

CAPITOLATO PRESTAZIONALE RELATIVO ALLA GESTIONE DELLE RESIDENZE UNIVERSITARIE

1. Reception h24 / Reception diurna + Presidio notturno:

Il servizio Portierato ha per oggetto:

- a) lo svolgimento del servizio di accettazione e registrazione degli ospiti da svolgersi durante le ore diurne di servizio attivo;
- b) il servizio di centralino durante le medesime ore di servizio attivo;
- c) il controllo del singolo edificio, anche per mezzo dell'impianto televisivo a circuito chiuso, compresa l'estrazione di dati relativi alle registrazioni di accadimenti verificatisi durante l'assenza del portiere, previa autorizzazione del Direttore dell'appalto.
- d) la rilevazione o la raccolta delle segnalazioni di interventi manutentivi e la loro trasmissione al Servizio tecnico competente per edificio.
- e) la reperibilità per emergenze durante le ore notturne (dalle 21,00 alle 8,00 del giorno successivo) attraverso apposito numero di telefono cellulare da segnalare nella bacheca posta di fronte alla reception.

Il servizio deve essere svolto secondo i seguenti orari:

- a) servizio di portierato dalle ore 08,00 alle ore 12,00 (4 ore) – dal lunedì al sabato;
- b) servizio di reperibilità notturna, con addetto presente in struttura, per emergenze dalle ore 21,00 alle ore 08,00 durante tutti i giorni di apertura agli utenti delle residenze.

Per un corretto svolgimento del servizio portierato e reperibilità per emergenze, dovrà essere previsto l'impiego di numero una unità lavorativa durante il servizio diurno e di numero una unità lavorativa durante il periodo di reperibilità notturna per ogni residenza. In particolari e limitati periodi (es.: avvio dell'attività nel mese di settembre, ricevimento di ospiti provenienti dall'estero...) potrà essere richiesto il prolungamento del servizio di portierato diurno o la presenza del portiere in specifici orari.

Modalità di svolgimento del Servizio portierato diurno

L'addetto dovrà:

- a) effettuare il controllo degli ingressi delle residenze universitarie;
- b) accogliere gli ospiti destinatari del posto indicati espressamente e formalmente dal Servizio Diritto allo Studio;
- c) identificare gli studenti prima che gli stessi prendano possesso della camera loro assegnata;
- d) assegnare le camere secondo le disposizioni del Servizio Diritto allo Studio;
- e) consegnare o ritirare le chiavi e validare o annullare le chiavi elettroniche (badge) di accesso. È fatto assoluto divieto di procedere alla duplicazione delle chiavi;
- f) aggiornare il registro, in formato elettronico, delle presenze;
- g) assolvere gli adempimenti previsti dalla vigente normativa in materia di ospitalità alberghiera, con particolare riferimento al rispetto delle norme previste in materia di sicurezza e pubblica sicurezza, ad esclusione della segnalazione alla Questura che verrà assicurata dal Servizio Diritto allo Studio;
- h) controllare gli ospiti residenti e comunicare al Responsabile delle residenze universitarie eventuali irregolarità o inosservanze del regolamento da parte degli stessi;
- i) smistare la posta nell'apposito casellario o presso la reception;
- j) gestire il magazzino contenente le scorte di biancheria piana pulita (effetti lettereschi e parure da bagno) e gli eventuali accessori dati in consegna nelle stanze (coperte, lampade, ecc);
- k) ritirare, presso la reception la biancheria letto sporca e consegnare quella pulita;
- l) avere consapevolezza del funzionamento generale delle principali reti impiantistiche al fine di effettuare manovre elementari di disattivazione/attivazione allarmi e

- identificazione delle zone interessate;
- m) gestire le emergenze in caso di allarme con addetto antincendio e addetto al Pronto soccorso;
 - n) in caso di evento sospetto richiedere immediatamente l'intervento delle forze dell'ordine, informando il committente;
 - o) verificare l'efficienza dell'impianto televisivo a circuito chiuso;

Modalità di svolgimento del Servizio reperibilità notturna per emergenze

L'addetto di turno dovrà:

- a) essere reperibile per emergenze presso la propria stanza o presso la residenza al numero di cellulare indicato nella bacheca della struttura;
- b) intervenire, in caso di emergenza, per verificare/tacitare/riavviare allarmi sonori e acustici provvedendo, in caso di necessità, ad avvisare gli organi competenti: Forze dell'ordine, 112, VV.FF.;
- c) provvedere all'apertura delle camere con il *passé partout* in dotazione qualora l'Ospite dimentichi la chiave all'interno;
- d) in caso di necessità e solo dietro esplicita autorizzazione da parte del Servizio Diritto allo Studio, provvedere all'accoglienza degli ospiti.

Il servizio dovrà essere svolto in base ai turni di lavoro previsti in fase di offerta. L'organizzazione dei turni di servizio dovrà essere a totale carico dell'Impresa, fermo restando l'obbligo di coprire il servizio negli orari contrattualmente previsti, interamente e senza interruzioni.

All'atto di iniziare il servizio diurno il portiere dovrà ricevere le consegne dall'addetto alla reperibilità notturna e dovrà firmare l'apposito registro depositato presso i locali dove è ubicata la portineria, apponendo il nome e il cognome, la firma, la data e l'ora; analoga registrazione dovrà avvenire a cura dell'incaricato del servizio di reperibilità notturna. Il registro dovrà essere fornito dovrà essere consultabile, previa richiesta, da parte del Committente. Il gestore risulterà responsabile dei beni (locali, arredi e apparecchiature di uso comune) consegnati in custodia temporanea dall'Amministrazione al gestore fino all'atto della riconsegna. Eventuali danneggiamenti ai locali, agli arredi e alle apparecchiature di uso comune dovranno essere segnalati tempestivamente all'Amministrazione entro il giorno successivo all'accaduto, mediante apposita comunicazione scritta, specificando le modalità dei fatti nonché, se individuati, gli autori dei medesimi.

Eventuali danni non segnalati saranno addebitati al gestore secondo le quotazioni di analoghi prodotti riscontrabili sul mercato all'atto della constatazione dell'evento.

Personale e controllo delle attività

Il servizio dovrà essere espletato da personale qualificato. In particolare i soggetti addetti ai servizi ausiliari che comportano il contatto con l'utenza, dovranno essere in grado di utilizzare gli applicativi informatici di base e possedere nozioni di lingua inglese tali da facilitare il contatto con gli ospiti stranieri.

Le unità lavorative, durante il turno di servizio, dovranno portare il cartellino identificativo (provvisto di fotografia) ben visibile, con nome, cognome e qualifica così da risultare immediatamente riconoscibili. Gli indumenti da lavoro, per il personale addetto alle pulizie, e il cartellino identificativo sono a totale carico dell'aggiudicatario.

Tutto il personale impiegato dovrà uniformarsi alle regole di educazione che definiscono i criteri di un comportamento civile e corretto nel lavoro e possedere capacità fisiche e professionali per un soddisfacente espletamento del servizio.

Inoltre dovrà:

- a) svolgere il servizio negli orari prestabiliti;
- b) astenersi dal prendere visione dei documenti dell'Amministrazione, rispettare la legge sulla privacy (D.Lgs. n. 196/2003) non divulgando notizie su fatti e circostanze concernenti gli ospiti o l'organizzazione e l'andamento delle residenze;
- c) custodire le chiavi consegnate dal committente per l'accesso ai locali.

In caso di necessità o emergenza (furti, rapine, aggressioni, incendi, soccorso sanitario, etc.)

il personale in servizio dovrà richiedere telefonicamente con la massima rapidità l'intervento delle forze dell'ordine (polizia, carabinieri, vigili del fuoco, pronto soccorso, etc.).

Il gestore dovrà necessariamente dotare il personale in servizio di telefono cellulare da utilizzare in caso di mancato funzionamento dell'impianto telefonico. In caso di grave pericolo tali unità dovranno attivarsi affinché scatti il piano di emergenza dell'immobile in questione predisposto dall'Università.

Il Committente si riserva la facoltà di effettuare sopralluoghi e tutti i controlli che riterrà necessari per verificare la correttezza del servizio svolto e l'esatto adempimento delle prestazioni indicate nel presente Capitolato. Qualora i controlli interessino le singole stanze il Portiere dovrà accompagnare nel sopralluogo l'incarico del Committente.

Cambio biancheria e lavaggio arredi tessili

Il gestore dovrà stabilire, dandone informazione agli ospiti, un giorno fisso della settimana nel quale provvedere al ritiro, presso la reception delle residenze e presso il locale lavanderia della biancheria sporca ed alla fornitura della biancheria piana pulita.

Il cambio della biancheria piana pulita sarà di 2 lenzuola ed una federa per tutti gli ospiti della residenza.

Nei periodi e alle scadenze indicate dalla committenza, il gestore dovrà provvedere al lavaggio degli arredi tessili (coperte, trapunte, copri materassi etc.) dati in dotazione.

2. Pulizia parti comuni giornaliera e pulizia delle stanze mensile

Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale si intendono tutte le attività volte ad assicurare le pulizie, il comfort igienico-ambientale all'interno ed all'esterno della residenza, contribuendo altresì alla valorizzazione dell'immagine del Committente.

L'Aggiudicatario deve erogare il servizio in oggetto in conformità delle prescrizioni della legge 25 gennaio 1994, n. 82 e ss.mm. e ii., alle disposizioni di seguito riportate, agli accordi sindacali nazionali relativi al personale dipendente delle Imprese di Pulizia e nell'osservanza delle normative vigenti per l'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali previsti in ambito UE.

Sono compresi nel Servizio di pulizia e Igiene ambientale i seguenti servizi:

- pulizia camere, locali comuni e arredi;
- disinfestazione.

Le operazioni di pulizia devono essere condotte da personale specializzato e dotato delle migliori attrezzature disponibili e dei materiali più idonei a risolvere, di volta in volta, le diverse necessità di intervento.

Le prestazioni ordinarie comprendono le seguenti attività:

1. Pulizia giornaliera degli ambienti da effettuarsi secondo le indicazioni di seguito riportate;
2. Pulizia periodica degli ambienti da effettuarsi secondo le indicazioni di seguito riportate;

Esse devono essere effettuate in base alle diverse tipologie di aree e alle distinte destinazioni d'uso degli ambienti, di seguito elencati:

Unità Tipologiche - Destinazione d'uso

- Aree comuni e ad uso Ufficio, aule studio, sale riunioni
- Aree comuni (circolazione primaria e collegamenti verticali), tutte le scale interne di collegamento dei piani, i disimpegni, i pianerottoli, gli ascensori, la portineria, l'androne.
- Servizi igienici comuni (bagni e antibagni)
- Aree Interne Depositi, ripostigli, archivi, locali tecnici Scantinati
- Aree esterne Marciapiedi, cortili, passi carrai, rampe d'accesso, scale esterne Porticati, balconi, terrazzi al piano
- Aree ad uso abitativo studentesco Camere e cucine
- Servizi igienici pertinenti alle camere (bagni)

- Locale lavanderia (in questi locali si dovrà provvedere anche alla pulizia periodica dei filtri di lavatrici e asciugatrici).

3. SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE

Il servizio consiste nell'esecuzione di tutte le operazioni di bonifica necessarie ad evitare la presenza di ratti, insetti, e agenti infestanti che possano pregiudicare la salubrità, l'agibilità e il decoro dei luoghi di interesse, sulla base delle diverse tipologie di aree e alle distinte destinazioni d'uso degli ambienti, si seguito elencati:

Unità Tipologiche Destinazione d'uso

1. Aree ad uso aule studio, sale riunioni
2. Aree comuni (circolazione primaria e collegamenti verticali) Servizi igienici (bagni e antibagni)
3. Aree Interne Depositi, ripostigli, archivi morti, locali tecnici Scantinati
4. Aree esterne Marciapiedi, cortili, passi carrai, rampe d'accesso, scale esterne Porticati, balconi, terrazzi al piano
5. Aree ad uso abitativo studentesco Camere e cucine
6. Servizi igienici (bagni e antibagni)

I servizi comprendono le seguenti tipologie di intervento:

- a) derattizzazione (profilassi antimurina) da effettuarsi presso gli ambienti del piano seminterrato, dei locali uffici, delle residenze, dei locali di servizio, dei vani motori degli ascensori/montacarichi e dei punti di raccolta rifiuti e deve essere effettuata mediante la collocazione di esche collocate all'interno di specifici contenitori. Deve essere effettuato il monitoraggio dei punti esca con sostituzione parziale o totale delle esche, nonché dei contenitori rotti, scomparsi o comunque non più idonei. Ad ogni intervento deve sempre essere apposta la data sui contenitori anche nel caso in cui gli stessi siano utilizzati più volte. La segnalazione del numero dei contenitori disposti e la loro posizione deve essere riportata negli appositi spazi della scheda consuntivo intervento. Per una corretta disinfestazione devono prevedersi almeno due interventi ordinari di derattizzazione, più eventuali interventi straordinari in caso di necessità motivata.
- b) disinfestazione contro blatte ed insetti da effettuarsi presso tutti gli ambienti. Per una corretta disinfestazione devono prevedersi almeno due interventi ordinari di deblattizzazione (risanamenti alla chiusura e nel periodo natalizio),
- c) disinfezione a carattere repellente contro insetti alati e non, da eseguirsi presso tutti gli ambienti delle strutture interessate nella stagione calda mediante erogatori di insetticida spray a bassa tossicità.

In caso di necessità motivata dovranno essere previsti ulteriori interventi senza oneri aggiuntivi a carico del committente.

Il gestore dovrà provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni in oggetto.

Tutti gli interventi dovranno essere effettuati accuratamente ed a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto degli interventi.

Il Committente può in ogni momento prelevare campioni delle sostanze impiegate e farle analizzare da Istituti di suo gradimento, a spese del gestore.

Nel caso le prove di laboratorio risultassero non positive, il Committente disporrà la sospensione dell'irrorazione e sostituirà le sostanze con altre più idonee secondo le prescrizioni dell'Istituto consultato.

Il servizio dovrà essere svolto in modo tale da non creare intralcio al normale svolgimento delle attività presso i locali del Committente e quindi previo accordo con il Committente, in giorni e in orari concordati.

4. Fornitura di acqua, energia elettrica, riscaldamento e raffrescamento.

5. Connessione internet a banda larga

6. Gestione dei seguenti locali comuni:

- a. lavanderia con lavatrici e asciugatrici (a pagamento)
- b. stireria
- c. sale tv e sale lettura
- d. sale studio e relativa dotazione di attrezzature (min 10 PC fissi e stampante/fotocopiatrice multifunzione).
- e. sale break e aree di socializzazione, con l'installazione di distributori automatici per bevande calde/fredde e snack;
- f. cucine ad uso comune / locali con scaldavivande
- g. sale consumo pasti
- h. locali per deposito bagagli
- i. deposito biciclette