

## Capitolato tecnico

### Attività di reception/portierato per Camera Arbitrale di Milano

Il presente documento illustra le modalità e le caratteristiche richieste per lo svolgimento del servizio di portierato e reception per Camera Arbitrale di Milano .

#### Servizio richiesto

Il servizio di reception/portierato, di seguito il "Servizio", consiste nelle seguenti principali prestazioni:

- portierato (presidio reception e accoglienza visitatori, corrieri e altri fornitori ecc.);
- gestione chiamate reception;
- gestione e smistamento documentazione per corrieri;
- back up chiamate per assenza temporanea della Segreteria Generale;
- accoglienza di ospiti in occasione di incontri presso la sede di Camera Arbitrale di Milano con interlocutori esterni;
- assistenza durante incontri con numero medio di partecipanti pari a 20;
- smistamento della posta in arrivo anche da parte della Camera di Commercio di Milano Monza Brianza e Lodi;
- back up telefonico in caso di assenza temporanea di un collega;
- gestione dei contatti con l'ufficio logistica per il coordinamento di piccoli interventi di manutenzione.

Il Servizio richiede la presenza di n. 1 unità all'ingresso della hall di reception di Camera Arbitrale di Milano.

La fascia oraria di prestazione del Servizio è di otto ore al giorno, dalle ore 9:00 alle ore 18:00, con un'ora di pausa pranzo, di tutti i giorni feriali, sabato escluso.

La prestazione del Servizio sarà esclusa nei giorni festivi. Eventuali particolari modalità (anche orarie) di esecuzione del Servizio in oggetto saranno concordate conformemente a quanto previsto dalla normativa in materia e condivise con l'Affidatario.

#### Caratteristiche del personale coinvolto nel Servizio

Ai soggetti coinvolti nella prestazione del Servizio si richiedono le seguenti capacità e competenze:

- buone capacità di gestione delle relazioni con il pubblico;
- ottima conoscenza della lingua italiana;
- buone conoscenze sulla normativa in materia di sicurezza, di primo soccorso e antincendio;
- buona conoscenza delle lingue inglese e francese;
- standing adeguato (presenza e portamento);
- capacità di coordinamento e supporto di gruppi di persone nell'ambito di riunioni;
- discrete capacità di utilizzo degli applicativi Microsoft Excel, Microsoft Word e della posta elettronica.

Il personale Camera Arbitrale di Milano si riserva la facoltà, a proprio insindacabile giudizio, di richiedere l'esclusione dell'assegnato al servizio che durante l'esecuzione dello stesso abbia tenuto un comportamento non corretto e/o non

consono alla propria immagine nei confronti del personale aziendale, della clientela e di terzi in genere. L'Affidatario dovrà garantire che il personale addetto abbia un aspetto curato, con riferimento sia alla persona sia all'abbigliamento, ed esponga in modo leggibile un tesserino di riconoscimento (con fotografia e nome) con l'indicazione dell'esecuzione del lavoro per conto di Camera Arbitrale di Milano. Il tesserino di cui sopra sarà realizzato a cura ed oneri dell'Affidatario. È fatto divieto all'Affidatario, pena la risoluzione del contratto, di utilizzare personale non rispondente alle specifiche di cui sopra o per il quale Camera Arbitrale di Milano abbia richiesto l'esclusione.

### **Prescrizioni per lo svolgimento del servizio**

L'Affidatario dovrà eseguire tutte le prestazioni inerenti al Servizio indicate nel presente Capitolato, nonché secondo le ulteriori indicazioni fornite da Camera Arbitrale di Milano. L'Affidatario dovrà operare in piena autonomia organizzativa, impegnandosi tuttavia a prestare il Servizio per mezzo di una rosa limitata di addetti. Nello specifico, si richiede che il servizio venga prestato possibilmente da un unico addetto, con la previsione di ulteriori addetti (massimo n. 2) che intervengano in caso di necessità di sostituzione. Pertanto, per lo svolgimento del servizio, si richiede il coinvolgimento di una rosa di massimo n. 3 addetti, i cui nominativi dovranno essere previamente comunicati a Camera Arbitrale di Milano, così come le eventuali modifiche e sostituzioni.

L'Affidatario si obbliga a tenere indenne Camera Arbitrale di Milano da qualsiasi conseguenza dannosa che terzi, persone o cose dovessero subire, in dipendenza del servizio prestato. Camera Arbitrale di Milano non si assume alcuna responsabilità per danni, infortuni ed altro che dovessero derivare all'impresa ed ai suoi dipendenti nell'esecuzione del servizio.

L'Affidatario si impegna, inoltre, al rispetto delle norme contrattuali collettive nazionali ed integrative, previdenziali ed antinfortunistiche vigenti per il settore cui appartiene, con particolare riferimento alle norme che garantiscono l'occupazione, impegnandosi a fornire la prova di aver regolarmente adempiuto agli obblighi relativi al rapporto di lavoro con esso instaurato ed alle norme sulla sicurezza ed igiene del lavoro. A tal fine, come di seguito meglio precisato, l'Affidatario dovrà essere in possesso di polizza assicurativa per la responsabilità civile propria e per il personale impiegato, con adeguato massimale.

L'Affidatario dovrà consentire a Camera Arbitrale di Milano di effettuare, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, verifiche della piena e corretta esecuzione del Servizio. Qualora il Servizio debba essere ritardato o sospeso per cause improvvise l'Affidatario dovrà avvisare immediatamente Camera Arbitrale di Milano nella persona del Direttore dell'Esecuzione del Contratto di cui infra, per iscritto e provvedere senza ritardo a ripristinare la regolare esecuzione del Servizio. L'Affidatario dovrà predisporre, su richiesta di Camera Arbitrale di Milano, dettagliate relazioni scritte su eventuali disservizi o eventi di rilievo che possano verificarsi durante lo svolgimento del Servizio.

### **Obblighi derivanti dalla gestione dei rapporti di lavoro del personale**

L'Aggiudicatario è tenuto a osservare rigorosamente la normativa vigente in materia di lavoro, sicurezza e assicurazioni sociali per il personale coinvolto nel servizio, assumendo a proprio carico ogni onere conseguente.

Camera Arbitrale di Milano potrà richiedere all'Aggiudicatario, in qualsiasi momento, l'esibizione della documentazione attestante il pagamento dei premi assicurativi e/o dei contributi previdenziali relativi al personale addetto al servizio, anche se impegnato saltuariamente.

In caso di accertata violazione degli obblighi assicurativi e/o previdenziali, in qualsiasi modo rilevata, Camera Arbitrale di Milano procederà alla risoluzione del contratto.

### **Pagamento dei corrispettivi**

Il corrispettivo del Servizio verrà fatturato a Camera Arbitrale di Milano mensilmente, in base alle ore di servizio effettivamente prestate. Il corrispettivo orario si intende fisso e invariabile e, come tale, è comprensivo di ogni onere o spesa occorrente per l'esecuzione della prestazione. I pagamenti delle fatture saranno effettuati di norma entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle stesse. All'Affidatario non sarà riconosciuta alcuna prestazione aggiuntiva rispetto a quanto stabilito nel presente Capitolato, se non espressamente autorizzata dal DEC. L'Affidatario, pertanto, non potrà avanzare alcuna pretesa di pagamento di fatture per prestazioni aggiuntive non autorizzate.

### **Penali**

In caso di inadempimento all'obbligo di prestazione del Servizio con riferimento agli orari e alle modalità stabilite da Camera Arbitrale di Milano, quest'ultima, salvo il diritto di richiedere il risarcimento dell'eventuale maggior danno, avrà diritto di applicare una penale di euro 200,00 per ciascuna ora o frazione di ora di mancata prestazione del Servizio. L'applicazione delle penali sarà preceduta da formali contestazioni degli addebiti da parte di Camera Arbitrale di Milano a mezzo di lettera raccomandata A.R.

### **Risoluzione del contratto**

Camera Arbitrale di Milano si riserva la facoltà di risolvere immediatamente il contratto qualora si verificano, da parte dell'Affidatario, gravi inadempienze o gravi negligenze contestate per iscritto da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto di cui infra. Alla risoluzione del contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cc, si può addivenire, oltre che nei casi previsti nella condizioni generali di contratto di Camera Arbitrale di Milano, nei seguenti casi:

- a) impiego di personale non adeguato a garantire il livello di efficienza del servizio oppure non rispondente alle specifiche indicate nel Capitolato oppure per il quale Camera Arbitrale di Milano abbia richiesto l'esclusione;
- b) comportamento gravemente scorretto da parte dei dipendenti e comunque non consono all'ambiente nel quale si svolge il Servizio;
- c) inadempimento a carico dell'Affidatario degli obblighi di qualunque natura (previdenziale, assicurativa e/o contrattuale in genere) connessi alla gestione dei rapporti di lavoro subordinato con il proprio personale.

Nei casi riportati alle precedenti lettere a) e b) la risoluzione si verifica di diritto. Camera Arbitrale di Milano ha il solo onere di comunicare per iscritto alla ditta appaltatrice che intende avvalersi della clausola risolutiva espressa.

Nel caso riportato alla precedente lettera c) la risoluzione del contratto si avrà, invece, una volta decorso inutilmente il termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento della diffida ad adempiere che Camera Arbitrale di Milano invierà per iscritto all'Affidatario.

### **Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)**

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto è il Segretario Generale di Camera Arbitrale di Milano, Avv. Stefano Azzali.

### **Responsabile del Servizio**

L’Affidatario si obbliga a impiegare, nella prestazione del Servizio, propria idonea figura professionale in grado di fungere da referente per Camera Arbitrale di Milano, a cui quest’ultima indirizzerà le comunicazioni relative al Servizio e da cui riceverà puntuale riscontro (qui di seguito denominato “Responsabile del Servizio”). In caso di variazione del Responsabile del Servizio, l’Affidatario si obbliga a darne comunicazione scritta alla Camera Arbitrale di Milano con almeno 15 giorni di preavviso e comunque non appena possibile.

### **Controllo del Servizio**

Il Direttore dell’Esecuzione del Contratto potrà impartire qualsiasi direttiva e/o disposizione al personale addetto all’attività aggiudicata in ordine alla buona esecuzione del Servizio. Durante l’espletamento del Servizio, il personale addetto e, in sua vece, l’Aggiudicatario dovrà segnalare al DEC eventuali circostanze o fatti che possano impedire una regolare erogazione del Servizio stesso. Resta inoltre concessa a Camera Arbitrale di Milano la facoltà di chiedere, in qualsiasi momento, la sostituzione dell’operatore in servizio con altri rispondenti all’esecuzione del servizio medesimo, qualora dovessero essere disattese le prescrizioni di cui al relativo paragrafo del presente Capitolato.

### **Norme specifiche in materia di sicurezza**

In relazione a quanto previsto dall’art. 26 comma 3 del D.lgs. n. 81/2008, alla presente R.d.O. viene allegato il preliminare del DUVRI – Documento Unico di Valutazione dei Rischi per le Interferenze.

All’Affidatario verrà consegnata copia del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e del Piano di Emergenza Interno (PEI) al fine di fornire dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nei locali sede di Camera Arbitrale di Milano. L’aggiudicatario si impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera nello svolgimento del servizio oggetto della presente R.d.O.

### **Assicurazione responsabilità civile**

L’Aggiudicatario dovrà essere assicurato contro i danni a cose e persone derivanti dall’espletamento del servizio oggetto della RdO, con un massimale pari ad Euro 2.000.000,00 (duemilioni/00) producendo copia del contratto di assicurazione, per l’intera durata del servizio, contestualmente alla formalizzazione dell’accordo per l’avvio del servizio con Camera Arbitrale di Milano.

### **Segretezza e Tutela della privacy**

L’Affidatario è tenuto, in solido con i propri dipendenti, all’osservanza del segreto d’ufficio rispetto a tutto ciò di cui verrà a conoscenza per ragioni di servizio, in relazione ad atti, documenti, fatti e notizie in genere riguardanti le attività di Camera Arbitrale di Milano. L’Affidatario si obbliga, pertanto, a rendere edotto il proprio personale al riguardo.