza (FF.OO., 118, VV.F., I.V.) vs. il totale delle anomalie registrate nell'indicatore NIE (v.punto 1);
5. TA (tessere anomale): numero totale mensile di non conformità tessera vs. numero totale tessere controllate con sotto analisi per causale; es. tessera rovinata perciò non più utilizzabile, tessera già scaduta, tessera contraffatta, ecc...;
6. TR (tessere rinnovate): numero di tessere rinnovate per mese;
7. VO: numero di visitatori occasionali per giorno della settimana e per mese;
8. NDDT: il numero di DDT accertati per giorno della settimana e per mese;
9. NPP: il numero di servizi di pesa pubblica espletati per giorno della settimana e per mese;
10. NOA: ore mensili di assenteismo per causale;
11. OAA: numero ore mensili dedicate ad attività ausiliarie.

Oggetto di valutazione è il livello di servizio fornito.

7.4 Con cadenza semestrale, l'Appaltatrice è tenuta a redigere un **Piano di valutazione del personale** addetto all'esecuzione dei servizi di cui al presente Appalto ("Report semestrale"), in considerazione delle seguenti performance:

- Gestione dei rapporti interpersonali;
- Puntualità e precisione nelle mansioni svolte;
- Assenteismo;
- Proattività nelle mansioni svolte;
- Autonomia nella gestione del lavoro;
- Esecuzione di iniziative integrative a quanto assegnato;
- Esecuzione di attività formativa.

Oggetto di valutazione è l'andamento delle attività svolte dalle risorse umane nell'adempimento delle mansioni assegnate;

7.5 Con cadenza annuale, l'Appaltatrice è tenuta a redigere, inoltre, un documento denominato **Resoconto annuale** entro l'ultimo giorno del mese successivo all'anno di riferimento ("Report annuale"). Il documento ha la finalità di illustrare l'andamento del Servizio e di fornire indicazioni utili al miglioramento continuo



della gestione di tutte le prestazioni oggetto del presente Appalto. Il Resoconto annuale deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- Scenario in fase di avvio dell'erogazione dei Servizi;
- Soluzioni apportate alle criticità riscontrate in fase di avvio;
- Soluzioni per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione delle prestazioni.

Rimane ferma la facoltà, per la Committente, di richiedere in qualsiasi momento all'Appaltatrice ulteriore elaborazione di report specifici, anche in formato elettronico e/o in via telematica, con cadenza giornaliera, settimanale o mensile, di particolari servizi che richiedono un controllo e verifica delle attività svolte.

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati determina l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

ART. 8 –MATERIALI D'USO ED ATTREZZATURE

Per l'espletamento dei servizi oggetto del presente appalto, la Committente mette a disposizione dell'Appaltatrice i materiali d'uso necessari nella postazione di guardiania e le seguenti attrezzature:

- dispositivi mobili per video e telecomunicazioni (es. smartphone o equivalenti);
- un personal computer dotato di tutti i dispositivi I/O necessari all'espletamento dei servizi richiesti (tastiera, mouse, schermo, stampante, scanner) con accesso a internet per le attività di portineria e videosorveglianza effettuati in sito.

Le attrezzature citate saranno fornite dalla Committente nel rispetto delle norme di sicurezza vigenti e soggette a manutenzione periodica.

Le attrezzature dovranno essere utilizzate dagli addetti dell'Appaltatrice in modo responsabile e attento al fine di evitarne il danneggiamento e/o il malfunzionamento e l'Appaltatrice sarà direttamente responsabile della loro custodia.

Al termine del periodo di durata del presente appalto, le attrezzature fornite dalla Committente dovranno esserle restituite.

Ulteriori attrezzature ritenute necessarie all'espletamento del servizio saranno fornite dall'Appaltatrice nel rispetto delle norme di sicurezza vigenti e soggette a manutenzione periodica.



ART. 9 - CONTROLLI SULLA REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E RESPONSABILITÀ

9.1 L'Appaltatrice dovrà tenere completamente sollevata e indenne CAL da ogni responsabilità (amministrativa, civile e penale) verso terzi, sia per danni a persone o cose, sia per qualunque cosa dipendente dal proprio comportamento.

9.2 Tutte le spese che CAL dovrà sostenere a causa di negligenza o colpa grave dell'Appaltatrice o di personale comunque da essa dipendente nell'esecuzione del servizio, verranno addebitate alla stessa che dovrà integralmente rimborsarle a semplice presentazione della relativa nota, salvo in ogni caso il diritto di CAL di trattenere l'importo corrispondente dalle fatture emesse dall'Appaltatrice o di procedere all'incameramento della cauzione definitiva.

9.3 Al fine di consentire il controllo sull'effettiva esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto sono riconosciuti a CAL, mediante la propria organizzazione, poteri ispettivi. CAL si riserva, pertanto, il diritto di effettuare in qualsiasi momento e senza preavviso sopralluoghi allo scopo di verificare l'operato del personale incaricato dall'Appaltatrice nonché la corrispondenza dei requisiti certificati e dichiarati dalla stessa ai fini della stipula del contratto nonché la corrispondenza dei reports consegnati con l'effettiva esecuzione dei servizi dichiarati.

ART. 10 – ASSICURAZIONE

10.1 L'Appaltatrice ed il personale impiegato saranno responsabili in via esclusiva di tutti i danni diretti e/o indiretti arrecati a cose e/o a persone che dovessero derivare dall'espletamento dei servizi appaltati, danni per i quali la medesima è obbligata a manlevare CAL per qualsivoglia ed eventuale responsabilità e/o richieste risarcitorie.

10.2 A tal fine, l'Appaltatrice è tenuta a contrarre, per tutta la durata dell'appalto, idonea polizza assicurativa con Primaria Compagnia di Assicurazioni a garanzia e copertura dei rischi derivanti dall'esecuzione di tutte le attività oggetto dell'appalto, anche se eseguite da parte di terzi, con espressa rinuncia da parte della Compagnia Assicuratrice ad ogni azione di rivalsa nei confronti di CAL, con un massimale non inferiore a Euro 3.000.000 (TREMILIONI/00). Di detta polizza l'Appaltatrice dovrà fornire



copia a CAL al momento della sottoscrizione del contratto e successivamente copia delle quietanze.

ART. 11 - SOSPENSIONE O IRREGOLARE ESECUZIONE DEL SERVIZIO IN APPALTO

11.1 Nel caso in cui l'Appaltatrice, durante il corso dell'appalto, sospenda, a causa di scioperi del proprio personale o per qualsiasi altro motivo, l'esecuzione dei servizi appaltati, ovvero per tali ragioni non li esegua in modo regolare e completo, CAL si riserva il diritto di provvedervi direttamente o tramite altra impresa, addebitando all'Appaltatrice tutte le maggiori spese ed ogni altra passività derivante da tali inadempienze.

11.2 CAL avrà la facoltà di provvedere direttamente o tramite altra impresa all'esecuzione dei servizi appaltati, anche nel caso in cui venga disposta la sospensione dell'attività dell'Appaltatrice, ai sensi e per gli effetti dell'art. 14 del D.Lgs. 81/2008. Anche in questo caso tutte le relative spese e passività saranno addebitate all'Appaltatrice.

11.3 Nel caso in cui l'interruzione superi le 48 (quarantotto) ore, l'Appaltatrice decadrà automaticamente dal rapporto; conseguentemente sarà tenuta a risarcire tutti i danni causati a CAL con tale comportamento, nonché a tenere indenne CAL dai danni che fossero alla stessa legittimamente richiesti dagli operatori, fermo restando l'obbligo di prestazione del servizio fino al momento della nomina della nuova Appaltatrice da parte di CAL e nel rispetto di tutte le norme che regolano il rapporto. Detto periodo non potrà essere superiore ad 1 (un) anno.

ART. 12 – DURATA DELL'APPALTO

12.1 L'appalto ha durata di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla data di inizio del servizio, coincidente alla data di sottoscrizione del verbale di consegna, (indicativamente dal 01/01/ 2022 – 31/12/2024) con facoltà di rinnovo a discrezione di CAL per un uguale periodo. Vedi Art.4 del Disciplinare.

12.2 La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11, del Codice. In tal caso L'Appaltatrice è tenuta all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi.



PARTE SECONDA - SPECIFICHE TECNICHE

ART. 13 - DESCRIZIONE SERVIZI

Le prestazioni oggetto del presente Appalto comprendono l'erogazione dei servizi di seguito descritti, raggruppati in aree di pertinenza tematica:

A) PORTINERIA E CUSTOMER CARE

B) VIGILANZA




Le attività oggetto del presente Appalto, sia che si tratti di prestazioni di portineria e customer care che prestazioni di vigilanza, verranno svolte presso i locali del Centro Ingressi di Strada del Taglio n. 5/a, ove è presente una guardiola ad uso portineria, dotata di sistemi di controllo degli accessi, negli orari in cui è prevista la presenza del personale dell'Appaltatrice (in azzurro nella "Tabella delle Fasce orarie" sotto riportata).

Per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Appalto, l'Appaltatrice dovrà prevedere un'adeguata turnazione di proprio personale al fine di garantire la presenza in guardiola di **n. 1 addetto**, per tutti i seguenti giorni della settimana e nelle seguenti fasce orarie:

- Domenica: dalle 20.00 alle 24.00;
- Lunedì: dalle 00.00 alle 09.00 dalle 21.00 alle 24.00;
- Martedì: dalle 00.00 alle 09.00 dalle 21.00 alle 24.00;
- Mercoledì: dalle 00.00 alle 09.00 dalle 21.00 alle 24.00;
- Giovedì: dalle 00.00 alle 09.00 dalle 21.00 alle 24.00;
- Venerdì: dalle 00.00 alle 09.00 dalle 21.00 alle 24.00;
- Sabato: dalle 00.00 alle 12.00.



		Tabella Fasce orarie																							
	24	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
lunedì																									
martedì																									
mercoledì																									
giovedì																									
venerdì																									
sabato																									
domenica																									

Legenda	
	addetto in presenza
	personale CAL
	nessun presidio

Il prospetto orario succitato è indicativo: eventuali variazioni potranno essere apportate alle suddette fasce orarie a causa di particolari condizioni e/o necessità della Committente, alle medesime condizioni economiche orarie dell'Offerta. L'Appaltatrice si impegna inoltre a garantire la costante disponibilità, in pronto ausilio, di almeno un altro addetto ove richiesto da CAL a fronte di specifiche esigenze sopravvenute. Anche detto servizio sarà liquidato, a consuntivo, alla medesima tariffa del servizio ordinario.

Il turno del personale dell'Appaltatrice, preposto ai servizi oggetto del presente Appalto (d'ora innanzi indicato semplicemente come "addetto di portineria" o "addetto") termina con un sopralluogo ispettivo e di pattugliamento della durata temporale di mezzora per la cui descrizione specifica si rimanda al punto B.4 della sezione B) VIGILANZA del presente ART. 13. Per non lasciare la postazione in guardiola senza presidio, si rende necessario che il turno dell'addetto entrante sia sovrapposto, nella mezzora sopracitata, a quello dell'addetto uscente.

L'addetto di portineria potrà allontanarsi dal suddetto posto di controllo solo in occasione dei sopralluoghi periodici di fine turno effettuati presso la struttura e solamente nel caso venga puntualmente sostituito in guardiana dall'addetto del turno entrante. Nel caso una emergenza straordinaria, urgente e non prorogabile lo costringa ad assentarsi, dovrà informare preventivamente il Referente dell'Appalto e il Responsabile dell'Esecuzione di CAL e, in ogni caso, egli potrà allontanarsi dalla postazione in guardiana solo segnalando l'assenza in modo opportuno a beneficio di eventuali visitatori esterni.



A) PORTINERIA E CUSTOMER CARE

Il servizio di portineria e customer care consiste in un'attività di accoglienza ed assistenza agli utenti e dipendenti di CAL, ad acquirenti, fornitori, trasportatori, conferenti, operatori, visitatori occasionali e, più in generale, a tutti coloro che, per diverse ragioni, intendono accedere al CAL, negli orari di apertura dello stesso.

Trattandosi di servizi di "primo approccio" al Centro, è interesse fondamentale di CAL che tale servizio rappresenti agli occhi di chiunque, oltre che venire garantito attraverso l'operato dell'Appaltatrice, il massimo dell'efficienza e della buona immagine del Centro. Per questo motivo l'Appaltatrice dovrà costantemente garantire in capo ai propri dipendenti e collaboratori l'uso della massima educazione e la costante possibilità di essere identificati e riconosciuti a mezzo dell'uniforme con indicazione del nominativo dell'addetto e della società di appartenenza.

Il servizio di portineria e customer care, oggetto del presente Appalto, verrà svolto dall'addetto in presenza presso la postazione in guardiana e comprende l'espletamento delle prestazioni che qui di seguito vengono descritte e di cui si forniscono le modalità tecniche e i tempi di erogazione.

A.1) Apertura e chiusura del cancello di accesso al CAL in base agli orari definiti dalla Committente

L'addetto di portineria dovrà occuparsi dell'apertura e/o della chiusura del cancello di ingresso al CAL, prospiciente a Strada del Taglio, secondo il seguente orario:

- Domenica: apertura ore: 20.00
- Lunedì: apertura ore 21.00
- Martedì: apertura ore 21.00
- Mercoledì: apertura ore 21.00
- Giovedì: apertura ore 21.00
- Venerdì: apertura ore 21.00
- Sabato: chiusura alle ore 12.00.



- In caso di richieste straordinarie la Committente comunicherà, con un anticipo di almeno 24 ore ed in forma scritta, la necessità che l'Appaltatrice provveda all'apertura e alla chiusura del cancello d'accesso.

I comandi di apertura e di chiusura possono essere comandati direttamente dalla guardiola e non necessitano di un intervento manuale. L'addetto alla portineria avrà l'obbligo di segnalare, entro il termine di 24 ore e in forma scritta nell'apposita sezione del form "Report Giornaliero di Esecuzione del Servizio", tutti gli inconvenienti che si rendessero palesi, al fine di consentire a CAL di pianificare gli interventi opportuni; entro lo stesso termine e nella stessa forma, il personale dell'Appaltatrice è obbligato ad informare CAL circa eventuali e involontari danni prodotti nell'espletamento del servizio.

A.2) Controllo degli accessi (ingressi e uscite) sia pedonali che veicolari al CAL

Compito principale della portineria è quello di monitorare il regolare afflusso di persone e mezzi attraverso i varchi e di fornire informazioni all'utenza.

Agli aspetti essenziali propri della realtà di CAL (orario prevalentemente notturno, alta concentrazione e compresenza di mezzi e persone, frenetica attività di movimentazione, etc.), consegue come il servizio di portineria sia da considerarsi come il primo e più rilevante filtro tramite il quale CAL può verificare che tutti gli individui presenti e le attività svolte all'interno della struttura abbiano titolo e giustificazione ad accedervi.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, le attività di controllo dei flussi in accesso al Centro comprendono:

- controllo e supervisione attiva affinché non si creino lunghe code di veicoli che, oltre a rallentare il traffico, possono portare all'elusione del pagamento all'ingresso tramite il fenomeno "dell'accodamento";
- controllo e supervisione attiva affinché non vengano effettuate manovre pericolose (come ad es. un'inversione in prossimità della barriera accessi);



- un'attenta vigilanza sull'utilizzo da parte dell'utenza delle apparecchiature, quali colonnine di lettura tessera, sbarre ai varchi, ecc.. che deve essere corretto e il loro funzionamento deve essere regolare.

A.3) Controllo e gestione tessere d'accesso

Tutti i soggetti dotati di tessera prepagata hanno un accesso diretto alla struttura mediante avvicinamento della stessa all'apposito lettore "a colonnina" posto in prossimità dei varchi di ingresso.

Tale tessera permette anche il riconoscimento e l'identificazione dell'utenza.

L'addetto al servizio di portineria, negli orari di apertura del Centro, dalla sua postazione nella guardiola di portineria presso il Centro Ingressi, dovrà:

- occuparsi di verificare il corretto uso, da parte dell'utenza, della tessera che comanda l'apertura della sbarra ai varchi veicolari;
- nel caso vi siano problemi nella lettura della tessera, dovrà fornire assistenza all'utenza controllando la data di validità, la coerenza con gli orari di accesso per categoria e lo stato di usura della tessera;
- in caso di tessera scaduta o in procinto di scadenza, sarà in grado di fornire tutte le informazioni necessarie per il rinnovo e, nel caso non vi siano modifiche da apportare (concernenti: i requisiti per l'accesso in capo al richiedente, la tipologia dell'accesso e la tariffa da applicare) sarà abilitato a rinnovarla direttamente, effettuando la riscossione del pagamento dei diritti previsti e rilasciando regolare ricevuta non fiscale.

Nel caso vi fossero modifiche o cambiamenti da apportare alla tessera (ad es. occorre un cambio di tariffa, l'utente passa ad altra categoria di accesso) il rinnovo non potrà avvenire presso la guardiola di portineria e l'utenza sarà indirizzata presso l'ufficio preposto del Centro Ingressi di CAL, il cui personale è abilitato all'emissione delle nuove tessere;

- in caso di tessera danneggiata o che risulta illeggibile per usura, sarà abilitato, previa riscossione dei diritti previsti, alla sostituzione della tessera usurata/danneggiata con una nuova (sempre che non vengano richieste modifiche concernenti i requisiti per l'accesso in capo al richiedente, la tipologia dell'accesso e la tariffa da applicare; in questo caso infatti l'utenza dovrà essere indirizzata presso l'ufficio preposto del Centro Ingressi di CAL, il cui personale è abilitato all'emissione delle nuove tessere). La tessera danneggiata/usurata verrà comunque ritirata. Nel



caso l'utenza, per qualche ragione, non ritenga opportuno sostituire la tessera con una nuova, l'addetto di portineria seguirà le opportune procedure a seconda del tipo di utenza:

- Acquirente: ritirerà la stessa e provvederà all'allontanamento dell'utente sprovvisto di tessera;
- Conferente: richiederà il pagamento del titolo di ingresso;
- Operatore o Dipendente: registrerà l'accesso come visitatore occasionale (con ritiro del documento e tessera provvisoria);
- in caso di tessera smarrita, dovrà effettuare i dovuti controlli sul sistema informatico gestionale di CAL, segnalare lo smarrimento alla Direzione di CAL e, sempre che non vengano richieste modifiche concernenti i requisiti per l'accesso in capo al richiedente, la tipologia dell'accesso e la tariffa da applicare, provvederà a rilasciare una nuova tessera a sostituzione di quella smarrita, riscuotendo i diritti previsti e rilasciando regolare ricevuta non fiscale;
- consegnerà le tessere prepagate all'utente che le aveva precedentemente richieste agli uffici CAL, anche telefonicamente o tramite e-mail. In questo caso specifico le tessere, già in precedenza preparate dagli uffici di CAL e per cui, quindi, è già stata espletata la procedura della richiesta documenti, compilazione anagrafica e individuazione della tariffa sulla base del listino di CAL, saranno consegnate all'utente dall'addetto di portineria, il quale si preoccuperà solamente dell'incasso dei diritti di emissione e della consegna al pagante della ricevuta non fiscale;
- in caso di necessità e/o richiesta dell'utenza, provvederà all'aggiornamento dell'anagrafica, tramite inserimento nel sistema informatico gestionale di CAL, dei dati mancanti/modificati/aggiornati (es. cambio di numero di cellulare, cambio di residenza, ecc...) dell'utenza associata alla tessera, sempre che questa modifica non comporti il rilascio di specifica documentazione (es. cambio di ragione sociale). In questo caso l'utenza dovrà essere indirizzata agli uffici del Centro Ingressi di CAL, il cui personale, abilitato al ritiro della documentazione richiesta e alla sua approvazione (o respinta), provvederà alle modifiche necessarie;
- a campione, provvederà a controllare la corretta corrispondenza tra tessera esibita e soggetto che la esibisce (o un suo dipendente, in caso si tratti di una tessera di una società) e tra tipologia di tessera e attività svolta dall'utente, al fine di scongiurare usi impropri della tessera, tentativi di elusione o frode; nel caso venga ravvisato un uso improprio la tessera sarà ritirata e l'utenza verrà sanzionata;
- controllerà che vengano correttamente rispettati gli orari di accesso e uscita da parte delle utenze

Pag. 26 di 40



con tessera prepagata soggette a limitazioni orarie (acquirenti);

- espletterà tutte le attività di registrazione dei servizi effettuati e dei pagamenti incassati al fine di redigere la reportistica di monitoraggio dei servizi di cui all'ART. 7;
- controllerà il corretto comportamento dell'utenza con tessera prepagata presso i varchi carrai/pedonali.

A.4) Accoglienza dell'utenza (customer care)

Il servizio di customer care consiste in un'attività di accoglienza e assistenza all'utenza che accede al CAL, negli orari di apertura del Mercato, garantendo il rispetto da parte degli stessi del Regolamento di Centro, nonché di tutta la regolamentazione vigente all'interno del Centro. Tale servizio è volto a garantire un punto di riferimento per tutta l'Utenza.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, gli addetti al servizio di customer care dovranno:

- svolgere attività di accoglienza all'Utenza e fornire informazioni generali sul Centro;
- indirizzare gli Utenti verso gli Edifici/stand di loro interesse, evitando l'accesso presso luoghi non autorizzati.

A.5) Accoglienza e procedura d'accesso dell'utenza non tesserata, comprendente la riscossione del pagamento per l'accesso, la scansione dei documenti d'identificazione, la compilazione del registro presenze

L'utenza sprovvista di tessera prepagata che desidera accedere al Centro dovrà essere identificata dall'addetto di portineria, il quale dovrà svolgere le seguenti attività:

- identificare l'utenza con richiesta di esibire documento di identificazione (es. carta d'identità);
- effettuare la scansione informatica del documento esibito;
- compilare il "Registro presenze" tramite il form sul sistema informatico, avendo cura di indicare il nominativo, il numero del documento esibito e altri dati dell'utente, la data e l'orario di accesso e all'uscita, l'orario di uscita;



- in caso di utenza non pagante: ritirare il documento d'identificazione (es. carta d'identità) e fornire un badge provvisorio che l'utente dovrà esibire in caso di controllo per tutta la sua permanenza al Centro, al momento dell'uscita ritirare il badge provvisorio e riconsegnare il documento d'identificazione trattenuto;

- in caso di utenza pagante, riscossione del pagamento del biglietto d'accesso giornaliero con rilascio della relativa ricevuta non fiscale.

L'addetto di portineria espletterà tutte le attività di registrazione dei servizi effettuati e dei pagamenti incassati al fine di redigere la reportistica di monitoraggio dei servizi di cui all'ART. 7.

A.6) Gestione del servizio di pesa pubblica

Presso il varco d'accesso n. 3 è attivo il servizio di pesa pubblica, utilizzabile sia in ingresso che in uscita (singola pesata o doppia pesata). L'utenza può usufruire di tale servizio richiedendolo direttamente all'addetto di portineria e pagando il diritto previsto di ogni pesata.

L'addetto di portineria provvederà ad attivare la rilevazione di pesatura, alla riscossione del pagamento, alla consegna del talloncino di pesatura e della ricevuta non fiscale all'utente. All'uscita, nel caso della richiesta e del pagamento della doppia pesata, al fine di avere la certificazione che la merce sia stata effettivamente scaricata, l'utente ritirerà la copia gialla del certificato di pesatura.

L'addetto di portineria, inoltre, espletterà tutte le attività di registrazione dei servizi effettuati e dei pagamenti incassati al fine di redigere la reportistica di monitoraggio dei servizi di cui all'ART. 7.

A.7) Chiusura contabile degli incassi di giornata sui sistemi gestionali di CAL e consegna degli stessi all'ufficio CAL preposto

In ogni giornata di servizio, entro le ore 09.00, l'addetto di portineria consegnerà presso l'ufficio preposto del Centro Ingressi di CAL, l'incasso totale relativo ai pagamenti in contanti ricevuti dall'orario di inizio turno delle 21.00 della sera precedente fino alle ore 9.00 del giorno stesso. Oltre all'incasso verrà consegnato agli uffici il modulo di accompagnamento riportante il totale



degli incassi, che dovrà corrispondere con i contanti effettivamente consegnati e a quanto registrato sul sistema informatico (si veda ART. 7.2).

Il modulo di accompagnamento cartaceo sarà sottoscritto dall'addetto che effettivamente consegnerà il denaro presso gli uffici di CAL.

Al fine di poter svolgere l'attività di riscossione di contante, la guardiana di portineria verrà dotata, giornalmente e a cura di CAL, della pezzatura di contante in moneta e carta necessaria.

A.8) Gestione emergenze

In caso di emergenza o necessità, l'addetto di portineria sarà il primo riferimento telefonico del comparto. Le emergenze potranno avere sia carattere medico che ambientale quali a titolo di esempio non esaustivo: incendio, allagamento, rotture impianti, eventi atmosferici, ecc...).

Sarà inoltre in grado di compiere manovre di primo soccorso e saprà utilizzare il defibrillatore e gli estintori custoditi presso la guardiola di portineria. Qualora ne ravvisi l'opportunità, avrà anche il compito di chiamare i soccorsi, 118, VVFF ecc..., e sarà la figura di riferimento per CAL in caso di attuazione del piano di evacuazione in caso di emergenza.

A.9) Controllo del corretto funzionamento di tutti gli apparati d'accesso e a quelli relativi ai servizi oggetto dell'Appalto

Il servizio consiste nel controllo periodico di tutti gli apparati tecnologici adibiti all'accesso, al servizio di pesa e alle dotazioni della guardiola.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'addetto di portineria dovrà:

- verificare il corretto funzionamento delle sbarre ai varchi d'accesso e controllare che non vi siano segni di manomissione, danneggiamenti o altro;
- verificare il corretto funzionamento dei lettori a colonnina dei varchi d'accesso e controllare che non vi siano segni di manomissione, danneggiamenti o altro;
- verificare il corretto funzionamento e la corretta dotazione di attrezzature di primo soccorso presso la guardiola come: defibrillatore, valigetta di pronto soccorso, estintori, ... e nel caso di mancanze/deficienze provvedere alla richiesta di reintegro o di sostituzione;

Pag. 29 di 40



- verificare il corretto funzionamento della pesa a ponte e della qualità di stampa dei talloncini di pesatura.

In caso vengano riscontrate delle anomalie, l'addetto di portineria provvederà a darne immediata comunicazione al Referente dell'Appalto e ad annotare nella sezione "Registro Anomalie" del "Report Giornaliero di Esecuzione del Servizio" quanto necessario al fine di una corretta individuazione del problema. Il Referente dell'Appalto dell'Appaltatrice si relazionerà col Referente dell'Esecuzione di CAL per una risoluzione in tempi brevi dei problemi riscontrati.

A.10) Svolgimento di attività ausiliarie e d'ufficio assegnate da CAL e altre eventuali attività di portineria

Durante i vari turni presso la guardiola di portineria potrà rendersi necessario lo svolgimento di semplici attività ausiliarie e d'ufficio assegnate dal personale degli uffici di CAL. Queste attività, che comunque dovranno essere organizzate e gestite senza trascurare le prestazioni proprie dei servizi oggetto del presente Appalto, saranno svolte dall'addetto di portineria nei momenti di scarico di lavoro e verranno riportate nella sezione "Attività ausiliarie" del Report Giornaliero di Esecuzione del Servizio (ART. 7.2).

Potranno rendersi necessarie anche altre attività di portineria per le quali la Committente darà le istruzioni operative e le tempistiche di esecuzione e che l'Appaltatrice dovrà garantire. A titolo esemplificativo ma non esaustivo si citano ad esempio: volantinaggio, creazione di avvisi temporanei da esporre al pubblico, ecc...

A.11) Redazione della reportistica necessaria al monitoraggio del servizio di portineria oggetto dell'Appalto

Al fine del monitoraggio dei servizi e delle attività oggetto del presente Appalto e a fini statistici, l'Appaltatrice è tenuta ad annotare tutte le prestazioni attuate nel corso del servizio e a redigere tutti i report, con le modalità e le tempistiche descritte specificatamente in questo capitolo per tipologia di servizio e genericamente riassunte all'ART. 7 di questo Capitolato Speciale. Resta inteso che, qualora se ne ravvisasse la necessità e/o l'opportunità, l'Appaltatrice sarà tenuta a



fornire alla Committente tutte le giustificazioni, sia scritte che verbali, che quest'ultima richieda al fine di controllare, verificare, monitorare la gestione dei servizi appaltati.

In caso di necessità e per determinati periodi, CAL potrà chiedere un incremento del monte ore giornaliero, per quanto riguarda i servizi di portineria/vigilanza in presenza, pari ad un massimo del 20% delle ore totali. Di questo servizio a richiesta la Committente richiede una quotazione con la compilazione del rigo C-Ore in economia dell'Allegato 4.

B) VIGILANZA

I servizi di vigilanza di cui al presente Appalto non richiedono l'intervento di guardie armate e verranno svolti dalla postazione di guardiania della portineria del Centro Ingressi di Strada Del Taglio, negli orari in cui l'Appaltatrice è tenuta ad erogare i servizi in presenza (in azzurro nella "Tabella delle Fasce orarie").

I servizi di vigilanza da erogare **in presenza** comprendono l'espletamento delle prestazioni che qui di seguito vengono descritte e di cui si forniscono le modalità tecniche e i tempi di erogazione.

B.1) Controllo e procedura d'accesso delle merci

In caso di ingresso di merci all'interno dell'area di CAL, l'addetto presso la guardiola di portineria:

- chiederà che gli venga esibito e consegnato il documento di trasporto (bolla di accompagnamento);
- registrerà l'accesso sulla scheda "Registro merci in ingresso", tramite sistema informatico, inserendo la data e l'orario di accesso, la ragione sociale del trasportatore e il peso della merce desunto dal documento di trasporto;
- provvederà a scansionare il documento di trasporto;



- apporrà l'orario di ingresso effettivo sull'originale del documento di trasporto e renderà il documento al trasportatore.

B.2) Controlli ed eventuale respinta di tutti gli automezzi che visibilmente, o a seguito di ispezione, introducono o trasportano rifiuti di ogni genere o materiali incompatibili con le attività del Mercato;

Al fine di evitare che le aree di CAL vengano utilizzate impropriamente per la raccolta di rifiuti, materiali e/o attrezzature dismesse o quant'altro non di provenienza diretta o direttamente risultanti dalle operazioni di Mercato e anche al fine di evitare rischi connessi all'introduzione e alla presenza di materiali o sostanze pericolose di cui si ignori la provenienza e il grado di pericolosità, l'addetto di portineria dovrà vigilare affinché non vengano introdotti nelle aree di CAL materiali di tal specie. L'addetto di portineria sarà autorizzato, nei limiti e nel rispetto della legge in materia di privacy, a verificare, a campione, su un minimo di 2 mezzi per turno di servizio, il carico dichiarato dai documenti di trasporto. Se egli risconterà irregolarità o comportamenti illeciti da parte dell'utenza, dovrà obbligatoriamente negare l'ingresso al CAL del mezzo con il carico non conforme e segnalare l'accaduto per iscritto, compilando la sezione specifica del Report Giornaliero di Esecuzione del Servizio (dove deve essere indicato il numero delle ispezioni effettuate, il numero di mezzi respinti e il motivo del loro allontanamento).copertura mediante videocamere.

B.3) Ispezione di fine turno alle aree di CAL

Alla fine di ogni turno di lavoro in guardiola, l'addetto dovrà effettuare un giro ispettivo di pattugliamento nelle aree di CAL comprese nel perimetro indicato in rosso nella planimetria Allegato 2.1. Tale ispezione dovrà essere condotta in parte a piedi (specificatamente nelle aree della Galleria Mercatale) e in parte con mezzo fornito dalla Committente e dovrà essere rendicontata attraverso la compilazione del "report giornaliero" di cui all'ART. 7.2. Durante il giro ispettivo l'addetto dovrà controllare:



- lo svolgersi di attività non consentite o utilizzo improprio delle aree sotto sorveglianza (a titolo esemplificativo e non esaustivo: parcheggi, piazzole, aree verdi...);
- corretta applicazione del Regolamento di Mercato;
- attività sospette o tentativi di effrazione;
- situazioni di pericolo o potenzialmente pericolose (fumo, telecamere oscurate, ecc..);
- ingresso di persone non autorizzate: allo scopo dovrà effettuare alcuni controlli a campione sul possesso di tessere e/o titoli d'accesso e, in caso di violazione, darne immediata segnalazione a CAL.

Qualora se ne ravvisasse l'opportunità o la necessità, l'addetto comunicherà prontamente al personale di CAL eventuali situazioni anomale, di pericolo o critiche per le quali l'intervento della Committente si renda necessario e/o opportuno e lascerà l'incombenza, all'addetto del turno entrante, di controllarne la corretta risoluzione o il suo evolversi al fine di monitorarne l'andamento.

B.4) Redazione della reportistica necessaria al monitoraggio del servizio di vigilanza oggetto dell'Appalto

Al fine del monitoraggio dei servizi e delle attività oggetto del presente Appalto e a fini statistici, l'Appaltatrice è tenuta ad annotare tutte le prestazioni attuate nel corso del servizio e a redigere tutti i report, con le modalità e le tempistiche descritte specificatamente in questo capitolo per tipologia di servizio e genericamente riassunte all'ART. 7 di questo Capitolato Speciale. Resta inteso che, qualora se ne ravvisasse la necessità e/o l'opportunità, l'Appaltatrice sarà tenuta a fornire alla Committente tutte le giustificazioni, sia scritte che verbali, che quest'ultima richieda al fine di controllare, verificare, monitorare la gestione dei servizi appaltati.

L'addetto dell'Appaltatrice sarà tenuto alla regolare compilazione del registro anomalie riscontrate durante il servizio con la compilazione del Report giornaliero anomalie utilizzando, ove indicato, i sistemi gestionali di CAL.

In caso di necessità e per determinati periodi, CAL potrà chiedere un incremento del monte ore giornaliero, per quanto riguarda i servizi di portineria/vigilanza in presenza, pari ad un massimo del 20% delle ore totali.

Pag. 33 di 40



Di questo servizio a richiesta la Committente richiede una quotazione con la compilazione del rigo C-Ore in economia dell'Allegato 4.

In caso di necessità e per determinati periodi, CAL potrà chiedere un incremento del monte ore giornaliero, per quanto riguarda i servizi di vigilanza, pari ad un massimo del 20% delle ore totali. Di questo servizio a richiesta la Committente richiede una quotazione con la compilazione del rigo C-Ore in economia dell'Allegato 4.

Tabella riassuntiva dei servizi per aree di pertinenza

Rif.	Descrizioni	Riferimenti Quantità		Frequenza	NOTE
A	<u>Portineria e Customer care</u>				
A.1	Apertura e chiusura del cancello di accesso al CAL in base agli orari definiti dalla Committente.	n.	1	giornaliera	Vedi orario
A.2	Controllo degli accessi (ingressi e uscite) sia pedonali che veicolari al CAL.			giornaliera	
A.3	Controllo e gestione tessere d'accesso			giornaliera	
A.4	Accoglienza dell'utenza (customer care)			giornaliera	
A.5	Accoglienza e procedura d'accesso dell'utenza non tesserata, comprendente la riscossione del pagamento per l'accesso, la scansione dei documenti d'identificazione, la compilazione del registro presenze.			giornaliera	
A.6	Gestione del servizio di pesa pubblica.			giornaliera	
A.7	Chiusura contabile degli incassi di giornata sui sistemi gestionali di CAL e consegna degli stessi all'ufficio CAL preposto.			giornaliera	
A.8	Gestione emergenze			a necessità	



A.9	Controllo del corretto funzionamento di tutti gli apparati d'accesso e a quelli relativi ai servizi oggetto dell'Appalto.			giornaliera	
A.10	Svolgimento di attività ausiliarie e d'ufficio assegnate da CAL e altre eventuali attività di portineria.			a necessità	
A.11	Redazione della reportistica necessaria al monitoraggio del servizio di portineria oggetto dell'Appalto.			giornaliera	
B	<u>Vigilanza</u>				
B.1	Controllo e procedura d'accesso delle merci			giornaliera	in presenza
B.2	Controlli ed eventuale respinta di tutti gli automezzi che visibilmente, o a seguito di ispezione, introducono o trasportano rifiuti di ogni genere o materiali incompatibili con le attività del Mercato.			giornaliera	in presenza
B.3	Controllo di videosorveglianza.			giornaliera	in presenza
B.4	Ispezione di fine turno alle aree di CAL.			ogni fine turno in guardiania	in presenza
B.5	Redazione della reportistica necessaria al monitoraggio del servizio di <u>vigilanza</u> oggetto dell'Appalto.			giornaliera	in presenza

ART. 14- ORGANIZZAZIONE MINIMA PER L'ESPLETAMENTO DEI SERVIZI

Personale

Servizi	N. addetti dell'Appaltatrice
Referente dell'Appalto	1 - che dovrà rapportarsi con il Referente dell'Esecuzione di CAL, delegato al controllo degli adempimenti contrattuali
Sostituto del Referente dell'Appalto	1 - che dovrà sostituire il Referente dell'Appalto in caso di impossibilità di quest'ultimo
A) Portineria e Customer care	1 addetto, che dovrà prestare servizio presso la guardiola di



Servizi	N. addetti dell'Appaltatrice
B) Vigilanza	<p>portineria del Centro Ingressi.</p> <p>La postazione per l'erogazione dei servizi in presenza è una sola; l'Appaltatrice dovrà organizzare il servizio mediante turnazione del personale a garanzia della copertura delle giornate e degli orari definiti.</p> <p>Si richiede che la turnazione in presenza sia gestita in modo da permettere l'espletamento del giro di pattugliamento di mezzora ogni fine turno (rif. Art. 13 punto B.4).</p>

Art. 15 Clausola sociale

1. Si evidenzia che il personale del gestore uscente è soggetto al CCNL del gestore uscente che si richiama nel presente capitolato come parte integrante con riferimento alla clausola sociale.

2. Si riportano in particolare l'art. 22 e 27 del CCNL del gestore uscente Vigilanza e servizi fiduciari a far parte integrante del presente capitolato "In ogni caso di cessazione di appalto o affidamento di servizio (ex art. 115 TULPS) con subentro da parte di altro Istituto di Vigilanza nei medesimi servizi già oggetto dell'appalto stesso, l'Istituto uscente ove ne abbia interesse darà comunicazione, ove possibile almeno trenta giorni prima della cessazione dell'appalto, o diversamente con la massima tempestività, alle segreterie provinciali delle OO.SS. firmatarie, alle RSA/RSU, alla DTL competente per territorio, alla Prefettura presso la quale ha sede legale l'istituto di vigilanza uscente, alla Questura/e della/e provincia/e presso le quali il servizio/i viene/vengono svolti ed all'Istituto subentrante fornendo:

1) l'elenco dei nominativi, livelli di inquadramento e anzianità lavorativa del personale già impiegato in via esclusiva o prevalente nell'appalto da più lungo tempo e comunque da non meno dei sei mesi precedenti a quello della comunicazione.

2) il codice fiscale dei lavoratori interessati;

3) il monte ore di servizio previste dall'appalto; Entro 7 giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra, le segreterie territoriali delle OO.SS. delle federazioni nazionali firmatarie del presente contratto, potranno richiedere anche singolarmente un incontro per l'esame congiunto dei dati forniti nella comunicazione di cui sopra ed eventuali questioni ad essi relative. L'Istituto di vigilanza cessante darà seguito alla richiesta d'incontro entro il termine di 7 giorni dalla stessa e comunque prima della cessazione dell'appalto e/o affidamento dei servizi.>>



Art. 27 << Art. 27 - Modalità di attuazione della Procedura

1. L'Istituto subentrante nell'appalto e/o nell'affidamento del servizio, procederà all'assunzione con passaggio diretto ed immediato, senza periodo di prova del personale precedentemente impiegato nel servizio nella misura determinata con il criterio di cui all'art. 27 con decorrenza dal primo giorno successivo alla scadenza dell'appalto stesso fermo restando quanto previsto dall'art. 68.

2. Ove il nuovo appalto comporti l'impiego di un numero di unità lavorative inferiore rispetto a quello richiesto dalle precedenti condizioni contrattuali, l'Istituto subentrante procederà alle assunzioni nel limite numerico derivante dalle nuove condizioni contrattuali. In detti casi l'Istituto subentrante prima del passaggio promuoverà un incontro con l'Istituto uscente e le OO.SS. territoriali al fine di ricercare, nella eventualità di conseguenti esuberi, ogni possibile soluzione intesa al mantenimento dei livelli occupazionali.

3. Ai lavoratori assunti ai sensi del precedente comma 1, verrà garantito il trattamento economico e normativo stabilito dal CCNL, ivi compresi gli ad personam non assorbibili di cui all'art. 31, ultimo comma del presente CCNL e gli stessi, salvo quanto disposto al IV comma dell'art. 31, saranno inquadrati ai livelli corrispondenti alla tipologia del servizio appaltato come disposti dallo stesso articolo.

4. Ad essi verrà mantenuta l'anzianità convenzionale e gli scatti di anzianità maturati nel precedente rapporto di lavoro nelle misure previste all'art. 111, nel limite massimo del numero di scatti previsti dal CCNL, fermo restando che per il trattamento di fine rapporto si terrà conto esclusivamente dell'effettiva anzianità maturata presso l'Istituto subentrante.

5. L'Istituto subentrante potrà essere esentato in tutto o in parte dall'obbligo stabilito al precedente comma 1 qualora contesti la congruità del numero dei lavoratori indicati per il passaggio, rispetto al coefficiente convenzionale di 48 ore settimanali così come definito all'art. 26 o perché tenuto all'ottemperanza dell'obbligo di precedenza di cui alla L. 223/91.

L'Istituto dovrà a tal fine promuovere entro e non oltre 5 giorni dal ricevimento della comunicazione di cui all' art. 26 un incontro presso la Direzione Territoriale del Lavoro, o in sede sindacale, anche negli ambiti previsti dal presente CCNL, con l'Istituto cessante, le OO.SS. Territoriali, ed i lavoratori interessati al passaggio, dimostrando in tale sede le ragioni della sua eventuale esenzione. In detti casi le parti, fermo restando l'obbligo di assunzione delle unità non in contestazione, si adopereranno per ricercare soluzioni alternative al licenziamento delle unità escluse o non ricomprese nel passaggio. Gli esiti dell'incontro verranno verbalizzati unitamente



alle dichiarazioni delle parti e le intese eventualmente raggiunte con i lavoratori di cui al precedente comma verranno formalizzate in apposito verbale redatto ai sensi e per gli effetti dell'art. 411 c.p.c.

6. Il mancato adempimento, da parte dell'Istituto che cessa nell'appalto, degli incombeni di cui al precedente art. 26 esimerà l'Istituto subentrante da ogni obbligo nei confronti dei lavoratori precedentemente impiegati nell'appalto, i cui rapporti di lavoro resteranno in essere con l'Istituto uscente.

7. L'omessa attivazione dell'incontro di cui al Punto 6 comma 2 del presente articolo da parte dell'Istituto subentrante o il mancato assolvimento dell'onere ivi previsto comporterà per esso l'obbligo di assunzione di tutte le unità indicate per il passaggio.

8. Qualora l'Istituto subentrante sia costituito in forma cooperativa, il lavoratore dipendente coinvolto avrà facoltà di formulare successiva richiesta di adesione in qualità di socio, cui verrà comunque garantito un trattamento economico e normativo così come previsto dal presente CCNL;

9. La disciplina di cui al presente articolo deve intendersi vincolante sia per i lavoratori sia per tutti

gli Istituti di vigilanza, ivi compresi quelli che acquisiscano gli appalti e/o affidamenti di servizi tramite soggetti intermediari nonché quelli strutturati in forma di cooperativa, tenuti tutti all'applicazione del CCNL, sia in quanto aderenti alle Associazioni di categoria firmatarie del Contratto, sia per tacita adesione. Pertanto i lavoratori interessati, in favore dei quali la disciplina stessa è istituita, hanno diritto di esigere l'osservanza delle relative norme ed hanno titolo di promuovere in sede giudiziale le opportune azioni per la tutela dei diritti ivi derivanti, occorrendo anche mediante azione costitutiva ex art. 2932 c.c.

Nota a verbale

Per i lavoratori assenti per causa di maternità, malattia, infortunio, e comunque con diritto al mantenimento del posto di lavoro, il passaggio avrà effetto alla cessazione della causa giustificativa dell'assenza. I lavoratori in aspettativa ai sensi dell'art. 31 L. 300/1970 saranno assunti dall'azienda subentrante con passaggio diretto ed immediato.

Nota a verbale

Le parti si danno reciprocamente atto che, integrando la disciplina di cui al presente articolo il presupposto richiesto dal D.L. 31.12.2007 n. 248 dell'invarianza del trattamento economico complessivo in favore dei lavoratori e stante la coerenza della disciplina stessa per tutte le parti



tenute all'applicazione del CCNL, le risoluzioni dei rapporti di lavoro operate in ragione dei cambi di appalto, sia per la loro consensualità, sia a mente della predetta disposizione di legge, sono in ogni caso escluse dall'applicazione delle disposizioni degli artt. 4 e 24 della Legge 223 del luglio 1991, e successive modificazioni, in materia di licenziamenti collettivi. Dichiarazione a verbale Le parti, a mezzo della disciplina di cui ai precedenti articoli, hanno inteso regolamentare in maniera vincolante la materia dei cambi d'appalto e /o riaffidamento dei servizi di vigilanza resi a favore dei terzi, anche quando detti servizi siano affidati, con qualsiasi modalità, agli istituti di vigilanza privata per il tramite di società di intermediazione. A tal fine le parti si impegnano a sollecitare, sia a livello nazionale che territoriale, l'inserimento nei bandi di gara degli appalti pubblici e privati, anche quando detti servizi siano affidati e o commissionati con qualsiasi modalità da società di intermediazione, di clausole che prevedano l'applicazione della disciplina suddetta mediante il coinvolgimento delle parti istituzionali competenti per quanto di loro spettanza (Ministero, Prefetture e D.T.L.) acchè nei bandi di gara venga ribadito che il mancato rispetto delle procedure previste in materia di cambi di appalto e degli accordi discendenti, sarà considerato mancata applicazione del CCNL stesso, con le relative conseguenze anche in ordine al rilascio delle certificazioni dell' E.Bi.N.Vi.P.>>>.

3. Si allega lista dell'attuale personale comunicata dall'appaltatore uscente

Addetti	Ore settimanali	Livello	Qualifica	Scatti
Addetto 1	24	D	Portiere	19,62
Addetto 2	40	2	Coordinatore	0
Addetto 3	40	D	Portiere	19,62
Addetto 4	40	D	Portiere	15,00
Addetto 5	20	d	Portiere	0

PARTE TERZA - ALLEGATI

Allegato 1: Regolamento CAL

Allegato 2: Planimetria CAL (2.1) e Planimetria CAL con dettaglio telecamere (2.2)

Allegato 3: DUVRI

Pag. 39 di 40

CAL - Centro Agro-Alimentare e Logistica S.r.l. Consortile - Strada dei Mercati, 9/B - 43126 Parma

Tel. +39.0521.989452 - Fax +39.0521.951070 - info@calparma.eu - www.calparma.eu

Partita IVA e Codice Fiscale: 01580700340 - Registro Imprese di Parma 01580700340 - R.E.A. Parma: 164111 - Capitale Sociale € 981.755,00 Interamente Versato
Società sottoposta all'attività di direzione e coordinamento del Comune di Parma



Allegato 4: Lista dei servizi

Pag. 40 di 40

CAL - Centro Agro-Alimentare e Logistica S.r.l. Consortile - Strada dei Mercati, 9/B - 43126 Parma

Tel. +39.0521.989452 - Fax +39.0521.951070 - info@calparma.eu - www.calparma.eu

Partita IVA e Codice Fiscale: 01580700340 - Registro Imprese di Parma 01580700340 - R.E.A. Parma: 164111 - Capitale Sociale € 981.755,00 Interamente Versato
Società sottoposta all'attività di direzione e coordinamento del Comune di Parma

