



RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA PER IL SERVIZIO DI PORTIERATO DA ESPLETARSI NEL CIMITERO DELLA VILLETTA DI PARMA PER 12 MESI PROROGABILE

F.to
IL RUP
Dr.ssa Roberta Gandolfi
Responsabile Area Gestione Cimiteri e Appalti

INDICE

1. STATO DI FATTO
2. OBIETTIVI DELL'APPALTO
3. STANDARD QUALITATIVI
4. STANDARD DI CONTROLLO
5. QUADRO ECONOMICO

1. STATO DI FATTO

Il presente appalto ha per oggetto il servizio di portierato da espletarsi nel cimitero monumentale della "Villetta" di Parma in Viale della Villetta 29.

Nell'espletamento del servizio gli addetti devono rivolgersi esclusivamente alle direttive del proprio Responsabile.

Le necessità mensili di presenza del personale, con orario giornaliero indicativamente stabilito dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00 in periodo invernale e dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.30 in periodo estivo, sono richiesti dall'Ufficio preposto di ADE S.p.A. e, una volta programmati i turni dall'operatore economico aggiudicatario, gli stessi vengono trasmessi settimanalmente via mail al DEC. Detti turni prevedono la presenza di n. 1 operatore, salvo periodi particolari o necessità comunicate con il dovuto anticipo dalla Stazione Appaltante, anche in orari diversi da quelli sopra esposti.

Il servizio, svolto in osservanza delle direttive impartite dall'Area Funzionale "URP" alle dirette dipendenze del Direttore Generale, comprende attività di custodia, vigilanza ed assistenza ai visitatori del cimitero della Villetta (PR); a titolo unicamente esemplificativo e non esaustivo, comprende le seguenti prestazioni:

- a) apertura e chiusura anche manuale dei cancelli di accesso al cimitero della Villetta (PR),
- b) custodia e consegna delle chiavi delle strutture private (es. edicole e cappelle di famiglia) conservate nella Portineria Centrale;
- c) accensione e spegnimento degli impianti di illuminazione dei diversi reparti del cimitero della Villetta (PR);
- d) attività di accoglienza, informazione e risposta alle richieste dei visitatori al cimitero della Villetta e trasmissione segnalazioni guasti, disservizi e qualunque anomalia riscontrata, al Responsabile della Commessa;
- e) attività di custodia e controllo degli accessi, regolazione del flusso degli utenti e delle merci in entrata ed in uscita dal cimitero della Villetta, oltreché vigilanza all'interno del cimitero stesso (ove richiesto dalla stazione appaltante)
- f) controllo, anche da remoto, degli accessi all'ingresso del Reparto San Pellegrino;
- g) verifica dei permessi di accesso al cimitero della Villetta (PR) dei mezzi autorizzati;
- h) attivazione delle comunicazioni necessarie, avvisi ai visitatori o al personale operativo, tramite sistema audio;
- i) monitoraggio costante della video sorveglianza dei punti di accesso al cimitero;
- j) eventuale accompagnamento degli utenti sul luogo, in caso di difficoltà di individuazione di un'area o di una sepoltura di interesse;

- k) attivazione di altre forme di comportamento di assistenza o cortesia nei confronti degli utenti/visitatori, con particolare riguardo alle persone più bisognose per età avanzata o problematiche di mobilità;
- l) a richiesta della stazione appaltante, ispezione dell'area cimiteriale tramite l'utilizzo di un mezzo elettrico messo a disposizione della ditta aggiudicataria;
- m) ritiro della documentazione autorizzatoria al trasporto e al seppellimento che accompagna i funerali in arrivo e successiva consegna degli stessi agli uffici competenti di ADE S.p.A. nelle modalità operative stabilite;
- n) passaggio di consegne tra personale montante e smontante il turno, con trasferimento di tutte le informazioni riguardanti lo stato del servizio, le attività in essere e le eventuali situazioni anomale all'interno del cimitero della Villetta (PR) o presso gli ingressi;
- o) eventuale attività di primo soccorso sanitario ed antincendio in caso di necessità in situazioni di emergenza, con utilizzo anche di DAE presente in loco;
- p) messa a disposizione della stazione appaltante di indirizzo mail dedicato al servizio.

I lavoratori preposti per il presente appalto sono quindi adibiti ad operazioni di media complessità, si richiede l'utilizzo di strumenti informatici per cui sono richiesti normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico pratiche. La Direzione ha provveduto a consegnare all'attuale ditta aggiudicataria specifiche procedure esecutive sulle modalità di espletamento degli incarichi assegnati.

Gli operatori incaricati si presentano in servizio con la divisa della propria ditta di appartenenza, portano in ogni momento del servizio un cartellino identificativo, mantengono per tutta la durata del servizio il massimo decoro nella cura del vestiario e della propria persona, così come negli atteggiamenti rivolti all'utenza, ai dipendenti ai collaboratori e fornitori di ADE S.p.A. nonché nei confronti delle Imprese di Onoranze Funebri, marmisti, fioristi, ecc. che sono improntati alla professionalità, cortesia, disponibilità e collaborazione.

L'appaltatore applica al personale impegnato nella commessa, il CCNL per il PERSONALE DIPENDENTE DA ISTITUTI ED IMPRESE DI VIGILANZA PRIVATA E SERVIZI DI SICUREZZA.

L'attuale gestore ha indicato quale personale oggetto di clausola sociale per la sede di lavoro indicata in appalto le seguenti figure:

- LAVORATORE 1 Assunzione 18/05/2021 Livello D Full time, 40 ore settimana, CCNL Vigilanza privata, n. scatti 1 retribuzione lorda mensile € 1.143,21, Paga base € 1.128,21 Scatti anzianità € 15,00;
- LAVORATORE 2 Assunzione 17/09/2022 Livello D Part time 75%, 30 ore settimana, CCNL Vigilanza privata, n. scatti 0 retribuzione lorda mensile € 1.128,21, Paga base € 1.128,21 Scatti anzianità 0.

2. OBIETTIVI DELL'APPALTO

Obiettivo del servizio di portierato completamente esternalizzato è avere a disposizione personale qualificato, di comprovata esperienza e appositamente formato per gestire sia le normali attività richieste dal servizio, sia le possibili situazioni di emergenza che potrebbero verificarsi, con precisione ed affidabilità.

Il personale impiegato deve avere buone capacità relazionali e comunicative, avere un buon livello di cultura generale e ottima padronanza della lingua italiana.

È indispensabile la conoscenza dei principali strumenti informatici per consentire l'utilizzo basico del Gestionale Cimiteriale per cui verrà fornita adeguata formazione e del pacchetto MS Office.

Il comportamento del personale deve essere improntato sempre alla professionalità e cortesia in modo da poter rispondere alle richieste di informazioni rivolte dalla complessa utenza cimiteriale (visitatori, fornitori, fioristi...) con precisione ed affidabilità. Dato il particolare settore di intervento si richiede di esprimere al massimo disponibilità, propensione all'ascolto, empatia, tolleranza allo stress.

Nell'espletamento del servizio, si richiede che il personale sia sempre in ordine con divisa fornita dalla ditta aggiudicataria dell'appalto e applichi particolare cura dei luoghi e delle cose affidate.

La consistenza numerica del personale offerto deve tenere conto di incrementi del fabbisogno operativo, allo scopo di creare un nucleo di risorse in reperibilità in caso di necessità e per far fronte a sostituzioni, ferie, permessi, malattie, ecc. Per ogni situazione imprevista, il personale è tenuto ad informare il suo Responsabile Operativo che provvederà ad attivarsi per una rapida risoluzione e il ripristino delle condizioni normali di servizio.

La ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione della stazione appaltante – per tutta la durata del contratto - un mezzo elettrico utile sia all'attività di ispezione che all'accompagnamento degli utenti/visitatori nei diversi luoghi del cimitero non raggiungibili autonomamente. Detta attività dovrà essere coperta da polizza assicurativa per rischi verso cose e/o persone stipulata dall'appaltatore ed esibita alla stazione appaltante all'avvio del servizio e ogni qual volta la stessa ne chieda l'esibizione.

Per garantire un puntuale accesso alla struttura cimiteriale e un corretto deflusso dell'utenza presente all'interno del cimitero, l'orario di inizio servizio sarà anticipato di 15 minuti al mattino e terminerà 15 minuti dopo la chiusura dei cancelli del cimitero urbano.

Il contratto avrà la durata di 12 mesi decorrenti dalla firma del contratto e, se antecedente, dalla data del verbale di avvio delle prestazioni, con eventuale possibilità di proroga. La ditta appaltatrice si obbliga a prorogare, a richiesta della stazione appaltante, il contratto per un massimo di due anni successivi al primo, alle condizioni ed ai prezzi contenuti nell'originario contratto, fatte salve le ipotesi di revisione del prezzo come disciplinate nel Capitolato speciale. Il diritto di opzione alla proroga è esercitabile dalla stazione appaltante, disgiuntamente per il secondo e per il terzo anno successivo a quello iniziale.

Pertanto, si presume per l'appalto di un anno un monte di ore annuale di massimo 5.000 (di cui indicativamente 4.600 feriali e 400 festive economicamente parificate) garantendo il servizio 364 giorni all'anno (chiusura totale solo il 1° gennaio). Si prevedono proroghe annuali per ulteriori 2 anni per un totale complessivo riferito alla durata triennale dell'appalto di 15.000 ore.

3. STANDARD QUALITATIVI

Nell'esecuzione del lavoro l'appaltatore rispetta e si attiene alle norme:

- del Regolamento Nazionale di Polizia mortuaria D.P.R. 285/1990 e s.m.i.;
- del presente appalto;

- del Regolamento per i servizi e il personale dei cimiteri del Comune di Parma;
- del decreto legislativo n. 231/01 e s.m.i.;
- del decreto legislativo n. 81/2008 e s.m.i.;
- di ogni altra normativa vigente in materia.

I lavoratori per garantire il livello qualitativo richiesto devono:

- osservare la massima puntualità degli orari stabiliti dai turni di lavoro e assicurare il prolungamento del servizio nel caso si verificassero particolari situazioni di emergenza (anche senza formale richiesta);
- indossare una divisa perfettamente in ordine e pulita;
- eseguire scrupolosamente le procedure concordate con ADE S.p.A.;
- tenere sempre un atteggiamento professionale, gentile ed educato evitando qualsiasi comportamento sconveniente che potrebbe pregiudicare l'immagine di ADE S.p.A.;
- far rispettare le regole e i divieti definiti da ADE S.p.A. con fermezza e cortesia;
- evitare di sostare all'esterno della postazione Portineria (se non richiesto dalle circostanze);
- evitare di assumere cibo o bevande all'interno della postazione di servizio;
- evitare per quanto possibile l'uso privato del telefono;
- garantire la riservatezza delle informazioni di cui si viene a conoscenza;
- evitare di fumare durante il servizio.

4. STANDARD DI CONTROLLO

Gli standard di controllo sono previsti nel Capitolato speciale d'appalto ART. 25 – VERIFICA DI CONFORMITA'- Ai sensi dell'art. 116, c. 1 del D.Lgs. n. 36/2023 e dell'art. 36 dell'allegato II.14 al D.Lgs. n. 36/2023 le prestazioni oggetto del presente capitolato sono soggette a verifica di conformità al fine di accertarne la regolare esecuzione, rispetto alle condizioni ed ai termini stabiliti nel contratto, alle eventuali leggi di settore e alle disposizioni del codice. Particolare attenzione sarà riservata allo svolgimento del servizio in termini di professionalità, osservanza della massima puntualità degli orari stabiliti dai turni di lavoro, e comportamento degli operatori nei confronti di tutta l'utenza. Le attività di verifica hanno, altresì, lo scopo di accertare che i dati risultanti dalla contabilità e dai documenti giustificativi corrispondano fra loro e con le risultanze di fatto, fermi restando gli eventuali accertamenti tecnici previsti dalle leggi di settore.

5. QUADRO ECONOMICO

DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI VOCI DI COSTO	EURO
SPESA PER ACQUISIZIONE SERVIZIO SOGGETTO A RIBASSO	13.450,00 €
COSTO DELLA MANODOPERA NON SOGGETTO A RIBASSO	81.550,00 €
ONERI PER LA SICUREZZA INERENTI AL DUVRI NON SOGGETTI A RIBASSO	500,00 €
TOTALE A BASE DI GARA (ANNUALE)	95.500,00 €

TOTALE APPALTO CON EVENTUALI PROROGHE	286.500,00 €
IVA COMPLESSIVA SUL SERVIZIO	63.030,00 €
SPESE PER LA PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO DI SERVIZIO (SE AFFIDATA ALL'ESTERNO)	0,00 €
IVA SULLE SPESE PER PREDISPOSIZ. PROGETTO	0,00 €
SPESE PER LA DIREZIONE DELL'ESECUZIONE (SE AFFIDATA ALL'ESTERNO)	0,00 €
IVA SULLE SPESE PER LA DIREZIONE DELL'ESECUZIONE	0,00 €
SPESE PER L'INCARICATO DELLA VERIFICA DI CONFORMITA' (SE AFFIDATA ALL'ESTERNO)	0,00 €
IVA SULLE SPESE PER L'INCARICATO DELLA VERIFICA DI CONFORMITA'	0,00 €
SPESE PER RILIEVI ACCERTAMENTI ED INDAGINI	0,00 €
IVA SULLE SPESE RILIEVI ACCERTAMENTI ED INDAGINI	0,00 €
SPESE PER INCARICHI DI SUPPORTO AL RUP	0,00 €
IVA SULLE SPESE PER INCARICHI DI SUPPORTO AL RUP	0,00 €
CONTRIBUTO AD AUTORITA' NAZIONALE ANTICORRUZIONE	250,00 €
SPESE PER LA COMMISSIONE DI GARA	0,00 €
INCENTIVO TECNICO DI CUI ALL'ART. 45 DEL D. LGS. N. 36/2023 E S.M.I.	5.730,00 €
IMPREVISTI, ARROTONDAMENTI E ACCANTONAMENTI	5.000,00 €
ALTRE SPESE	0,00 €
TOTALE COMPLESSIVO ONERI NECESSARI PER ACQUISIZIONE SERVIZIO	360.510,00 €