

**U.O. Provveditorato-Economato**

Tel 02 2394 2323 Fax 02 2394 2528

[provveditorato@istituto-besta.it](mailto:provveditorato@istituto-besta.it)

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL  
SERVIZIO RECEPTION, CENTRALINO, VIGILANZA E ALTRI SERVIZI COMPLEMENTARI**

da effettuarsi presso le sedi di:

**Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta (capofila)**

**Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori (aggregata)**

**CAPITOLATO SPECIALE**

- **Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi dell’art. 10, comma 1, D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. – Codice Contratti Pubblici: Direttore U.O. Provveditorato-Economato.**
- **Numero gara assegnato da autorità di vigilanza: n. 463272**
- **CIG Codice Identificativo Gara n. 0393380371**
- **Bando di gara integrale spedito alla UE il 6 novembre 2009**

**ALLEGATI<sup>1</sup>**

1. Modulo d’offerta.
2. Modulo Notizie Utili per la valutazione dell’offerta.
3. Documento unico di valutazione dei rischi da interferenze (art. 26, c. 3, D. Lgs 81/2008):
  - Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta.
  - Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori.
4. Piani di Emergenza ed Evacuazione per ciascuna delle sedi oggetto del presente appalto, al momento disponibili.
5. Modulo sopralluogo obbligatorio.

<sup>1</sup> Gli allegati di competenza indicati nel DUVRI e nel Piano di Emergenza ed Evacuazione sono disponibili presso il Servizio di Prevenzione e Protezione delle Fondazioni.

## SOMMARIO

<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>REFERENTI DELL'APPALTO.....</b>	<b>3</b>
<b>PARTE I: OGGETTO DELL'APPALTO, PRESENTAZIONE OFFERTA, MODALITA' ESPERIMENTO GARA .....</b>	<b>4</b>
<b>ART. n. 1: Oggetto, periodo contrattuale, importo presunto dell'appalto .....</b>	<b>4</b>
<b>ART. n. 2: Norme legislative di riferimento e presentazione dell'offerta.....</b>	<b>5</b>
<b>ART. n. 3: Aggiudicazione dell'appalto .....</b>	<b>10</b>
<b>PARTE II: CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO .....</b>	<b>12</b>
<b>ART. n. 4: Deposito cauzionale, tasse, imposte, spese, documenti .....</b>	<b>12</b>
<b>ART. n. 5: Responsabilità civile e copertura assicurativa .....</b>	<b>13</b>
<b>ART. n. 6: Sicurezza del lavoro.....</b>	<b>13</b>
<b>ART. n. 7: Cessione dell'appalto e subappalto .....</b>	<b>15</b>
<b>ART. n. 8: Sanzioni per inadempimenti e penali .....</b>	<b>15</b>
<b>ART. n. 9: Risoluzione del contratto, Recesso del contratto.....</b>	<b>18</b>
<b>ART. n. 10: Presentazione fatture e modalità pagamenti.....</b>	<b>19</b>
<b>ART. n. 11: Revisione prezzi.....</b>	<b>19</b>
<b>ART. n. 12: Controversie .....</b>	<b>20</b>
<b>ART. n. 13: Norma finale .....</b>	<b>20</b>
<b>PARTE III: CLAUSOLE D'APPALTO .....</b>	<b>21</b>
<b>Art. n.14: Tipologia del servizio .....</b>	<b>21</b>
<b>Art. n. 15: Periodo di prova .....</b>	<b>29</b>
<b>Art. n. 16: Obblighi a carico della Ditta affidataria .....</b>	<b>29</b>
<b>Art. n. 17: Personale .....</b>	<b>30</b>
<b>Art. n. 18: Verifiche sullo svolgimento prestazioni .....</b>	<b>32</b>
<b>Art. n. 19: Tutela dei lavoratori .....</b>	<b>32</b>
<b>Art. n. 20: Conservazione dei beni e degli arredi .....</b>	<b>33</b>
<b>PARTE IV: CONTROLLI .....</b>	<b>34</b>
<b>Art. n. 21: Controlli .....</b>	<b>34</b>

## PREMESSA

I servizi appaltati assumono un ruolo fondamentale nel processo d'erogazione delle cure e dell'attività di ricerca. Pertanto, il modello organizzativo dell'Aggiudicatario dovrà monitorare la soddisfazione finale del cliente, gestendo con attenzione le strutture messe a disposizione, impiegando personale qualificato e formato, eseguendo un monitoraggio continuo dei protocolli operativi. Il servizio dovrà essere svolto a regola d'arte per il raggiungimento del massimo beneficio per gli utenti e i dipendenti.

### **La presente procedura di gara si svolgerà in forma associata**

A seguito di accordi tra la Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori e la Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta per la realizzazione di un nuovo polo laboratoristico congiunto presso lo stabile sito in Milano, via Amadeo n. 42, la presente procedura sarà espletata in forma aggregata, secondo quanto stabilito dalle linee guida regionali.

### **Domicilio dei contraenti:**

Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta di Milano (capofila) - sede in via Celoria n. 11, 20133 Milano,  
Fondazione IRCCS Istituto Nazionale Tumori di Milano (aggregato) - sede in via G. Venezian n. 1, 20133 Milano.

### **Contratti**

Oggetto del contratto sono i seguenti servizi:

SERVIZIO n. 1 - Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta: Servizio di reception, controllo accessi, centralino e altri servizi complementari, vigilanza notturna, vigilanza notturna armata.

SERVIZIO n. 2 - Fondazione IRCCS Istituto Nazionale Tumori: Servizio di vigilanza preventiva presso la sede di via Amadeo n. 42, Milano.

Si precisa che la gara in forma associata darà vita a due distinti contratti tra l'impresa e ciascuna Fondazione. Tali rapporti, indipendenti gli uni dagli altri, si costituiranno dopo l'aggiudicazione definitiva, con la stipula dei relativi contratti ai sensi dell'art. 11, c. 10 D. Lgs. 163/06 e s.m.i.

### **Eventuali sinergie**

L'Aggiudicatario potrà ricercare e/o proporre eventuali sinergie volte a migliorare l'erogazione del servizio mediante soluzioni gestionali. Le due Fondazioni, in piena autonomia, valuteranno l'accettazione o meno della proposta.

## REFERENTI DELL'APPALTO

Al fine di garantire le esigenze di qualità e buona gestione, s'indicano di seguito i referenti dell'appalto:

**Responsabile unico di procedimento – RUP:** svolgerà le funzioni di cui al D. Lgs 163/2006 e s.m.i.

**Direttore dell'esecuzione del contratto:** provvederà al coordinamento, alla direzione e al controllo gestionale e tecnico-contabile del servizio; verificherà che l'appalto sia condotto in conformità ai documenti contrattuali; si farà carico di coinvolgere e coordinare i diversi soggetti aziendali cui l'Aggiudicatario dovrà fare riferimento per le diverse problematiche.

### **APPALTATORE**

#### **Supervisore responsabile**

Munito di delega piena ed espressa, è il diretto interfaccia del Direttore dell'esecuzione del contratto. In possesso di una qualifica professionale idonea, dovrà garantire la perfetta esecuzione dell'appalto. A lui faranno capo organizzazione, programmazione e controllo di tutte le attività previste, nonché l'applicazione delle norme vigenti in tutte le materie connesse a qualsiasi titolo al presente appalto. Dovrà dirigere e controllare lo sviluppo e il coordinamento di tutti i ruoli e di tutti i processi operativi al fine di ottimizzarne il rendimento. L'appaltatore potrà individuare il medesimo Supervisore responsabile per i due Servizi, ovvero individuare due persone distinte.

#### **Coordinatori**

L'Appaltatore dovrà indicare le persone che, per singolo servizio, svolgano funzioni di coordinamento operativo, controllando e facendo osservare al personale impiegato funzioni e compiti stabiliti, nonché rappresentandolo nei confronti delle Fondazioni. I coordinatori saranno scelti tra le persone direttamente impegnate nei rispettivi servizi e dovranno avere qualifiche e capacità adeguati ai compiti loro assegnati.

## PARTE I

### OGGETTO DELL'APPALTO, PRESENTAZIONE OFFERTA, MODALITA' ESPERIMENTO GARA

#### ART. n. I: Oggetto, periodo contrattuale, importo presunto dell'appalto

Il presente Capitolato Speciale disciplina

#### SERVIZIO RECEPTION, CENTRALINO, VIGILANZA E ALTRI SERVIZI COMPLEMENTARI

Periodo contrattuale: 4 anni

**SERVIZIO n. 1 - Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta: Servizio di reception, controllo accessi, centralino e altri servizi complementari, vigilanza notturna, vigilanza notturna armata.**

**SERVIZIO n. 2 - Fondazione IRCCS Istituto Nazionale Tumori: Servizio di vigilanza preventiva presso la sede di via Amadeo n. 42, Milano.**

Sarà facoltà delle Fondazioni:

- al termine dell'appalto, richiedere una proroga per ulteriori 6 mesi, alle condizioni tutte degli atti di gara e al prezzo stabilito nel verbale d'aggiudicazione, senza che l'Aggiudicatario possa pretendere compensi di sorta,

ovvero

- entro i 3 anni successivi alla stipula del contratto, avvalersi di quanto previsto dall'art. n. 57, c. 5, lett. b) D. Lgs n. 163/2006 e s.m.i. - aggiudicazione mediante procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando di gara.

#### IMPORTO PRESUNTO CONTRATTI

##### Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta (capofila),

- |   |                         |
|---|-------------------------|
| ▪ importo contratto (4 anni):   | € 1.924.000,00 + I.V.A. |
| di cui oneri sicurezza non soggetti a ribasso:                                      | € 20.000,00 + I.V.A.    |
| ▪ importo annuo (al netto degli oneri per la sicurezza):                            | € 476.000,00 + I.V.A.   |
| ▪ importo ulteriori 3 anni (procedura negoziata, senza previa pubblicazione bando): | € 1.428.000,00 + I.V.A. |
| ▪ importo 7 anni (4 + 3), compresi oneri per la sicurezza:                          | € 3.352.000,00 + I.V.A. |

##### Fondazione IRCCS "Istituto Nazionale dei Tumori" (aggregata);

- |   |                         |
|---|-------------------------|
| ▪ importo contratto (4 anni):   | € 605.000,00 + I.V.A.   |
| di cui oneri sicurezza non soggetti a ribasso:                                      | € 5.000,00 + I.V.A.     |
| ▪ importo annuo (al netto degli oneri per la sicurezza):                            | € 150.000,00 + I.V.A.   |
| ▪ importo ulteriori 3 anni (procedura negoziata, senza previa pubblicazione bando): | € 450.000,00 + I.V.A.   |
| ▪ importo 7 anni (4 + 3), compresi oneri per la sicurezza:                          | € 1.055.000,00 + I.V.A. |

#### IMPORTO COMPLESSIVO

▪ importo contratto (4 anni):	€ 2.529.000,00 + I.V.A.
di cui oneri sicurezza non soggetti a ribasso:	€ 25.000,00 + I.V.A.
▪ importo annuo (al netto degli oneri per la sicurezza):	€ 626.000,00 + I.V.A.
▪ importo ulteriori 3 anni (procedura negoziata, senza previa pubblicazione bando):	€ 1.878.000,00 + I.V.A.
▪ importo 7 anni (4 + 3), compresi oneri per la sicurezza:	€ 4.407.000,00 + I.V.A.

## **ART. n. 2: Norme legislative di riferimento e presentazione dell'offerta**

La gara sarà esperita con l'osservanza delle norme legislative e regolamentari vigenti, con particolare riferimento a:

- Direttive comunitarie e relativi decreti di recepimento, in particolare D. Lgs n. 163/2006 e s.m.i.,
- tutti gli atti di gara predisposti da questa Fondazione.

Gli offerenti rimarranno giuridicamente vincolati sin dalla presentazione dell'offerta, mentre l'aggiudicazione dell'appalto, che avverrà a giudizio insindacabile della Fondazione, non vincolerà la stessa e l'A.O. Niguarda Ca' Granda fino a che non sarà stata approvata a norma di legge.

Laddove previsto, le Ditte concorrenti dovranno utilizzare i moduli allegati.

Tutta la documentazione richiesta, tecnica e amministrativa, dovrà essere prodotta in lingua italiana.

Sia l'intero procedimento, sia l'aggiudicazione della fornitura, saranno espressamente subordinati all'approvazione di tutti gli atti relativi.

In caso di contrasto tra le disposizioni contenute in qualsiasi atto di gara o contrattuale, sarà privilegiata l'interpretazione più favorevole alla Fondazione.

## **SCADENZA E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL PLICO**

Le Ditte offerenti dovranno far pervenire all'Ufficio Protocollo della Fondazione<sup>2</sup>, entro le **ore 12.00 del 12.01.2010**, un plico<sup>3</sup>, perfettamente sigillato, contenente:

1. Busta n. 1: Offerta economica
2. Busta n. 2: Documentazione tecnica
3. Busta n. 3: Documentazione amministrativa

Il plico dovrà essere indirizzato a "Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta - U.O. Provveditorato-Economato, Via Celoria n. 11, 20133 Milano", e riportare la ragione sociale della Ditta e l'oggetto della gara.

**L'offerta sarà valida fino al 31.10.2010.**

Il recapito del plico e l'onere della prova circa la tempestiva consegna all'Ufficio Protocollo, rimarranno a esclusivo rischio del mittente.

Non saranno accettati reclami se, per qualsiasi motivo, il plico non perverrà entro i termini indicati. Non saranno

<sup>2</sup> Via Celoria n. 11, Milano, piano rialzato. Orari apertura: da lunedì a venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle 14,00 alle 16,00.

<sup>3</sup> Al fine di contribuire alla salvaguardia dell'ambiente, per la predisposizione dei plichi, si raccomandano sistemi che pur garantendo la perfetta sigillatura, non contengano eccessive e ridondanti quantità d'imballaggi.

neppure accettate altre offerte anche se sostitutive o integrative di precedenti

Si sottolinea, infine, che non sarà concessa alcuna proroga per la presentazione delle offerte.

### **BUSTA n. 1: OFFERTA ECONOMICA**

Nella Busta n. 1 dovranno essere inserite:

1. offerta (modulo allegato), sottoscritta da persona abilitata a impegnare l'offerente;
2. fotocopia del documento d'identità di chi sottoscrive l'offerta;

Ogni altra documentazione sarà considerata come non apposta.

La busta n. 1, perfettamente sigillata, dovrà riportare la ragione sociale della Ditta, la fornitura oggetto della gara e la dicitura "contiene offerta economica".

### **BUSTA n. 2: DOCUMENTAZIONE TECNICA**

In un'altra busta (Busta n. 2) dovranno essere inseriti i seguenti documenti, raggruppati e numerati come segue, che dovranno permettere la valutazione tecnico/qualitativa dell'offerta:

1. Modulo "Notizie utili per la valutazione dell'offerta" compilato in tutte le sue parti.
2. Relazione, con un massimo di 100 pagine, contenente l'approfondimento degli elementi riportati nel modulo "Notizie utili per la valutazione dell'offerta"<sup>4</sup>:
  - B1. Personale proposto per lo svolgimento del servizio.
  - B2. Organizzazione del servizio:
  - B3. Misure adottate per la tutela della Sicurezza dei Lavoratori impiegati nell'appalto.
  - B4. Strumenti di autocontrollo.
  - B5. Proposte migliorative.
3. Documenti concernenti la sicurezza del lavoro della concorrente, ove pertinenti in relazione alla specificità del servizio appaltato:
  - documento di valutazione dei rischi specifici connessi ai lavori oggetto dell'appalto;
  - modalità operative di prevenzione d'incidenti e/o infortuni in relazione ai rischi specifici propri dell'attività appaltata (istruzioni, procedure, ecc.);
  - eventuali mezzi/attrezzature antinfortunistiche inerenti alla tipologia dei lavori da eseguire;
  - dotazione di dispositivi di protezione individuale e relativa formazione e addestramento all'uso;
  - organizzazione prevista per la gestione delle problematiche d'igiene e sicurezza: datore di lavoro, responsabile del servizio di prevenzione e protezione, medico competente, altre figure responsabili e relativi compiti;
  - formazione professionale ed informazione (documentate) del proprio personale in materia di salute e sicurezza dello specifico lavoro appaltato;
  - formazione antincendio del proprio personale impiegato; per la sede di via Celoria è richiesto attestato di idoneità antincendio RISCHIO ELEVATO; per le altre sedi RISCHIO MEDIO;

---

<sup>4</sup> Per facilitare i lavori della Commissione, gli elementi della relazione dovranno essere rigorosamente ordinati e numerati secondo l'ordine seguito nel modulo "Notizie utili per la valutazione dell'offerta".

- soluzioni previste per eliminazione o riduzione dei rischi dovuti all'interferenza tra i lavori dell'Aggiudicatario o da terzi presenti a qualsiasi titolo nelle Fondazioni (dipendenti ospedalieri, ditte terze, visitatori, ecc.);
- numero e tipologia degli infortuni accorsi negli ultimi tre anni.

La busta n. 2, perfettamente sigillata, dovrà riportare la ragione sociale della Ditta, la fornitura oggetto della gara e la dicitura "contiene documentazione tecnica".

### **BUSTA n. 3: DOCUMENTI AMMINISTRATIVI**

La busta n. 1 e la busta n. 2 dovranno essere racchiuse in un altro plico (busta n. 3), contenente anche:

1. Dichiarazione comprovante il possesso dei seguenti requisiti d'ammissione:
  - Elenco di servizi analoghi all'oggetto dell'appalto, d'importo annuo non inferiore a **€ 100.000,00** (centomila), per gli anni 2007/2008/2009, che dimostrino un importo globale nel triennio non inferiore a **€ 1.000.000,00** (unmilione) I.V.A. esclusa.
  - Dichiarazione che l'impresa concorrente non ha subito la risoluzione anticipata di contratti per inadempienze contrattuali ovvero revoche d'aggiudicazione per mancata attivazione del servizio.
2. Certificati rilasciati dai destinatari delle prestazioni suddette.
3. Attestato di avvenuto sopralluogo.
4. Una garanzia a corredo dell'offerta, rilasciata ai sensi dell'art. 75 D. Lgs n. 163/2006 e s.m.i., con scadenza 31.10.2010, per l'importo di **€ 88.140,00** (ottantottomilacent quaranta).

La garanzia potrà consistere in <sup>5</sup>:

- fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui art. 107 D. Lgs n. 385/1993,
  - cauzione in contanti o in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato al corso del giorno del deposito,
  - ricevuta del deposito effettuato presso il Tesoriere della Fondazione (Banca Popolare di Sondrio, sportello interno, via Celoria n. 11, Milano).
5. Documentazione attestante il versamento all'Autorità per la vigilanza sui Contratti Pubblici di **€ 70,00** (settanta).
    - In caso di versamento on-line su portale <http://riscossione.avlp.it> - "Sistema di riscossione" (istruzioni su portale): stampa dell'e-mail di conferma avvenuto versamento on-line,

In alternativa

- In caso di versamento c/c postale n. 73582561, intestato a "Aut. Contr. Pubb.", via di Ripetta n. 246, 00186 Roma (codice fiscale 97163520584): ricevuta del versamento postale, in originale ovvero fotocopia corredata da dichiarazione d'autenticità e fotocopia di documento d'identità in corso di validità.

La causale del versamento deve riportare espressamente il Codice fiscale/partita I.V.A. dell'Impresa partecipante e il CIG - Codice identificativo gara della presente procedura (**n. 0393380371**).

6. *Nell'ipotesi di consorzio, contratto di consorzio o l'atto costitutivo, in originale o copia autenticata.*
7. *Nell'ipotesi di raggruppamento d'impresa:*
  - *mandato speciale con rappresentanza alla capogruppo, ovvero*
  - *'impegno sottoscritto da tutte le imprese che, in caso d'aggiudicazione, conferiranno mandato collettivo speciale con*

<sup>5</sup> Si segnala la preferenza della Fondazione per la **fideiussione bancaria o assicurativa**.

*rappresentanza alla capogruppo e si conformeranno alle disposizioni di cui all'art. n. 37 D. Lgs n. 163/2006 e s.m.i.*

La busta n. 3, perfettamente sigillata, dovrà riportare la ragione sociale della Ditta e l'oggetto della gara.

### **RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI IMPRESE**

E' ammessa la partecipazione di Raggruppamenti temporanei d'impresa ai sensi dell'art. 37 del D. Lgs n. 163/2006.

In tal caso, l'offerente, pena l'esclusione, dovrà:

#### **BUSTA n. 1 – Offerta economica:**

Presentare l'offerta economica sottoscritta congiuntamente dai rappresentanti legali delle Ditte raggruppate.

#### **BUSTA n. 2 – Documentazione tecnica:**

Specificare nella relazione di cui al punto 2 del paragrafo “Busta n. 2: documentazione tecnica”, le parti della fornitura che, in caso di aggiudicazione, saranno eseguite dalle singole imprese.

#### **BUSTA n. 3 – Documenti Amministrativi:**

- Presentare mandato speciale con rappresentanza alla capogruppo, ovvero
- Presentare impegno sottoscritto da tutte le Ditte facenti parte del raggruppamento che, in caso d'aggiudicazione, conferiranno mandato speciale con rappresentanza a quella di esse indicata come capogruppo e si conformeranno alle disposizioni di cui all'art. 37 D. Lgs 163/2006 e s.m.i.

**Nota Bene:** *La documentazione richiesta dovrà essere presentata da ciascuna delle imprese raggruppate.*

### **CONSORZI**

E' ammessa la partecipazione di Consorzi ai sensi degli artt. N. 36 e n. 37 del D. Lgs n. 163/2006 e s.m.i.

### **SUBAPPALTO**

In caso di subappalto, regolato dalla normativa vigente in materia, la Ditta concorrente, pena l'esclusione, dovrà:

#### **Busta n. 2 - Relazione tecnica (punto 2, paragrafo “Busta n. 2: documentazione tecnica”):**

- specificare l'oggetto del subappalto,
- allegare una scheda informativa del subappaltatore (ragione sociale, fatturato, realizzazioni analoghe, struttura tecnico - commerciale, idoneità tecnico - professionale in materia di prevenzione e sicurezza del lavoro);
- completare le parti relative al subappalto nel modulo “Notizie utili per la valutazione dell'offerta”.

**Nota Bene:** *La quota subappaltabile complessivamente non potrà essere superiore al 30% del valore dell'appalto.*

### **SOPRALLUOGO PRELIMINARE OBBLIGATORIO**

Gli interessati dovranno esaminare, a tutti gli effetti, l'ubicazione e le caratteristiche dei luoghi ove dovrà svolgersi il servizio al fine di procedere alla perfetta esecuzione dello stesso. Dovranno prendere conoscenza di tutte le circostanze generali e particolari che possono influire sulla determinazione dei prezzi, delle condizioni contrattuali e sull'esecuzione della fornitura, per assumere tutti gli elementi per la presentazione di un'offerta equa e remunerativa.

Per tale motivo, entro il **17.12.2009**, le Imprese concorrenti dovranno effettuare, pena esclusione, il sopralluogo dei luoghi interessati all'appalto, previo accordo con l'U.O. Provveditorato-Economato (tel. 02.23944222), che provvederà

a coinvolgere tutti i soggetti aziendali interessati. Al termine del sopralluogo, sarà rilasciato un attestato di avvenuto sopralluogo (modulo allegato).

### **INFORMAZIONI e/o INTEGRAZIONI**

Entro il **22.12.2009**, gli interessati potranno richiedere informazioni a “Fondazione I.R.C.C.S. Istituto Neurologico C. Besta - U.O. Provveditorato-Economato” - e-mail ([provveditorato@istituto-besta.it](mailto:provveditorato@istituto-besta.it)). Fax 02.23942528.

Le richieste d'informazioni e le relative risposte saranno pubblicate sul sito [www.istituto-besta.it](http://www.istituto-besta.it), Sezione Fornitori - Elenco Gare. Con le stesse modalità la Fondazione comunicherà eventuali integrazioni, precisazioni e rettifiche.

Pertanto le ditte interessate sono invitate a consultare periodicamente il suddetto sito, sollevando la Fondazione da qualsiasi altra forma di comunicazione ai sensi art. 77, D. Lgs 163/2006 e s.m.i. – Codice contratti pubblici.

### **APERTURA PLICHI**

L'apertura dei plichi pervenuti in tempo utile avverrà in seduta pubblica il giorno **12.01.2010, alle ore 15.00**, presso la Sala Riunioni della Direzione Generale della Fondazione, via Clericetti, 2, 20133 Milano. In tale sede si procederà alla verifica della documentazione amministrativa.

L'apertura contenente l'offerta economica sarà effettuata in seduta pubblica, in data che sarà comunicata alle Ditte concorrenti almeno 24 ore prima, solo dopo la valutazione dell'offerta tecnica da parte della Commissione giudicatrice.

### **Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196**

La Fondazione IRCCS Istituto Neurologico C. Besta, in qualità di Titolare del trattamento informa il Fornitore che i dati personali saranno raccolti esclusivamente per l'instaurazione e/o prosecuzione dei rapporti contrattuali.

In particolare:

- 1) i dati personali sono raccolti per le seguenti finalità:
  - adempimento di obblighi fiscali o contabili;
  - gestione ordini (amministrazione fornitori, amministrazione contratti, ordini, consegne, fatture, selezioni in rapporto alle necessità dell'impresa);
  - gestione contenzioso (inadempimenti contrattuali, diffide, transazioni, recupero crediti, arbitrati, controversie giudiziarie);
  - risk management (controlli sull'affidabilità dei fornitori, elaborazione di report annuali relativi ai fornitori);
- 2) il trattamento consiste in qualunque operazione di raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione di dati, fermo il divieto di diffusione dei dati sensibili;
- 3) le modalità di trattamento contemplano archiviazione su supporto cartaceo ed elettronico. L'accesso e il trattamento dei dati sono consentiti agli Incaricati del trattamento, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali e con accorgimenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza;
- 4) il conferimento dei dati è necessario per l'instaurazione e lo svolgimento di un regolare rapporto contrattuale sia esso presente che futuro;
- 5) i dati potranno essere comunicati, nell'ambito dell'esecuzione del contratto, a quei soggetti la cui facoltà di accedere a detti dati è riconosciuta in base a disposizioni di legge o di normativa secondaria.
- 6) in relazione ai trattamenti dei dati personali effettuati dal Titolare, il Fornitore ha facoltà di esercitare i diritti di cui

all'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003 (Diritti di accesso ai dati personali e altri diritti) e cioè di accedere ai dati che lo riguardano, di farli correggere, di integrare, aggiornare, ottenerne il blocco e la cancellazione o di opporsi al trattamento per motivi legittimi.

- 7) Il Titolare del trattamento è la Fondazione IRCCS Istituto Neurologico C. Besta, sito a Milano in Via Celoria 11, in persona del legale rappresentante. Il Responsabile del trattamento è il Responsabile dell'U.O. Provveditorato-Economato. Il Fornitore potrà rivolgersi al Titolare o al Responsabile, per far valere i Suoi diritti ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs 196/2003.

### **ART. n. 3: Aggiudicazione dell'appalto**

L'aggiudicazione della fornitura avverrà con il criterio "dell'offerta economicamente più vantaggiosa" (art. n. 83 D. Lgs 163/2006 e s.m.i. - Codice contratti pubblici), in base ai seguenti elementi:

#### **A. MIGLIORE OFFERTA RAPPRESENTATA DAL PREZZO: PUNTI max 50,00**

Agli altri prezzi saranno attribuiti punteggi inversamente proporzionali utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{punteggio massimo} \times \text{offerta economica più conveniente}}{\text{offerta economica Ditta considerata}}$$

#### **B. MIGLIORE PROPOSTA TECNICO - QUALITATIVA: PUNTI max 50,00**

Così suddivisi:

B1. Personale proposto per il servizio: PUNTI max 5,00 di cui

SERVIZIO n. 1 - Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta: Punti max 3,50

SERVIZIO n. 2 - Fondazione IRCCS Istituto Nazionale Tumori: Punti max 1,50

Premesso, comunque, il numero minimo di ore previste, la Commissione valuterà la proposta in funzione delle qualifiche e delle funzioni del personale proposto per l'esecuzione dell'appalto, nonché delle ore effettivamente proposte dalle ditte concorrenti.

B2. Organizzazione del servizio: PUNTI max 25,00 di cui

SERVIZIO n. 1 - Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta: Punti max 17,50

SERVIZIO n. 2 - Fondazione IRCCS Istituto Nazionale Tumori: Punti max 7,50

Per quest'elemento, la Commissione giudicatrice valuterà:

- Modello organizzativo proposto per lo svolgimento del servizio:
  - organizzazione strutturata secondo le esigenze della Fondazione, con particolare riferimento alle modalità di gestione dei periodi critici (in particolare negli orari di maggior punta),
  - modalità di gestione di turni e ferie,
  - modalità di affiancamento in caso di sostituzioni o assenza anche temporanea,
  - modalità di rilevamento presenze,
  - monitoraggi e report dell'attività,

- Struttura direttiva e di coordinamento:
  - Struttura,
  - Modalità di coordinamento dell'appalto,
  - Misure prese per garantire la continuità del servizio.
- Modalità per garantire la qualità e la continuità del servizio.
- Attività formativa, in particolare per il personale dipendente impiegato nell'appalto, suddivisa in attività formativa INIZIALE e attività formativa DURANTE l'appalto.

B3. Misure adottate per la tutela Sicurezza dei Lavoratori impiegati nell'appalto: PUNTI max 5,00 di cui

SERVIZIO n. 1 - Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta: Punti max 3,50

SERVIZIO n. 2 - Fondazione IRCCS Istituto Nazionale Tumori: Punti max 1,50

La Commissione valuterà l'organizzazione strutturale e le misure prese dall'Impresa concorrente per garantire la sicurezza e prevenzione nel corso del presente appalto.

B4. Strumenti di autocontrollo: PUNTI max 5,00 di cui

SERVIZIO n. 1 - Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta: Punti max 3,50

SERVIZIO n. 2 - Fondazione IRCCS Istituto Nazionale Tumori: Punti max 1,50

La Commissione valuterà le modalità di controllo adottate dalla ditta per monitorare la propria attività nonché la tempistica delle azioni correttive. Saranno valutate altresì le modalità di applicazione delle procedure di qualità.

B5. Proposte migliorative: PUNTI max 10,00 di cui

SERVIZIO n. 1 - Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta: Punti max 7,00

SERVIZIO n. 2 - Fondazione IRCCS Istituto Nazionale Tumori: Punti max 3,00

La Commissione valuterà le proposte in grado di apportare un effettivo miglioramento al servizio, considerando sia l'impatto qualitativo/gestionale, sia il valore della proposta.

\*\*\*

Gli elementi necessari per l'attribuzione del punteggio dovranno essere desumibili dalla documentazione tecnica specificata all'art. n. 2. In caso di carenza d'alcuni elementi necessari per la valutazione, la Commissione non assegnerà alcun punteggio per gli aspetti specifici, così come potrebbe procedere all'esclusione della Ditta offerente, qualora la mancanza d'elementi di giudizio fosse ritenuta di rilevanza sostanziale e insanabile.

Le offerte per le quali la Commissione abbia attribuito un punteggio inferiore a 30 punti, saranno escluse dalla gara.

La Fondazione si riserva la facoltà di procedere all'aggiudicazione anche alla presenza di una sola offerta, qualora ne verificasse la convenienza, ovvero di non procedere all'aggiudicazione dell'appalto in oggetto, in particolare in presenza d'offerte che superino le previsioni di spesa, senza che le Ditte possano avanzare alcuna pretesa o rivendicazione.

Si sottolinea che la presentazione d'offerte che superino l'importo indicato all'art. n. 1, così come suddiviso per singolo Servizio, comporterà l'esclusione dalla gara.

**PARTE II**  
**CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO**

**ART. n. 4: Deposito cauzionale, tasse, imposte, spese, documenti**

L'Aggiudicatario, per ogni singolo contratto:

- **Servizio n. 1 - Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta:**  
**Servizio di reception, controllo accessi, centralino e altri servizi complementari, vigilanza notturna, vigilanza notturna armata,**
- **Servizio n. 2 - Fondazione IRCCS Istituto Nazionale Tumori:**  
**Servizio di vigilanza preventiva presso la sede di via Amadeo n. 42, Milano,**

è obbligato a costituire una garanzia fideiussoria, ai sensi dell'art. n. 113 del D. Lgs 163/2006 e s.m.i.

La mancata costituzione della garanzia, determina la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria.

Non sarà autorizzato lo svincolo e il ritiro della garanzia definitiva se non quando tutte le pattuizioni contrattuali saranno state integralmente osservate con piena soddisfazione delle Fondazioni.

La cauzione provvisoria sarà svincolata automaticamente al momento della sottoscrizione del contratto e non prima della consegna della cauzione definitiva.

Nell'attesa della cauzione definitiva, le Fondazioni potranno rivalersi, per le inadempienze contrattuali, anche sull'eventuale cauzione provvisoria e/o sulle fatture in attesa di liquidazione.

Nessun interesse è dovuto sulle somme costituenti i depositi cauzionali.

Saranno a carico dell'Aggiudicatario tutte le spese di contratto, stesura, bollo, registrazione, scritturazione delle copie occorrenti alla Ditta stessa ed ai diversi Uffici, i bolli sui mandati di pagamento, e tutte le imposte e tasse che dovessero in avvenire colpire il contratto e successive inerenti.

Tutti gli oneri a carico dell'Aggiudicatario dovranno essere versati, con le modalità indicate in seguito, entro 10 giorni dalla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione.

L'I.V.A. resterà a carico delle Fondazioni e l'Aggiudicatario dovrà addebitarla in fattura ai sensi della normativa vigente.

*L'Aggiudicatario dovrà presentare tutti i documenti che saranno precisati nella lettera d'aggiudicazione, in particolare:*

- 1. Tutti gli elementi che hanno concorso alla determinazione del prezzo offerto.*
- 2. La documentazione atta a comprovare quanto dichiarato in sede di gara.*
- 3. La documentazione prevista dalla vigente normativa antimafia.*
- 4. Ogni altro documento ritenuto necessario dalle Fondazioni.*

*Ove previsto dalla normativa, la documentazione potrà essere sostituita da autocertificazione resa nei termini di legge.*

*Qualora l'Aggiudicatario non fosse in grado di produrre quanto richiesto, ovvero non fosse in grado di tenere fede agli impegni contrattuali, ovvero risultassero false le dichiarazioni rese nelle autocertificazioni, sarà revocata l'aggiudicazione e le Fondazioni, in piena autonomia, affideranno ad altra Ditta la fornitura, utilizzando se possibile la graduatoria della presente gara. Provvederanno, inoltre, ad addebitare alla Ditta inadempiente il maggior costo sostenuto, fatta salva la possibilità di rivalersi per gli eventuali ulteriori danni subiti anche sull'importo delle fatture in attesa di liquidazione.*

## **ART. n. 5: Responsabilità civile e copertura assicurativa**

L'Aggiudicatario risponderà direttamente d'ogni danno a cose e/o persone che per fatto proprio o del proprio personale possa derivare alle Fondazioni ed a terzi nell'espletamento del servizio, anche in relazione all'operato e alla condotta dei propri collaboratori e/o di personale d'altre imprese a diverso titolo coinvolte (a puro titolo esemplificativo, si citano i casi di corrieri incaricati della consegna di materiali).

L'Aggiudicatario dovrà contrarre apposita polizza d'assicurazione che preveda la copertura dei rischi relativi per un importo non inferiore a € 5.000.000,00 (cinque milioni) per sinistro.

Ogni documento assicurativo dovrà essere prodotto in copia alle Fondazioni a semplice richiesta.

Fermo restando gli obblighi derivanti alle Fondazioni dall'applicazione dell'art. 26 del D. Lgs 9 aprile 2008 n. 81, le Fondazioni stesse saranno esonerate da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovessero accadere al personale di cui si avvarrà a qualsiasi titolo l'Aggiudicatario nell'esecuzione del contratto.

Non saranno neppure responsabili dei danni diretti o indiretti che l'Aggiudicatario dovesse subire in conseguenza di un fatto doloso (anche furti) o colposo di terzi, compresi i dipendenti delle Fondazioni.

## **ART. n. 6: Sicurezza del lavoro**

### **A. PRESCRIZIONI GENERALI**

L'Aggiudicatario deve rispettare scrupolosamente, in ogni fase dell'attività oggetto dell'appalto, tutte le norme legislative e regolamentari vigenti sulla prevenzione degli infortuni, sulla sicurezza e sull'igiene nei luoghi di lavoro.

Fra le disposizioni di cui sopra si richiamano in particolare:

- D. Lgs 9 aprile 2008 n. 81: "Attuazione art. 1 legge 3 agosto 2007 n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro";
- D.M. 10/03/1998: "Criteri generali di sicurezza antincendio e per gestione emergenza nei luoghi di lavoro".
- D.M. 18/09/2002: "Approvazione della regola tecnica di prevenzione incendi per la progettazione, la costruzione e l'esercizio delle strutture sanitarie pubbliche e private".

L'Aggiudicatario dovrà essere in possesso di tutte le autorizzazioni, permessi e ogni altro documento in tema di prevenzione e sicurezza del lavoro che dovessero rendersi in qualsiasi momento necessari per l'espletamento del servizio: saranno a suo carico tutte le incombenze e spese necessarie per l'ottenimento di quanto sopra.

Tra gli obblighi derivanti all'Aggiudicatario si richiamano in particolare:

- rispetto regolamenti e disposizioni interni, vigenti presso le Fondazioni;
- impiego di personale e mezzi idonei ad ogni lavorazione/attività;
- istruzione e responsabilizzazione del proprio personale al fine di garantire la propria e altrui sicurezza;
- richiesta al personale a qualunque titolo coinvolto nell'appalto della collaborazione, nei termini e modi pianificati dalle Fondazioni, nell'attuazione del piano d'emergenza/evacuazione aziendale: in tale contesto potrà essere richiesto che il suddetto personale sia chiamato a far parte della squadra d'emergenza ai sensi del DM

10/03/1998”;

- dotazione al proprio personale dei dispositivi di protezione individuale necessari, in merito ai quali dovrà assicurare una formazione adeguata, organizzare l'addestramento all'uso se richiesto, esigerne il corretto impiego;
- controllo della rigorosa osservanza delle norme di sicurezza e d'igiene del lavoro da parte del proprio personale e d'eventuali subappaltatori;
- predisposizione di tutte le segnalazioni di pericolo eventualmente necessarie;
- tempestiva segnalazione alle Fondazioni di ogni circostanza di cui viene a conoscenza, anche non dipendente dall'attività appaltata, che possa essere fonte di pericolo;
- cooperazione e coordinamento, con l'appaltante e ogni altro lavoratore (autonomo, ditta appaltatrice o subappaltatrice) presente nei luoghi di lavoro nei quali è chiamato a operare, nello scambio delle informazioni e in ogni ulteriore azione di prevenzione e protezione volte a eliminare i rischi dovuti alle interferenze.

Ferme restando le responsabilità proprie dell'Aggiudicatario riguardo alla sicurezza, le Fondazioni hanno la facoltà di controllare che lo svolgimento dell'appalto avvenga nel rispetto delle condizioni di sicurezza contenute nel presente articolo e, in caso d'inadempienza, di far sospendere l'esecuzione del servizio, riservandosi di valutare ogni altra eventuale azione a tutela dei propri interessi.

#### **B. DOCUMENTI RELATIVI ALLA SICUREZZA DEL LAVORO PRESENTATI DAL CONCORRENTE**

In fase di presentazione delle offerte i concorrenti dovranno presentare i seguenti documenti/informazioni relativi alla sicurezza del lavoro, ove pertinenti in relazione alla specificità del servizio appaltato:

- documento di valutazione dei rischi specifici connessi ai lavori oggetto dell'appalto;
- modalità operative di prevenzione d'incidenti e/o infortuni in relazione ai rischi specifici propri dell'attività appaltata (istruzioni, procedure, ecc.);
- eventuali mezzi/attrezzature antinfortunistiche inerenti alla tipologia dei lavori da eseguire;
- dotazione di dispositivi di protezione individuale e relativa formazione e addestramento all'uso;
- organizzazione prevista per la gestione delle problematiche d'igiene e sicurezza: datore di lavoro, responsabile del servizio di prevenzione e protezione, medico competente, altre figure responsabili e relativi compiti;
- formazione professionale ed informazione (documentate) del proprio personale in materia di salute e sicurezza dello specifico lavoro appaltato;
- formazione antincendio del proprio personale impiegato; per la sede di via Celoria è richiesto attestato di idoneità antincendio RISCHIO ELEVATO; per le altre sedi RISCHIO MEDIO;
- soluzioni previste per eliminazione o riduzione dei rischi dovuti all'interferenza tra i lavori dell'Aggiudicatario o da terzi presenti a qualsiasi titolo nelle Fondazioni (dipendenti ospedalieri, ditte terze, visitatori, ecc.);
- numero e tipologia degli infortuni accorsi negli ultimi tre anni.

Le Fondazioni si riservano la facoltà di richiedere il riesame del piano qualora lo ritengano inadeguato.

#### **C. RISCHI DA INTERFERENZE: ATTUAZIONE DELL'ART. 26 DEL D. Lgs n. 81/2008**

In osservanza dell'art. 26 del D. Lgs. n. 81 del 9 Aprile 2008, le Fondazioni promuovono la cooperazione e il coordinamento degli interventi di prevenzione e protezione di cui al comma 2 dell'art. 26 del D. Lgs n. 81 del 9 Aprile 2008 e a tal fine, per quanto riguarda le indicazioni generali sui rischi presenti, con particolare riferimento a via Celoria e via Amadeo, è stato predisposto il “documento unico di valutazione dei rischi da interferenze”, di seguito denominato D.U.V.R.I. (allegato), contenente le misure per eliminare o, in caso d'impossibilità, ridurre al minimo i rischi da interferenze.

Inoltre, prima dell'attivazione del servizio le Fondazioni forniranno i documenti di valutazione dei rischi di tutte le sedi interessate, sulla base dei quali coordinare le attività di prevenzione per eventuali interferenze.

Inoltre, prima dell'attivazione del servizio le Fondazioni forniranno i documenti di valutazione dei rischi di tutte le sedi interessate, sulla base dei quali coordinare le attività di prevenzione per eventuali interferenze.

L'attività di cooperazione e coordinamento degli interventi di prevenzione e protezione di cui al comma 2 dell'art. 26 del D. Lgs n. 81 del 9 Aprile 2008 proseguirà durante il corso dell'appalto mediante riunioni periodiche di coordinamento della sicurezza indette dalle Fondazioni di propria iniziativa o su richiesta dell'aggiudicatario. La prima riunione di coordinamento avrà luogo prima dell'avvio delle attività appaltate e vedrà il coinvolgimento del Servizio di Prevenzione e Protezione degli Istituti.

Nella prima riunione di coordinamento della sicurezza saranno discussi i documenti di cui al precedente punto B predisposti dall'aggiudicatario e i DUVRI predisposti dall'appaltante.

I costi per la sicurezza non soggetti a ribasso, stimati in € 20.000,00 + I.V.A., per il Servizio n. 1 si riferiscono a:

- Formazione sui rischi specifici presenti nelle diverse sedi,
- Riunioni di coordinamento.

I costi per la sicurezza non soggetti a ribasso, stimati in € 5.000,00 + I.V.A. per il Servizio n.2, saranno dettagliati nel DUVRI predisposto dalla Fondazione IRCSS Istituto Nazionale dei Tumori.

#### **D. INDICAZIONI IN CASO DI EMERGENZA ED EVACUZIONE**

La Fondazione Istituto Besta è dotata di "Piani di Emergenza Antincendio ed Evacuazione" (allegati), per le sedi di via Celoria, e di via Clericetti, nei quali sono individuate le misure e i soggetti di coordinamento, oltre alle procedure di intervento e di comportamento da adottare.

Relativamente alla nuova sede di via Mangiagalli, il Piano di Emergenza Antincendio ed evacuazione, dovrà essere preventivamente coordinato con i proprietari degli immobili, in cui saranno svolti i servizi oggetto dell'appalto, e saranno forniti dalle Fondazioni, prima dell'attivazione degli stessi.

Per la sede di via Amadeo, il Piano di Emergenza sarà fornito prima dell'inizio dell'attività della sede stessa da parte delle due Fondazioni coordinate. La bozza del Piano di Emergenza della sede di via Amadeo è, comunque, depositata presso il SPP della Fondazione IRCSS Istituto Nazionale dei Tumori.

#### **ART. n. 7: Cessione dell'appalto e subappalto**

L'Aggiudicatario non potrà cedere a terzi il contratto, o comunque dare in subappalto parte del servizio, senza la preventiva autorizzazione scritta delle Fondazioni. Nel caso di contravvenzione al divieto, la cessione totale o parziale del contratto s'intenderà nulla e con diritto alla rifusione d'ogni eventuale danno.

#### **ART. n. 8: Sanzioni per inadempimenti e penali**

Fermo restando quanto previsto al successivo articolo "Risoluzione del Contratto" e salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ove per qualsiasi ragione il servizio non fosse reso in modo puntuale e con regolarità, le Fondazioni effettueranno una trattenuta proporzionale al costo delle prestazioni non effettuate valutate ai prezzi offerti, a loro

insindacabile giudizio, dandone comunicazione all'Aggiudicatario.

Sarà in tal caso pure applicata - a discrezione delle Fondazioni - una penale minima di € 1.000,00 (mille) e fino al 20% dell'ammontare della prestazione resa in modo non soddisfacente ovvero per ogni violazione e/o inadempimento degli obblighi contrattuali previsti nel presente Capitolato non eliminati a seguito di nota scritta dall'Azienda.

In caso d'inadempimento delle disposizioni contrattuali le Fondazioni potranno rivalersi, senza alcuna formalità e in qualsiasi momento, sulla cauzione prestata ovvero sull'importo delle fatture in attesa di liquidazione.

\*\*\*

#### **PENALI FONDAZIONE IRCCS ISTITUTO NEUROLOGICA CARLO BESTA (Servizio n. 1):**

- Accertata mancata presenza di un addetto alla reception, per l'intera durata del turno di servizio giornaliero: penale di € 1.000,00. Dopo tre infrazioni analoghe si procederà alla risoluzione del contratto.
- Accertata mancata presenza di personale presso il centralino, per l'intera durata del turno di servizio giornaliero, comportante il mancato servizio: penale di € 1.000,00. Dopo tre infrazioni analoghe si procederà alla risoluzione del contratto.
- Ritardata entrata in servizio del personale addetto al servizio di centralino, ma con servizio comunque garantito temporaneamente dall'addetto alla reception che non comprometta l'attività di reception stessa: penale di € 300,00. Analoga penale nei casi di accertato abbandono, anche temporaneo, del servizio nonché di anticipata cessazione dello stesso rispetto agli orari fissati, sempre con servizio comunque garantito temporaneamente dall'addetto alla reception. Dopo tre infrazioni di questo tipo saranno applicate penali di € 500,00 per ogni evento analogo successivo.
- Nei casi in cui il personale addetto al servizio di centralino e al servizio di reception non indossi apposita divisa, come stabilito dal presente capitolato: penale di € 300,00.  
Dopo tre infrazioni di questo tipo: penale di € 500,00 per ogni evento analogo successivo.
- Mancata effettuazione da parte del personale addetto al servizio di vigilanza notturno, di una verifica notturna o nel caso che in occasione delle verifiche siano stati timbrati solo parzialmente: penale di € 500,00. Se tutte le ricognizioni e le verifiche notturne non sono state effettuate, si procederà con l'applicazione di una penale di € 1.000,00. Dopo tre infrazioni (sia per una mancata ricognizione o visita, sia per la mancanza di tutte le ricognizioni e verifiche previste nella stessa notte) si procederà alla risoluzione del contratto.
- Mancata effettuazione da parte delle guardie giurate armate, di una delle due verifiche notturne previste o nel caso che in occasione di una delle due verifiche non siano stati timbrati tutti i punti di ispezione: penale di € 500,00. Se entrambe le verifiche notturne non sono state effettuate: penale di € 1.000,00. Dopo tre infrazioni (sia per una mancata timbratura, sia per la mancanza di tutte le verifiche previste nella stessa notte) si procederà alla risoluzione del contratto.

Salvo quanto sopra previsto, nell'eventualità di altri disservizi, la Fondazione ha il diritto di applicare penali estensibili da € 100,00 a € 1.000,00, a seconda della gravità dei casi, per ogni infrazione dei patti contrattuali o per ogni operazione eseguita male o in modo imperfetto.

In quest'ultimo caso la misura della penalità sarà stabilita a giudizio insindacabile della Fondazione.

**Dopo tre infrazioni analoghe si procederà, per altre tre infrazioni, all'applicazione di una penale doppia per evento, dopo di che si procederà alla risoluzione del contratto, se non diversamente ed espressamente previsto e regolamentato.**

Le infrazioni saranno accertate mediante verifica dei report delle attività, dei sistemi di rilevamento presenze o, in alternativa, a seguito di sopralluogo in contraddittorio con il Responsabile della Ditta o con un addetto della Ditta stessa. In questo ultimo caso, in mancanza del Responsabile della Ditta o di un addetto della Ditta stessa, il verbale dovrà essere sottoscritto da due dipendenti delle Fondazioni e trasmesso alla Ditta mediante fax o raccomandata a.r..

Oltre alle penalità di cui sopra, resta impregiudicato il diritto, da parte delle Amministrazioni, di decurtare dal compenso pattuito l'importo corrispondente alle prestazioni non eseguite, ovvero eseguite in modo imperfetto.

L'addebito di penali non esclude il risarcimento di eventuali danni conseguenti causati dai disservizi della Ditta per qualsiasi inadempimento totale o parziale delle prestazioni.

L'applicazione anche di una sola penale, non esclude la possibilità da parte delle Fondazioni, di risolvere immediatamente il contratto ai sensi degli artt. 1453 e ss. del C.C. con la Ditta aggiudicataria in considerazione della gravità dell'infrazione commessa.

Anche nel caso di risoluzione del contratto, la Ditta dovrà garantire la continuità dei servizi di cui al presente appalto fino all'assegnazione dei servizi ad altra Ditta.

#### **PENALI FONDAZIONE IRCCS ISTITUTO NAZIONALE DEI TUMORI (Servizio n. 2):**

- Accertata mancata presenza di un addetto alla reception, per l'intera durata del turno di servizio giornaliero: penale di € 1.000,00. Dopo tre infrazioni analoghe si procederà alla risoluzione del contratto.
- Nei casi di ritardata entrata in servizio del personale addetto al servizio: penale di € 300,00 per ogni ora di ritardo. Analoga penale sarà applicata nei casi di accertato abbandono, anche temporaneo, del servizio nonché di anticipata cessazione dello stesso rispetto agli orari fissati, qualora la ditta aggiudicataria non assegni per tempo un operatore in sostituzione. Dopo tre infrazioni di questo tipo saranno applicate penali di € 500,00 per ogni evento analogo successivo.
- Nei casi in cui il personale addetto non indossi apposita divisa, come stabilito dal presente capitolato: penale di € 300,00. Dopo tre infrazioni di questo tipo: penali di € 500,00 per ogni evento analogo successivo.
- Accertato inadempimento delle prestazioni indicate ai punti 4 e 5<sup>6</sup> per l'intera durata del turno di servizio giornaliero: penale di € 500,00. Dopo tre infrazioni analoghe si procederà a raddoppiare la penale o a risolvere il contratto.
- Accertato inadempimento delle prestazioni indicate ai punti 16, 17, 18, 19, 20, 21 e 22<sup>7</sup> per l'intera durata del turno di servizio giornaliero: penale di € 1.000,00. Dopo tre infrazioni analoghe si procederà a raddoppiare la penale o a risolvere il contratto.
- accertato inadempimento di tutte le altre prestazioni indicate nei precedenti punti per l'intera durata del turno di servizio giornaliero: penale di € 300,00. Dopo tre infrazioni analoghe si procederà a raddoppiare la penale o a risolvere il contratto.

Salvo quanto sopra previsto, nell'eventualità di altri disservizi, la Fondazione ha il diritto di applicare a carico della Ditta aggiudicataria penalità estensibili da € 100,00 a € 1.000,00, a seconda della gravità dei casi, per ogni infrazione dei patti contrattuali o per ogni operazione eseguita male o in modo imperfetto.

In quest'ultimo caso la misura della penalità sarà stabilita a giudizio insindacabile della Fondazione.

**Dopo tre infrazioni analoghe si procederà, per altre tre infrazioni, all'applicazione di una penale doppia per evento, dopo di che si procederà alla risoluzione del contratto, se non diversamente ed espressamente previsto e regolamentato.**

Le infrazioni saranno accertate mediante verifica dei report delle attività, dei sistemi di rilevamento presenze o, in alternativa, a seguito di reclamo proveniente da personale della Fondazione o da utenti esterni. La contestazione di addebito, notificata tramite fax o raccomandata a.r. alla sede della Ditta, sarà preceduta da contraddittorio con il Responsabile della Ditta o con un addetto delegato della Ditta stessa. Durante il contraddittorio, che dovrà essere regolarmente verbalizzato dalla Fondazione, i referenti della Ditta potranno addurre proprie giustificazioni in merito.

<sup>6</sup> Vedi Art. n.14: Tipologia del servizio - SERVIZIO n. 2: Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori - Orari di svolgimento del servizio di vigilanza preventiva e modalità operative.

<sup>7</sup> Vedi Art. n.14: Tipologia del servizio - SERVIZIO n. 2: Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori - Orari di svolgimento del servizio di vigilanza preventiva e modalità operative.

Le giustificazioni, adeguatamente motivate, saranno valutate a giudizio insindacabile della Fondazione, salva dimostrazione del caso fortuito o evento di forza maggiore, motivi possibili di sospensione o revoca dell'addebito. In mancanza del Responsabile della Ditta o di un addetto della Ditta stessa e quindi nell'impossibilità di svolgere il contraddittorio, il verbale sarà redatto dalla Fondazione e trasmesso alla sede della Ditta mediante fax o raccomandata a.r. e la penale verrà addebitata con provvedimento adottato dalla Fondazione.

Oltre alle penalità di cui sopra, resta impregiudicato il diritto, da parte della Fondazione, di decurtare dal compenso pattuito l'importo corrispondente alle prestazioni non eseguite, ovvero eseguite in modo imperfetto.

L'addebito di penali non esclude il risarcimento di eventuali danni conseguenti causati dai disservizi della Ditta per qualsiasi inadempimento totale o parziale delle prestazioni.

L'applicazione anche di una sola penale, non esclude la possibilità da parte delle Fondazioni, di risolvere immediatamente il contratto ai sensi degli artt. 1453 e ss. del C.C. con la Ditta aggiudicataria in considerazione della gravità dell'infrazione commessa.

Anche nel caso di risoluzione del contratto, la Ditta dovrà garantire la continuità dei servizi di cui al presente appalto fino all'assegnazione dei servizi ad altra Ditta.

## **ART. n. 9: Risoluzione e/o Recesso del contratto**

### **CLAUSOLA DI RISOLUZIONE**

Le Fondazioni avranno autonoma facoltà di risolvere il contratto per inadempimento dell'Aggiudicatario nei seguenti casi:

- grave violazione ed inadempimento degli obblighi contrattuali, non eliminati a seguito di diffida scritta;
- impossibilità per qualsiasi motivo a tenere fede ai propri impegni contrattuali;
- in caso di sospensione o mancata effettuazione del servizio, anche parziale, da parte della Ditta;
- in caso di cessione in subappalto non autorizzato;
- inosservanza delle norme di legge, in particolare in materia di lavoro e previdenza, prevenzione, infortuni, sicurezza;
- qualora l'Aggiudicatario non fosse in grado per qualsiasi motivo di tenere fede ai propri impegni contrattuali.

In caso di risoluzione, le Fondazioni affideranno ad altra Ditta la fornitura, utilizzando, se possibile, la graduatoria della presente gara e, incamerata la cauzione prestata, alla fine del periodo contrattuale addebiteranno alla Ditta inadempiente il maggior costo sostenuto, fatta salva la possibilità di rivalersi per gli eventuali ulteriori danni subiti anche sull'importo delle fatture in attesa di liquidazione.

In caso di morte del titolare dell'Aggiudicatario, le Fondazioni avranno la facoltà di chiedere agli eredi di subentrare solidalmente alle obbligazioni contrattuali, ovvero di ritenere invece immediatamente risolto il contratto stesso.

Qualora le Fondazioni intendessero proseguire il rapporto con gli eredi, i medesimi saranno tenuti, dietro semplice richiesta scritta, a produrre, a proprie cura e spese, tutti gli atti e documenti ritenuti necessari dalle Fondazioni stesse per la regolare giustificazione della successione e la prosecuzione dei rapporti contrattuali.

In caso di scioglimento o liquidazione dell'Aggiudicatario, ovvero di cambiamento di ragione sociale, le Fondazioni potranno pretendere, in totale autonomia, tanto la continuazione del contratto da parte della Società in liquidazione, quanto la continuazione da parte dell'eventuale Ditta subentrante, così come parrà loro opportuno sulla base dei documenti che l'Aggiudicatario sarà tenuta a fornire a propria cura e spese.

In caso di fallimento dell'Aggiudicatario, il contratto s'intenderà risolto fin dal giorno precedente la pubblicazione della sentenza dichiarativa di fallimento, salve tutte le ragioni ed azioni delle Fondazioni verso la massa fallimentare, anche per danni, con privilegio, a titolo di pegno, sul deposito cauzionale e sulle fatture in attesa di liquidazione.

Qualora l'Aggiudicatario disdicesse il contratto prima della scadenza, le Fondazioni tratterranno, a titolo di penale, tutto il deposito cauzionale e addebiteranno le maggiori spese comunque derivanti per l'assegnazione della fornitura ad altra Ditta, a titolo di risarcimento danni, rivalendosi anche sull'importo delle fatture in attesa di liquidazione

In tutti i casi nulla sarà comunque dovuto alla Ditta per gli investimenti messi in atto per l'attivazione del contratto.

#### **CLAUSOLA DI RECESSO ART. N. 1373 C.C.**

Le Fondazioni avranno autonoma e unilaterale facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento lo ritenessero opportuno, con preavviso da notificarsi al fornitore con raccomandata A.R. **almeno 30 giorni prima**, in conseguenza d'eventi discendenti da modificazioni istituzionali dell'assetto aziendale, nonché da eventuali cambiamenti intervenuti nell'ambito delle attività di diagnosi e cura.

In tale evenienza il fornitore non avrà nulla da pretendere se non il pagamento delle forniture effettuate, purché correttamente e a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali, rinunciando espressamente a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese.

#### **ART. n. 10: Presentazione fatture e modalità pagamenti**

L'Aggiudicatario dovrà emettere fatture con cadenza mensile, distinte come segue:

- fatture relative agli oneri del personale impiegato, con l'indicazione del numero effettivo di ore effettuate e il relativo costo orario,
- fatture relative a tutti gli altri oneri dell'appalto, così come indicato nell'offerta economica.

Ai fini della liquidazione, le fatture dovranno essere corredate del benestare del Responsabile unico del procedimento, ovvero del Direttore dell'esecuzione del contratto, attestante la corretta e regolare esecuzione delle prestazioni.

Il prezzo pattuito per il servizio è comprensivo di tutte le spese di progettazione, organizzazione, retribuzioni del personale e relativi oneri riflessi, e di tutto quanto necessario per lo svolgimento del servizio, nonché d'ogni onere in proposito che non sia espressamente escluso.

I pagamenti avverranno entro 90 giorni.

Qualora l'aggiudicatario sia un raggruppamento temporaneo d'impresе (RTI), le fatture saranno emesse dalla capogruppo e saranno pagate a quest'ultima.

#### **ART. n. 11: Revisione prezzi**

Per quanto riguarda l'eventuale revisione prezzi, si applicheranno le disposizioni previste dall'art. 115 D. Lgs n. 163/2006 e s.m.i. - Codice Contratti.

## **ART. n. 12: Controversie**

Per qualsiasi controversia è competente in via esclusiva il foro di Milano.

## **ART. n. 13: Norma finale**

Qualora, in relazione ad eventuali nuovi provvedimenti delle competenti autorità regionali, l'assetto strutturale delle Fondazioni IRCCS Istituto Neurologico C. Besta di Milano e IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori di Milano dovessero subire modificazioni, l'Aggiudicatario si obbliga sin d'ora:

1. nell'ipotesi d'affermamento alle Fondazioni d'altre strutture: ad estendere il servizio, ai sensi delle norme vigenti, alle condizioni tutte di cui agli atti di gara, salva in ogni caso la facoltà delle parti di convenire condizioni migliorative in funzione dell'incremento quantitativo della fornitura;
2. nell'ipotesi d'affermamento ad altri Enti di strutture oggi appartenenti alle Fondazioni: a proseguire la fornitura, alle condizioni tutte di cui agli atti di gara, a favore dell'Ente nuovo assegnatario delle strutture, salvo il diritto di quest'ultimo di recedere dal contratto, mediante raccomandata A/R, da comunicarsi entro sei mesi dalla data d'efficacia del provvedimento che ha disposto la variazione strutturale. L'esercizio di recesso (art. 1373 c.c.) determinerà lo scioglimento del vincolo contrattuale senza effetto retroattivo sulle prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione.

**PARTE III**  
**CLAUSOLE D'APPALTO**

**ART. n.14: Tipologia del servizio**

Oggetto del contratto è la gestione dei seguenti servizi:

- **SERVIZIO n. 1 - Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta: Servizio reception, controllo accessi, centralino e altri servizi complementari, vigilanza notturna, vigilanza notturna armata.**
- **SERVIZIO n. 2 - Fondazione IRCCS Istituto Nazionale Tumori: Servizio di vigilanza preventiva presso la sede di via Amadeo n. 42, Milano.**

I servizi erogati, attraverso un'azione riorganizzativa complessiva e l'elaborazione di un progetto dettagliato, dovranno assicurare un livello qualitativo elevato, e tale da garantire la soddisfazione percepita dagli utenti, anche attraverso l'introduzione di formule organizzative gestionali innovative.

Fatte salve le richieste minime avanzate dalle Fondazioni, s'insiste sul carattere indicativo delle ore indicate.

La valutazione complessiva delle offerte sarà strettamente correlata alla qualità delle proposte tecniche e all'eventuale incremento di ore proposte.

Ad ogni evento che modifichi le esigenze assistenziali, gestionali e/o organizzative, a qualsiasi causa imputabile, corrisponderà una proporzionale variazione del corrispettivo dovuto, rispetto all'importo proposto in sede d'offerta, computato in ragione del costo orario offerto.

Nel caso di sciopero o agitazione del personale, l'Aggiudicatario dovrà attivarsi in maniera da garantire il livello minimo di servizio.

S'individuano di seguito le Strutture presso le quali dovranno essere svolti i servizi e le modalità di esecuzione, gli orari e il numero di ore annuali previste.

**SERVIZIO n. 1: Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta**

- **Servizio di reception, controllo accessi, centralino e altri servizi complementari**

Orari di svolgimento dei servizi di reception, controllo accessi, centralino e altri servizi complementari, presso le diverse sedi:

- **Sede via Celoria n. 11 - Il Servizio reception, controllo accessi e centralino dovrà essere svolto secondo la copertura delle seguenti posizioni:**

**TURNO A:** almeno un addetto (portiere/centralista) presso banco della portineria, per 365 giorni all'anno, compresi i giorni festivi e prefestivi, per 24 ore al giorno. 16 ore sono da considerarsi diurne e 8 ore sono da considerarsi notturne; alla domenica e nei giorni festivi infrasettimanali, 16 ore sono da considerarsi diurne festive e 8 ore sono da considerarsi notturne festive.

**TURNO B:** almeno un addetto (portiere/centralinista) presso banco della portineria per almeno 10,30 ore al giorno, 5 giorni la settimana, da lunedì a venerdì (esclusi giorni festivi infrasettimanali): da ore 7.30 a 18.00.

**TURNO C:** almeno un addetto (portiere/centralinista) presso centralino per almeno 9 ore al giorno, 5 giorni la settimana, da lunedì a venerdì, con esclusione dei giorni festivi infrasettimanali: da ore 8.30 a 17.30.

**TURNO D:** almeno un addetto (portiere/centralinista) presso centralino per almeno 3,30 ore al giorno, 5 giorni la settimana, da lunedì a venerdì (esclusi giorni festivi infrasettimanali): da ore 9.30 a 13.00.

**TURNO E:** almeno un addetto (portiere/centralinista) presso centralino per almeno 9 ore al giorno, 5 giorni alla settimana, da lunedì a venerdì (esclusi giorni festivi infrasettimanali): da ore 8.30 a 17.30.

**TURNO F:** almeno un addetto (portiere/centralinista) presso centralino per almeno 3 ore il sabato (esclusi sabati festivi): da ore 9.00 a 12.00.

**N. minimo ore anno previste: 17.212, così suddivise:**

<b>feriali diurne</b>	<b>13.468</b>	<b>festive diurne</b>	<b>832</b>
<b>feriali notturne</b>	<b>2.496</b>	<b>festive notturne</b>	<b>416</b>

- **Distaccamento Sede amministrativa via Clericetti n. 2 - Il Servizio reception, controllo accessi e centralino, dovrà essere svolto da:**

**TURNO G:** almeno un addetto (portiere/centralista) presso il banco della portineria per almeno 12 ore al giorno, 5 giorni la settimana, da lunedì a venerdì (esclusi giorni festivi infrasettimanali): da ore 8.00 a 20.00.

**N. minimo ore anno previste (feriali diurne): 3.120**

- **Distaccamento Sede via Mangiagalli n. 3 - Il Servizio di reception, controllo accessi e centralino, dovrà essere svolto da:**

**TURNO H:** almeno un addetto (portiere/centralista) presso il banco della portineria per almeno 12,30 ore al giorno, per 5 giorni la settimana, da lunedì a venerdì (esclusi giorni festivi infrasettimanali): da ore 8.00 a 20.30.

**N. minimo ore anno previste (feriali diurne): 3.250**

- **Altri servizi complementari - Attività complementare ad integrazione e supporto dei servizi definiti in precedenza: è prevista la figura di un addetto (portiere/centralinista) che, oltre svolgere all'occorrenza, le funzioni già previste per la figura di portiere/centralinista, svolga altre attività come, ad esempio, il servizio di autista, l'attività di protocollazione della posta, ecc.. presso le sedi successivamente o di volta in volta definite.**

**TURNO I:** almeno 40 ore di servizio alla settimana, dal lunedì al venerdì, escluse festività infrasettimanali.

**N. minimo ore anno previste (feriali diurne): 2.080**

#### **Modalità di svolgimento del servizio di reception e controllo accessi:**

- 1) L'addetto al servizio di reception e controllo accessi, dovrà:

- salutare utenti e dipendenti con cortesia;
- durante le ore diurne e notturne, presidiare gli accessi delle sedi della Fondazione: Via Celoria n. 11, via Clericetti n. 2 e via Mangiagalli n. 3;
- sorvegliare il movimento in entrata e in uscita di utenti e personale, richiedendo all'occorrenza l'esibizione di un documento di identità o del tesserino identificativo del personale rilasciato dalla Fondazione;
- provvedere all'allontanamento di persone che rechino disturbo al transito e/o postulanti;

- fornire la prima accoglienza e le informazioni generali agli utenti: attività della Fondazione, funzioni principali svolte dalla Fondazione stessa, uffici, reparti, loro responsabili, dislocazione degli uffici aperti al pubblico, orari di accesso;
- orientare gli utenti dando informazioni con chiarezza sull'ubicazione dei locali;
- osservare le modalità operative disposte dalla Fondazione;
- controllare tramite i monitor collocati in portineria, gli accessi carrabili di via Celoria 11, via Ponzio 28, via Pascal e via Clericetti 2, ove sono collocate le telecamere, ai fini della sicurezza e della protezione dalle intrusioni;
- svolgere il servizio di sorveglianza presso le portinerie di via Celoria n. 11 e via Clericetti n. 2: tale attività prevede l'identificazione ed il riconoscimento dell'utenza mediante i monitor installati presso le portinerie stesse, il colloquio e l'identificazione dell'utente tramite citofono, l'azionamento dei comandi di apertura/chiusura dei cancelli e delle barriere posti all'ingresso delle entrate carrabili;
- chiudere alle ore 22.00 i cancelli del passo carrabile di Via Celoria 11 e di Via Ponzio 28 e riaprirli alle ore 6.00 del mattino successivo;
- aprire il cancello pedonale di via Ponzio 32 (ambulatorio), alle ore 7.30 del mattino;
- verificare che nei pressi delle entrate della Fondazione non sia collocato materiale che possa compromettere la funzionalità degli accessi, soprattutto in caso di emergenza;
- custodire le chiavi;
- distribuire la posta interna e la posta che proviene dall'esterno della Fondazione nelle apposite caselle;
- consegnare agli utenti i referti clinici e di laboratorio e ogni altra documentazione indicata dalla Fondazione;
- ritirare le richieste di copia di cartelle cliniche;
- conoscere ed applicare, previo benestare dell'U.O. Provveditorato-Economato, in coordinamento con i Servizi competenti della Fondazione le istruzioni fornite relative a piani specifici di intervento a fronte di procedure esistenti o di procedure che saranno implementate in futuro,
- in caso di emergenze, conoscere ed applicare le procedure previste dai "Piani di emergenza, antincendio ed evacuazione" e relative istruzioni operative, con particolare riferimento all'attivazione del piano e alle procedure di coordinamento ivi previsti;
- gestire i sistemi di teleallarme che la Fondazione ha installato o installerà durante la durata del periodo contrattuale e garantire che la gestione sia operativa tutti i giorni dell'anno, sia in orario diurno che notturno, giornate festive comprese;
- collaborare occasionalmente con i dipendenti della Fondazione, quando richiesto dall'U.O. Provveditorato Economato;
- aiutare, all'occorrenza, i soggetti in difficoltà deambulatoria, in prossimità della portineria, conducendoli agli ascensori o indirizzandoli agli ausili disponibili alle entrate della Fondazione;
- conoscere le competenze e l'identità del personale medico e/o tecnico reperibile e in particolare del medico neurologo in servizio di guardia interdivisionale, quale responsabile medico della Fondazione, e le modalità per reperirlo ed interloquire;
- non fornire ad estranei informazioni protette dal segreto d'ufficio né informazioni che possano arrecare danno alla Fondazione, agli utenti e al personale dipendente;
- indirizzare gli utenti che lo richiedano all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico);

- conoscere gli orari di ammissione dei visitatori e concorrere al rispetto dei medesimi, informandone i visitatori e/o utenti;
- vietare l'accesso dei visitatori ai reparti fuori dagli orari di ammissione, salvo il caso speciale del permesso rilasciato dal medico o dall'infermiere coordinatore;
- evidenziare agli utenti ed ai visitatori che presso la Fondazione vige il divieto di fumo;
- in caso di emergenze cliniche, avvertire immediatamente il personale sanitario e non sanitario interessato o il neurologo in servizio di guardia interdivisionale, fornire la massima collaborazione e chiamare, se è necessario, l'Ambulanza della Croce convenzionata con la Fondazione;
- vietare, qualora ne venga a conoscenza, l'introduzione nelle sedi della Fondazione di sostanze e/o attrezzi e/o oggetti pericolosi per le quali non ci sia la necessaria autorizzazione;
- consegnare negli orari di chiusura dei rispettivi servizi:
  - le chiavi della Farmacia: solo al medico di guardia;
  - le chiavi del Laboratorio Analisi: al medico di guardia o a un suo incaricato;
- consegnare e ritirare le chiavi dei vari reparti ai dipendenti autorizzati e al personale dell'impresa di pulizie autorizzato dall'Istituto, previa firma di ritiro o di riconsegna su apposito registro;
- non ritirare pacchi personali indirizzati a dipendenti o pazienti, indicando a chi effettua la consegna di recarsi presso le rispettive segreterie di reparto;
- in caso di guasto agli ascensori, se in orario normale di servizio avvisare il personale dell'U.O. Tecnico Patrimoniale; se fuori orario chiamare l'incaricato della manutenzione indicato dalla Fondazione;
- segnalare agli uffici competenti della Fondazione danneggiamenti o fatti anomali riscontrati durante il proprio orario di servizio;
- coadiuvare il personale della Fondazione nell'eventuale allontanamento di chi turba la quiete dell'Istituto;
- rispettare e far rispettare le norme dettate dalla Fondazione in tema di controllo accessi;
- coadiuvare il personale della Fondazione nelle operazioni di evacuazione previste in caso di incendio o altre emergenze;
- allontanarsi dalla portineria solo se preventivamente autorizzato dai Responsabili della Fondazione.

**Modalità di svolgimento del servizio di centralino:**

2) Gli addetti al servizio di centralino dovranno:

- attivare le comunicazioni telefoniche tra gli utenti esterni e gli uffici e i dipendenti della Fondazione, rivolgendosi agli utenti con cortesia e chiarezza;
- iniziare le comunicazioni con l'espressione: "Fondazione Istituto Neurologico Besta, buongiorno (o buona sera), sono.....(e aggiungere solo il proprio nome), con chi desidera parlare?";
- comunicare gli orari di servizio e di accesso alle sedi della Fondazione;
- trasmettere alla Segreteria della Direzione Generale le richieste, da parte di utenti esterni, di collegarsi con la "Direzione Generale" o "l'Amministrazione della Fondazione";
- trasmettere alla Segreteria della Direzione Sanitaria, le richieste, da parte di utenti esterni, di collegarsi con il "Direttore Sanitario" o il "Dirigente Medico di Presidio";
- invitare gli utenti che richiedono una prenotazione per prestazioni cliniche o ambulatoriali a chiamare i numeri telefonici del CUP;

- trasmettere all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) le telefonate di lamentele o di suggerimenti;
- conoscere, per fornire adeguate informazioni telefoniche agli utenti, le funzioni principali svolte dalla Fondazione, le sedi, le Unità Operative presenti, le competenze, i titolari, gli uffici aperti al pubblico, gli orari di accesso agli uffici ed ai reparti e all'occorrenza, l'identità del medico neurologo in servizio di guardia interdivisionale, il modo di reperirlo e interloquire;
- fornire agli utenti solo informazioni che non siano protette dal segreto d'ufficio né che possano arrecare ingiusto danno alla Fondazione, ai suoi dipendenti ed ai degenti;
- conoscere le competenze e l'identità del personale medico e/o tecnico reperibile e in particolare del medico neurologo in servizio di guardia interdivisionale, quale responsabile medico della Fondazione e le modalità per reperirlo ed interloquire;
- conoscere ed applicare, previo benestare dell'U.O. Provveditorato-Economato, in coordinamento con i Servizi competenti della Fondazione le istruzioni fornite relative a piani specifici di intervento a fronte di procedure esistenti o di procedure che saranno implementate in futuro,
- in caso di emergenze, conoscere ed applicare le procedure previste dai "Piani di emergenza, antincendio ed evacuazione" e relative istruzioni operative, con particolare riferimento all'attivazione del piano e alle procedure di coordinamento ivi previste,

\*\*\*

Tutto il personale deve essere intercambiabile e in grado di assolvere sia ai compiti di reception, sia ai compiti di centralinista.

Negli orari nei quali non vi è presenza di personale della Ditta presso il locale centralino della sede di Via Celoria (dalle ore 17.30 alle ore 8.30 della mattina successiva nei giorni feriali) e nei giorni di sabato, di domenica e nei festivi infrasettimanali, i compiti di centralinista dovranno essere assolti dal personale in servizio presso il locale portineria (24 ore su 24) dalla postazione telefonica sita presso la portineria stessa.

L'assegnazione degli addetti alle singole postazioni sarà effettuato dal Coordinatore della Ditta aggiudicataria, che potrà disporre variazioni durante l'orario di svolgimento del servizio, garantendo la gestione del servizio nei termini stabiliti dal presente capitolato.

- **Vigilanza notturna (unicamente presso la sede di via Celoria)**

**TURNO L:** è prevista la presenza di un operatore che faccia fronte alle emergenze nelle ore notturne, dal lunedì alla domenica, festività infrasettimanali comprese, dalle 22.00 alle 6.00 del mattino seguente.

Complessivamente, la Ditta aggiudicataria dovrà garantire 8 ore di servizio giornaliero dal lunedì alla domenica pari a 56 ore settimanali presunte e non garantite.

L'operatore dovrà:

- conoscere ed applicare, previo benestare dell'U.O. Provveditorato-Economato, in coordinamento con i Servizi competenti della Fondazione le istruzioni fornite relative a piani specifici di intervento a fronte di procedure esistenti o di procedure che saranno implementate in futuro,
- conoscere ed applicare le procedure previste dai "Piani di emergenza, antincendio ed evacuazione" e relative istruzioni operative con particolare riferimento alla segnalazione dell'emergenza;
- effettuare, per tutta la durata del servizio, ricognizioni presso i locali della sede di Via Celoria al fine di prevenire furti e atti delittuosi; tali ricognizioni dovranno essere effettuate con intervalli di un'ora una dall'altra, con percorsi predeterminati, e dovranno essere documentate mediante timbratura presso appositi punti di ispezione (attualmente sono 9);

- effettuare, nell'intervallo tra una ricognizione interna e l'altra, visite ispettive presso gli accessi esterni della sede.

**N. minimo ore anno previste:**

feriali notturne	2.496
festive notturne	416
<b>Totale ore</b>	<b>2.912</b>

\* \* \*

**TOTALE N. minimo ore anno previste:**

<b>feriali diurne</b>	<b>21.918</b>
<b>feriali notturne</b>	<b>4.992</b>
<b>festive diurne</b>	<b>832</b>
<b>festive notturne</b>	<b>832</b>
<b>TOTALE ORE</b>	<b>28.574</b>

Inoltre la Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta richiede anche un servizio di

**Vigilanza notturna armata**

**TURNO M:** sono richieste n. 2 visite ispettive notturne, durante tutte le notti dell'anno (dal lunedì alla domenica, festività infrasettimanali comprese), da eseguire fra le ore 22.00 e le ore 6.00 del mattino seguente, presso gli accessi dell'Istituto che si affacciano sulla pubblica via e presso i locali interni dell'Istituto.

Il servizio di vigilanza notturna armata dovrà essere svolto da una pattuglia che effettua il controllo degli accessi delle sedi della Fondazione. Il servizio richiesto è un servizio armato e dovrà essere svolto da un Istituto di Vigilanza in possesso di tutte le autorizzazioni previste per lo svolgimento dello stesso.

Le visite ispettive notturne devono prevedere la verifica nella sede di via Celoria (spazi esterni, cortili e zone interne secondo le indicazioni ricevute dalla Fondazione).

Le ispezioni interne dovranno essere documentate attraverso la timbratura di appositi punti di rilevazione. Attualmente sono in funzione n. 9 punti di rilevazione, ma la Fondazione si riserva la facoltà di metterne in opera altri a propria cura e spese.

\*\*\*

La Fondazione si riserva la facoltà di:

- modificare gli orari di servizio, ovvero modificare o integrare il servizio richiesto;
- richiedere alla Ditta di sospendere o ridurre il servizio in occasione di interruzioni della propria attività, dovute a qualsiasi causa, decurtando il relativo onere;
- richiedere alla Ditta di aumentare le ore di servizio in base alle proprie mutate esigenze corrispondendo il relativo onere.

## **SERVIZIO n. 2: Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori**

### **Vigilanza preventiva presso lo stabile di via Amadeo n. 42, Milano**

**Orari di svolgimento del servizio di vigilanza preventiva e modalità operative:**

**TOTALE N. minimo ore anno previste:**

<b>feriali diurne</b>	<b>4.992</b>
<b>feriali notturne</b>	<b>2.496</b>
<b>festive diurne</b>	<b>832</b>
<b>festive notturne</b>	<b>416</b>
<b>TOTALE ORE</b>	<b>8.736</b>

Il servizio richiesto, limitato alla sede di via Amadeo n. 42, dovrà essere adeguatamente dettagliato attraverso l'elaborazione di un progetto specifico del servizio proposto.

S'insiste sul carattere indicativo delle ore previste dall'appalto, sulla base delle quali è stato calcolato il valore annuale presunto, e non vincolante per la Fondazione.

La valutazione complessiva delle offerte sarà strettamente correlato alla qualità delle proposte tecniche e all'eventuale incremento di ore proposte.

Ad ogni evento che modifichi le esigenze assistenziali, gestionali e/o organizzative, a qualsiasi causa imputabile, corrisponderà una proporzionale variazione del corrispettivo dovuto, rispetto all'importo proposto in sede d'offerta.

Il servizio dovrà essere svolto presso la sede di via Amadeo, n. 42. Gli orari, il numero di ore annuali previste e le modalità di esecuzione del servizio oggetto del presente lotto sono di seguito indicate:

**Orari di svolgimento del servizio di vigilanza preventiva e modalità operative:**

Il servizio di vigilanza presso lo stabile di Via Amadeo n. 42 in Milano deve garantire la sicurezza delle persone operanti nella sede stessa e la tutela delle dotazioni strumentali, arredi, patrimonio documentale e di tutte le apparecchiature installate nello stabile.

Complessivamente, la Ditta aggiudicataria dovrà garantire 24 ore di servizio giornaliero per 7 giorni alla settimana, per 365 giorni all'anno, compresi giorni festivi e prefestivi, 16 ore sono da considerarsi diurne e 8 ore sono da considerarsi notturne. Alla domenica e nei giorni festivi infrasettimanali 16 ore sono da considerarsi diurne festive e 8 ore sono da considerarsi notturne festive.

La Fondazione, nei confronti della Ditta aggiudicataria, si riserva la facoltà di:

- modificare gli orari di servizio sopra indicati;
- richiedere alla Ditta di sospendere o ridurre il servizio in occasione di interruzioni della propria attività, dovute a qualsiasi causa, decurtando il relativo onere;
- richiedere alla Ditta di aumentare le ore di servizio in base alle proprie mutate esigenze corrispondendo alla Ditta il relativo onere;
- richiedere, per sopravvenute esigenze, l'impiego di un numero maggiore di addetti o la riduzione del servizio richiesto, aumentando o decurtando proporzionalmente il relativo onere.

L'addetto al servizio di vigilanza, dovrà:

1. durante le ore diurne e notturne, presidiare gli accessi della sede della Fondazione, siti in Via Amadeo n. 42 e il passo carrabile di via Ajaccio n. 10;

2. garantire la sicurezza di persone e cose attraverso la prevenzione di atti vandalici e furti;
3. presidiare lo stabile, gli accessi ai servizi e parcheggi interni, fornendo indicazioni sulla sosta interna dei veicoli;
4. provvedere all'allontanamento di persone che rechino disturbo al transito e/o postulanti o coadiuvare il personale della Fondazione nell'eventualità di allontanare chi turba la quiete;
5. sorvegliare il movimento in entrata e in uscita di utenti e personale, richiedendo all'occorrenza, l'esibizione di un documento di identità o del tesserino identificativo rilasciato dalla Fondazione;
6. salutare utenti e dipendenti con cortesia, orientandoli con chiarezza sull'ubicazione dei locali con informazioni chiare;
7. aiutare, all'occorrenza, i soggetti in difficoltà deambulatoria, in prossimità della portineria, conducendoli agli ascensori o indirizzandoli agli ausili disponibili alle entrate della Fondazione;
8. non fornire ad estranei informazioni protette dal segreto d'ufficio né informazioni che possano arrecare danno alla Fondazione, agli utenti e al personale dipendente;
9. evidenziare agli utenti ed ai visitatori i divieti vigenti presso la Fondazione (es: divieto di fumo);
10. allontanarsi dal servizio solo se preventivamente autorizzato dai Responsabili della Fondazione.
11. non ritirare pacchi personali indirizzati a dipendenti o a pazienti, indicando a chi effettua la consegna di recarsi presso il magazzino della Fondazione o direttamente presso le strutture interne;
12. verificare che nei pressi delle entrate della Fondazione non sia collocato materiale che possa compromettere la funzionalità degli accessi in caso di emergenza;
13. custodire le chiavi, mantenendo ordine nel posizionamento delle stesse all'interno delle apposite cassetine;
14. consegnare e ritirare le chiavi dei vari reparti per conto dei dipendenti autorizzati e al personale dell'impresa di pulizie autorizzato, previa firma di ritiro o di riconsegna su apposito registro;
15. ritirare e/o distribuire eventuale documentazione/posta;
16. gestire i sistemi di allarmi di tutte le apparecchiature ivi installate sulla base delle indicazioni impartite dalla Fondazione;
17. gestire i sistemi di teleallarme che la Fondazione ha installato o installerà durante la durata del periodo contrattuale e garantire che la gestione sia operativa tutti i giorni dell'anno, sia in orario diurno che notturno, giornate festive comprese;
18. conoscere ed applicare le istruzioni fornite dalla s.s. Economato e Logistica, dalla Ingegneria Clinica, dalla Direzione Sanitaria, dall'U.O. Funzioni Tecniche, dal Servizio di Prevenzione e Protezione, ecc., per intervenire nei casi di emergenze e di pericoli d'incendio o di altra natura, così come definito nei piani di emergenza, antincendio, evacuazione e relative Istruzioni Operative, nonché conoscere ed applicare istruzioni relative piani specifici di intervento a fronte di procedure esistenti o che saranno implementate in futuro; ricercare mediante il telefono, in caso di emergenze, i Responsabili della Fondazione;
19. in caso di guasto agli ascensori effettuare le manovre necessarie per portare al piano gli ascensori in caso di blocco, informando il Servizio Tecnico o reperibile di turno, telefonicamente/via posta elettronica;
20. coadiuvare il personale della Fondazione nelle operazioni di evacuazione previste in caso di incendio o di altre emergenze o per ogni altra attività dettata da esigenze di pubblico interesse qualora richiesto dai dipendenti della Fondazione;
21. vietare, qualora ne venga a conoscenza, l'introduzione nelle sedi della Fondazione di sostanze pericolose per le quali non ci sia la necessaria autorizzazione e l'accesso di persone in possesso di ogni tipo di arma, con la sola esclusione delle forze dell'ordine in servizio;

22. effettuare la sorveglianza sia in modo stanziale sia itinerante, osservando quanto previsto dal presente Capitolato, dall'offerta tecnica e dalle modalità operative disposte dalla s.s. Economato e Logistica o altra struttura delegata;

Gli addetti potranno fornire al pubblico generiche informazioni su indicazione della Fondazione e saranno tenute a svolgere ogni attività utile al miglior espletamento del servizio di vigilanza di persone e cose. Gli addetti dovranno, qualora richiesto dalla Fondazione, provvedere alla gestione del centralino con le modalità che saranno indicate dalla Fondazione stessa ai responsabili della ditta aggiudicataria.

Il servizio dovrà essere svolto nel rispetto di quanto previsto e di tutte le indicazioni fornite dalla Fondazione IRCCS "Istituto Nazionale dei Tumori", che saranno impartite prima dell'inizio della prestazione.

#### **ART. n. 15: Periodo di prova**

Per ognuno dei due servizi:

**SERVIZIO n. 1 - Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta: Servizio di reception, controllo accessi, centralino e altri servizi complementari, vigilanza notturna, vigilanza notturna armata.**

**SERVIZIO n. 2 - Fondazione IRCCS Istituto Nazionale Tumori: Servizio di vigilanza preventiva presso la sede di via Amadeo n. 42, Milano,**

la Ditta aggiudicataria dovrà effettuare un periodo di prova di quattro mesi.

Trascorso tale periodo, e in mancanza di comunicazione scritta di non idoneità da parte delle rispettive Fondazioni, il periodo di prova s'intenderà superato.

Invece, qualora durante i periodi di prova i servizi fossero considerati non idonei dalle rispettive Fondazioni, per motivi da notificare per iscritto, le stesse, in piena autonomia, potranno risolvere il contratto, con decorrenza dal completamento delle operazioni di trasferimento della gestione dei servizi ad altra Ditta aggiudicataria.

In caso di risoluzione di contratto per il non superamento del periodo di prova, la Ditta avrà diritto alla corresponsione delle somme spettanti per il servizio eseguito, fatto salvo quanto dovuto alle Fondazioni per il risarcimento di eventuali danni e/o penali conseguenti alle eventuali inadempienze contrattuali verificatesi nel corso di tale periodo.

In ogni caso nulla sarà comunque dovuto alla Ditta per gli investimenti messi in atto per l'attivazione del contratto.

#### **ART. n. 16: Obblighi a carico della Ditta affidataria**

##### **Per tutte le tipologie di servizio**

La Ditta affidataria deve:

- essere titolare di tutte le necessarie autorizzazioni amministrative richieste per l'espletamento dell'appalto;
- svolgere i servizi con proprio personale professionalmente preparato, in quantità adeguata alle necessità dei servizi da svolgere, con mezzi ed organizzazione propri;
- garantire i servizi secondo l'impostazione oraria stabilita dalle Fondazioni;
- comunicare il nominativo del Supervisore Responsabile del contratto, referente dei rapporti con le Fondazioni, e

fornire il suo recapito telefonico ed eventuale indirizzo e-mail, affinché possa essere contattato dalle Fondazioni;

- garantire la presenza di personale addestrato per l'esatto adempimento di tutti gli obblighi contrattuali;
- avvalersi di personale alle sue dirette dipendenze, in osservanza delle disposizioni di leggi, regolamenti, contratti normativi e salariali, previdenziali e assicurativi che disciplinano i rapporti di lavoro.
- provvedere alla gestione ed organizzazione del personale durante i turni di servizio, sollevando le Fondazioni da ogni incombenza relativa ad eventuali problematiche che dovessero sorgere durante tutto il rapporto contrattuale;
- fornire il calendario mensile dei turni relativi al personale dedicato al servizio;
- assicurare che i dipendenti effettuino la registrazione delle presenze utilizzando un sistema di rilevamento presenze predisposto dalla Ditta per i propri addetti o, in alternativa su apposita modulistica, resa disponibile presso la portineria delle Fondazioni, sulla quale ciascun addetto dovrà apporre personalmente l'ora di ingresso e uscita e relativa firma. Le modalità di rilevamento saranno quelle indicate in sede di offerta tecnica<sup>8</sup>.
- attenersi al segreto d'ufficio secondo le stesse modalità ed obblighi previsti per i dipendenti delle Fondazioni e operare nel rispetto della normativa sulla Privacy.

Qualora dovessero verificarsi situazioni di emergenza presso le Fondazioni, gli addetti in servizio della Ditta aggiudicataria, non appena venuti a conoscenza di tali eventi, dovranno avvisare tempestivamente, nei casi di necessità e obbligo di legge, le competenti autorità pubbliche (Pubblica Sicurezza, Carabinieri, Vigili del Fuoco, ecc.) nonché, in ogni caso, i Responsabili delle Fondazioni.

La Ditta si obbliga altresì a garantire che il proprio personale:

- assuma con gli utenti e con i dipendenti delle Fondazioni un comportamento cortese e gentile;
- rispetti la puntualità degli orari;
- osservi diligentemente le norme e le procedure in uso presso le Fondazioni;
- indossi l'apposita divisa fornita dalla Ditta Aggiudicataria, preventivamente approvata dalle Fondazioni, ed esponga il cartellino identificativo con le proprie generalità e l'indicazione della Ditta di appartenenza, nel rispetto del Codice della Privacy.

### **Vigilanza notturna armata**

Il servizio di vigilanza notturna armata all'interno ed all'esterno della sede di via Celoria, 11, deve essere svolto da personale armato appartenente ad un Istituto di Vigilanza in possesso di tutti le autorizzazioni di legge.

Il personale adibito al servizio di vigilanza notturna armata dovrà indossare l'uniforme e ogni distintivo che contraddistingua l'Istituto di Vigilanza di appartenenza, con tessera di riconoscimento personale ben visibile, e dovrà essere fornito di regolare arma di ordinanza.

### **ART. n. 17: Personale.**

La ditta aggiudicataria dovrà comunicare alle Fondazioni, prima della presa in carico del rispettivo servizio i nominativi, qualifica e recapito dei Coordinatori scelti tra il personale in servizio, atti al coordinamento operativo all'interno del gruppo di lavoro e che la rappresenti nei confronti delle Fondazioni e che avranno mansioni di interfaccia tra le Fondazioni e il personale della ditta aggiudicataria in tutte le fasi del servizio.

---

<sup>8</sup> Si ricorda che le modalità di rilevazione delle presenze potranno essere oggetto di valutazione da parte della Commissione giudicatrice.

Tale figura dovrà organizzare i turni di lavoro e la programmazione ferie e, sotto la responsabilità del Supervisore, avrà il compito di comunicare agli altri addetti le procedure, le istruzioni operative e gli aggiornamenti dettate dai Responsabili delle Fondazioni.

In caso di mancanza dal servizio di uno dei Coordinatori designati dovrà essere comunicato tempestivamente il nome della persona sostitutiva;

Per assicurare il corretto espletamento delle prestazioni contrattuali, la Ditta aggiudicataria dovrà utilizzare personale in numero sufficiente all'esecuzione di tutti i servizi previsti dal presente capitolato ed adeguatamente formato alle specifiche attività di competenza, anche in relazione alla normativa sulla privacy.

La Ditta aggiudicataria è tenuta a impiegare il personale qualificato per le mansioni richieste nel rispetto di quanto indicato dalla Ditta stessa nel progetto presentato in fase di gara.

Il personale della Ditta deve possedere una buona conoscenza e padronanza della lingua italiana, con buona dizione.

La formazione del personale è interamente a carico della Ditta aggiudicataria.

Il personale addetto allo svolgimento dei servizi di cui al presente capitolato sarà impiegato sotto l'esclusiva responsabilità della Ditta aggiudicataria e dovrà risultare regolarmente assunto dalla stessa. Inoltre dovrà essere in possesso di cartellino di riconoscimento con indicazione della Ditta e opportuni identificativi personali, nel rispetto del Codice della Privacy.

Nessun rapporto di lavoro viene a instaurarsi tra le Fondazioni e il personale addetto all'espletamento delle prestazioni assunte dalla Ditta aggiudicataria.

La Ditta aggiudicataria è interamente ed esclusivamente responsabile del rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza e salute dei propri operatori sui luoghi di lavoro nonché di prevenzione infortuni, igiene del lavoro e malattie professionali, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente, esonerando le Fondazioni da ogni e qualsiasi responsabilità in merito.

La Ditta aggiudicataria è tenuta a garantire che i rapporti di lavoro del personale messo a disposizione siano conformi, a seconda delle diverse tipologie contrattuali, alle norme in materia di lavoro.

Prima dell'avvio dei servizi la Ditta aggiudicataria dovrà trasmettere alle Fondazioni l'elenco nominativo del personale impiegato con l'indicazione degli estremi dei documenti di lavoro e assicurativi.

In ogni caso a richiesta delle Fondazioni, la Ditta dovrà fornire la prova di aver regolarmente soddisfatto gli obblighi in ordine agli oneri sociali.

La Ditta, in caso di sostituzione del personale impiegato presso le Fondazioni, entro tre giorni dalla variazione, deve comunicare i nominativi dei nuovi addetti.

Le Fondazioni, potranno richiedere la sostituzione del personale ritenuto non idoneo allo svolgimento dei servizi richiesti.

Le Fondazioni si riservano la facoltà di non accettare o di richiedere la sostituzione del personale dipendente dall'impresa addetto ai servizi indicati, in qualunque momento ed al proprio insindacabile giudizio. Nel caso di mancanza, anche temporanea, del dipendente dal servizio, la ditta dovrà garantire la sostituzione impiegando altro personale con analoga qualifica, titolo di studio e formazione del dipendente mancante. In tal caso dovrà essere preventivamente garantito un periodo di affiancamento effettuato con le modalità e la tempistica contenute nel progetto tecnico presentato.

Tutto il personale, a qualsiasi tipo di servizio sia esso adibiti, non dovrà in alcun caso essere per età inferiore o superiore ai limiti stabiliti da leggi, regolamenti o contratti di lavoro di categoria.

Il personale della Ditta affidataria, dovrà attenersi ai regolamenti ed alle disposizioni della Fondazione.

Le Fondazioni, senza obbligo di preavviso, si riservano la facoltà di effettuare tutti i controlli che riterranno necessari

per valutare il puntuale adempimento degli obblighi contrattuali da parte dei dipendenti della Ditta aggiudicataria.

La Ditta aggiudicataria sarà ritenuta responsabile della condotta dei propri dipendenti e di ogni danno o molestia che ne possano derivare, ai sensi dell'articolo 2049 del Codice Civile.

In conformità a quanto previsto dalla normativa in materia e dai contratti di categoria, la Ditta aggiudicataria dovrà garantire, salvo espressa rinuncia dell'interessato, l'assorbimento del personale del Gestore uscente attualmente impiegato presso le Fondazioni.

#### **ART. n. 18: Clausola di Gradimento e Sostituzioni**

In considerazione della delicatezza dell'oggetto del presente capitolato e delle funzioni richieste, il personale addetto allo svolgimento del servizio dovrà risultare di tutta soddisfazione per la Fondazione, in ordine alle caratteristiche professionali e tecniche.

La Fondazione si riserva di segnalare eventuali inadeguatezze del personale dell'Aggiudicatario in rapporto alle funzioni e, nel caso in cui non risultasse possibile ovviare a dette inadeguatezze, di richiedere alla controparte l'immediata sostituzione.

L'Aggiudicatario deve provvedere a una preselezione del personale da utilizzare in caso di richiesta di sostituzioni, da sottoporre alla Fondazione per presa visione.

La Fondazione si riserva:

- entro 90 giorni dall'inizio dell'effettivo servizio da parte del lavoratore comandato, di segnalare eventuali inadeguatezze dello stesso in rapporto alle funzioni indicate nel programma finalizzato all'origine del comando; nel caso in cui non risultasse possibile ovviare a dette inadeguatezze, la Fondazione si riserva la facoltà di richiedere alla controparte l'immediata sostituzione con altra unità rispondente alle caratteristiche programmate; nel caso in cui ciò non fosse possibile, sarà facoltà della Fondazione ricusare le prestazioni del personale comandato limitatamente alle unità di personale che ricadano nella fattispecie in parola;
- la facoltà di valutare, annualmente, con apposite schede, l'operato e la professionalità del personale comandato e, in caso di giudizio non positivo, di richiederne la sostituzione;
- il diritto di richiedere la sostituzione anche del personale dell'Aggiudicatario che dimostri di non rispettare l'assetto organizzativo e i programmi d'intervento secondo le direttive di cui al punto precedente.

L'Aggiudicatario deve:

- adempiere alla richiesta di sostituzione nel termine più breve indicato dalla Fondazione, o immediatamente, qualora la stessa Fondazione ne documenti l'urgenza.
- provvedere alla sostituzione, con le modalità di cui sopra, anche nel caso di dimissioni volontarie degli operatori.

In caso di mancata sostituzione nei termini previsti sarà applicata una penale, per ogni giorno di ritardo, festivi compresi, pari a 150 €/giorno, che sarà detratta dagli importi dovuti.

#### **ART. n. 19: Tutela dei lavoratori**

La Fondazione s'impegna a garantire le condizioni di lavoro connesse con la sicurezza e la salute del lavoratore per

quanto di competenza, ai sensi dell'art. 7 D. Lgs n. 81/2008.

Il servizio di cui al presente capitolato dovrà essere svolto nel rispetto delle normative e disposizioni vigenti, sia nazionali sia comunitarie, in materia di condizioni di lavoro e di sicurezza del lavoro, di tutela dei diritti sindacali e di rispetto dei contratti collettivi nazionali di lavoro applicabili al personale dell'Aggiudicatario.

La Fondazione vigila sulla tutela dei diritti sindacali dei lavoratori convenzionati che siano alle dipendenze dirette delle agenzie convenzionate, ai sensi e con le modalità previste dal contratto di categoria di riferimento.

L'Aggiudicatario s'impegna a rispettare integralmente il contratto collettivo nazionale di lavoro relativo ai suoi dipendenti (o soci).

L'aggiudicatario deve garantire inoltre, la completa disponibilità a fornire alla Fondazione, in caso di necessità, quantitativi di personale aggiuntivo a quelli previsti dal presente capitolato, alle medesime condizioni contrattuali.

#### **ART. n. 20: Conservazione dei beni e degli arredi**

L'Aggiudicatario s'impegna a usare con diligenza i beni e gli arredi delle Fondazioni, rispondendo direttamente per i danni che dovessero verificarsi per dolo, colpa o semplice incuria, impegnandosi alla restituzione degli stessi, alla fine del contratto, nello stato in cui sono presi in carico, fatto salvo il normale deperimento dovuto al normale uso.

## PARTE IV CONTROLLI

### ART. n. 21: Controlli

#### Verifiche sullo svolgimento prestazioni

Le Fondazioni procederanno alla verifica della qualità dei servizi prestati dalla Ditta aggiudicataria.

Nel caso siano riscontrate difformità rispetto alla prestazione dovuta o difetti nella stessa, le Fondazioni, in piena autonomia, contesteranno i medesimi alla Ditta aggiudicataria, la quale è tenuta a rimediare all'inadempienza, garantendo comunque la prestazione del servizio alle condizioni ottimali senza oneri aggiuntivi.

Laddove l'Aggiudicatario non fosse in grado di rimediare all'inadempienza, è facoltà delle Fondazioni, in piena autonomia, rivolgersi a soggetti terzi, ponendo ogni maggior spesa a carico della Ditta inadempiente.

La risoluzione delle inadempienze accertate, da parte della Ditta aggiudicataria, non esime la stessa dal pagamento delle eventuali penalità previste.

#### Sistemi di controllo

Le Fondazioni si riservano la facoltà di effettuare tutti i controlli relativi sia agli standard qualitativi e quantitativi stabiliti negli atti di gara tutti, sia agli standard dichiarati dalla Ditta in sede di presentazione dell'offerta tecnica.

Obiettivo dei controlli è verificare costantemente il livello qualitativo dell'erogazione dei servizi, delle tecniche d'intervento, dei mezzi d'opera da utilizzare, del rispetto delle norme di sicurezza e d'igiene.

I controlli potranno essere di processo e risultato.

#### • **CONTROLLI DI PROCESSO**

Le verifiche effettuate dalle Fondazioni si riferiranno in particolare a:

- struttura organizzativa, monte ore totale, ore di manodopera previste in relazione alla diversa tipologia degli interventi, alle sostituzioni del personale;
- rispondenza al sistema Qualità dell'Appaltatore;
- congruenze tra metodologia descritta in capitolato e nel progetto tecnico e quanto effettuato;
- rispetto del piano di programmazione dell'attività.

#### • **CONTROLLI DI RISULTATO**

Gli indicatori di risultato per la valutazione della qualità del Servizio prestato, costituiscono un riferimento per tutta la durata del contratto e consentono la determinazione puntuale del livello di servizio effettivo che deve essere confrontato con il valore dell'obiettivo prefissato.

Sarà misurato mensilmente un indicatore globale di risultato che consentirà di rilevare il livello qualitativo delle prestazioni erogate, contemporaneamente al livello di soddisfazione degli utenti.

A tal proposito, attraverso specifiche rilevazioni, sarà misurata mensilmente la qualità e l'efficacia del servizio erogato attraverso:

- giudizio sulla qualità del servizio reso,
- non conformità rilevate e segnalate in base ai sistemi aziendali di qualità esistenti,

- numero delle penali applicate;
- dati rilevati dal progetto Customer Satisfaction implementato successivamente all'attivazione dell'appalto.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo "Sanzioni per inadempimenti e penali", se entro 24 ore, non si verificherà l'attivazione dell'intervento correttivo concordato, la Fondazione procederà a un'ulteriore segnalazione; alla terza segnalazione senza risultato, la Fondazione avrà facoltà di risolvere il contratto.

### **Sistemi di autocontrollo**

L'appaltatore dovrà attivare il sistema di autocontrollo presentato in sede d'offerta, mediante:

- descrizione delle procedure di gestione,
- metodi di verifica sull'esatta applicazione delle procedure proposte,
- metodi di rilevazione scritta delle difformità, riscontrate in corso d'opera,
- azioni correttive adottate.

Le Fondazioni si riservano la facoltà di richiedere le modifiche e/o l'implementazione atte a garantire la corretta applicazione delle procedure, tempi e piani di lavoro.

Le risultanze del sistema d'autocontrollo devono essere scritte, trasparenti e visionabili in ogni momento.

### **Rilevazione grado di soddisfazione**

Il grado di soddisfazione degli utenti rappresenta un indicatore che rileva il gap esistente tra livello di qualità erogata attraverso il servizio e livello di qualità percepita dall'utente; preso atto dell'aumento sempre più marcato della centralità del ruolo dell'utente, rappresenta quindi un valido strumento di supporto alla raccolta d'informazioni utili nella gestione aziendale.

Per questo motivo le Fondazioni richiedono l'implementazione, una volta aggiudicato l'appalto, di un progetto di Customer Satisfaction, con l'obiettivo di rilevare le criticità esistenti e individuare i punti di forza.

Il progetto di rilevazione della soddisfazione deve essere pensato e gestito in collaborazione con l'Ufficio Qualità Aziendale e deve essere rivolto a due distinte tipologie di clienti:

- utenti: degenti, personale, ogni persona che frequenta gli ambienti delle Fondazioni,
- Fondazioni.

Le osservazioni provenienti dagli utenti avranno lo scopo di:

- Appaltatore: valutare qualità dell'appalto e implementare eventualmente azioni volte al miglioramento del servizio,
- Fondazioni: monitorare il livello qualitativo del servizio.

I risultati dei progetti volti ad individuare la soddisfazione del cliente dovranno essere riportati in report consegnati alle Fondazioni tramite l'Ufficio Qualità, contenenti anche indicazioni relative ad eventuali azioni correttive.

Ogni azione o suggerimento sarà presa in considerazione dalle Fondazioni che, tuttavia, sottolineano la completa responsabilità dell'Appaltatore nel fornire in qualsiasi situazione i servizi così come richiesti da Capitolato.