



## **CAPITOLATO D'APPALTO**

**PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PORTIERATO  
PER LA SEDE E GLI SPORTELLI PERIFERICI DELL'AGENTE DELLA  
RISCOSSIONE PER LA PROVINCIA DI NAPOLI DI  
EQUITALIA POLIS S.P.A.**



## 1. OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato d'appalto (il "Capitolato") riguarda gli aspetti generali del "servizio di portierato" (in breve detto anche "*reception*" o "presidio"), da espletarsi presso la Sede Aziendale dell'Agente della Riscossione per la provincia di Napoli di Equitalia Polis (la "Stazione appaltante"), sita in Via R. Bracco n. 20 nonché in Via C. Battisti n. 15 e gli Sportelli periferici/provinciali di seguito riportati:

- Napoli – Via Montedonzelli n. 46;
- Napoli – Viale Kennedy 7/15;
- Napoli – C.so Meridionale n° 52 a/b;
- Napoli – Via E. Alvino n. 144;
- Casalnuovo di Napoli – Via Roma n.167;
- Casoria – Via Cavour n.54;
- Castellammare di Stabia – Via Regina Margherita/angolo Via Romanelli;
- Nola – Piazza Caduti;
- Portici – Via della Libertà n.162;
- Pozzuoli – Via Capomazza n.6;
- Pomigliano D'Arco – Via Raffaello n.12;
- Torre del Greco – Via Sedivola n.1;
- Ischia.

Nei sopra elencati locali si pratica l'attività di riscossione tributi, che comporta la presenza di sportelli operativi per attività di cassa e quella di supporto logistico ad essa direttamente collegata.

Quanto sopra per complessive circa n° 37.200 ore annue di cui n° 13.500 da espletarsi presso la sede aziendale di Via R. Bracco e n° 23.700 presso gli sportelli periferici.

Nel biennio contrattuale, atteso l'eventuale anno supplementare, le ore complessive risultano pari a 111.600.

Le ore stimate per l'espletamento del servizio comprendono anche l'eventuale apertura di un nuovo sportello.

Qualora la Stazione appaltante apra nuovi sportelli, comunicherà l'apertura, unitamente ad ogni altra informazione concernente l'ubicazione, gli orari e quant'altro necessario allo svolgimento del servizio, dandone un preavviso all'impresa aggiudicataria dell'appalto (il "Fornitore") di almeno 15 giorni.

A tal proposito il Fornitore s'impegna sin d'ora ad effettuare, per gli sportelli di nuova apertura, il servizio di cui al Capitolato ed alle medesime condizioni economiche ivi previste.



Tutte le prescrizioni di seguito riportate potranno essere successivamente integrate da ulteriori e più precise indicazioni cui attenersi nell'espletamento del servizio.

Sarà compito del Fornitore gestire il servizio e rendere disponibile tutto quanto necessario allo svolgimento dello stesso in relazione alle finalità da conseguire, secondo quanto disposto nel seguito del Capitolato e nel contratto, di concerto con il responsabile di palazzo per la sede aziendale ed altre figure designate dalla Stazione appaltante per il coordinamento delle attività logistiche per le sedi periferiche.

## **2. OBIETTIVI**

Il predetto servizio è finalizzato al raggiungimento di una serie di obiettivi così sintetizzabili:

1. elevati *standard* di qualità ed efficienza del servizio, intesi come capacità e controllo del processo di realizzazione dello stesso;
2. livello di servizio orientato all'eccellenza, tale da soddisfare appieno le esigenze della Stazione appaltante, andando oltre le attese esplicite ed implicite;
3. procedure e modelli organizzativi-gestionali moderni ed innovativi, con continuo miglioramento ed incremento della qualità del servizio offerto;
4. migliorare l'immagine interna ed esterna della Stazione appaltante.

Per raggiungere tali obiettivi è importante l'impegno sinergico delle risorse umane, che saranno impegnate nell'espletamento del servizio, l'utilizzo di strumenti tecnologici ed un consolidato *know-how* aziendale nel settore.

## **3. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO** **PRESSO LA SEDE AZIENDALE DI VIA R. BRACCO N°20.**

Il servizio di *reception* è finalizzato sia all'accoglienza dei contribuenti, sia al controllo degli ingressi nelle aree riservate dell'edificio.

L'ingresso alle aree riservate dei locali aziendali, consentito esclusivamente alle persone autorizzate, avviene tramite *badge* per il personale dipendente e distaccato, per i collaboratori, per i manutentori/consulenti (validità a scadenza) e per i visitatori/fornitori (validità giornaliera).

*Si precisa che i badge rilasciati dall'azienda non possono in nessun caso essere "prestati" anche temporaneamente a persone diverse dal legittimo assegnatario.*



Il rilascio del *badge* ai visitatori/fornitori (validità giornaliera) avviene esclusivamente attraverso il servizio di *reception*. Tutti coloro che accedono alle aree riservate devono esibire, a richiesta del personale addetto al controllo, il *badge* identificativo preventivamente fornito.

Il servizio di *reception* è integrato da un servizio di guardiania notturna (da prestare dalle ore 22.00 alle ore 07.00), che prevede una ronda periodica all'interno dei locali dell'edificio.

Il servizio – nel suo complesso e come meglio più avanti delineato – copre l'intero arco delle 24 ore e per tutti i giorni dell'anno inclusi i festivi (con delle specificità), e comprende:

### **3.1 ATTIVITÀ DI SICUREZZA**

- 3.1.1 Verifica locali e presidio delle postazioni assegnate;
- 3.1.2 Guardiania notturna;
- 3.1.3 Controllo e identificazione delle persone in ingresso ed in uscita;
- 3.1.4 Presidio del *garage* aziendale;
- 3.1.5 Controllo accesso ai locali ubicati al piano interrato -2;
- 3.1.6 Controllo accesso ai locali tecnologici ubicati ai piani interrati -1 e -2;
- 3.1.7 Controllo accesso agli uffici ubicati ai piani dal 4° al 15°;
- 3.1.8 Controllo accesso dei contribuenti agli uffici ed ai locali ove si tengono aste al pubblico;
- 3.1.9 Informazioni ai contribuenti;
- 3.1.10 Orario di accesso dei dipendenti e/o dei collaboratori e/o dei consulenti;

### **3.2 ATTIVITÀ GENERALI DI SICUREZZA E VARIE**

- 3.2.1 Ritiro di corrispondenza;
- 3.2.2 Uscita di beni;
- 3.2.3 Custodia bagagli;
- 3.2.4 Ritrovamento oggetti;
- 3.2.5. Presenza di soggetti che turbano la quiete;
- 3.2.6. Consegna e/o ritiro chiavi in custodia;
- 3.2.7. Gestione delle segnalazioni remote, ove presenti, provenienti dagli Impianti tecnologici e di sicurezza;
- 3.2.8 Tenuta e compilazione registro;
- 3.2.9 Passaggio di consegne;
- 3.2.10 Verifica del corretto funzionamento di tutte le attrezzature/impianti dell'edificio;
- 3.2.11 Verifica dell'igiene e del decoro dell'edificio;
- 3.2.12 Telesorveglianza degli Sportelli Operativi ubicati nella Città di Napoli;



### **3.1 ATTIVITÀ DI SICUREZZA**

#### **3.1.1 Verifica locali e presidio delle postazioni assegnate**

All'inizio del servizio, qualora l'orario coincida o preceda l'inizio della giornata lavorativa per la Stazione appaltante, il personale incaricato dovrà effettuare un controllo dei locali, verificandone l'integrità. In caso di anomalie, dovrà contattare il responsabile di palazzo o il responsabile locale. terminate le verifiche, dovrà provvedere ad aprire i cancelli esterni e dovrà successivamente stazionare presso l'ingresso nell'apposita postazione sino al termine del servizio.

Qualora l'orario di inizio del servizio sia successivo all'inizio della giornata lavorativa per la Stazione appaltante, l'incaricato dovrà stazionare presso l'ingresso nell'apposita postazione sino al termine del servizio.

Al termine dell'orario di lavoro della Stazione appaltante, l'incaricato dovrà verificare tutti i locali, accertandosi dell'eventuale presenza di personale della Società e/o esterno, il quale è autorizzato a permanere, se ha fornito precedente comunicazione; in caso contrario l'addetto dovrà invitare detto personale interno e/o esterno ad uscire. Compiute le verifiche si dovrà provvedere a chiudere i cancelli ed a verificare la chiusura degli ingressi al *garage*.

Il personale del Fornitore presterà servizio normalmente all'interno della guardiola posta all'ingresso, attraverso la quale sarà disciplinato l'obbligatorio accesso di chiunque voglia accedere agli uffici, come più avanti descritto.

Si precisa che l'addetto non potrà abbandonare la propria postazione.

Parimenti, in caso di alternanza nell'attività di presidio con altro addetto, il primo non potrà lasciare la postazione se non dopo aver passato le consegne all'incaricato subentrante, ancorché eventualmente appartenente ad altro ente/ditta.

#### **3.1.2 Guardiania notturna**

L'attività di guardiania notturna prevede l'effettuazione di un giro di ronda con cadenza bioraria, a partire dalle ore 22.00 fino alle ore 7.00.

Prima di effettuare il primo giro, l'addetto si accerterà che l'impianto ascensori sia fermo (utilizzando le apposite chiavi). Il percorso di ronda deve quindi essere effettuato esclusivamente utilizzando le scale.

Durante il primo giro si procederà allo spegnimento delle luci, agendo esclusivamente sui pulsanti segnalati dal responsabile di palazzo con apposito documento.

Durante l'ultima ronda della notte, l'addetto procederà alla riattivazione delle luci e, ritornato al proprio posto di lavoro, riattiverà l'impianto ascensore.



### **3.1.3 Controllo e identificazione del personale in ingresso ed in uscita**

L'edificio di Via Bracco è in parziale locazione alla Stazione appaltante, i primi 3 piani dell'edificio sono, infatti, concessi in locazione ad altro conduttore.

La Stazione appaltante conduce, in via esclusiva, il piano terra (androne), e i piani dal 4° al 15°. La stessa possiede, inoltre, in locazione esclusiva il *garage* auto e numerosi spazi locati ai piani -1 e -2.

Le planimetrie sono disponibili presso la U.O. Tecnico Sicurezza che, se del caso, potrà fornirne copia.

Il Fornitore dovrà assumere completa e puntuale conoscenza di tutte le zone di pertinenza di Equitalia Polis S.p.A., anche per una puntuale esecuzione delle ronde e della gestione degli interventi su chiamata.

In base alla normativa interna aziendale gli unici accessi consentiti ai dipendenti restano, esclusivamente, quelli delimitati dai tornelli a tripode posti al piano terra.

I dipendenti della Stazione appaltante sono obbligati a registrare la causale di uscita / entrata a mezzo del sistema di rilevazione (lettori ubicati nell'androne in prossimità dei tornelli nonché all'ingresso degli uffici).

L'accesso ai piani superiori (dal 4° al 15° piano) dell'edificio è consentito tramite ascensori e scale.

Gli spazi delimitati dalle scale di collegamento tra il piano terra ed il 3° piano, non essendo inclusi nel contratto di locazione dell'edificio, sono da considerarsi esclusiva zona di transito.

Utilizzando le scale è, comunque, obbligatorio transitare in uscita lungo il percorso che termina con i tornelli.

#### **- Personale della Stazione appaltante autorizzato in via ordinaria**

L'accesso al personale della Stazione appaltante è consentito, in via ordinaria, dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 17.45, previa identificazione mediante esibizione del tesserino personale di riconoscimento.

Al di fuori di questi giorni e orari si dovrà verificare negli appositi elenchi l'autorizzazione all'ingresso e provvedere all'identificazione ed alla registrazione del nominativo sul registro di servizio.

#### **- Personale della Società autorizzato in via continuativa**

I componenti della Presidenza, del Consiglio di Amministrazione, l'Amministratore Delegato, il Direttore Generale, i Responsabili di Funzione ed il Responsabile dell'Agente di Napoli, saranno considerati autorizzati all'accesso in via continuativa.

Per il restante personale della Stazione appaltante, si dovrà provvedere a verificare l'autorizzazione in via continuativa negli appositi elenchi.

In ogni caso, si procederà all'identificazione ed alla registrazione del nominativo sul registro di servizio.



#### **- Personale esterno autorizzato in via continuativa**

Gli esterni autorizzati all'accesso in via continuativa saranno in possesso di *badge* e potranno accedere al palazzo, dopo che il personale addetto al presidio abbia verificato nominativo, giorni e orari autorizzati, senza ritiro di un documento di identità e senza trascrizione dei relativi dati.

Al di fuori di questi giorni e orari, si dovrà verificare negli appositi elenchi l'autorizzazione all'ingresso e provvedere all'identificazione ed alla registrazione del nominativo sul registro di servizio.

#### **- Visitatori**

Gli esterni non in possesso dei *badge* potranno accedere al palazzo, dal lunedì al venerdì, come visitatori occasionali, previa segnalazione in portineria, anche per le vie brevi, da parte delle Funzioni interessate, ovvero richiedendo al destinatario della visita il benestare all'entrata.

In particolare, gli utenti del servizio esattoriale potrebbero richiedere di accedere a specifici uffici o di essere ammessi a colloquio con specifici dipendenti.

È, comunque, necessario – per ogni caso – acquisire preventivo assenso telefonico da parte del richiesto destinatario.

L'addetto alla *reception* consegnerà specifico *badge* e permesso cartaceo, previo ritiro di un documento di riconoscimento.

Il permesso dovrà essere riconsegnato all'uscita con indicazione dell'ora di uscita e la firma del dipendente destinatario.

In caso di rifiuto alla richiesta di depositare un documento in portineria si dovrà procedere a fotocopiare o rilevare i dati del visitatore esterno.

In caso di rifiuto alla richiesta di mostrare un documento, sarà necessario contattare il destinatario della visita, affinché provveda personalmente all'identificazione dell'ospite presso la portineria.

Per le richieste di accesso da parte di pubblici ufficiali al fine di effettuare verifiche di qualsivoglia natura, durante i giorni lavorativi, l'addetto al presidio dovrà contattare direttamente il destinatario della visita.

Dopo l'identificazione, gli esterni dovranno essere indirizzati alla funzione/ufficio della Sede di Napoli che ne ha autorizzato l'accesso e alla/al quale, inoltre, competerà disciplinare gli eventuali successivi spostamenti negli uffici interni.

All'uscita, l'ospite dovrà riconsegnare lo specifico *badge*, annotando l'orario di uscita sull'apposito registro. In caso di incongruità nei tempi, si dovrà informare immediatamente il responsabile di palazzo.

#### **- Tecnici di manutenzione**

La Funzione Approvvigionamenti, Logistica e Sicurezza sul Lavoro – U.O. Tecnico Sicurezza - fornisce al responsabile di palazzo (ed aggiorna periodicamente) la lista dei dipendenti delle ditte di manutenzione autorizzate, in via continuativa, a svolgere attività di presidio nell'edificio di Via Bracco. Essi sono dotati di *badge* rilasciato dal



responsabile di palazzo - previa acquisizione di copia dei documenti di riconoscimento dei manutentori da autorizzare.

La Funzione Approvvigionamenti, Logistica e Sicurezza sul Lavoro comunicherà inoltre alla ditta di manutenzione le fasce orarie entro le quali è consentito l'accesso.

Il responsabile di palazzo deve segnalare, con comunicazione scritta, all'addetto alla *reception* le richieste di intervento da parte di personale di ditte non autorizzate in via continuativa, specificando i riferimenti del personale che interviene.

L'addetto alla *reception* procederà, previa consegna in deposito di un documento di identificazione:

- ☐ alla verifica dell'identità del personale autorizzato all'ingresso;
- ☐ alla registrazione dei dati del dipendente della ditta di manutenzione (nome, cognome, numero e tipo documento, data ed ora dell'ingresso, firma).
- ☐ al rilascio di un *badge* provvisorio.

All'uscita, l'addetto alla *reception* provvederà a registrarne l'orario.

Tutti gli incaricati appartenenti alle ditte di manutenzione, per accedere all'edificio, devono transitare per il varco delimitato dai tornelli a tripode.

Il registro degli ingressi è custodito presso la *reception*.

#### **- Addetti al Trasporto Valori**

L'U.O. Tecnico e Sicurezza segnala la ditta autorizzata ad effettuare il trasporto valori, ed i nominativi da questa autorizzati (con fotocopia del tesserino aziendale di riconoscimento) ad effettuare il servizio, nonché gli orari entro i quali il servizio è normalmente effettuato.

Il personale della ditta deve essere identificato anche mediante esibizione del proprio tesserino aziendale.

#### **3.1.4 Presidio del *garage* aziendale**

Gli accessi al *garage* aziendale saranno tenuti costantemente sotto controllo, onde evitare la sosta e l'eventuale entrata, anche temporanea, di veicoli estranei che intralciano il regolare flusso delle auto di servizio, nonché l'intrusione non autorizzata di persone estranee.

L'addetto svolgerà il servizio nell'apposita postazione ubicata nel locale *garage* aziendale ove sarà installato un video collegato con la telecamera esterna al locale.

L'attività consisterà nel controllo delle immagini da cui potranno essere rilevati eventuali ostacoli al regolare flusso delle auto, nonché i dati identificativi dei veicoli autorizzati all'accesso.

In particolare, l'addetto:

- verificherà che l'accesso sia consentito ai soli autoveicoli autorizzati (elenco consegnato dal responsabile di palazzo);
- controllerà che i veicoli, all'interno del locale, siano parcheggiati in modo da non creare ostacoli al normale flusso di entrata e di uscita ;
- prenderà in carico le chiavi delle auto autorizzate alla sosta.



Nel caso in cui fossero rilevati ostacoli al regolare flusso di auto l'addetto dovrà intervenire all'istante per la liberazione del passo carraio.

Eventuali resistenze dovranno essere comunicate al responsabile di palazzo per gli interventi di competenza.

L'addetto svolgerà anche il compito di consegna/ritiro degli autoveicoli di servizio.

La postazione sarà dotata di un PC, mediante il quale sarà comunicato dalla funzione Approvvigionamenti, Logistica e Sicurezza sul Lavoro - U.O. Servizi di Supporto - il nominativo del dipendente della Stazione appaltante autorizzato all'utilizzo dell'autoveicolo, la data e l'orario di consegna.

L'autoveicolo sarà consegnato/ritirato dal personale del *garage* ove è depositato all'addetto al presidio.

All'atto della consegna/ritiro dovrà essere annotato sull'apposito registro il nominativo del consegnatario/ritirante, la data e l'ora .

Successivamente l'auto verrà consegnata all'utilizzatore unitamente al *telepass*, alla carta carburante ed al borsello dei documenti, avendo cura di raccogliere la firma dell'utilizzatore, su apposito registro, sia al momento della consegna che a quello del ritiro.

Al momento del ritiro, l'addetto al presidio dovrà verificare la presenza delle chiavi, del foglio chilometrico, della carta carburante, dei documenti e del *telepass* all'interno del borsello e dovrà prendere nota di eventuali anomalie segnalate dagli utenti relative all'auto.

Tutta la predetta attività sarà svolta da una risorsa tutti i giorni lavorativi dalle ore 7,00 alle ore 19,00. Nei giorni festivi e dopo le ore 19,00 dei giorni lavorativi tutti i comandi di apertura e chiusura dei cancelli di accesso, consegna e ritiro degli autoveicoli saranno deviati sulla postazione della *reception*, ubicata al piano terra dell'edificio.

### **3.1.5 Controllo accesso ai locali ubicati al piano interrato -2**

L'accesso ai locali adibiti ad archivio dei fascicoli del personale, riservati alla Funzione Risorse Umane, ubicati al piano interrato -2, è consentito unicamente al personale appartenente alla U.O. Amministrazione e Costi del Personale della predetta Funzione.

La Funzione Approvvigionamenti, Logistica e Sicurezza sul Lavoro provvede a trasmettere, per iscritto, l'elenco dei nominativi delle risorse autorizzate, definito d'intesa con la Funzione Risorse Umane, agli addetti incaricati al servizio di *reception*. Ogni richiesta di accesso ai citati locali, da parte della risorsa autorizzata, viene annotata, dagli addetti alla *reception*, su un apposito registro cartaceo, con l'indicazione del nominativo del richiedente, dell'ora e della data di accesso. La consegna e restituzione delle chiavi del locale avviene dietro apposizione della firma



di ricezione, da parte della risorsa autorizzata, sul registro sopra indicato (che viene custodito presso la stessa *reception*).

Il personale non autorizzato all'accesso ed i terzi possono accedere al locale archivio unicamente se accompagnati dalle risorse autorizzate della U.O. Amministrazione e Costi del Personale.

### **3.1.6 Controllo Accesso ai locali tecnologici ubicati ai piani interrati -1 e -2**

L'accesso ai locali tecnologici ubicati ai piani -1 e -2 può avvenire sia con l'utilizzo del *badge* (per interventi da svolgere durante il normale orario di lavoro, alla presenza del personale della Funzione Sistemi IT e Organizzazione autorizzato), sia con l'utilizzo di chiavi custodite presso la *reception* (per interventi da svolgere, fuori dall'orario di lavoro, da parte di manutentori autorizzati in via continuativa od occasionale, alla presenza del personale addetto alla *reception*).

In particolare, l'accesso ai locali tecnologici "Sala Server" e "Magazzino IT" siti al piano interrato -1 ed al "Centro Stella" ubicato al piano interrato -2 è consentito:

- ☐ al responsabile di palazzo;
- ☐ ai dipendenti di Equitalia Polis, ai quali è stato assegnato il *badge* abilitato all'accesso. Il responsabile della Funzione Sistemi IT comunica, per iscritto, al responsabile di palazzo l'elenco dei nominativi dei dipendenti a cui assegnare il *badge*. Il responsabile di palazzo archivia il predetto elenco;
- ☐ ai manutentori autorizzati in via continuativa od occasionale, per interventi da svolgere durante il normale orario di lavoro, con l'accompagnamento obbligatorio del personale autorizzato della Funzione Sistemi IT e Organizzazione fornito di *badge* abilitato all'accesso;
- ☐ ai manutentori autorizzati in via continuativa od occasionale per interventi da svolgere al di fuori del normale orario di lavoro, con l'accompagnamento obbligatorio del personale addetto alla *reception*, previa autorizzazione scritta e/o telefonica (in quest'ultimo caso, la comunicazione deve essere formalizzata il giorno lavorativo successivo) da parte della Funzione Sistemi IT e Organizzazione, se trattasi di attività riguardante le apparecchiature informatiche.

Nei casi di interventi dei manutentori, autorizzati in via continuativa od occasionale, inerenti i dispositivi di sicurezza (impianto antincendio, dispositivi antiallagamento, ecc.), l'autorizzazione all'accesso è fornita telefonicamente al personale addetto alla sorveglianza da parte del personale "reperibile" della Funzione Approvvigionamenti, Logistica e Sicurezza sul Lavoro ovvero dal responsabile di palazzo (tale comunicazione deve essere formalizzata il giorno lavorativo successivo).

In entrambi i casi l'addetto alla *reception* provvede ad annotare la data, l'orario di ingresso e di uscita, il nominativo del manutentore, il numero e la tipologia del documento di riconoscimento e la causale dell'intervento su un apposito registro cartaceo, custodito presso la *reception* stessa.

### **3.1.7 Controllo Accessi agli uffici ubicati ai piani dal 4° al 15°**



Gli accessi agli uffici situati ai piani dal 4° al 14° sono consentiti mediante l'utilizzo di lettori di *badge*, posti all'ingresso degli stessi uffici.

L'accesso dalle scale attraverso la porta antintrusione, installata tra il piano 3° ed il piano 4°, è consentito unicamente tramite utilizzo del *badge*. L'attivazione dell'allarme sonoro in caso di infrazione è considerata una violazione alle disposizioni aziendali. Allo scopo, l'addetto alla *reception*, vigilerà sull'eventuale utilizzo improprio delle suddette porte segnalando le violazioni al Responsabile di palazzo.

L'accesso al piano 15° è consentito alle persone autorizzate e successivamente identificate della segreteria ivi ubicata.

### **3.1.8 Controllo Accesso dei contribuenti agli uffici e dai locali dove si tengono le aste**

L'accesso agli uffici è consentito unicamente ai visitatori autorizzati e muniti di tesserino di identificazione rilasciato dall'addetto alla *reception*, posto al piano terra.

Tali utenti utilizzeranno gli ascensori, ovvero le scale. Eventuali indicazioni circa l'ubicazione degli Uffici saranno fornite dall'addetto al servizio di *reception*.

È altresì previsto un servizio di assistenza ai contribuenti che partecipano alle aste immobiliari aperte al pubblico. L'addetto provvede ad identificare i partecipanti controllando che corrispondano a quelli accreditati e contenuti su apposito elenco fornito dalla Direzione della Sede di Napoli.

La sala aste è attualmente collocata in Via C. Battisti, 15 – Napoli.

Qualora non vengano previste sedute d'asta, l'addetto continua ad erogare servizio presso Via Bracco.

### **3.1.9 Informazioni ai contribuenti**

Durante il regolare espletamento delle proprie funzioni, l'addetto alla *reception* dovrà fornire informazioni di massima sull'attività e le funzioni della Stazione appaltante così come riportate nella "*Guida Pratica per il Cittadino Contribuente*" disponibile in appositi pannelli per comunicazione nell'atrio di accesso aziendale.

A tal fine, gli addetti al servizio *reception* saranno adeguatamente formati dalla Stazione appaltante.

Sono da escludere, in ogni caso, tutte le informazioni di natura tecnica relative all'attività di riscossione che possono essere rese solo da dipendenti di Equitalia Polis o dai suoi canali ufficiali.

L'addetto alla *reception* dovrà, inoltre, fornire informazioni sugli orari del servizio di riscossione presso gli sportelli periferici, sulla possibilità di poter effettuare pagamenti presso Uffici Postali o Istituti Bancari se in possesso dei moduli precompilati, sulla possibilità di chiedere informazioni telefonando al numero verde o inviando un quesito al recapito di posta elettronica di Equitalia Polis, o ancora sulla opportunità di consultare il sito *web* aziendale - [www.equitaliapolis.it](http://www.equitaliapolis.it) .



### 3.1.10 Orario accesso dei dipendenti e/o dei collaboratori e/o dei consulenti

#### Ingresso

☐ **dalle ore 07.30 in poi:**

- entrata attraverso il varco delimitato dai tornelli a tripode posti al piano terra;
- utilizzo degli ascensori dal n. 1 al n. 4.

☐ **dopo le ore 15.45 e nei giorni non lavorativi**

- non sarà possibile l'accesso ai locali se non al personale autorizzato in via continuativa o in possesso di specifica autorizzazione.

I visitatori possono accedere previa autorizzazione formalizzata con l'apposito permesso cartaceo di cui al punto 3.1.3.

Il personale addetto alla reception non consentirà alcun ingresso ad eccezione delle persone segnalate con comunicazione scritta da parte del Responsabile di palazzo. Ai dipendenti/consulenti autorizzati in via continuativa, per i quali esiste uno specifico elenco *periodicamente aggiornato a cura della Funzione Approvvigionamenti Logistica e Sicurezza sul Lavoro, d'intesa con la Funzione Risorse Umane*, è consentito l'accesso in orario diverso dallo standard (*Responsabili di Funzione, Responsabile dell'Agente della Riscossione di Napoli, turnisti*). Una copia aggiornata dell'elenco dei dipendenti / terzi autorizzati in via continuativa è consegnata, da parte della Funzione Approvvigionamenti, Logistica e Sicurezza sul Lavoro, al personale addetto alla *reception*.

#### Uscita

- percorso inverso a quello di entrata, mediante l'utilizzo di tutti gli ascensori (dal n. 1 al n. 4);

### 3.2 ATTIVITÀ GENERALI DI SICUREZZA E VARIE

Trattasi dell'insieme delle attività finalizzate a determinare la sicurezza generale del palazzo e delle persone che vi operano all'interno.

Eventuali casi non descritti nel seguito, e per i quali si ravvisassero problematiche di sicurezza, dovranno essere oggetto di immediata comunicazione al Responsabile di palazzo, in orario d'ufficio, o al Referente Reperibile in qualsiasi orario.

Ogni evento anomalo e/o di rilievo dovrà formare oggetto di segnalazione scritta ed essere riportato sul registro nel passaggio di consegne.

IN NESSUN CASO SI POTRÀ COMUNQUE PROCEDERE AD AZIONI CHE POSSANO ESSERE CONFIGURATE COME "LIMITAZIONE DELLA LIBERTÀ PERSONALE", SE NON A FRONTE DI UNA FLAGRANZA DI REATO



### **3.2.1 Ritiro di corrispondenza**

Gli addetti al servizio di verifica accessi dovranno ritirare la posta, i documenti ed i plichi in consegna, sempre che non sia prevista la firma per il ricevimento, e segnalare all'apposito ufficio (Protocollo) la ricezione del materiale affinché questi provveda allo smistamento per gli uffici della Sede o le varie Funzioni aziendali presenti nel palazzo. Ove sia richiesta la firma per ricevimento, l'addetto dovrà avvisare l'ufficio interessato affinché provveda ad effettuarne il ritiro.

Per eventuale corrispondenza particolare, si provvederà a trascriverne i dati sull'apposito registro.

Per quanto riguarda i materiali in consegna, si dovrà avvisare la funzione destinataria ed indirizzare i corrieri alle zone di scarico del materiale.

Si ribadisce che per qualsiasi oggetto/bene in entrata ed in uscita dal palazzo dovrà essere accertata la presenza del documento di trasporto o di quello di esonero.

Se il plico in consegna viene recapitato privo di documento di trasporto, il datore deve essere identificato attraverso un documento di identità, i cui dati vanno trascritti sul registro.

### **3.2.2 Uscita di beni**

Tutto il personale che porta con sé beni in uscita di qualsivoglia natura, a meno degli oggetti personali, dovrà essere in possesso di idoneo documento di trasporto che il personale addetto al presidio dovrà attentamente controllare.

Per eventuali casi dubbi si dovrà contattare per le vie brevi la funzione mittente della spedizione.

In caso di mancanza o non validità del documento di trasporto si dovrà identificare il possessore del collo e darne immediata comunicazione al responsabile di palazzo, in orario d'ufficio, o al referente reperibile, in qualsiasi orario.

### **3.2.3 Custodia bagagli**

A fronte di una richiesta di custodia bagagli e/o pacchi di qualsivoglia genere, da parte di ospiti o visitatori e solo negli orari in cui questi possono accedere al Palazzo, si dovrà provvedere a:

- identificare il richiedente ed il destinatario della visita;
- custodire il bagaglio dopo aver apposto sullo stesso un biglietto indicante il nominativo del proprietario, possibilmente all'interno di un armadio chiuso.

### **3.2.4 Ritrovamento oggetti**

Nel caso in cui vengano rinvenuti oggetti smarriti, di cui si riconosca la natura, si dovrà provvedere a:

- custodire l'oggetto, segnalandone il ritrovamento al responsabile di palazzo (ove presente), ovvero all'incaricato della Stazione appaltante;



- verificare la possibilità di identificare il proprietario;
- provvedere alla restituzione, anche su dichiarazione verbale dello smarrimento, previa esibizione di un documento d'identità, del quale si dovrà fare copia o trascrivere i dati sul registro.

Per oggetti di cui non si conosca il contenuto (es.: borse, valigie, scatole, ecc.) si dovrà provvedere a:

1. rimuovere l'oggetto con le dovute cautele, segnalandone immediatamente il ritrovamento al responsabile di palazzo, in orario d'ufficio, o al referente reperibile in qualsiasi orario;
2. attenersi alle disposizioni che, dato il potenziale pericolo per le persone e le cose, verranno opportunamente impartite dal responsabile di palazzo;

Solo in caso di pericolo immediato (per esempio per il fondato sospetto di aver ritrovato un ordigno esplosivo o incendiario) potranno essere contattate direttamente le Forze dell'Ordine, dandone poi immediata comunicazione al responsabile di palazzo, in orario d'ufficio, o al personale reperibile telefonicamente secondo i calendari comunicati.

### **3.2.5. Presenza di soggetti che turbano la quiete**

In caso vengano segnalate o individuate persone che turbano la quiete all'interno del palazzo e/o nelle aree di pertinenza della Stazione appaltante, si dovrà provvedere a:

- darne immediata comunicazione al responsabile di palazzo, in orario d'ufficio, o al dipendente reperibile in qualsiasi orario;
- cercare di allontanare e, ove possibile, identificare il soggetto.

Solo in caso di immediato ed oggettivo pericolo per persone e/o beni si dovrà richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine.

### **3.2.6. Consegna e/o ritiro chiavi in custodia**

Sarà disponibile presso la portineria del palazzo l'elenco delle chiavi custodite in bacheca ed i nominativi del personale autorizzato al ritiro.

L'addetto al servizio di *reception* provvede alla custodia delle predette chiavi, procedendo alla consegna/ritiro da parte del personale all'uopo autorizzato.

Le chiavi contenute in buste sigillate potranno essere consegnate soltanto previa autorizzazione di personale della Società o, al di fuori dell'orario d'ufficio, dall'*Help-Desk* del Fornitore sarà poi necessario provvedere al riconfezionamento del plico.

Tutte le consegne ed i ritiri dovranno essere trascritti sull'apposito registro, sul quale deve essere apposta la firma del richiedente o del consegnatario e controfirma dell'addetto.



Per le chiavi consegnate e non ancora restituite, occorrerà evidenziare detta circostanza sul registro nella parte relativa al passaggio di consegne.

### **3.2.7. Gestione delle segnalazioni remote, ove presenti, provenienti dagli impianti tecnologici e di sicurezza**

Saranno disponibili presso la portineria del palazzo i numeri telefonici dei tecnici reperibili, sia durante che al di fuori dell'orario d'ufficio, per la manutenzione degli impianti elettrici, idraulici, di ascensore e montacarichi, di climatizzazione, antincendio e per le opere di facchinaggio.

In caso di segnalazioni provenienti da quadri di controllo tecnologici sarà cura dell'addetto contattare immediatamente il personale tecnico di competenza, secondo i numeri telefonici disponibili.

Per gli allarmi ascensori si dovrà anche provvedere a rispondere alle eventuali chiamate degli utenti provenienti dalle cabine, identificandone il numero e segnalandolo direttamente al manutentore dell'impianto.

Al personale addetto è assegnata una ricetrasmittente (che ha copertura in ogni luogo dell'edificio, compresi ascensori e ipogeo) con la quale è possibile contattare – negli orari previsti – il responsabile di palazzo, l'addetto alla manutenzione degli impianti idraulici e di climatizzazione, l'addetto alla manutenzione degli impianti elettrici, le U.O. della Funzione Approvvigionamenti, Logistica e Sicurezza sul Lavoro.

Durante gli orari in cui l'addetto al presidio presta servizio da solo, e comunque in qualsiasi caso in cui presso la portineria non sia presente altro personale del Fornitore e/o della Stazione appaltante, è tassativamente vietato l'uso di ascensori e montacarichi.

In caso di segnalazioni provenienti da impianti di sicurezza l'addetto al presidio dovrà verificare anche il motivo dell'allarme.

Considerata la situazione di potenziale pericolo per le persone e le cose, si dovrà dare immediata comunicazione dell'evento, sia tecnologico che di sicurezza, al responsabile di palazzo, in orario di ufficio, e al referente reperibile in qualsiasi orario.

Solo in caso di evidente principio d'incendio, il personale addetto al presidio dovrà immediatamente richiedere l'intervento dei Vigili del Fuoco così come, in caso di intrusione o presenza di malintenzionati, dovrà richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine: subito dopo, dovrà darne comunicazione al responsabile di palazzo, in orario di ufficio, e al dipendente Reperibile in qualsiasi orario.

Ognuno dei casi su menzionati dovrà essere oggetto di segnalazione scritta sul registro di servizio ed essere riportato nel passaggio di consegne.

### **3.2.8 Tenuta e compilazione registro**

È prevista la tenuta di un registro giornaliero, la cui dotazione è a carico del Fornitore, ove l'addetto al servizio di *reception* dovrà registrare data, ora inizio e fine servizio,



nominativo, oltre ad una serie di informazioni come meglio specificato nei precedenti paragrafi (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: registrazione dati identificativi di personale e/o esterni in ingresso/uscita, ritiri di corrispondenza/bagagli/materiale vario, consegna/ritiro chiavi in custodia, consegna/ritiro autoveicoli di servizio, segnalazioni remote, ritrovamento oggetti, ecc.), nonché ogni e qualsivoglia anomalia e/o fatto rilevante, provvedendo ad apporre la propria firma.

Qualora, per motivi d'urgenza, dovessero essere impartite disposizioni transitorie da parte di dipendenti autorizzati della Stazione appaltante al coordinatore del Fornitore, le stesse dovranno essere riportate dall'incaricato del Fornitore stesso, sul registro di servizio, che quindi dovrà essere sempre controllato.

### **3.2.9 Passaggio di consegne**

Il passaggio di consegne tra personale montante e smontante, dovrà comportare il trasferimento di tutte le informazioni riguardanti lo stato del servizio, le attività in essere e le eventuali situazioni anomale all'interno del palazzo.

Sarà compito del personale subentrante verificare la correttezza di tutte le indicazioni e la rispondenza tra quanto segnalato e riportato sul registro (presenza di personale esterno, segnalazioni di allarme, chiavi in custodia, eventuali situazioni anomale, ecc.) e la situazione reale.

Ogni eventuale discordanza tra quanto lasciato in consegna e quanto verificato dovrà formare oggetto di segnalazione scritta sull'apposito registro di servizio.

### **3.2.10 Verifica del corretto funzionamento di tutte le attrezzature/impianti dell'Edificio della Sede di Via Bracco**

Tutte le attrezzature e gli impianti dell'edificio saranno sottoposti ad un controllo costante (climatizzatori, elettrici, ascensori, arredi, attrezzature varie, servizi igienici etc.) , accertando l'esistenza di improvvisi malfunzionamenti e/o inefficienze.

Eventuali criticità dovranno essere comunicate prontamente al responsabile di palazzo e/o all'U.O. Tecnico e Sicurezza.

Dovrà essere effettuata, inoltre, contestuale richiesta di intervento ai manutentori incaricati, onde assicurare il ripristino della piena funzionalità degli impianti in tempi brevi (entro 1 ora dall'accertamento).

Le situazioni anomale riscontrate dovranno essere annotate sull'apposito registro di servizio, indicando: la data e l'ora della rilevazione, il piano di ubicazione dell'impianto, la tipologia dell'impianto, i tempi di ripristino della funzionalità da parte dei manutentori.

Il registro dovrà essere custodito presso la *reception* dell'edificio.

I controlli saranno svolti da due risorse adibite alla *reception* che verificheranno gli impianti due volte al giorno, con passaggi alle ore 8,00 e alle ore 14,00 di tutti i giorni lavorativi.



### 3.2.11 Verifica dell'igiene e del decoro dell'edificio

Contestualmente all'attività di cui al punto precedente, le due risorse verificheranno l'igiene ed il decoro dell'intero edificio (atrio, corridoi, vani scale, ascensori, uffici, postazioni di lavoro, servizi igienici, marciapiede antistante l'accesso all'edificio, rampa di accesso/uscita al *garage*, *garage* e locali situati ai piani -1 e -2).

Il responsabile di palazzo fornirà alle risorse addette le schede di valutazione giornaliera e settimanale del servizio di pulizia e le istruzioni per la corretta compilazione delle stesse.

La scheda giornaliera è relativa ad ogni piano, pertanto dovrà essere compilata tante volte quanti sono i piani.

La scheda settimanale esprime un giudizio complessivo sul servizio prestato dalla ditta di pulizia durante l'intero arco della settimana, pertanto dovrà essere compilata ogni lunedì.

Le schede debitamente compilate in ogni parte dovranno essere restituite entro e non oltre la prima settimana del mese successivo alla compilazione al Responsabile di palazzo.

### 3.2.12 Telesorveglianza degli sportelli operativi ubicati nella città di Napoli

Dalla postazione ubicata nella *reception* dell'edificio di Via Bracco dovrà essere effettuato il controllo video delle immagini provenienti dai sistemi di videosorveglianza installati presso i nuovi sportelli aperti sul territorio della città di Napoli.

Il sistema invia immagini cicliche dalle singole telecamere ubicate in ciascuno sportello.

La videata è quindi suddivisa in più settori nei quali si alternano le predette immagini che recano in sovrapposizione la descrizione della Sede e del n° di telecamera.

Qualora nell'esame delle immagini dovessero emergere segnali di criticità/emergenza/allarme, l'addetto procederà nel seguente modo:

- **Affluenza anomala di pubblico**

- Contatta il responsabile di palazzo;
- Prende contatti con il responsabile del punto operativo per conoscere eventuali esigenze di ricalzo all'addetto alla sorveglianza;
- In caso positivo, gira la richiesta al responsabile di palazzo;
- Compila una relazione sull'evento ed in giornata la invia a mezzo *e-mail* al responsabile di palazzo.

- **Condizioni di emergenza sanitaria**



In caso di immagini da cui si rilevino malori o richieste di assistenza da parte di personale o pubblico:

- contatta l'addetto alla reception del punto operativo (elenco consegnato dal responsabile di palazzo);
- verifica se necessita di aiuto;
- si assicura che sia stato chiesto il soccorso (118);
- aggiorna il responsabile di palazzo man mano che la situazione si evolve;
- compila una relazione sull'evento ed in giornata la invia via *e-mail* al responsabile di palazzo.

- **Turbative dell'ordine pubblico, atti di aggressione, tentativi di rapina**

Qualora dalle immagini si rilevino inequivocabilmente una situazione in atto di pericolo, l'addetto:

- avverte il responsabile di palazzo o il responsabile della Funzione Approvvigionamenti, Logistica e Sicurezza sul lavoro o il responsabile dell'Agente della riscossione al fine di richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine;
- informa costantemente il responsabile di palazzo sull'evoluzione dei fatti;
- redige una relazione che nella medesima giornata invia tramite *e-mail* al responsabile di palazzo.

- **A sportello chiuso (assenza di personale o pubblico)**

***In caso di accertati interventi di effrazione e/o pericolo***

- Avvisa direttamente le Forze dell'ordine (113);
- Avvisa il responsabile di palazzo, o il responsabile della Funzione Approvvigionamenti, Logistica e Sicurezza sul Lavoro o il responsabile dell'Agente della riscossione di Napoli;
- Informa costantemente il responsabile in ordine all'evoluzione dell'evento;
- Redige una relazione sui fatti che invia, con urgenza, a mezzo *e-mail* al responsabile di palazzo.

***In caso di comportamenti sospetti all'esterno dei locali dello Sportello***

- Avvisa il responsabile di palazzo che autorizza la richiesta di intervento alla società di Vigilanza armata convenzionata;
- Informa costantemente dell'evento il responsabile di palazzo;
- Redige una relazione sul fatto che invia con urgenza, a mezzo *e-mail*, al responsabile di palazzo

Tutte le emergenze rilevate saranno annotate sul registro di servizio.



L'attività sarà svolta da un addetto dedicato tutti i giorni lavorativi dalle ore 7,30 alle ore 14,00. Dopo le ore 14,00 i predetti controlli saranno di competenza dell' addetto che svolge il servizio H24, presente presso l'edificio di Via Bracco.

#### **4. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO PRESSO GLI SPORTELLI PERIFERICI/PROVINCIALI**

##### **4.1 Giornate ed orari di servizio**

Gli sportelli periferici necessitano di un servizio di prima accoglienza ed assistenza al pubblico dei contribuenti, anche e soprattutto durante l'attesa per effettuare i pagamenti, servizio che può comportare l'erogazione di informazioni di base – come più avanti meglio specificate – nonché la gestione dell'ordine delle code e la verifica del rispetto delle esigenze di persone diversamente abili o che si trovino in particolari condizioni fisiche.

Tale servizio dovrà essere erogato per ogni sportello da un addetto del Fornitore.

Il servizio sarà effettuato normalmente nei seguenti giorni ed orari:

1. nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, con orario 7:45 – 13:45;
2. nelle eventuali semifestività (santo patrono, vigilia ferragosto, vigilia Natale, vigilia Capodanno): orario 7:45 – 11:45.
3. per lo sportello di Montedonzelli 9:00 – 13:00; 14:30 -15:30.

La Stazione appaltante, in caso di sopravvenute esigenze di riorganizzazione della propria attività, si riserva la facoltà di modificare i giorni e/o gli orari suddetti, dandone tempestiva comunicazione al Fornitore.

La Stazione appaltante segnalerà, per ciascuno sportello, in quali giorni il servizio di portierato non dovrà essere effettuato.

Oltre le previsioni indicate nel Capitolato, potranno essere richiesti ulteriori servizi – remunerati a parte - (ad esempio, prolungamento dell'orario di servizio per comprovata necessità dovuta al massiccio afflusso di contribuenti in corrispondenza di particolari scadenze di riscossione dei tributi); tali prestazioni straordinarie saranno richieste, di volta in volta, formalmente dalla Stazione appaltante.

In tal caso, il Fornitore sarà tenuto a prestare il servizio alle medesime condizioni economiche offerte per il presente appalto.

##### **4.2 Luogo di espletamento del servizio**

Gli sportelli presso i quali dovrà svolgersi il servizio di portierato sono riportate nel paragrafo 1 del Capitolato.



#### **4.3 Contenuti della prestazione**

Il Fornitore deve garantire la massima puntualità nell'esecuzione del servizio e la massima affidabilità dei propri incaricati in considerazione delle caratteristiche del servizio e della tipologia di struttura in cui deve svolgere il servizio.

Tali incaricati devono:

- svolgere i compiti inerenti al servizio con cura e attenzione;
- mantenere un comportamento corretto e cortese con il pubblico dei contribuenti.

In particolare:

##### **Prima dell'apertura al pubblico**

L'orario di operatività al pubblico è normalmente dalle ore 8:00 alle ore 13:00.

Nei 15 minuti precedenti l'apertura, l'addetto al servizio:

- verifica il regolare funzionamento dell'apparecchiatura eliminacode e controlla la congruità della scorta di nastro destinato alla stampa degli scontrini, richiedendo ai dipendenti dello sportello eventuali integrazioni dello stesso.
- verifica, inoltre, la funzionalità e disponibilità delle sedute a disposizione del pubblico.
- annota su apposito taccuino giornaliero (che dovrà essere fornito al proprio dipendente dal Fornitore aggiudicatario) eventuali guasti, malfunzionamenti di impianti e/o serrature e/o sistema eliminacode e/o illuminazione, etc.
- segnala senza ritardo ai dipendenti dello sportello eventuali problematiche e/o difformità rilevate. Sul taccuino, inoltre, potrà appuntare eventuali suggerimenti/osservazioni per il miglioramento del servizio.

Il Fornitore, con cadenza mensile, consegna alla Stazione appaltante – Funzione Acquisti, Logistica e Sicurezza sul Lavoro – U.O. Tecnico Sicurezza – una relazione costituita dal riepilogo delle annotazioni rilevate dai taccuini degli addetti.

È fatto obbligo al Fornitore, in caso di accertamento di furti, intrusioni, danneggiamenti, o altri gravi episodi, di darne comunicazione tempestiva alla Stazione appaltante e di predisporre per iscritto un resoconto di quanto accaduto entro n. 3 (tre) ore dall'accertamento del fatto.

##### **Durante l'orario di apertura al pubblico**

- filtrare e regolare le visite in entrata ed in uscita nei locali della Stazione appaltante e prestare un servizio di prima accoglienza al pubblico dei contribuenti;
- garantire assistenza al pubblico, durante tutto l'arco temporale in cui questi permane nei locali della Stazione appaltante (ad esempio durante la fase di



# Equitalia

ritiro del *ticket* di prenotazione turno); talvolta, potrebbe essere necessario estendere l'assistenza anche agli spazi antistanti i locali per la riscossione, nel caso in cui si dovesse, in periodi di particolare afflusso, raggiungere la capienza massima;

- fornire informazioni di massima sull'attività e le funzioni della Stazione appaltante, così come riportate nella *"Guida Pratica per il Cittadino Contribuente"* disponibile in appositi pannelli per comunicazione installati nel *front-office* degli sportelli. A tal fine, gli addetti al servizio *reception* saranno adeguatamente formati dalla Stazione appaltante. Sono da escludere, in ogni caso, tutte le informazioni di natura tecnica relative all'attività di riscossione che possono essere rese solo da dipendenti della Stazione appaltante o dai suoi canali ufficiali;
- fornire informazioni di massima sugli orari del servizio, sulle alternative rappresentate dagli altri sportelli, sulla possibilità di poter effettuare pagamenti presso uffici postali o istituti bancari se in possesso dei moduli precompilati, sulla possibilità di chiedere informazioni telefonando al numero verde o inviando un quesito al recapito di posta elettronica di Equitalia Polis, o ancora sulla opportunità di consultare il sito *web* aziendale - [www.equitaliapolis.it](http://www.equitaliapolis.it) .
- curare l'ordine delle code e delle attese;
- assistere le persone diversamente abili, gli anziani e le donne in stato interessante nell'attesa agli sportelli, curando che abbiano la possibilità di utilizzare le sedute poste a loro disposizione;
- in tutti i casi in cui sorgano contestazioni, agitazioni e turbative di qualsiasi genere, dovrà invitare con gentilezza il/i contribuente/i a moderare il comportamento. Nel caso in cui tale invito non dovesse produrre risultati, dovrà richiedere l'assistenza immediata al proprio *help-desk*. Se lo stato di agitazione non consente di attendere l'intervento dell'assistenza richiesta ed è tale da configurare la possibilità di produrre molestie ai contribuenti o danneggiamenti ai locali ed alle strutture della Stazione appaltante, occorrerà richiedere, tramite il proprio *help-desk*, l'intervento delle forze dell'ordine; si provvederà, comunque, ad informare senza ritardo la Direzione dell'Agente della Riscossione per la provincia di Napoli e l'U.O. Tecnico – Sicurezza della Funzione Approvvigionamenti, Logistica e Sicurezza sul Lavoro della circostanza che è in corso un episodio di turbativa per il quale è stato richiesto l'intervento della forza pubblica.



## **5. Materiali ed attrezzature**

Il servizio di portierato oggetto del Capitolato comprende altresì, ad esclusiva cure e spese del Fornitore e per tutto il periodo di durata del contratto, le adeguate dotazioni di natura organizzativo-funzionale e strumentale, da fornire al proprio personale per l'esecuzione dei servizi previsti.

Al riguardo, il Fornitore dovrà assicurare l'impiego di strumenti e attrezzature idonei per garantire la perfetta esecuzione del servizio.

Il personale dovrà essere munito di idonea divisa di riconoscimento per i periodi estivi/invernali, corredata di insegne e mostrine aziendali.

Inoltre, dovranno essere forniti mezzi di comunicazione (radio, telefoni cellulari, etc.), al fine di permettere comunicazioni di servizio o relative ad esigenze di rinalzo, interventi del servizio di ronda, interventi dell'autorità ed eventuali esigenze di sostituzione dovute a malesseri o imprevisti, agli altri operatori presenti nella sede aziendale ed al proprio *help-desk*.

Detta attrezzatura deve essere ben visibile allo scopo di ingenerare nel pubblico la convinzione che l'addetto possa disporre efficacemente di rinforzo o assistenza in tempi rapidi.

## **6. Risorse Umane**

Il personale che il Fornitore impegnerà nell'espletamento del servizio di portierato deve evidenziare professionalità e disciplina.

Per garantire la qualità del servizio, il Fornitore dovrà curare al massimo la scelta del proprio personale, che dovrà essere accuratamente selezionato e formato.

In particolare, dovranno essere accertati i requisiti fisici, morali e professionali tali da consentirgli di espletare correttamente le attività richieste; inoltre, dovrà essere in grado di utilizzare programmi per *personal computer* di videoscrittura, *browser* per *internet* e posta elettronica.

Successivamente, le risorse umane dovranno essere adeguatamente formate e periodicamente sottoposte a corsi di aggiornamento.

Tale personale dovrà:

- svolgere i compiti inerenti il servizio con cura e attenzione;
- mantenere un comportamento corretto e cortese;
- evitare di intrattenersi con altre persone, eccezion fatta per i motivi inerenti al servizio;
- impedire l'accesso ai locali dove si svolge il servizio a persone non addette;
- avere cura della propria divisa che dovrà essere sempre pulita, indossata tenendo ben in vista i contrassegni; è necessario che siano ben visibili le insegne e le mostrine aziendali;
- essere munito dell'apposito tesserino identificativo provvisto di fotografia da tenere a vista, in modo che risulti immediatamente riconoscibile e che sia identificabile l'azienda fornitrice del servizio.



## **7. Help-Desk**

Per l'operatività dei suddetti servizi e per la tutela dell'incolumità degli operatori impegnati nei medesimi e della Stazione appaltante, è necessario il funzionamento H 24 di un *Help-Desk* (centrale operativa) presso la sede del Fornitore.

L'*Help-Desk* è ritenuto il fulcro della capacità tecnica sulla quale si fonda l'efficacia dell'attività di portierato, la struttura organizzativa e le procedure per la gestione e l'erogazione dei servizi sono il punto di forza per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla Stazione appaltante.

Le procedure operative-esecutive, supportate da eventuali strumenti informatici devono essere organizzate con l'obiettivo di ottenere:

- semplicità e chiarezza dei compiti e delle responsabilità (indicazione di chi fa cosa)
- rapidità ed efficienza nei processi di adattamento alle dinamiche del contratto;
- efficacia nei processi di comunicazione tra l'*Help-Desk* e la sede/sportelli periferici in cui viene svolta l'attività di portierato;
- efficacia del coordinamento e del controllo per l'erogazione dei servizi e per la gestione del contratto.

## **8. Penali**

Le prestazioni previste dal Capitolato saranno oggetto di verifiche da parte del responsabile di palazzo o da altra figura designata dalla Stazione appaltante.

Tutte le inosservanze saranno sanzionate con l'applicazione di una penale calcolata con riferimento al prezzo di aggiudicazione della tariffa oraria.

In particolare, sono oggetto di penalizzazioni specifiche:

1. ritardo dell'inizio del servizio: accertato per ogni singolo dipendente con riferimento agli orari minimi di servizio indicati nella tabella a monte o risultanti da specifica indicazione della Stazione appaltante:

### Non superiore a minuti 59

- Per ogni 15 minuti o frazione di 15 minuti: penale di 3 ore;

### Uguale o superiore ad un'ora

- Per ogni ora o frazione fino a 3: penale di ore 18;
- Superiore a ore 3 o frazione: penale di ore 30;



2. per ogni ronda non eseguita: penale di ore 6;
3. per luci non spente durante l'orario notturno: penale ore 12;
4. per mancata identificazione di visitatori o altre persone non dipendenti: penale ore 9;
5. per mancata rilevazione nominativo non dotato di documento di trasporto che consegna plichi: penale ore 6;
6. per aver fornito informazioni non previste dal Capitolato: penale ore 12 per ogni caso accertato. Si ricorda che le uniche informazioni consentite sono quelle in ordine ai contenuti della Guida al Contribuente, agli orari di ufficio, all'articolazione degli uffici nei piani, alle modalità di accesso alle casse e l'indicazione dei canali attraverso i quali i contribuenti possono ottenere informazioni: sportello informazioni, sito *web*, numero verde. È assolutamente vietato fornire informazioni tecniche attinenti l'imposizione e la riscossione dei tributi. Tal informazioni possono essere rese solo da personale dipendente;
7. per utilizzo improprio degli impianti aziendali (ad esempio: utilizzo improprio delle apparecchiature telefoniche aziendali, dell'impianto tagliacode, dell'impianto di climatizzazione e/o di illuminazione,...): penale ore 15;
8. per comportamenti indecorosi, sgarbati o irrispettosi: penale ore 30;
9. per divise in disordine o non pulite, per mancata cura dell'ordine e igiene personale: penale ore 9 per ogni infrazione accertata;
10. per attivazione del pulsante di sblocco tornelli senza giustificato motivo: penale ore 6;
11. per tenuta irregolare del registro visitatori: penale ore 12.

## **9. Fasce orarie delle prestazioni**

Di seguito, il prospetto delle prestazioni lavorative attese distribuite per fasce orarie di erogazione, e raggruppate per contenuto del servizio.

Si tratta di un'indicazione minima di prestazione, lasciando all'iniziativa del Fornitore la distribuzione sul numero di risorse che egli riterrà congruo per raggiungere gli obiettivi qualitativi.

Non sono indicate le prestazioni dell'eventuale coordinatore o coordinatori del servizio presso l'*Help-Desk*. Le prestazioni del coordinatore non sono oggetto di specifica remunerazione, costituendo onere specifico del Fornitore e rientrante nella propria organizzazione del lavoro.

Oltre le prestazioni sopra descritte e di seguito schematizzate per fasce orarie, la Stazione appaltante potrà richiedere ulteriori prestazioni aggiuntive, quali - ad esempio ed a solo titolo indicativo e non esaustivo -:

- prolungamento dell'orario per i servizi sopradescritti;



- servizio di accompagnamento con vetture di proprietà dell'azienda;
- servizio di centralino occasionale / temporaneo.

Per tutte queste prestazioni la tariffa oraria da applicare sarà quella prevista dall'apposita sezione dell'offerta economica. Tutte le prestazioni straordinarie devono essere richieste per iscritto dalla Stazione appaltante ed il Fornitore le fatturerà a parte, allegando copia delle richieste.

| SERVIZIO DI PORTIERATO SEDE DI EQUITALIA POLIS - NAPOLI                                                                     |                 |           |                                                   |                        |                        |                        |                                           |                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|---------------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|
| SEDE                                                                                                                        | ORE             |           | Fasce orarie della prestazione                    |                        |                        |                        |                                           |                                           |
|                                                                                                                             | Ore giornaliere | Ore annue | Feriale Ordinaria                                 | Feriale Notturna       | Sabato Diurna          | Sabato Notturna        | Domenica Diurna                           | Domenica Notturna                         |
|                                                                                                                             |                 |           | dalle 07:00 alle 22:00                            | dalle 22:00 alle 07:00 | dalle 07:00 alle 22:00 | dalle 22:00 alle 07:00 | Domenica e festivi dalle 07:00 alle 22:00 | domenica e festivi dalle 22:00 alle 07:00 |
| Servizio di Reception, Identificazione e Controllo accessi, Informazioni ai contribuenti, Guardia notturna, Attività varie. | 15              | 4035      | dalle 07:00 alle 22:00                            |                        |                        |                        |                                           |                                           |
|                                                                                                                             | 9               | 2421      |                                                   | dalle 22:00 alle 07:00 |                        |                        |                                           |                                           |
|                                                                                                                             | 15              | 720       |                                                   |                        | dalle 7:00 alle 22:00  |                        |                                           |                                           |
|                                                                                                                             | 9               | 432       |                                                   |                        |                        | dalle 22:00 alle 07:00 |                                           |                                           |
|                                                                                                                             | 15              | 720       |                                                   |                        |                        |                        | dalle 07:00 alle 22:00                    |                                           |
|                                                                                                                             | 9               | 432       |                                                   |                        |                        |                        |                                           | dalle 22:00 alle 07:00                    |
| Servizio di Reception (assistenza pubblico) ed occasionale assistenza aste pubbliche (c/o Via C. Battisti)                  | 2               | 484       | dalle 08:30 alle 13:30                            |                        |                        |                        |                                           |                                           |
| Presidio garage                                                                                                             | 12              | 3228      | dalle 07:00 alle 19:00                            |                        |                        |                        |                                           |                                           |
| Passaggio ai piani per verifica impianti servizi igienici                                                                   | 4               | 1076      | dalle ore 8:00 alle 9:00 e dalle 14:00 alle 15:00 |                        |                        |                        |                                           |                                           |
| TOTALE                                                                                                                      |                 | 13548     |                                                   |                        |                        |                        |                                           |                                           |


**Equitalia**

| SPORTELLI PERIFERICI             |                 |              |                                |
|----------------------------------|-----------------|--------------|--------------------------------|
| SEDE                             | ORE             |              | Fasce orarie della prestazione |
| Servizio Reception               | Ore giornaliere | Ore semestre | Ferie Ordinaria                |
|                                  |                 |              | dalle 07:30 alle 14:00         |
|                                  | 78              | 20 592       | dalle 07:30 alle 14:00         |
| Eventuali prestazioni aggiuntive |                 | 14 76        | dalle 07:30 alle 14:00         |
| Eventuale nuovo sportello        | 6               | 1584         | dalle 07:30 alle 14:00         |
| TOTALE                           |                 | 23 652       |                                |