



ASM TERNI S.P.A.
Via B. Capponi, 100 – 05100 Terni
C.F./P.Iva 00693630550

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

**PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RECEPTION DA
ESPLETARE PRESSO LA SEDE DIREZIONALE ASM**

f.to Il Responsabile
Area Legale, Societario
Dott.ssa Agata Mariani

f.to Il Direttore Generale
Ing. Stefano Tirinzi

Terni, 28 agosto 2017

DEFINIZIONI:

Ai fini del presente Capitolato si intende:

- **ASM:** la soc. committente ASM TERNI S.p.A.;
- **Appaltatore:** l'operatore economico aggiudicatario del servizio;
- **Addetto alla reception:** il personale della ditta che espleta servizio di *reception* alla *hall* di ingresso della sede direzionale;
- **Registro passaggio di consegne:** registro nel quale in base al turno la GPG (Guardia Particolare Giurata) o l'addetto alla *reception*, deve riportare fatti e/o circostanze anomale eventualmente rilevati e/o accadimenti particolari verificatisi durante il proprio turno di servizio, nonché eventuali comunicazioni e/o segnalazioni. Il registro, a fine turno, deve essere consegnato (passaggio delle consegne), al personale che prende servizio nel turno successivo (nella guardiania ovvero nella *hall reception*);
- **Sede Direzionale:** la sede dell'ASM sita in Via Bruno Capponi 100. La Sede Direzionale, oltre ad essere la sede dell'ASM., è anche la sede della Soc. Umbria Distribuzione Gas, nonché accoglie alcuni uffici aperti al pubblico della Soc. Umbria Energy Srl.

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto:

- a) il servizio di *reception* da espletare presso la sede direzionale dell'ASM al di fuori del normale orario di lavoro del personale ASM che svolge l'attività di *reception*;
- b) Il servizio di *reception* in emergenza per sopperire a ferie, permessi, malattie, ecc. del personale ASM che svolge attività di *reception* durante il normale orario di lavoro.

Per l'espletamento del servizio è previsto un monte ore pari a n. 1500, di cui 1200 ca. ore per le attività di cui al punto a) e n. 300 ca. per il servizio in emergenza di cui al punto b)

ART. 2 – IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo complessivo stimato dell'appalto ammonta ad € **22.350,00**; sono inoltre previsti € 300,00 (trecentoeuro/00) annui per gli oneri della sicurezza derivanti dai rischi da interferenza.

L'importo è stato calcolato sulla base della tariffa oraria posta a base di gara di **14,90 €/ora uomo** oltre IVA, moltiplicato per il numero delle ore stimate per l'esecuzione del servizio pari a ca. **1.500/anno**.

Per la determinazione della tariffa onnicomprensiva oraria posta a base di gara sono stati presi in considerazione i seguenti elementi:

- a) Livello E) – “SERVIZIO FIDUCIARIO” risultante dalle tabelle allegate al D.M. del 21 marzo 2016 del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali (costo orario € 11,30);
- b) Costi per i materiali necessari per l'espletamento del servizio;
- c) Costi per la formazione e l'aggiornamento del personale
- d) Spese generali ed utile di impresa;
- e) Tutti gli oneri derivanti dall'osservanza, a carico dell'appaltatore, di tutte le condizioni e le prescrizioni per l'esecuzione del servizio, compresi gli oneri per la sicurezza aziendale.

Ai sensi dell'art. 23 comma 16 del D.Lgs. 50/2016, il costo annuo stimato della manodopera per l'esecuzione del servizio ammonta ad € 16.950,00 (€11,30x1500/h anno).

Gli oneri derivanti dai rischi da interferenza, saranno riconosciuti all'Appaltatore solo dopo la presentazione della documentazione a comprova dell'avvenuto adempimento delle attività che ai fini della sicurezza l'Appaltatore dovrà espletare e che sono riportate analiticamente all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI) predisposto dall'ASM.

La prestazione del servizio di *reception* sarà in ogni caso retribuita in base alle ore effettivamente effettuate e sarà corrisposta in base alla tariffa oraria offerta in sede di gara.

Ai sensi dell'art. 35 comma 4 del D.Lgs. 50/2016, il valore complessivo stimato dell'affidamento, compresa la facoltà della Stazione appaltante di procedere con il rinnovo del contratto per la durata di n. 6 mesi e l'eventuale proroga tecnica di n. 3 mesi è pari a € 39.112,50 - IVA esclusa.

ART. 3 - DURATA DELL'APPALTO

L'appalto avrà durata di **anni 1 (uno)** a decorrere dalla data della stipula del contratto, con facoltà della Stazione appaltante di richiedere il rinnovo per ulteriori sei mesi agli stessi patti e condizioni. Nel caso in cui, alla scadenza naturale del contratto o del rinnovo, non fosse stata completata la procedura di individuazione di un nuovo contraente, la Stazione appaltante potrà ricorrere ad una proroga tecnica per un periodo massimo di tre mesi al fine di consentire il perfezionamento della nuova procedura di affidamento. E' vietato il rinnovo o la proroga tacita del contratto.

ART. 4 – CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE E REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

La gara sarà aggiudicata con il criterio del minor prezzo, ai sensi dell'art. 95 comma 4 lett. c) del D.Lgs. 50/2016, sulla base della migliore tariffa oraria offerta.

Ai fini della partecipazione gli operatori economici dovranno essere in possesso dei seguenti requisiti:

Requisiti di ordine generale:

Non trovarsi in alcuna delle cause di esclusione previste dall'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;

Requisiti di idoneità professionale:

Essere iscritto al registro delle imprese della CCIAA per l'esercizio delle attività oggetto del presente appalto (portierato/reception);

Requisiti di capacità economica e finanziaria:

Avere eseguito negli ultimi tre esercizi (2014,2015,2016) un fatturato specifico nei servizi di portierato/reception per un importo di almeno 40.000,00 euro.

Ai sensi dell'art. 83 comma 5 del D.Lgs. 50/2016, la richiesta per l'accesso alla gara di un limite di fatturato è motivato dalla necessità di selezionare un operatore economico affidabile e con esperienza maturata con riferimento all'oggetto dell'appalto, in considerazione delle specifiche attività svolte da ASM connesse alla gestione di pubblici servizi.

Requisiti di idoneità tecnica e professionale:

Essere in possesso della Certificazione di Qualità ISO 9001-2008 relativa all'oggetto dell'appalto (servizio di portierato/reception).

ART. 5 - ORARIO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di *reception* da espletare presso la sede direzionale dell'ASM al di fuori del normale orario di lavoro del personale ASM che svolge l'attività di *reception* è il seguente:

Orario del servizio periodo invernale:

- il lunedì, martedì e giovedì dalle ore 17.00 alle ore 20.00;
- il mercoledì e venerdì dalle ore 14.00 alle ore 20.00

Orario del servizio periodo estivo (metà giugno - metà settembre):

- dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle ore 20.00

Il suddetto orario è indicativo e l'ASM si riserva la possibilità di modificarlo.

L'orario per il servizio di *reception* in emergenza per sopperire a ferie, permessi, malattie, ecc. del personale ASM che svolge attività di *reception* durante il normale orario di lavoro verrà comunicato dal *Referente aziendale ASM* con congruo anticipo al referente dell'Appaltatore.

ART. 6 - MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'addetto alla *reception* dovrà eseguire il servizio osservando, in via generale, le disposizioni e i compiti di seguito indicati a titolo esemplificativo e non esaustivo. Ulteriori compiti previsti nelle procedure in vigore o comunque necessari alla attività di *reception* potranno essere impartiti dalla

dal *Referente aziendale ASM* ai singoli addetti alla *reception*. E', inoltre, fatta salva la facoltà dell'ASM di richiedere modalità diverse di espletamento del servizio a causa delle proprie esigenze.

Particolari disposizioni, di carattere operativo, anche se comportanti variazioni di quanto esposto nel presente capitolato potranno essere impartite direttamente dal *Referente aziendale ASM*.

Il servizio di *reception* non dovrà essere svolto nei giorni festivi e nei giorni prefestivi nei quali il personale ASM presta servizio per mezza giornata lavorativa.

Modalità di esecuzione del servizio:

L'addetto alla *reception* deve:

1. Prestare il servizio in divisa, munito di apposita tessera di riconoscimento ben in vista corredata di fotografia, contenente, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, le generalità dell'addetto e l'indicazione della Società;
2. Esprimersi correttamente in lingua italiana;
3. Avere conoscenze informatiche di base;
4. Tenere un comportamento irreprensibile ed espletare con cura e diligenza il servizio;
5. Operare nel rispetto delle direttive ricevute e delle procedure aziendali;

ATTIVITA' DI PRESIDIO E CONTROLLO

6. Presidiare il banco della *reception* sito all'ingresso della sede direzionale (Via Bruno Capponi 100);
7. Accertare il buon funzionamento delle apparecchiature di allarme, telecamere, TVCC, controllo spie elettriche e degli apparati telefonici che confluiscono presso la *hall reception* e in caso di guasto informare il *Referente aziendale ASM* e riportare i guasti sul registro del passaggio CONSEGNE;
8. Sorvegliare gli accessi aziendali con l'ausilio di telecamere di videosorveglianza;
9. Chiedere cortesemente l'allontanamento di personale (dell'ASM e/o delle altre società che operano nella sede direzionale), che sosta presso il banco della *reception* al solo scopo d'intrattenimento;
10. Vigilare continuamente sulle persone che accedono alla *hall*, vietando cortesemente l'accesso alle persone non dipendenti che non hanno intenzione di essere registrate o che evitano di essere registrate;

TENUTA DEL REGISTRO DI CONSEGNE

11. Annotare sul registro del passaggio CONSEGNE eventuali comunicazioni da trasmettere al personale subentrante;
12. Controllare, all'inizio del proprio turno, se ci sono eventuali comunicazioni riportate sul registro del passaggio CONSEGNE dall'addetto uscente e adoperarsi affinché sul contenuto di dette comunicazioni sia informato il *Referente aziendale ASM*;
13. Attendere l'arrivo dell'addetto subentrante prima di lasciare la propria postazione perché il servizio non potrà considerarsi terminato se non dopo l'arrivo dell'addetto alla *reception* o della guardia giurata che subentra nel servizio di controllo degli accessi alla sede aziendale;
14. Allegare e trascrivere nel registro del passaggio CONSEGNE eventuali comunicazioni date in forma scritta o orale dal *Referente aziendale ASM*. Per particolari casi rivestenti carattere di urgenza e di temporaneità, le autorizzazioni potranno essere impartite dal *Referente aziendale ASM* e riportate direttamente sull'apposito registro del passaggio CONSEGNE a firma dello stesso.
15. Eseguire a fine turno il passaggio delle consegne con conseguente apposizione della firma dell'addetto uscente e di quello subentrante sul registro passaggio CONSEGNE;

ACCESSO ALLA SEDE DIREZIONALE

16. Operare nel rispetto della procedure, che regolano gli accessi all'interno della sede Direzionale; In particolare:
17. Accogliere con efficienza ed affabilità i visitatori attivando le operazioni necessarie alla loro introduzione in azienda avvisando precedentemente l'interlocutore aziendale o un eventuale sostituto. Rendere confortevole l'eventuale attesa;
18. Registrare l'accesso delle persone non dipendenti (visitatori) che entrano in azienda sull'apposito registro di accesso, consegnando loro l'apposito *pass*;
19. Fornire le indicazioni richieste dai visitatori con la massima disponibilità, gentilezza, professionalità ed educazione;
20. Indirizzare i visitatori nei vari uffici, fornendo loro le indicazioni su come raggiungerli, senza per questo lasciare la propria postazione alla *reception*;
21. Provvedere al congedo dei visitatori in uscita (riconsegna del documento identificativo e ritiro del *pass* con contestuale registrazione del termine di permanenza all'interno della sede);
22. Gestire le visite inattese e le situazioni estemporanee con cortesia e fermezza, cercando, nei casi urgenti e importanti, l'interlocutore aziendale alternativo competente;
23. Aprire e chiudere la barra elettromeccanica di accesso a trasportatori e ditte nel rispetto della procedura aziendale di accesso alla sede direzionale;
24. Sbloccare il tornello a tutta altezza situato in prossimità del parcheggio dipendenti, in caso di emergenza quali: incendio, terremoto, alluvioni, crolli, guasti elettrici, ecc.;
25. Registrare le ditte che accedono in azienda per eseguire interventi di manutenzione richiedendo sull'apposito modello la firma del *richiedente i lavori* prima di autorizzare l'accesso;
26. Provvedere all'apertura e chiusura dei cancelli passo carraio della sede direzionale ed operativa, negli orari previsti dalle procedure in vigore;

GESTIONE DELLE CHIAVI

27. Operare nel rispetto della procedure che regolano la gestione, consegna e riconsegna delle chiavi del magazzino.
28. Curare la consegna delle chiavi degli uffici al personale delle ditte di pulizie;
29. Curare la consegna e riconsegna delle chiavi e delle doppie chiavi degli autoveicoli della sede direzionale registrando sul software dell'autoparco aziendale, mediante il VDT a disposizione: il nome del dipendente che riceve o riconsegna le chiavi e tutte le altre informazioni che il software richiede, registrare altresì nel software l'eventuale messa in manutenzione degli autoveicoli;
30. Consegnare, in orario di chiusura del magazzino, la chiave del magazzino al *Tecnico reperibile* con contestuale registrazione, sull'apposito registro del passaggio CONSEGNE, il ritiro e la riconsegna della chiave da parte del Tecnico, come da procedure in vigore;
31. Registrare, sul registro del passaggio CONSEGNE, la consegna e riconsegna delle chiavi degli uffici e/o locali aziendali a dipendenti dell'azienda;
32. Curare la custodia della chiave dell'"*Armadio delle chiavi*" nonché la consegna della suddetta chiave all'addetto alla *reception* successivo o alla guardia giurata subentrante o in assenza di entrambi al *Referente aziendale ASM*.

CONTACT CENTER TELEFONICO

33. Rispondere al telefono e smistare le telefonate che gli pervengono al personale aziendale richiesto o competente in merito alle esigenze espresse dall'interlocutore al telefono; in caso di assenza del dipendente ASM richiesto, dirottare le chiamate ad altro personale aziendale, purché sempre competente per le esigenze dell'interlocutore;
34. Annotare e riportare al dipendente aziendale interessato le chiamate inevase in caso di assenza dello stesso, mentre per chiamate urgenti ed importanti coinvolgere il suo diretto superiore;

35. Svolgere l'attività di sostituzione del centralinista di *call center* per il servizio idrico rispondendo al telefono e annotando le richieste pervenute; nello specifico l'attività di sostituzione dovrà essere garantita a settimane alterne attraverso la copertura del "Numero Verde Segnalazione Guasti Idrici" dal Lunedì al Venerdì dalle ore 19,00 alle ore 20,00.

L'attività di sostituzione di cui sopra dovrà essere garantita anche per brevi prestazioni temporanee, variabili da 10 a 20 minuti, per sostituire l'addetto al "Numero Verde Segnalazione Guasti Idrici" per eventuali necessità personali dello stesso.

ATTIVITA DI SEGNALAZIONE

36. Segnalare tempestivamente al *Referente aziendale ASM* l'intervento di eventuali allarmi: ascensore, incendio, sirene dell'impianto pompe antincendio, ecc.;
37. Segnalare tempestivamente al *Referente aziendale ASM* eventuali principi di incendio, allagamenti, guasti elettrici, fughe di gas, crolli, ecc.
38. Avvisare tempestivamente il *Referente aziendale ASM* di situazioni che possano turbare l'ordine pubblico presso la *hall reception* (furti, aggressioni, minacce, ecc.), al fine di salvaguardare l'incolumità degli addetti e degli utenti;
39. Segnalare tempestivamente ogni altra attività volta alla tutela e alla salvaguardia del patrimonio aziendale;
40. Informare, nel caso in cui pervengano alla *reception* documenti quali: telegrammi, plichi, pacchi, ecc., il personale dell'ufficio protocollo o del magazzino; nel caso in cui questo non è reperibile o gli estremi del documento non permettono l'identificazione del servizio cui è destinato il documento, informare il *Referente aziendale ASM*;
41. Segnalare al *Referente aziendale ASM* l'eventuale documentazione terminata, necessaria per gestire le attività di competenza quali: il blocchetto delle manutenzioni, il registro degli accessi, i pass, il registro passaggio consegne, ecc.;
42. Segnalare sempre e comunque sul registro passaggio di CONSEGNE tutti i fatti, eventi o comportamenti anomali rilevati; per fatti ed eventi gravi, informare a mezzo telefono il *Referente aziendale ASM*. Per fatti ed eventi gravi, la segnalazione riportata sul registro passaggio CONSEGNE dovrà essere comunque integrata da una circostanziata RELAZIONE, da consegnare al *Referente aziendale ASM*, nella quale sarà descritto dettagliatamente quanto accaduto.

ALTRE ATTIVITA'

43. Consegnare le richieste sia di riparazione e/o manutenzione, sia di lavaggio che gli pervengono dal personale che utilizza gli automezzi della *hall reception*, al *Referente aziendale ASM*.

ART. 7 - PERSONALE IN SERVIZIO

Il servizio di *reception* deve essere reso per mezzo di personale qualificato e preparato. L'avvicendamento di personale alla *reception*, potrà essere possibile solo dopo una preventiva e sufficiente attività di affiancamento con altro personale dell'impresa che svolge il servizio alla *reception* aziendale da almeno un mese, tutto ciò al fine di mettere il nuovo addetto nella condizione di operare presso la *reception*, da subito, con piena cognizione di causa ed informazione e non creare quindi disservizi all'ASM.

L'appaltatore, prima di iniziare il servizio dovrà comunicare al *Referente aziendale ASM* il nome, il telefono cellulare e l'e-mail del *Referente dell'Appaltatore* che avrà il compito di organizzare e coordinare il personale che svolgerà il servizio presso la *reception* dell'ASM. Detto Referente sarà anche la persona alla quale saranno smistate tutte le segnalazioni che verranno inviate dall'ASM in caso di cambio orario o integrazione di personale o quant'altro attinente all'attività oggetto del servizio.

L'ASM si riserva di ottenere la sostituzione immediata, entro e non oltre 7 giorni solari, degli addetti che, a suo giudizio insindacabile, non ritenesse di suo gradimento; il ritardo nella

sostituzione costituisce inadempimento contrattuale e determina l'applicazione delle penali previste nel successivo art.9.

ART. 8 - VARIABILITÀ DEL SERVIZIO

La variabilità del servizio di *reception* oggetto del presente capitolato è regolata come segue.

ASM si riserva espressamente la facoltà di sospendere, ridurre, sopprimere o aumentare le prestazioni richieste fermo restando il prezzo orario stabilito nel presente capitolato.

La riduzione dovrà essere esplicitamente motivata in relazione alle ragioni di interesse che la giustificano e potrà avvenire – atitolo esemplificativo ma non esaustivo - per necessità di utilizzo del personale ASM, per riduzione servizi ASM e per riorganizzazione aziendale.

In caso di riduzione parziale del servizio o di risoluzione anticipata del rapporto, l'Appaltatore non potrà sollevare eccezioni né avrà diritto a compensi, risarcimento danni e/o indennizzi di sorta; è escluso altresì per l'Appaltatore qualsivoglia diritto di recesso o di richiedere la risoluzione del rapporto, e lo stesso rimarrà comunque obbligato all'esecuzione delle prestazioni così ridotte. Il compenso dovuto all'Appaltatore sarà quello derivante dal numero di ore effettivamente effettuate per il prezzo orario stabilito nel presente capitolato.

L'Appaltatore non può, per alcun motivo, introdurre di sua iniziativa variazioni al servizio assunto secondo le norme contrattuali. Egli ha l'obbligo di eseguire tutte le variazioni ritenute opportune dall'ASM e che questa gli abbia richiesto.

ART. 9 - PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO – INTERESSI MORATORI

Il corrispettivo oggetto del presente capitolato sarà corrisposto in base al numero di ore effettuate mensilmente dall'addetto sotto forma d'importo mensile posticipato ed è subordinato all'emissione di regolare fattura e all'accertamento della regolare esecuzione delle prestazioni da parte del *Referente aziendale ASM*; a tal fine l'appaltatore dovrà compilare e firmare il modulo MAPT (Modulo Accertamento Prestazioni Terzi) nel quale dovranno, prima dell'emissione della fattura, essere riportati i seguenti dati: le ore effettuate, l'importo unitario, l'importo complessivo e il mese di riferimento.

Dal corrispettivo saranno dedotte le eventuali penali applicate.

Il pagamento verrà effettuato entro 60 giorni dalla data di ricevimento della fattura.

In caso di ritardato pagamento delle fatture emesse, gli eventuali interessi da corrispondere al fornitore verranno calcolati nella misura del tasso legale ai sensi dell'art. 1284 c.c.

ART.10 - PENALITA' E PROVVEDIMENTI IN CASO DI INADEMPIENZA

In caso di mancato rispetto delle clausole previste nel presente capitolato, e ove vengano constatate inadempienze nel servizio di *reception*, ASM, a suo insindacabile giudizio, si riserva di applicare le seguenti penali in rapporto alla gravità e alla frequenza delle inadempienze riscontrate:

SERVIZI/ATTIVITA'	TEMPI	PENALI in caso di inadempimento/mancato rispetto dei tempi previsti
Mancata sostituzione del personale che non risulti idoneo all'espletamento del servizio, ovvero non si sia attenuto alle disposizioni riportate nell'art. 6, o che abbia tenuto un comportamento non consoni all'ambiente di lavoro	7 giorni solari dalla segnalazione da parte dell'ASM	€ 100,00 al giorno per ogni giorno di ritardo
Mancata esecuzione o ritardo nella esecuzione del servizio richiesto che comporti interruzione di servizio per l'ASM		€ da 50 a 500,00 per ogni servizio contestato, a seconda della gravità
Mancata sostituzione del personale in caso di impossibilità di prestare o proseguire il servizio	Max 60 minuti dalla segnalazione di impossibilità di prestare o proseguire il servizio	€ 20,00 ogni 30 minuti di ritardo

Mancata regolare compilazione dell'apposito registro del passaggio consegne all'inizio e alla fine del turno		€ 50,00 per ogni contestazione
Mancata o ritardata segnalazione al <i>Referente aziendale ASM</i> di fatti, eventi o comportamenti anomali rilevati ai fini della sicurezza	tempestivo	da € 50,00 a € 500,00 (secondo la gravità dell'evento non segnalato o relazionato, ovvero segnalato o relazionato in ritardo) per ogni contestazione
Irreperibilità del <i>Referente dell'appaltatore</i>	Entro un'ora (nella fascia che va dalle ore 8.00 alle ore 17.00)	€ 100,00 per ogni contestazione

ASM effettuerà periodiche verifiche sulle modalità di esecuzione del servizio e sul personale impiegato, per accertare il rispetto del contenuto del presente capitolato.

L'applicazione delle penalità previste dal presente articolo sarà effettuata mediante trattenuta in sede di liquidazione fatture, previa contestazione scritta all'impresa con lettera R.R. o via *pec*, con assegnazione alla stessa di un termine di max 10 gg. solari dal ricevimento della contestazione, per produrre eventuali controdeduzioni.

ART. 11 - SPESE E OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE

Oltre agli oneri di cui al presente Capitolato, sono a carico dell'Appaltatore e si intendono compensati nel prezzo contrattuale anche i seguenti obblighi:

- a) l'organizzazione del servizio con personale idoneo e adeguato qualitativamente e numericamente alle necessità connesse con l'esecuzione del servizio e agli oneri ed obblighi derivategli dal presente capitolato e dal contratto;
- b) le spese e gli oneri assicurativi per rischi, infortuni, responsabilità civile e le spese di risarcimento danni verso persone e cose dell'impresa stessa, di terzi e dell'ASM.
- c) Le spese in caso di registrazione del contratto, registro e bollo per tutti gli atti inerenti al servizio e per tutta la durata dello stesso;
- d) L'obbligo per gli addetti alla *reception* di indossare una divisa di tipo unico ed essere munito di tessera di riconoscimento corredata da fotografia, con indicazione – nel rispetto della normativa in materia di tutela del trattamento dati – delle generalità dell'addetto;
- e) L'obbligo di applicare ai lavoratori dipendenti e se cooperative anche ai soci, il trattamento economico e giuridico, previdenziale e assistenziale stabilito dal C.C.N.L. della categoria e dell'eventuale contratto integrativo;
- f) Obbligo di comunicare ogni variazione riguardante la sede sociale e all'assetto societario durante la decorrenza del contratto, entro 30 giorni dal suo verificarsi;
- g) Obbligo di comunicare il nominativo del *Referente dell'Appaltatore* con il relativo numero di telefono, e-mail e FAX per contattarlo, che avrà il compito di raccordarsi con il *Referente aziendale ASM*, per garantire la funzionalità e l'efficienza del servizio reso e al quale sarà possibile rivolgere qualsiasi richiesta attinente agli aspetti operativi e organizzativi riferiti al presente capitolato;
- h) Obbligo di fare pervenire al *Referente aziendale ASM* comunicazione scritta di ogni fatto di rilievo riscontrato durante l'effettuazione del servizio;
- i) Obbligo di comunicare all'inizio del contratto i nominativi degli addetti alla *reception* e dei sostituti (che presteranno servizio in caso di impossibilità degli addetti titolari) e segnalare tempestivamente eventuali successive variazioni al *Referente aziendale ASM*, limitando, per quanto possibile, il *turn-over* del personale;
- a) Obbligo di garantire la continuità del servizio, a non sospenderlo o interromperlo per alcun motivo;
- j) Obbligo di sostituire il personale nel caso in cui questo è impossibilitato a prestare o proseguire il servizio;
- k) Obbligo di consegnare al *Referente Aziendale ASM* il modello MAPT (modello accertamento prestazioni terzi), debitamente compilato e firmato, prima della emissione della fattura;

- l) Obbligo di sottoscrivere, per presa visione ed accettazione, con la firma del contratto, il Documento unico di valutazione dei rischi da interferenza (DUVRI) predisposto dall'ASM ai sensi dell'art. 26 del decreto legislativo n.81/2008;
- m) Obbligo di presentare il proprio documento di valutazione dei rischi con riferimento al servizio da effettuare in ASM, debitamente firmato dal responsabile legale della impresa;
- n) Obbligo di partecipare alle riunioni di coordinamento ai fini della sicurezza, indette dall'ASM, che potrebbero essere necessarie nel corso della durata del servizio, senza alcun aggravio economico per l'ASM stessa;
- o) Obbligo di adeguare il proprio documento di valutazione dei rischi in ragione di cambiamenti nel Documento di valutazione dei Rischi da interferenza (DUVRI) e/o di cambiamenti nelle attività oggetto del servizio.

ART. 12 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E RECESSO DAL CONTRATTO

Qualora fosse constatato un grave inadempimento nell'esecuzione del servizio prestato, ASM potrà, ai sensi dell'artt. 1453, 1454 e 1455 c.c. procedere alla risoluzione del contratto, mediante comunicazione da farsi con raccomandata A/R o via pec senza preventiva messa in mora e ciò senza che l'impresa possa accampare pretese di sorta o indennizzo, salvo, in ogni caso, il diritto al risarcimento del danno da parte di ASM.

Ai sensi dell'art.1456 del codice civile e fermo restando in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni a favore della stazione appaltante, ASM si riserva di risolvere il contratto nei seguenti casi:

1. Quando l'Impresa ceda a terzi il servizio; è difatti vietata la cessione del contratto;
2. Quando il personale dell'impresa ritardi oltre 5 (cinque) volte l'orario di ingresso del servizio;
3. Nel caso di applicazione di penali che superino cumulativamente il 10% (dieci per cento) dell'importo di tre mensilità rappresentative di un intero anno o frazione di anno;
4. Nel caso in cui la mancata prestazione, il ritardo o la negligenza dell'impresa comporti l'esposizione a rischi fisici del personale a qualsiasi titolo presente nelle sedi ed aree ASM;
5. In caso di frode da parte dell'Appaltatore;
6. Nel caso di abbandono non motivato del posto di presidio;
7. Nel caso d'impiego di personale non regolarmente assunto e per il quale non si versino regolarmente i contributi assistenziali, previdenziali ed assicurativi obbligatori;
8. Nel caso in cui al personale dipendente vengano applicate condizioni normative e retributive, inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi applicabili ai sensi delle norme vigenti nei periodi e nella località in cui è eseguito il servizio, e in genere a tutto quanto inerente al regolare rapporto di lavoro tra l'Impresa e i propri dipendenti;
9. In caso di sospensione o interruzione del servizio da parte dell'Impresa per motivi non dipendenti da cause di forza maggiore;
10. In caso di avvio a carico dell'impresa delle procedure di fallimento o di concordato preventivo;
11. In caso di adozione nei confronti dell'Impresa di provvedimenti di sequestro o di pignoramento dei beni;
12. In caso di mancato pagamento delle ritenute fiscali, dei contributi obbligatori e delle retribuzioni dovute;
13. Nel caso in cui l'Appaltatore manchi all'adempimento dei patti contrattuali, pregiudicando in tal modo il buon andamento del servizio;
14. In caso di violazione della normativa in materia di responsabilità delle persone giuridiche di cui al d.lgs. 231/2001. In tal senso l'Appaltatore da atto:
 - a) di aver visionato attentamente e di conoscere il Modello Organizzativo di ASM Terni S.p.A. pubblicato sul sito internet www.asmterni.it;
 - b) di aver sensibilizzato i propri dipendenti e collaboratori alle problematiche ed ai comportamenti sanzionati dal d.lgs 231/01;

15. in caso di attuazione di una condotta contraria o comunque non in linea con le regole di comportamento definite dal Codice Etico di ASM Terni s.p.a e, di cui l'Appaltatore, con la sottoscrizione del Contratto, dichiara di aver estratto copia dal sito internet www.asmterni.it e di accettarne le condizioni.

16. in caso di non sottoscrizione o violazione delle norme contenute nel Patto di Integrità;

Resta in ogni caso la facoltà unilaterale dell'ASM di poter recedere dal contratto in qualsiasi momento con semplice comunicazione a mezzo lettera raccomandata con preavviso di 30 gg. (trenta giorni).

ART. 13 - RESPONSABILITA' PER INFORTUNI E DANNI

E' a carico dell'Appaltatore la più ampia ed esclusiva responsabilità, con totale esonero dell'ASM e dei suoi rappresentanti da qualsiasi azione, per qualsiasi danno e/o ammanco imputabile a negligenza del personale dell'Appaltatore, qualunque ne sia la natura e la causa, che possa derivare alle persone ed alle cose del personale ASM e/o di terzi, in dipendenza o in connessione, diretta o indiretta, dell'esecuzione del servizio.

In considerazione del completo esonero dell'ASM e dei suoi rappresentanti da ogni responsabilità per i danni e/o ammanchi di cui sopra, imputabili a negligenza del personale dell'Appaltatore, si conviene espressamente che ogni eventuale giudizio, di qualsiasi genere, che fosse da terzi proposto nei riguardi dell'ASM e/o dei suoi rappresentanti per il preteso riconoscimento di asseriti danni derivanti da negligenze di dipendenti dell'Appaltatore quest'ultimo, svolgendo a sue spese ogni opportuna attività, interverrà tenendo indenne e/o manlevando totalmente l'ASM.

ART. 14 - DANNI DI FORZA MAGGIORE

Si considerano danni di forza maggiore quelli provocati da eventi imprevedibili ed eccezionali che l'Impresa non sia riuscita ad evitare nonostante l'adozione di ogni opportuna cautela imposta dalla dovuta diligenza.

Non potranno in ogni caso essere considerati eventi imprevedibili ed eccezionali fatti ed eventi comunque ascrivibili alla sfera di azione e di controllo dell'Appaltatore (ad es. sciopero dei dipendenti dell'Impresa).

I danni che dovessero derivare dall'esecuzione negligente della prestazione, non potranno mai essere ascritti a causa di forza maggiore e dovranno essere riparati a cura e spese dell'impresa, la quale è altresì obbligata a risarcire all'ASM gli eventuali danni conseguenti.

ART. 15 – POLIZZA ASSICURATIVA RCT/O

L'Appaltatore è tenuto a garantire idonea copertura assicurativa inerente l'esecuzione del presente servizio. A tal proposito l'appaltatore deve essere dotato di assicurazione della Responsabilità Civile verso Terzi e prestatori di lavoro, per i danni cagionati a persone o cose nello svolgimento delle proprie attività per un massimale unico non inferiore a € 2.000.000/00 (euro duemilioni/00) impegnandosi a mantenere in vigore tale polizza per tutta la durata dell'accordo, pena la risoluzione dello stesso

Originale della polizza RCT/O dovrà essere presentata all'atto di stipula del contratto e copia dell'originale dovrà essere allegata allo stesso, pena la risoluzione del contratto.

ART. 16 CAUZIONE DEFINITIVA

L'appaltatore per la sottoscrizione del contratto deve costituire una garanzia, denominata "garanzia definitiva" a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3, pari al 10% (diecipercento) dell'importo contrattuale;

La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e l'aggiudicazione dell'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

La garanzia fideiussoria di cui al comma 1 a scelta dell'appaltatore può essere rilasciata dai soggetti di cui all'articolo 93, comma 3. La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui

all'articolo 1957, secondo comma, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.
Per la restante disciplina dell'istituto della cauzione definitiva si rinvia all'art. 103 del D.lgs 50/2016.

ART. 17 – SUBAPPALTO, CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO

Il subappalto è consentito esclusivamente nei limiti e con le modalità previste dall'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e previa autorizzazione da parte dell'ASM.

E' fatto divieto all'Appaltatore, cedere a terzi il contratto, pena la risoluzione del contratto.

Con riferimento alla cessione dei crediti sorti nell'esecuzione del contratto si fa espresso riferimento a quanto previsto dall'art. 106 comma 13 del D.lgs. 50/2016.

ART. 18 – CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di garantire il livelli occupazionali esistenti, si applicano le disposizioni previste dalla contrattazione collettiva in materia di riassorbimento del personale.

Ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs. 50/2016, in caso di subentro di un nuovo appaltatore nell'espletamento del servizio oggetto di gara, a prescindere dalla sua forma giuridica (impresa individuale, società ecc.), lo stesso è tenuto ad assorbire e ad utilizzare prioritariamente il personale già operante per il precedente appaltatore qualora disponibile ed entro il limite del nuovo fabbisogno.

ART.19 - ECCEZIONI, RISERVE E CONTESTAZIONI DELL'APPALTATORE

Tutte le eccezioni, riserve e contestazioni che l'Appaltatore intenda formulare a qualsiasi titolo, devono essere avanzate mediante comunicazione scritta all'ASM.

A pena di decadenza detta comunicazione deve essere inviata entro 10 (dieci) giorni solari dalla data in cui l'Appaltatore ha conosciuto, ovvero avrebbe potuto conoscere usando l'ordinaria diligenza, il fatto generatore dell'eccezione, riserva e/o contestazione.

Qualora l'Appaltatore non proponga le sue doglianze nel modo e nei termini sopra indicati, esso decade dal diritto di farle valere.

ART. 20 - DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Qualora sorgessero controversie riguardo alla validità e all'interpretazione e/o all'esecuzione del servizio, le parti esperiranno un tentativo di accordo bonario L'ASM entro 30 (trenta) giorni solari dalla richiesta dell'Appaltatore, formulerà, previa istruttoria, una proposta di accordo bonario da sottoporre all'Appaltatore per l'accettazione. L'accettazione dell'Appaltatore dovrà pervenire per iscritto nel termine di 15 (quindici) giorni solari dal ricevimento della proposta; l'accordo bonario dovrà poi essere sottoscritto dalle parti e sarà parte integrante del contratto.

In assenza di un accordo bonario, per qualsiasi controversia riguardante la validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Terni.

ART. 21 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi della D.Lgs. 196/2003 si informa che i dati forniti dalla Impresa sono trattati dall'ASM esclusivamente per le finalità connesse alla stipula e gestione del contratto. Il titolare del trattamento dei dati in questione è l'ASM Terni S.p.A., nella persona del legale rappresentante p.t.

ART. 22 - RISERVATEZZA

L'Appaltatore si impegna, anche per il proprio personale, a mantenere strettamente riservato ogni dato del quale siano entrate in possesso nel corso delle negoziazioni o durante l'esecuzione del servizio di reception e a non comunicarne il contenuto a terzi, salvo che ciò sia necessario per l'esercizio del diritto di difesa o venga richiesto per ordine dell'Autorità.

La Parte che riceve le informazioni sarà ritenuta direttamente responsabile nei confronti dell'altra Parte per ogni violazione da parte del proprio personale degli obblighi di cui al presente articolo.

La violazione della riservatezza costituisce causa di risoluzione contrattuale.

ART. 23 – TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

L'appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

A tal fine, tutti i movimenti finanziari relativi al presente contratto devono essere registrati sui conti correnti bancari o postali dedicati alle commesse pubbliche, anche se non in via esclusiva, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane S.p.A.

I pagamenti delle fatture verranno effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

Pertanto, l'appaltatore, dovrà comunicare alla Stazione appaltante gli estremi identificativi di uno o più conti dedicati nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi, impegnandosi altresì a comunicare per iscritto, ogni modifica ai dati trasmessi.

ART. 24 - RINVIO

Per quanto non espressamente indicato nel presente Capitolato si fa rinvio alla legislazione vigente in materia di appalti pubblici di servizi, al Codice Civile ed a tutte le norme presenti nell'ordinamento.

ART. 25 – REFERENTE AZIENDALE ASM

La Stazione Appaltante e l'Appaltatore indicano il proprio *Referente aziendale ASM* per le relazioni tra le parti indicate nel presente capitolato speciale. *Il Referente aziendale ASM* è individuato nel Sig. Cristiano Crisostomi: tel. 0744.391.233 cell. 329-9012464– cristiano.crisostomi@asmterni.it.