

ALLEGATO N. 2**CAPITOLATO D'APPALTO PER IL SERVIZIO TRIENNALE DI PORTIERATO, CENTRALINO, GESTIONE REMOTA ALLARMI, VIGILANZA NON ARMATA E ARMATA, DA ESEGUIRSI PRESSO IL QUARTIERE FIERISTICO E CONGRESSUALE DI FIRENZE FIERA - Fortezza da Basso – Palazzo dei Congressi (Villa Vittoria) – Palazzo degli Affari****Art. 1 - Oggetto dell'appalto**

1.1 - L'appalto ha per oggetto i servizi ordinari programmati e straordinari di: centralino, portierato/reception, gestione remota degli allarmi, vigilanza (armata e non armata), e di altri servizi analoghi, da eseguirsi presso gli immobili del Quartiere Fieristico e Congressuale di Firenze Fiera:

- Palazzo dei Congressi, Villa Vittoria e Palazzo degli Affari in Firenze, piazza Adua n. 1;

- Fortezza da Basso in Firenze, viale Strozzi n. 1 (cfr. Allegato 2.a – Planimetrie).

1.2 – Le prestazioni richieste per ciascuno degli interventi oggetto dell'appalto sono specificate negli articoli successivi.

1.3. La caratteristica monumentale del compendio Fortezza da Basso, Villa Vittoria e Palaffari, implica un'attenzione particolare degli addetti alla sorveglianza, affinché gli utenti non rechino danni alle strutture e non incorrano in rischi e pericoli per la loro incolumità durante la permanenza e la visita agli eventi.

Art. 2 – Servizio ordinario programmato**2.1. Portierato / Sorveglianza**

Il servizio comprende le seguenti prestazioni:

- custodia delle chiavi di accesso e di tutti i locali interni alla stessa all'interno della garitta di Porta Santa Maria Novella e presso le postazioni al piano Terra del padiglione Spadolini in Fortezza da Basso ed alla reception del Quartiere Congressuale (Villa Vittoria-Palazzo degli Affari);

- apertura dei cancelli del quartiere fieristico e congressuale per l'ingresso degli impiegati, dei collaboratori esterni e dei fornitori, dell'eventuale personale delle imprese autorizzate dalla

Committente nonché visitatori od ospiti;

- sorveglianza durante l'espletamento degli interventi di pulizia o altri servizi/lavori/forniture eseguiti da soggetti terzi;
- sorveglianza e controllo, secondo le disposizioni impartite dalla Committente, dei flussi di entrata e uscita dei soggetti autorizzati all'accesso al Quartiere fieristico, anche tramite il sistema di controllo accessi della Committente, secondo le modalità che potranno essere di volta in volta indicate;
- apertura e chiusura delle sale e dei locali del Quartiere fieristico secondo le disposizioni impartite dalla Committente;
- chiusura degli accessi esterni al termine delle attività ordinarie della Committente o degli eventi fieristici;
- verifica, al termine delle attività, che negli ascensori e montacarichi non siano presenti persone;
- accompagnamento, in caso di necessità, di persone portatrici di handicap all'interno degli spazi del Quartiere Fieristico-Congressuale.
- rilevamento e documentazione fotografica di eventuali danni alle strutture ed immediata segnalazione agli uffici tecnici di Firenze Fiera tramite e-mail;
- piantonamento specifico di settori del Quartiere.

Durante le fasi di allestimento, il personale addetto al servizio di vigilanza dovrà prestare particolare attenzione affinché gli utenti agiscano nel rispetto delle normative di sicurezza e prevenzione e tutte le operazioni svolte siano conformi a quanto la Committente ha indicato nel proprio regolamento per il corretto utilizzo del Quartiere. Più dettagliatamente, il personale deve verificare e garantire che le vie di esodo e i corridoi delle aree espositive siano sgombri da materiali e da altri impedimenti e che non ostruiscano gli accessi alle uscite di sicurezza o alle aree sicure, segnalate all'interno del Quartiere dall'apposita segnaletica.

Nelle fasi di apertura e chiusura delle aree, il personale dell'Appaltatore dovrà coordinarsi con il personale dell'azienda incaricata della conduzione e attivazione degli impianti.

Durante le fasi di allestimento e di disallestimento, il personale dell'Appaltatore dovrà rapportarsi anche con gli addetti del servizio antincendio disposto dalla Committente.

Nella fase di svolgimento dell'evento, il servizio di vigilanza deve fare fronte alle esigenze specifiche degli utenti e dei visitatori, con particolare attenzione agli accessi delle aree interessate dall'evento e al controllo su quelle non comprese dalla manifestazione e quindi rese inaccessibili.

L'esecuzione delle disposizioni di cui sopra costituisce condizione essenziale per il normale e ordinato procedimento delle manifestazioni. Ogni carenza in tale fase costituisce pertanto oggetto di grave danno per la Committente, potendo determinare la risoluzione del contratto.

Durante queste attività il personale dell'Appaltatore deve controllare che l'utilizzo degli spazi da parte degli utenti e di tutti i presenti avvenga in maniera corretta e senza pregiudizio all'incolumità del personale della Committente, degli altri operatori o ospiti presenti. Durante il giro di perlustrazione alla chiusura deve assicurarsi che le luci siano spente, escluse quelle notturne di sicurezza, che le porte di accesso e tutti gli infissi siano ben chiusi e che all'interno di tali locali non vi sia alcuna persona, se non espressamente autorizzata.

Il servizio dovrà essere eseguito da personale adeguato alle prescrizioni contenute nel successivo art. 6.

Dovrà essere eseguito con i seguenti orari:

- presso la Fortezza da Basso: da lunedì a venerdì con orario 07.30 – 18.30;
- presso il Quartiere Congressuale di Palacongressi e Palaffari: da lunedì a venerdì con orario 07.30 – 19.30.

L'Appaltatore dovrà impiegare nell'esecuzione del servizio almeno due unità di personale.

Una unità dovrà gestire il compendio della Fortezza da Basso, l'altra il Quartiere Congressuale di Palacongressi e Palaffari, comprendenti attualmente anche parte degli uffici societari.

Gli orari indicati nel presente articolo costituiscono l'articolazione ordinaria del servizio. In conseguenza delle esigenze connesse alle attività istituzionali, fieristiche e congressuali, la Committente potrà richiedere variazioni degli orari ordinari, prese prestazioni in giorni festivi e in orario notturno (anche con orario 00.00- 24.00).

A tal fine, ogni mese (entro il giorno 26) la Committente comunicherà all'Appaltatore la programmazione degli eventi, disponendo le eventuali variazioni all'orario ordinario del servizio. Data la natura delle attività fieristiche, la Committente trasmetterà settimanalmente la conferma o l'ulteriore modifica dei servizi da eseguirsi la settimana seguente, tramite comunicazione scritta. L'Appaltatore è tenuto a recepire ed eseguire ogni variazione disposta dalla Committente, senza richiedere oneri aggiuntivi rispetto ai canoni e ai prezzi unitari offerti in sede di gara.

Verranno conteggiati e quindi corrisposti solo i servizi effettivamente eseguiti.

2.2. Servizio di Centralino / Reception

Il servizio comprende prestazioni di centralino telefonico e di accoglienza/reception.

Il servizio sarà erogato tramite una struttura di front-office che prevede sinteticamente le seguenti mansioni:

- accoglienza clientela con funzione di centralino telefonico, da eseguirsi con la massima cortesia ed

indirizzandoli agli uffici richiesti;

- ricezione delle chiamate telefoniche (in lingua italiana o inglese), con registrazione di tutte le informazioni relative al contatto e successiva trasmissione agli uffici interessati;
- controllo a vista, tramite l'utilizzo di eventuali sistemi televisivi a circuito chiuso in dotazione alla Committente, delle aree interne delle sedi interessate;
- servizio posta interna/esterna a mezzo ricevimento e registrazione posta in entrata ed in uscita;
- servizio di smistamento della posta interna con trasmissione agli uffici interessati;
- servizio, a scopo di controllo preventivo, di presidio dell'area di interesse.

Il servizio dovrà essere eseguito da personale adeguato alle prescrizioni contenute nel successivo art. 6.

L'Appaltatore dovrà impiegare nell'esecuzione del servizio almeno due unità di personale.

Una unità dovrà gestire il compendio della Fortezza da Basso, l'altra il Quartiere Congressuale di Palacongressi e Palaffari, comprendenti attualmente anche parte degli uffici societari.

Il servizio di centralino-portierato presso la Fortezza da Basso dovrà essere svolto tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì con orario 08.00-18.00 e prevede una postazione presso la garitta all'ingresso principale della Fortezza da Basso.

Il servizio di centralino-portierato presso il Quartiere Congressuale (Villa Vittoria-Palaffari) dovrà essere svolto tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì con orario 08.00-19.00 e prevede una postazione presso la reception posta all'interno del compendio.

Gli orari indicati nel presente articolo costituiscono l'articolazione ordinaria del servizio. In conseguenza delle esigenze connesse alle attività istituzionali, fieristiche e congressuali, la Committente potrà richiedere variazioni degli orari ordinari, prese prestazioni in giorni festivi e in orario notturno (anche con orario 00.00- 24.00).

A tal fine, ogni mese (entro il giorno 26), la Committente comunicherà all'Appaltatore la programmazione degli eventi, disponendo le eventuali variazioni all'orario ordinario del servizio. Data la natura delle attività fieristiche, la Committente trasmetterà settimanalmente la conferma o l'ulteriore modifica dei servizi da eseguirsi la settimana seguente, tramite comunicazione scritta. L'Appaltatore è tenuto a recepire ed eseguire ogni variazione disposta dalla Committente, senza richiedere oneri aggiuntivi rispetto ai canoni e ai prezzi unitari offerti in sede di gara.

Verranno conteggiati e quindi corrisposti solo i servizi effettivamente eseguiti.

2.3. Gestione remota degli allarmi

Il servizio comprende la gestione del sistema degli allarmi (incendio, antintrusione, guasto, pompe etc.) presenti alla Fortezza da Basso, al Quartiere Congressuale (Villa Vittoria – Palazzo degli Affari) e al magazzino di Firenze Fiera di via Perfetti Ricasoli, di proprietà di Firenze Fiera, da eseguirsi in conformità all'Allegato 2.D – Gestione Allarmi.

Il personale dell'Appaltatore impiegato nell'esecuzione dei servizi di cui ai precedenti punti 2.1. e 2.2. dovrà verificare lo stato degli allarmi sui pannelli situati all'interno della garitta di Porta Santa Maria Novella presso la Fortezza da Basso e nella reception del Quartiere Congressuale (Villa Vittoria e Palazzo degli Affari), sia al momento di prendere servizio, sia alla conclusione dello stesso, con obbligo di immediata segnalazione alla Committente e agli addetti della manutenzione interna al Quartiere in caso di riscontro di eventuali irregolarità che possano compromettere la sicurezza del Quartiere.

In caso di attivazione del sistema di allarme l'Appaltatore dovrà operare secondo le modalità e i tempi di cui agli artt. 4 e 5 dell'Allegato 2.D (verifica da parte del personale in portineria durante il Periodo di presidio; intervento di pattuglia entro 30 minuti durante il Periodo di chiusura) e in caso di intrusione dovrà contattare immediatamente le forze dell'ordine (Carabinieri o altri) e il referente della Committente.

L'Appaltatore dovrà impiegare, nell'esecuzione del servizio, una Centrale Operativa, come definita all'Allegato 2.D, attiva h. 24 per 365 giorni all'anno, a cui dovranno essere inviate, tramite un sistema di ponti radio, tutte le segnalazioni d'allarme (es. incendio, furto, guasti, danneggiamenti).

Art. 3 – Servizi straordinari

3.1. Vigilanza armata e non armata (delle aree interne ed esterne)

3.1.1. La Committente si riserva la facoltà di richiedere servizi straordinari di vigilanza armata e non armata (ad esempio, in caso di attività/eventi che comprendano anche fasi di allestimento di aree commerciali, aree comuni, centri servizi ecc.). Il servizio è volto a garantire la sicurezza dei luoghi e la protezione del patrimonio, a impedire l'ingresso di estranei e/o

soggetti non autorizzati all'interno delle aree gestite dalla Committente; comprende piantonamento e ispezione, da effettuarsi presso i locali della Fortezza da Basso, del Palazzo degli Affari e di Villa Vittoria, durante le attività ordinarie del Quartiere fieristico e nei periodi interessati da eventi.

Nel caso in cui il servizio venga eseguito da una squadra, l'Appaltatore dovrà provvedere a nominare un caporeparto.

3.1.2. Gli orari di svolgimento del servizio potranno variare in conseguenza delle attività del Quartiere, come indicato nei programmi delle attività redatti dalla Committente, la quale potrà richiedere lo svolgimento del servizio anche nei giorni festivi e nell'arco dell'intera giornata con orario 00.00-24.00, comprensiva del piantonamento di determinati settori per tutto il periodo di attività. A cadenza settimanale la Committente, tramite il programma delle attività, consegna all'impresa appaltatrice il programma di massima degli eventi.

3.2 - Altri Servizi.

Potrà essere richiesta dalla Committente l'esecuzione di ulteriori servizi quali:

- vigilanza con unità cinofila;
- monitoraggio con sistemi antifurto (anche forniti dall'Appaltatore) presso aree espositive specifiche, come stand, esposizioni collettive, uffici e reception ecc.
- attività di scorta e trasporto valori, per le quali sia necessario un supporto aggiuntivo di personale (oltre quello di normale presidio nel Quartiere e in orari che possono comprendere le 24 h giornaliere).
- Le prestazioni di cui al presente art. 3.2 non comprese nell'Elenco Prezzi Unitari – Allegato 3 saranno remunerate ai nuovi prezzi determinati ai sensi dell'art. 12 dello Schema di contratto.

Art. 4- Procedure di esecuzione del contratto.

4.1. La Committente indicherà il proprio Responsabile per la gestione del Contratto, al quale l'impresa dovrà fare riferimento per ogni questione attinente lo svolgimento dei servizi.

4.2. L'Appaltatore dovrà nominare un Responsabile Capo ed un Vice-Coordinatore, oltre ai due Preposti-Caporeparto per la trasmissione delle note di servizio, in modo da coprire un

arco orario di attività fino a 24 ore continuative, per 365 giorni l'anno. La reperibilità di questi soggetti, anche per mezzo di telefono cellulare, è un onere a carico dell'Impresa che deve comunicare alla Committente tutti gli elementi utili e necessari al facile e continuo reperimento.

4.3. Il Responsabile per la gestione del contratto nominato dalla Committente si rapporterà costantemente col Responsabile capo dell'Appaltatore per garantire un sistema di relazioni idoneo a facilitare l'impegno reciproco delle parti, tenuto conto delle caratteristiche proprie delle diversificate tipologie dei servizi, nonché per ogni eventuale contestazione attinente al servizio. Si intende difforme dal regolare svolgimento del servizio ogni intervento che non rispetta i requisiti contrattualmente previsti. La contestazione potrà essere espressa in forma orale o scritta.

4.4. L'appalto comporta l'assunzione da parte dell'Appaltatore dell'obbligo di eseguire tutte le prestazioni utili od opportune per la realizzazione di quanto commissionato, anche se esse non siano esplicitamente indicate nei documenti contrattuali. Sono in sostanza da ritenere comprese nell'appalto tutte le prestazioni che non ne risultino esplicitamente escluse in base ai documenti contrattuali, ciò anche se l'esecuzione determini prestazioni o categorie di prestazioni non previste nei documenti contrattuali, secondo modalità più onerose.

4.5. L'impresa appaltatrice potrà apportare modifiche ai servizi senza oneri per la Committente, solo al fine di garantire la massima funzionalità delle prestazioni. Tali variazioni dovranno essere tempestivamente comunicate alla Committente.

4.6. L'impresa si obbliga a segnalare immediatamente alla Committente i ritardi imputabili alla presenza ed interferenza di altre imprese che, per conto della Committente, provvedano ad altri lavori, servizi o forniture.

4.7. L'inserimento di manifestazioni aggiuntive rispetto al calendario annuale allegato al presente Capitolato, l'eliminazione degli stessi od eventuali spostamenti delle date di svolgimento, non comporteranno diritto per l'Appaltatore a risarcimento alcuno d'indennizzo o danni. Il calendario annuale costituisce, infatti, soltanto un dato previsionale, suscettibile di tutte le modificazioni conseguenti all'esercizio dell'attività della Committente.

Art. 5 - Obblighi dell'Appaltatore.

5.1. Il servizio deve essere eseguito secondo la normativa vigente, nel rispetto dei patti

contrattuali, dei documenti e delle norme dagli stessi richiamati in particolare per quanto concerne le disposizioni relative alla sicurezza e alla salute dei lavoratori di cui al decreto 18 giugno 1931 n. 773 recante Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza, al regio decreto 6 maggio 1940 n. 635 e al DM 1° ottobre 2010 n. 269, come modificato dal DM 25 febbraio 2015 n. 56.

5.2. Nei riguardi del personale alle proprie dipendenze, l'Appaltatore è tenuto alla completa osservanza di tutte le disposizioni contenute nella normativa in materia di lavoro, nonché nel C.C.N.L. di comparto e di zona, sia per quanto attiene al trattamento giuridico ed economico, sia per quanto concerne il trattamento assistenziale, assicurativo e previdenziale. L'Appaltatore terrà indenne la Committente da ogni e qualsiasi pretesa del proprio personale per i diritti del medesimo connessi a quanto sopra.

5.3. I dipendenti impegnati nell'esecuzione dell'appalto, a cura onere e responsabilità dell'Appaltatore, dovranno essere destinatari di tutti i presidi, misure e cautele prescritti dalla normativa vigente in materia di igiene, sicurezza, protezione e prevenzione dei rischi e delle malattie professionali negli ambienti di lavoro. L'Appaltatore è tenuto alla scrupolosa osservanza delle normative cogenti per la prevenzione degli infortuni sul lavoro (testo unico sulla Sicurezza D. lgs. 81/2008), mentre si intendono parte integrante del presente Capitolato d'appalto i seguenti documenti: DUVRI ex art. 26 D. lgs. 81/2008, Valutazione dei Rischi Fortezza da Basso/Palacongressi/Palaffari , Piani Emergenza, Regolamento Tecnico e Regolamento Ambientale (cfr. Allegato 2.c).

5.4 - L'Appaltatore è garante nei confronti di Firenze Fiera dell'osservanza di tutte le leggi ed i regolamenti vigenti in materia e di quelli che potranno essere emanati durante il periodo contrattuale da parte delle competenti autorità, relativamente ai servizi oggetto del presente capitolato.

5.5. Le prestazioni descritte saranno effettuate da personale adeguatamente preparato, retribuito e assicurato nel pieno rispetto del contratto nazionale di categoria. E' obbligo dell'impresa, per sé medesima e per tutti i soggetti che potranno operare per suo conto, adempiere agli obblighi di sicurezza previsti dal D.lgs 81/08 e s.m.i. e normative cogenti.

5.6 - In particolare, alla stipula del contratto l'impresa dovrà fornire alla Committente:

- Lista aggiornata dei dipendenti (dovrà comunicare anche future variazioni)

- Copia attestati formazione primo soccorso (D.M. 388/03)

Art. 6 - Disposizioni in merito al personale impiegato; coordinamento e sorveglianza dei servizi.

6.1 - Le prestazioni dell'Appaltatore dovranno essere operativamente coordinate dal caporeparto, il quale dovrà essere presente nel Quartiere durante il servizio o comunque sempre reperibile.

6.2 - Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio deve essere adeguatamente dotato di divisa e altra attrezzatura da lavoro perfettamente a norma (ivi compresi i DPI e le armi d'ordinanza se richieste per la propria attività lavorativa); prima di essere impiegato dall'appaltatore in esecuzione del servizio, dovrà essere opportunamente istruito.

6.3 - L'impresa deve garantire il buon comportamento del proprio personale. In particolare, il personale deve:

- tenere un comportamento corretto e scrupoloso in ogni situazione;
- rispettare puntualmente gli orari di servizio stabiliti;
- assicurare la più assoluta riservatezza su ogni particolare del servizio prestato;
- osservare la norma che impone il divieto di fumare all'interno dei locali espositivi;
- rispettare scrupolosamente le norme in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

6.4. Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio di centralino/reception dovrà possedere un titolo di studio non inferiore a Diploma di scuola secondaria, ottima conoscenza della lingua inglese e buona padronanza nell'uso di strumenti informatici; dovrà indossare una divisa costituita da tailleur e foulard (se donna) o completo blu, camicia bianca e cravatta (se uomo). Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio di portierato/sorveglianza dovrà possedere un titolo di studio non inferiore a Diploma di scuola secondaria, ottima conoscenza della lingua inglese e buona padronanza nell'uso di strumenti informatici; dovrà indossare una divisa. Il servizio di vigilanza potrà essere sia armata che non, a seconda delle necessità.

6.5 - L'impresa appaltatrice s'impegna altresì:

- a) a limitare al minimo l'avvicendamento dei dipendenti incaricati dello svolgimento del

servizio. Tutto il personale utilizzato deve sempre e comunque essere a conoscenza dei compiti da svolgere e dell'ambiente presso cui operare; sarà pertanto onere dell'Appaltatore istruire adeguatamente il proprio personale prima che questo sia immesso in servizio;

- b) informare tempestivamente la Committente qualora l'organizzazione del servizio dovesse, per qualsiasi ragione, essere diversa da quanto preventivamente indicato.

6.6 - Resta inteso che potrà avere accesso al Quartiere, per operare alle dipendenze dell'impresa appaltatrice, unicamente personale in regola con le disposizioni legali e sindacali vigenti sul lavoro, ivi compresi adempimenti previdenziali.

Art. 7 - Locale di servizio.

7.1 - La Committente mette a disposizione dell'impresa un locale da adibire ad ufficio e/o postazione di servizio. Il locale può essere usato dall'appaltatore solo ed esclusivamente per l'espletamento di funzioni connesse all'oggetto del contratto e con orari stabiliti dalla Committente.

7.2 - Tale locale deve essere reso nell'immediata disponibilità della Committente al termine dell'appalto nelle condizioni in cui è stato inizialmente consegnato.

Art. 8 - Controllo sui servizi.

La Committente si riserva il diritto, in corso di esecuzione, la più ampia facoltà di vigilare sull'esatto adempimento e di procedere a controlli e verifiche sul livello del servizio reso dall'Appaltatore.

L'esecuzione del servizio dovrà essere sottoposta all'esame e dall'accettazione del Responsabile del Servizio, che potrà rifiutare ed esigerne ogni modifica ritenuta idonea, qualora non risultassero soddisfatti gli standard prestazionali e normativi.

Art. 9 - Documenti allegati.

Sono allegati al presente capitolato e ne costituiscono parte integrante:

- Allegato 2.b Calendario degli eventi previsti
- Allegato 2.a Planimetrie generali del Quartiere Congressuale e Fieristico
- Allegato 2.C Documenti relativi alla sicurezza:
 - DUVRI
 - Valutazione dei rischi di Fortezza da Basso, Palazzo dei Congressi e Palazzo degli Affari
 - Piano Emergenza di Fortezza da Basso, Palazzo dei Congressi e Palazzo degli Affari
 - Costi Sicurezza
 - Regolamento Tecnico di Sicurezza
 - Regolamento Ambientale
 - Regolamento Accessi
 - Allegato 2.D Gestione Allarmi
- Allegato 2.e Elenco anonimizzato del personale impiegato dall'appaltatore uscente

Firenze, lì 2026