

# **CAPITOLATO TECNICO SERVIZI DI ACCOGLIENZA E SUPPORTO AL PUBBLICO, SORVEGLIANZA ANTINCENDIO, VIGILANZA NON-ARMATA, FACCHINAGGIO E SUPPORTO AGLI ALLESTIMENTI, HOSTESS/STEWARD E PERSONALE DI SUPPORTO AGLI EVENTI.**

## **Art. 1 – Oggetto e principi generali**

Il Capitolato disciplina l'esecuzione, a richiesta, dei cinque servizi indicati. Il Fornitore applica ai propri dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi e integrativi applicabili, nel rispetto della normativa vigente.

## **Art. 2 – Accoglienza e supporto al pubblico**

Il servizio consiste nella presenza di personale all'ingresso della struttura, a supporto del personale di Acquario Romano, secondo orari e calendario comunicati, con i seguenti compiti:

- acquisizione e smistamento della corrispondenza in entrata e uscita;
- portierato, accoglienza e assistenza al pubblico;
- informazione e indirizzamento dei visitatori nei diversi ambienti;
- assistenza ai visitatori con ridotta capacità motoria;
- gestione degli accessi straordinari;
- gestione operativa, secondo le istruzioni ricevute, dei sistemi di controllo accessi e segnalazione degli allarmi;
- custodia delle attrezzature didattiche, di sala e segnaletiche;
- risposta a telefono/citofono, gestione guardaroba e cuffie interpretariato ove richiesto;
- controllo del deflusso dei visitatori e corretta conservazione delle chiavi;
- collaborazione a customer satisfaction e gestione reclami; ulteriori attività accessorie concordate.

Requisiti minimi del personale: diploma di scuola media superiore; buona conoscenza della lingua inglese; formazione per addetti al primo soccorso secondo la normativa applicabile; corretta espressione in lingua italiana, adeguata attitudine relazionale e abbigliamento consono.

## **Art. 3 – Sorveglianza antincendio durante eventi e allestimenti**

Il servizio consiste in un presidio fisico durante allestimenti, eventi e attività per le quali sia necessario un controllo continuativo delle condizioni di sicurezza.

- ispezione dei locali e controllo dell'efficienza dei mezzi e impianti di protezione antincendio;
- verifica della funzionalità e libertà delle vie di esodo;
- controllo dei flussi dei partecipanti e prevenzione della sosta davanti a ingressi e uscite di sicurezza;
- vigilanza sul rispetto delle prescrizioni antincendio durante allestimenti ed eventi;
- presidio per tutta la durata richiesta e per il tempo necessario allo sfollamento del pubblico;

- ispezione finale degli spazi per accertare il mantenimento delle condizioni di sicurezza.

Il personale dovrà essere in possesso di valida attestazione/abilitazione antincendio di livello 3 secondo la normativa vigente.

#### **Art. 4 – Vigilanza non armata e guardiania**

Il servizio ha natura esclusivamente non armata e consiste in attività di presidio, custodia, controllo degli accessi e sorveglianza dell'edificio e degli spazi di pertinenza. Sono escluse attività riservate agli istituti di vigilanza privata e alle guardie particolari giurate.

- sorvegliare l'edificio e gli spazi interni ed esterni, anche in orario diurno e notturno;
- verificare gli accessi alle aree;
- ispezionare parcheggi interni e giardino circostante;
- custodire l'edificio e quanto in esso contenuto;
- segnalare tempestivamente situazioni anomale, tentativi di danneggiamento, furto o vandalismo al referente di Acquario Romano e, secondo le procedure impartite, ai soggetti competenti.

#### **Art. 5 – Facchinaggio e supporto agli allestimenti e all'inventario**

Il servizio garantisce la movimentazione, il montaggio e lo smontaggio di mobilio, dotazioni d'ufficio, strutture espositive, opere d'arte di piccola entità, quadri, arredi, fotografie, elaborati e oggetti vari, nonché piccoli interventi sugli arredi e sulle strutture espositive.

- supporto ai tecnici specializzati per lo spostamento di impianti e attrezzature;
- prelevamento, trasloco e riposizionamento di suppellettili, attrezzature e arredi;
- aggiornamento di segnaletiche interne;
- piccoli interventi di manutenzione di espositori, strutture espositive e arredi;
- imballo/disimballo e riposizionamento dei materiali;
- smontaggio, montaggio e rimontaggio di arredi con verifica finale;
- movimentazione di colli di libri tra libreria e magazzino;
- ritiro dei residui e degli imballaggi nel rispetto della normativa vigente.

Per materiali fragili il Fornitore provvede a imballaggi idonei. Ove richiesto, al carico sarà predisposto un elenco dei colli sottoscritto dagli incaricati e verificato alla consegna. Il Fornitore risponde della perdita o avaria dei materiali secondo la normativa applicabile.

Le attrezzature e i macchinari necessari sono forniti dal Fornitore a proprio carico, devono essere idonei, conformi alle norme tecniche e di sicurezza e adeguati ai materiali movimentati.

#### **Art. 6 – Hostess/steward e personale di supporto agli eventi**

- accoglienza e assistenza dei partecipanti;
- registrazione, accredito e check-in mediante liste, QR code o sistemi messi a disposizione;
- controllo accessi e presidio ingressi;

- servizio contapersone manuale o elettronico e supporto al rispetto delle capienze autorizzate;
- gestione dei flussi di entrata, uscita e code;
- informazione e orientamento degli ospiti;
- presidio delle sale e assistenza organizzativa;
- distribuzione e raccolta di badge, programmi, materiali, gadget, questionari o dispositivi di traduzione;
- supporto al guardaroba;
- assistenza a relatori, ospiti e partecipanti;
- supporto nelle fasi di apertura, intervallo e chiusura e nel deflusso ordinato;
- segnalazione immediata di criticità, anomalie o sovraffollamento;
- ulteriori attività accessorie strettamente connesse all'evento e preventivamente richieste.

Requisiti minimi del personale: diploma di scuola media superiore; buona conoscenza della lingua inglese; formazione di primo soccorso secondo la normativa applicabile; corretta espressione in lingua italiana, adeguata attitudine relazionale e abbigliamento consono.

#### **Art. 7 – Modalità di attivazione**

I servizi saranno attivati mediante ordine/ingaggio o richiesta scritta trasmessa al Fornitore. Di norma Acquario Romano comunicherà il fabbisogno con almeno 24 ore di preavviso. Resta ferma la possibilità di richiedere, per esigenze sopravvenute, prestazioni con preavviso inferiore.

Il Fornitore dovrà confermare tempestivamente la ricezione e la presa in carico della richiesta e, ove necessario, fornire entro le successive 8 ore le informazioni operative ed economiche utili all'autorizzazione dell'ingaggio.

#### **Art. 8 – Continuità e sostituzione del personale**

Il Fornitore garantisce la continuità del servizio anche in caso di assenza, malattia, impedimento o indisponibilità del personale programmato, provvedendo alla tempestiva sostituzione con personale in possesso dei medesimi requisiti minimi previsti per la specifica prestazione. Le sostituzioni non comportano maggiori oneri per Acquario Romano.

#### **Art. 9 – Obblighi del personale**

Il personale dovrà mantenere comportamento professionale, cortese e collaborativo, rispettare le disposizioni organizzative e di sicurezza impartite, utilizzare eventuali dotazioni identificative richieste e garantire riservatezza sulle informazioni apprese durante il servizio.

#### **Art. 10 – Prezzi e remunerazione**

Le attività saranno remunerate a misura sulla base delle ore effettivamente richieste, autorizzate ed eseguite, applicando le tariffe contrattuali risultanti dal ribasso unico offerto.

| Servizio                                            | Tariffa oraria a base di gara |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------|
| Accoglienza e supporto al pubblico                  | € 16,00                       |
| Sorveglianza antincendio                            | € 18,00                       |
| Vigilanza non armata                                | € 22,00                       |
| Facchinaggio e supporto all'allestimento/inventario | € 18,00                       |
| Hostess/steward e supporto agli eventi              | € 20,00                       |

Le tariffe ordinarie si applicano dal lunedì alla domenica dalle ore 06:00 alle ore 22:00. Per lavoro notturno (22:00–06:00) si applica una maggiorazione del 15%; per lavoro festivo una maggiorazione del 25%, calcolate sulla tariffa contrattuale risultante dal ribasso.

#### **Art. 11 – Fatturazione**

Le attività saranno fatturate mensilmente, previa rendicontazione contenente il dettaglio delle prestazioni eseguite, delle ore autorizzate e del relativo costo. La fatturazione dovrà rispettare le indicazioni amministrative e contabili comunicate da Acquario Romano.

#### **Art. 12 – Valore, sicurezza e durata**

Il valore annuo stimato delle prestazioni è pari a € 45.000,00 oltre IVA. I costi annui della sicurezza interferenziali sono pari a € 1.050,40 oltre IVA e non sono soggetti a ribasso. Per l'intera durata dell'appalto, pari a 36 mesi, il valore stimato delle prestazioni è quindi pari a € 135.000,00 oltre IVA, cui si aggiungono € 3.151,20 oltre IVA per costi della sicurezza interferenziali non soggetti a ribasso, per un valore complessivo triennale pari a € 138.151,20 oltre IVA. È escluso il tacito rinnovo.