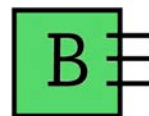


POLITECNICO DI BARI



**Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi Energia, Manutenzione, Pulizia e Portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del Regolamento degli Appalti e del relativo Codice e ss.mm.ii..**



BIOMASSENGINEERING SRL

**STUDIO DI FATTIBILITÀ -  
SERVIZIO DI PORTIERATO**

*Marzo 2015*

**VOLUME 5**



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii.

5.1.	Struttura organizzativa dedicata al servizio.....	3
5.2.	Organigramma del Servizio.....	4
5.3.	Schede descrittive del personale.....	4
5.3.1.	Il coordinatore del servizio .....	4
5.3.2.	Addetti al servizio.....	5
5.4.	Personale e monte ore .....	8
5.4.1.	Piano di Lavoro allegato.....	8
5.4.2.	Modifiche degli orari o servizi.....	10
5.5.	Organizzazione del servizio.....	10
5.5.1.	Pianificazione turni e allestimento delle postazioni .....	10
5.5.2.	Fase di start up.....	10
5.5.3.	Criteri di assegnazione del personale .....	11
5.5.4.	Registri e modulistica in dotazione alla postazione.....	12
5.5.5.	Strumenti informatici e gestionali .....	12
5.5.6.	Modalità di gestione della assenze e avvicendamenti .....	13
5.5.7.	Modalità di gestione del passaggio di consegne relative al servizio .....	14
5.5.8.	Continuità del servizio in caso di sciopero.....	14
5.5.9.	Modalità operative e norme comportamentali.....	15
5.6.	Qualificazione del personale .....	15
5.6.1.	Lo sviluppo delle competenze .....	17
5.6.2.	L'articolazione dei corsi .....	19
5.6.3.	Corso base.....	20
5.6.4.	Corso sulla sicurezza e tutela della Salute .....	23
5.6.5.	Corsi di formazione degli addetti al pronto soccorso .....	24
5.6.6.	Principi di sicurezza elettrica in bassa tensione.....	24
5.6.7.	Corso addetti manovre di emergenza sblocco ascensori .....	25
5.6.8.	Corso di formazione "Antincendio" .....	26
5.6.9.	Aggiornamento Professionale.....	27
5.7.	La sicurezza.....	27
5.8.	Modalità e procedure operative.....	28
5.8.1.	Modalità di svolgimento del servizio .....	28
5.9.	Sistema di controllo del servizio.....	36



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii.

5.9.1.	Struttura del Piano della Qualità .....	36
5.9.2.	Tipologia di controllo del servizio: .....	36
5.9.3.	Autocontrollo degli operatori .....	38
5.9.4.	Controlli quantitativi: .....	39
5.9.5.	Indagine della Soddisfazione del Cliente: .....	39
5.10.	Dotazioni personali .....	40
5.10.1.	La divisa .....	41
5.10.2.	Apparecchiature a disposizione del servizio .....	42
5.11.	Calcolo sommario della spesa .....	46



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii.

## 5. SERVIZIO DI PORTIERATO

### 5.1. Struttura organizzativa dedicata al servizio

Nell'ambito della gestione integrata del patrimonio immobiliare del Politecnico di Bari il Concessionario si impegnerà a garantire un servizio di portierato, custodia e sorveglianza all'interno delle strutture di Bari, Taranto e Foggia attraverso:

- Il controllo accessi, con interdizione alle persone non autorizzate;
- Il controllo e registrazione dei visitatori, regolazione dell'afflusso delle vetture autorizzate ai parcheggi interni, secondo le disposizioni impartite dal Politecnico;
- Il controllo e sorveglianza del patrimonio immobiliare e mobiliare del Politecnico;
- Sorveglianza delle infrastrutture di servizio, dei quadri elettrici, delle apparecchiature elettroniche, nonché verifica della regolare chiusura di porte e finestre;
- Primo intervento in caso di calamità naturali o eventi accidentali;
- Prestazioni di fattorinaggio e facchinaggio da svolgersi su richiesta del Politecnico;
- Gestione del centro di controllo del sistema di videosorveglianza.

Il servizio, per un **monte ore annuo di 38.000 ore**, da prestarsi in orario diurno e in orario notturno (festivi compresi) secondo le esigenze del **Concedente**, sarà erogato presso gli edifici e i complessi edilizi del Politecnico di seguito elencati (e come da Piano di Lavoro allegato):

- A. PLESSO SERVIZI AMMINISTRATIVI – BARI;
- B. CAMPUS ORABONA – BARI;
- C. POSTAZIONE DI CONTROLLO PRESSO POLIBA CENTER CAMPUS ORABONA – BARI;
- D. AULE CAMPUS ORABONA – BARI;
- E. CORPO H – DICAR ARCHITETTURA CAMPUS – BARI;
- F. DMMM – SEDE JAPIGIA – BARI;
- G. COMPLESSO OFFICINE EX SCIANATICO – BARI;

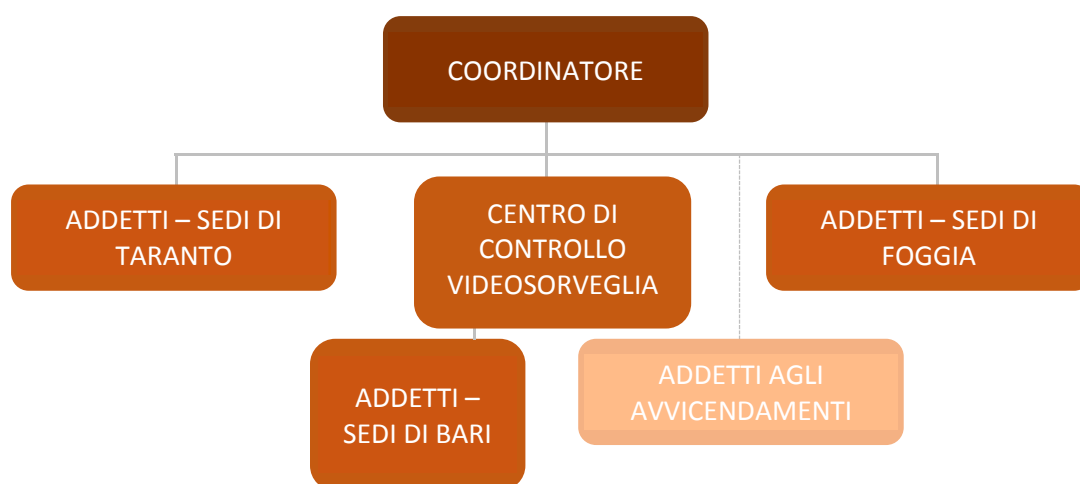


Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii.

- H. LABORATORIO INGEGNERIA DELLE COSTE – LIC – VALENZANO – BARI;
- I. CENTRO MAGNA GRECIA – TARANTO;
- L. POLO DIDATTICO – FOGGIA.

Il Politecnico potrà, nell'ambito del suindicato monte ore, a suo insindacabile giudizio ed in relazione a specifiche esigenze, tra le quali, a titolo meramente esemplificativo, la chiusura della sede nei periodi di ferie, di ridurre e/o modificare i giorni e le decorrenze orarie del servizio indicate nelle note di incarico o potrà altresì comunicare eventuali periodi di chiusura in cui non deve essere effettuato il servizio.

## 5.2. Organigramma del Servizio



SERVIZIO DI PORTIERATO

## 5.3. Schede descrittive del personale

### 5.3.1. Il coordinatore del servizio

Il Coordinatore del Servizio rappresenta l'interfaccia del concessionario per tutti gli aspetti tecnico operativi del servizio. Avrà il compito di coordinare e controllare la corretta esecuzione delle attività previste verificando che siano rispettati i turni e le modalità di erogazione del servizio.





Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

### **Mansioni**

- Effettuare il controllo qualitativo dei lavori effettuati
- Fornire e illustrare piani di lavorazione al personale
- Raccogliere e trasmettere consuntivi ore / materiali impiegati in cantiere
- Fornire i dati per la redazione dei risultati di cantiere
- Verificare corrispondenza dei lavori a quanto previsto dal capitolato
- Gestire i rapporti con i committenti a fronte di problemi sul cantiere
- Redigere ed aggiornare piani di lavoro, applicare le norme definite dal sistema di qualità
- Applicare le norme di sicurezza sul lavoro
- Segnalare tempestivamente gli infortuni in cantiere
- Effettuare la gestione operativa delle risorse umane affidate
- Affiancare ed addestrare il personale quando necessario
- Gestire le presenze del personale e redigere giornalmente il libro presenze
- Gestire la documentazione predisposta per il cantiere
- Controllare le attività e i risultati di competenza
- Controllo degli accessi, supervisione degli impianti antintrusione, ecc.

### **Reperibilità**

Il Coordinatore del servizio sarà reperibile tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 attraverso gli strumenti previsti dal Piano di Comunicazione proposto.

Il coordinatore avrà in dotazione un autovettura aziendale e telefono cellulare con scheda aziendale al fine di essere sempre raggiungibile (voce, email, etc.) e potersi recare sul posto in caso di richiesta del Politecnico e/o necessità.

### **5.3.2. Addetti al servizio**

Sono operatori impiegati nel servizio e adibiti ad operazioni per la cui appartengono a questo livello i lavoratori adibiti ad operazioni per la cui esecuzione sono richieste normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico operative comunque acquisite nella gestione del servizio.

### **Attività e mansioni**

Svolgono le attività previste dal mansionario:





Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

- Rilevare e ricostruire atti vandalici e di danneggiamento delle strutture di proprietà del Politecnico di Bari anche attraverso le gestione integrata del sistema di videosorveglianza;
- Dissuadere i fruitori delle aree e/o soggetti estranei da comportamenti contrari all'ordinamento giuridico o da atti di teppismo;
- Tutelare il patrimonio presente nei vari edifici e plessi universitari;
- Aumentare il senso di sicurezza percepito dagli utenti delle strutture;
- Responsabilizzare coloro che accedono agli immobili del Politecnico;
- Impedire l'accesso di cani randagi, accattoni e venditori ambulanti o persone sospette, impedendo il volantinaggio da parte di persone non autorizzate;
- Vietare la sosta all'interno delle guardiole eventualmente collocate presso ciascuna sede, di persone estranee ai servizio;
- Fornire indicazioni a chi deve accedere negli immobili per giustificata necessità;
- Controllare attentamente l'entrata e l'uscita delle persone e cose durante le ore di apertura degli accessi, il tutto secondo le indicazioni fornite nelle note di incarico;
- Provvedere alla chiusura/apertura nelle ore che verranno stabilite, nonché alla verifica della chiusura dei cancelli, portoni e comunque di ogni accesso;
- Regolare l'afflusso e la circolazione degli autoveicoli ai parcheggi delle vetture autorizzate, secondo quanto disposto di volta in volta dalla Direzione Amministrativa del Politecnico di Bari;
- Intervenire immediatamente in caso di blocco degli ascensori e sollecitare, tramite telefono, l'intervento delle squadre addette alla manutenzione degli ascensori.
- Rilasciare, eventualmente, informazioni anche telefoniche sulla collocazione degli uffici e strutture amministrative e didattiche, nonché sui personale di servizio;
- Comunicare immediatamente, tramite il Coordinatore, al Politecnico di Bari e per esso ai funzionari preposti gli avvenimenti e le situazioni non usuali;
- Provvedere alla identificazione del personale universitario, docente e tecnico-Amministrativo che appositamente autorizzato accede nel



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

Campus nelle ore normalmente non destinate al servizio e quindi alla registrazione del nominativo, Facoltà/Dipartimento di appartenenza ed orari di ingresso e uscita, su apposito registro, se previsto dalla nota di incarico;

- Provvedere ad annotare su specifico registro le eventuali anomalie o problemi sorti durante il turno di servizio, nonché il nominativo del personale che ha individuato il problema suddetto;
- Ispezionare, dopo la chiusura degli accessi, i locali verificando che non siano rimasti all'interno persone o animali randagi, che l'illuminazione sia regolare, che le porte e finestre siano assicurate in modo da evitare danneggiamenti in caso di temporali; delle eventuali anomalie riscontrate dovrà immediatamente informare il responsabile della struttura interna al Politecnico, organizzativamente dedicata all'intervento richiesto nel caso di eventuale necessità di interventi d'urgenza;
- Svolgere un'attività di sensibilizzazione verso gli studenti al fine di incentivare comportamenti e atteggiamenti finalizzati al risparmio energetico e alla riduzione dei consumi delle risorse, anche attraverso la distribuzione di un vademecum che sarà predisposto dal Concessionario;
- Comunicare tempestivamente qualsiasi anomalia riscontrata nell'espletamento del servizio (furti, danneggiamenti, intrusioni, etc.) e relazionare per iscritto sull'accaduto;

### **Reperibilità**

Gli addetti al servizio saranno presenti presso la postazione di servizio nella fascia oraria di indicata nel turno di lavoro. Ogni postazione sarà dotata di telefono cellulare e di un postazione telefonica fissa.



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

## 5.4. Personale e monte ore

---

L'organico che il **Concessionario** utilizzerà nell'espletamento del servizio di portierato assicura in ogni caso, il passaggio, con le modalità ed i limiti del CCNL di riferimento e degli accordi territoriali integrativi, del personale attualmente impiegato.

L'organizzazione del servizio verrà dettagliata in fase di affidamento dell'affidamento sulla base delle specifiche di servizio comunicate dal **Concedente**.

### 5.4.1. Piano di Lavoro allegato

---

Nella pagina in A3 che segue è presente il Piano di Lavoro del servizio di portierato presso le strutture del Politecnico di Bari.

MONTE ORE PRESIDIO															Anno : 2015	
Sede presidio	GIORNI		MESI												Totale	
	Da	A	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre		
A. Plesso Servizi Amministrativi - Bari	LUN	VEN	480.00	480.00	528.00	504.00	480.00	504.00	552.00	504.00	528.00	528.00	504.00	504.00		
	SAB		120.00	96.00	96.00	72.00	120.00	96.00	96.00	96.00	96.00	120.00	96.00	72.00		
	DOM		96.00	96.00	120.00	72.00	120.00	96.00	96.00	120.00	96.00	96.00	96.00	96.00		
	Festivo		48.00	00.00	00.00	72.00	24.00	24.00	00.00	24.00	00.00	00.00	24.00	72.00		
	Ore disponibili		00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00		
			Totale													
B. Campus Orabona - Bari	LUN	VEN	280.00	280.00	308.00	294.00	280.00	294.00	322.00	294.00	308.00	308.00	294.00	294.00		
	SAB		120.00	96.00	96.00	72.00	120.00	96.00	96.00	96.00	96.00	120.00	96.00	72.00		
	DOM		96.00	96.00	120.00	72.00	120.00	96.00	96.00	120.00	96.00	96.00	96.00	96.00		
	Festivo		48.00	00.00	00.00	72.00	24.00	24.00	00.00	24.00	00.00	00.00	24.00	72.00		
	Ore disponibili		00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00		
			Totale													
C. Postazione di controllo presso PoliBA Center Campus Orabona - Bari	LUN	VEN	340.00	340.00	374.00	357.00	340.00	357.00	391.00	357.00	374.00	374.00	357.00	357.00		
	SAB		85.00	68.00	68.00	51.00	85.00	68.00	68.00	68.00	68.00	85.00	68.00	51.00		
	DOM		68.00	68.00	85.00	51.00	85.00	68.00	68.00	85.00	68.00	68.00	68.00	68.00		
	Festivo		34.00	00.00	00.00	51.00	17.00	17.00	00.00	17.00	00.00	00.00	17.00	51.00		
	Ore disponibili		00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00		
			Totale													
D. Aule Campus Orabona - Bari	LUN	VEN	40.00	40.00	44.00	42.00	40.00	42.00	46.00	42.00	44.00	44.00	42.00	42.00		
	SAB		00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00		
	DOM		00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00		
	Festivo		00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00		
	Ore disponibili		00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00		
			Totale													
E. Corpo H DICAR Architettura Campus Orabona - Bari	LUN	VEN	140.00	140.00	140.00	147.00	140.00	147.00	161.00	147.00	154.00	154.00	147.00	147.00		
	SAB		00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00		
	DOM		00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00		
	Festivo		00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00		
	Ore disponibili		00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00		
			Totale													
F. DMMM Sede Japigia - Bari	LUN	VEN	140.00	140.00	154.00	147.00	140.00	147.00	161.00	147.00	154.00	154.00	147.00	147.00		
	SAB		30.00	24.00	24.00	18.00	30.00	24.00	24.00	24.00	24.00	30.00	24.00	18.00		
	DOM		24.00	24.00	30.00	18.00	30.00	24.00	24.00	30.00	24.00	24.00	24.00	24.00		
	Festivo		12.00	00.00	00.00	18.00	06.00	06.00	00.00	06.00	00.00	00.00	06.00	18.00		
	Ore disponibili		00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00		
			Totale													
G. Complesso "Officine ex Scianatico" - Bari	LUN	VEN	140.00	140.00	154.00	147.00	140.00	147.00	161.00	147.00	154.00	154.00	147.00	147.00		
	SAB		30.00	24.00	24.00	18.00	30.00	24.00	24.00	24.00	24.00	30.00	24.00	18.00		
	DOM		24.00	24.00	30.00	18.00	30.00	24.00	24.00	30.00	24.00	24.00	24.00	24.00		
	Festivo		12.00	00.00	00.00	18.00	06.00	06.00	00.00	06.00	00.00	00.00	06.00	18.00		
	Ore disponibili		00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00		
			Totale													
H. Laboratorio Ingegneria delle Coste - "LIC" Valenzano - Bari	LUN	VEN	103.30	100.00	106.00	109.30	100.00	103.00	119.00	103.00	109.15	112.45	103.00	106.00		
	SAB															
	DOM															
	Festivo															
	Ore disponibili															
			Totale													
I. Centro Magna Grecia - Taranto	LUN	VEN	240.00	240.00	264.00	252.00	240.00	252.00	276.00	252.00	264.00	264.00	252.00	252.00		
	SAB		90.00	72.00	72.00	54.00	90.00	72.00	72.00	72.00	72.00	90.00	72.00	54.00		
	DOM		96.00	96.00	120.00	72.00	120.00	96.00	96.00	120.00	96.00	96.00	96.00	96.00		
	Festivo		48.00	00.00	00.00	72.00	24.00	24.00	00.00	24.00	00.00	00.00	24.00	72.00		
	Ore disponibili		00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00		
			Totale													
L. Polo Didattico - Foggia	LUN	VEN	195.00	200.00	222.00	211.00	200.00	211.00	228.00	211.00	222.00	217.00	211.00	216.00		
	SAB															
	DOM															
	Festivo															
	Ore disponibili															
			Totale													
Totale Ore Annuale :																
Ore disponibili																
Totale Generale :																



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

#### 5.4.2. Modifiche degli orari o servizi

Qualsiasi eventuale modifica degli orari o del tipo di servizio da svolgere sarà comunicata al Concessionario dal Concedente anche ad horas tramite comunicazione scritta inviata a mezzo fax o tramite il sistema informativo.

### 5.5. Organizzazione del servizio

#### 5.5.1. Pianificazione turni e allestimento delle postazioni

L'organizzazione del servizio deve necessariamente inserirsi nel quadro organizzativo dell'intero affidamento in modo da poter soddisfare le esigenze del Concedente e assicurare un valore aggiunto rispetto all'erogazione di un servizio di semplice portierato, che deriverà dalla gestione integrata di molteplici servizi, tra loro interconnessi, attraverso un unico sistema informativo e un unico centro decisionale.

La pianificazione del servizio avverrà nelle seguenti fasi:

- **FASE 1: Analisi delle esigenze da soddisfare e delle condizioni al contorno:** L'analisi, finalizzata alla puntuale individuazione di tutti gli elementi suscettibili di influenzare – anche accidentalmente – la qualità del servizio da erogare è stata compiuta attraverso un'attenta analisi del servizio richiesto nell'ultimo quinquennio dal Politecnico di Bari.
- **FASE 2: Sintesi del sistema organizzativo da adottare:** Sulla base dei dati raccolti in sede di analisi è stata messa a punto una struttura organizzativa progettata ad hoc al fine di garantire QUALITA', EFFICACIA ed EFFICIENZA dei servizi.
- **FASE 3: Verifica preliminare di rispondenza:** Il sistema di Qualità applicato al servizio sarà dinamico e flessibile al fine di modellarsi sulle specifiche esigenze del Politecnico e prevedrà l'applicazione di procedure rigorose di controllo e verifica del servizio.

#### 5.5.2. Fase di start up





Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

Il **Concessionario** garantirà tempi di attivazione e di messa a regime del servizio estremamente ridotti potendo contare su una perfetta conoscenza delle strutture e delle esigenze di ogni postazione di servizio.

A questi fattori si aggiunge l'esperienza maturata nella gestione di servizi simili e la presenza sul territorio con una struttura organizzativa già collaudata e con risorse tecniche e umane a garantire una pronta risposta anche in caso di emergenze.

Durante la fase iniziale di affidamento del servizio, sarà cura del **Coordinatore** collaborare con l'**Amministrazione del Politecnico** per individuare le necessità operative specifiche di ogni presidio e organizzare il servizio in base alle specifiche esigenze del **Concedente**.

Il Coordinatore del Servizio effettuerà un secondo sopralluogo presso ciascuna postazione di servizio al fine di:

- **Determinare con il Concedente il livello del servizio** in termini quantitativi e qualitativi: fasce orarie, caratteristiche della postazione, elementi e punti di controllo, ecc.
- **Verificare la dotazione strumentale, informatica e telefonica** a disposizione degli operatori in ogni portineria/postazione.
- **Verrà redatto un inventario della strumentazione** presente in ogni portineria e della strumentazione da utilizzare nelle aule e locali di cui i nostri operatori manterranno la custodia, facendo particolare attenzione alla strumentazione informatica presente.
- **Predisporre tutta la documentazione e modulistica necessaria al servizio:** schede di report per la registrazione delle attività esistenti in ciascuna postazione;
- **Provvedere alla fornitura di tutta la dotazione di sicurezza:** prima dell'avvio del servizio, onde organizzare la gestione dei profili di sicurezza richiesti (servizio di evacuazione stabili e servizio antincendio, servizio di pronto soccorso) e quelli aggiuntivi offerti (Servizio di sblocco ascensori, ecc.) verranno verificate le condizioni ambientali degli stabili, monitorati il flusso di utenza e degli studenti.

### 5.5.3. Criteri di assegnazione del personale

L'assegnazione degli operatori terrà conto anche di eventuali indicazioni del Concedente. Dopo l'aggiudicazione il Responsabile di Commessa e/o il





Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

Coordinatore si interfacerà con i Responsabili del Concedente per verificare quei portieri che nel corso dell'attuale gestione contrattuale si sono particolarmente distinti per affidabilità, professionalità, collaborazione ed educazione. Tali operatori verranno confermati nelle loro postazioni oppure assegnati presso strutture di maggiore criticità e/o che richiedono maggiore responsabilità e/o che implicano una maggiore predisposizione ai rapporti con il pubblico.

#### 5.5.4. Registri e modulistica in dotazione alla postazione

Tutte le postazioni di servizio saranno munite dei sotto elencati modelli che costituiranno parte del **Fascicolo di Servizio**. Il Fascicolo di servizio sarà redatto per ogni sede e/o postazione di servizio e consisterà in una serie di documenti, moduli, procedure e istruzioni operative che guideranno l'addetto nello svolgimento delle sue mansioni e che dovranno essere compilati, custoditi e conservati con la massima cura e diligenza sulla scorta della normativa vigente:

- Registro visitatori occasionali; Registro comunicazioni;
- Check List Ispezioni;
- Registro movimentazione chiavi;
- Registro attivazione/disattivazione allarmi;
- Permesso di entrata - informativa prevista dal D.L. 196/2003;
- Cartella delle autorizzazioni temporanee e permanenti;
- Verbale consegna documenti,
- ecc.

#### 5.5.5. Strumenti informatici e gestionali

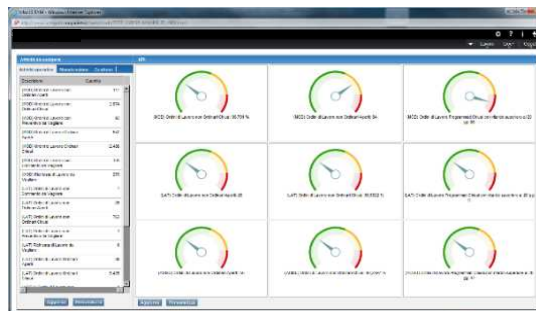
Il concessionario metterà a disposizione del servizio di portierato strumenti tecnologici, informatici ed informativi condivisi con gli altri servizi oggetto dell'affidamento quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Un Sistema informativo per la gestione del servizio di portierato, già descritto nel Volume "Gestione Integrata e Informatizzata";
- Un indirizzo di posta elettronica esclusivamente dedicato al servizio di portierato;



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

- Un call center con numero verde attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno;
- La presenza di un Coordinatore e/o di un suo vice nella fascia oraria di erogazione dei servizi;
- La reperibilità h24 del Coordinatore del Servizio;



La reperibilità costante delle funzioni responsabili e il sistema informativo messo a disposizione dal Concessionario costituiranno i canali privilegiati del piano di Comunicazione attraverso i quali fluiranno segnalazioni, richieste di intervento, incarichi di servizio, ecc.. Il Concedente attraverso il sistema informativo potrà infatti richiedere, come descritto ne Volume "Gestione Tecnica ed Informatizzata" interventi/ore di presidio aggiuntive, monitorare il monte ore richiesto e quello non consumato, inviare segnalazioni, reclami, ecc..

Per quanto concerne la gestione del centro di controllo del servizio di sorveglianza, il **Concedente** metterà a disposizione del **Concessionario** tutta la strumentazione necessaria allo svolgimento di detto servizio integrato.

### 5.5.6. Modalità di gestione della assenze e avvicendamenti

TIPOLOGIA	MODALITÀ DI GESTIONE DELLE SOSTITUZIONI
<b>SOSTITUZIONI PIANIFICATE IN TEMPO UTILE</b>	Il Coordinatore del Servizio, avvisato in tempo utile (2 ore dalla presa di servizio), sulla base della pianificazione settimanale dei turni, contatterà immediatamente via telefono i lavoratori non di turno operanti nello stesso edificio e/o impiegati nello stesso tipo di attività, o al limite il personale a disposizione per le sostituzioni. Il servizio non subirà alcuna alterazione e verrà garantita la continuità delle prestazioni. In alternativa si potranno effettuare delle "SOSTITUZIONI INTERNE ", prolungando il turno di lavoro agli operatori già in servizio, sempre nel rispetto dei vincoli contrattuali garantendo anche in questo caso la copertura del servizio
<b>SOSTITUZIONI IN TEMPO REALE</b>	In caso di assenza urgente e preavvisata all'ultimo momento (entro 25 min dalla presa di servizio) sarà il Coordinatore del Servizio e/o il suo Vice ad intervenire per coprire la copertura del servizio fino all'intervento degli operatori addetti alle sostituzioni. Se l'assenza riguarderà il primo turno di lavoro, che rappresenta la situazione più



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii.

	critica, sarà il Responsabile (dipende dalla struttura) ad intervenire recandosi sul posto di servizio entro l'orario di servizio e garantire così la copertura della postazione come previsto dal contratto. Nel caso l'assenza dovesse riguardare il secondo (o successivo) turno di lavoro, sarà l'operatore in servizio ad avvisare tramite cellulare il Coordinatore del Servizio e garantire la copertura della postazione fino all'arrivo del sostituto contattato nel frattempo dal Coordinatore. Anche in questa evenienza non vi sarà alcun disservizio e la copertura della postazione sarà continua.
<b>SOSTITUZIONI IMPROVVISE CAUSA ASSENZE NON PREAVVISATE</b>	E' questa la situazione più critica in quanto potrebbe inficiare la qualità del servizio. Al fine di fronteggiare questa potenziale non conformità, sarà possibile monitorare attraverso il sistema informativo la corrispondenza delle unità in servizio e quelle programmate. Attraverso questo strumentazione, il Coordinatore del Servizio verrà automaticamente allertato della probabile assenza (entro 15 minuti dall'inizio del servizio) e sarà egli stesso a contattare direttamente l'operatore di turno per avere conferma sulla sua regolare presa di servizio. Questa misura preventiva metterà il Coordinatore del Servizio nelle condizioni di attivare le procedure di cui sopra più opportune e garantire una regolare presa di servizio.

### 5.5.7. Modalità di gestione del passaggio di consegne relative al servizio

Particolare attenzione verrà posta nella gestione degli avvicendamenti e dei turni di servizio con la definizione di un **protocollo operativo** al quale si atterranno tutti gli operatori nel passaggio delle consegne relative al servizio. L'operatore del turno cessante redigerà un apposito verbale informativo e lo consegnerà personalmente all'operatore del turno successivo al fine di renderlo edotto su quanto accaduto durante il servizio. Nella gestione del servizio tutto il personale farà ricorso della modulistica per la gestione del servizio in regime di qualità (registri presenze, registro controlli, modulistica per la gestione delle emergenze, ecc.).

### 5.5.8. Continuità del servizio in caso di sciopero

In caso di sciopero o cause di forza maggiore che impediscano il regolare espletamento del servizio, il Concessionario darà preventiva e tempestiva comunicazione al Politecnico, preferibilmente 48 ore prima del verificarsi dell'evento, nonché a garantire comunque un servizio sostitutivo a proprio



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii.

carico. Al fine di ridurre e/o eliminare del tutto eventuali i disagi e disservizi che potrebbero eventualmente scaturire da tali situazioni, il Concessionario si impegna a garantire l'erogazione di un **servizio di emergenza**.

### 5.5.9. Modalità operative e norme comportamentali

Il personale dovrà scrupolosamente osservare le norme che vigono negli edifici universitari e tenere un contegno improntato alla massima correttezza ed irreprensibilità. Gli operatori, durante l'espletamento del servizio, avranno cura di:

- Effettuare con particolare attenzione i controlli nei bagni e servizi igienici delle aule del Campus e delle sedi distaccate del Politecnico, particolarmente soggette a danni e anomalie.
- A tale scopo effettueranno un servizio di controllo nella fascia oraria 13.00/15.00 nella quale non vi sono lezioni.
- Controllare e spegnere eventuali luci accese nelle ore serali (dopo le 22.00 circa) in cui il Politecnico rimane chiuso al pubblico al fine di ridurre i consumi di energia elettrica.
- Verificare eventuali perdite di acqua nei servizi igienici e bagni presenti nelle sedi, ecc.
- Non lasciare scoperte le postazioni durante lo svolgimento del servizio e aspettare il cambio turno per il passaggio delle consegne;
- Effettuare controlli delle porte e dei locali dove sono presenti attrezzature e strumenti informatiche;
- Effettuare particolare attenzione allo stato delle piante presenti all'interno della Direzione Centrale del Politecnico.

### 5.6. Qualificazione del personale

Lo sviluppo individuale e l'aggiornamento, ma anche l'addestramento all'uso di nuove tecnologie sono le componenti portanti dell'attenzione formativa espressa dal Concessionario in sostegno allo sviluppo delle capacità professionali individuali.

La continua evoluzione dei servizi offerti dalle nostre aziende ha richiesto, particolarmente in questi ultimi anni, di integrare le tradizionali forme di



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii.

erogazione "in aula" con momenti successivi di affiancamento degli operatori e di supervisione dei gruppi di lavoro da parte di tutor esperti.

Nel Piano di Formazione proposto per la gestione del servizio di portierato, queste modalità di erogazione della formazione "oltre l'aula" sono frequentemente realizzate come forma di interscambio di conoscenze, prassi e competenze tra i Responsabili di Funzione, eventualmente coadiuvati da esperti esterni in materia di comunicazione.

L'apprendimento "sul campo", sviluppato anche attraverso il confronto e lo scambio di esperienze tra operatori, che tradizionalmente ha sempre fatto parte dell'esperienza formativa destrutturata di tutti i lavoratori, negli ultimi anni è diventato oggetto di interesse nello sviluppo dei progetti formativi in diversi ambiti rimane comunque il fulcro del processo formativo aziendale.

I percorsi di formazione che verranno di seguito descritti sono stati progettati anzitutto allo scopo di realizzare un'opera di responsabilizzazione degli operatori addetti al servizio di guardiania e custodia, in merito al ruolo che essi ricoprono nell'ambito di una corretta gestione dei servizi, con particolare riferimento ai principi relativi al pieno rispetto delle esigenze degli utenti e dell'esecuzione delle attività in maniera conforme agli standard operativi previsti.

Si opererà su più livelli mirando ad un cambiamento qualitativo della professionalità delle figure coinvolte seguendo un percorso strutturato per fasi, dall'inserimento in organico del lavoratore alla sua informazione, dall'addestramento teorico in aula fino alla formazione specifica per il servizio

- Definizione delle competenze necessarie per l'esecuzione delle prestazioni;
- Definizione delle esigenze di addestramento;
- Pianificazione e programmazione delle forme più adeguate di addestramento;
- Definizione dei contenuti dei corsi di addestramento e dei docenti da utilizzare;
- Verifica della partecipazione / presenze dei partecipanti ai corsi
- Risultati delle verifiche di apprendimento,
- Risultati delle prove e Valutazione efficacia dell'addestramento.
- Gestione documentale delle attività di addestramento



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

Oggetto dell'addestramento sono le attrezzature in uso (negli edifici dove queste sono previste, come ad es. centralino telefonico, impianti di sicurezza e di videosorveglianza, ecc.) nonché le modalità gestionali proprie del servizio da svolgere (compilazione registri, modulistica gestionale, modalità di passaggio delle consegne, ecc.).

In questa fase la metodologia didattica utilizzata prevede il trasferimento di conoscenze, tecniche ed abilità già in possesso di una persona (tutor) ad un'altra assicurandosi al termine del periodo prestabilito, la buona conduzione dell'affiancamento tecnico operativo. Nella fase di "formazione teorica in aula" la metodologia didattica viene predisposta in modo da valorizzare l'esperienza, e il contributo dei partecipanti, favorire la presa di coscienza dei problemi e del metodo sistemico per affrontarli e stimolare una analisi comparata rispetto alle proprie concrete realtà operative. Per tutti i corsi ai vari livelli vengono approntati tutti gli strumenti didattici e metodologici necessari per affrontare correttamente l'azione formativa.

Si propone di seguito un percorso formativo che si attuerà a partire dalla prima settimana di erogazione del servizio e proseguirà nel corso del contratto.

### 5.6.1. Lo sviluppo delle competenze

Le figure preposte conseguiranno, dopo un adeguato percorso formativo, competenze organizzative, competenze trasversali, tecnico professionali:



#### **Competenze organizzative**

##### **Sapere:**

- Conoscere l'organizzazione aziendale nel suo complesso. Gli obiettivi del servizio, le funzioni assolve, la relativa struttura organizzativa;
- Conoscere i più aggiornati supporti informatici e saper operare mediante l'utilizzo di Windows e dei pacchetti applicativi per la gestione di un ufficio automatizzato;
- Conoscere i principali diritti e doveri dei lavoratori;



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

- Conoscere la tecnica dell'accoglienza, in particolare dal punto di vista dell'approccio e della guida dell'utente.

#### **Saper fare:**

- Disporre di una buona proprietà di linguaggio, ottime capacità comunicative unite a doti di gentilezza e cortesia;
- Parlare e comprendere vocaboli ed espressioni idiomatiche relativi al servizio erogato ed al contesto operativo avvalendosi anche della conoscenza di lingue straniere;
- Analizzare i reclami e proporre soluzioni e alternative;
- Gestire situazioni connesse alla sicurezza;

#### **Saper essere**

- Essere autonomi e propositivi nella propria attività (nei limiti delle norme e direttive emanate)
- Gestire la comunicazione (cultura dell'accoglienza ed abilità sociali, immagine personale, tipologia di utenti)

#### **Competenze trasversali**

##### **Saper fare:**

- Soddisfare i bisogni dell'utente;
- Gestire il processo di comunicazione con l'utente, utilizzando adeguate tecniche;
- Definire e proporre le soluzioni più adeguate ai problemi nel rispetto delle norme;
- Affiancare l'utente nel percorso che inizia con l'offerta del servizio e si conclude con la verifica della soddisfazione dell'utente, al termine della fruizione dello stesso;
- Recepire le innovazioni tecnologiche;
- Adattarsi alle diverse situazioni;
- Garantire stabilità delle prestazioni in situazioni di stress e di conflitto;
- Lavorare in gruppo rapportandosi correttamente con gli altri.

#### **Competenze tecnico professionali**

##### **Sapere:**





Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

- Consultare banche dati informatizzate per avere tutte le informazioni necessarie in modo da soddisfare l'utenza;
- Conoscere gli elementi di organizzazione dell'amministrazione e/o della struttura in cui si opera;
- Conoscere le caratteristiche delle attrezzature d'uso nell'ufficio: fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.;
- Conoscere gli elementi di base dell'ambiente Windows e dei relativi software: Word, Excel e PowerPoint;
- Conoscere i servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica;
- Conoscere le principali tecniche di comunicazione scritta (corrispondenza, verbali, rapporti), verbale e digitale (e-mail, internet);
- Conoscere le tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e di dati.

### **Saper fare:**

Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne.

### **5.6.2. L'articolazione dei corsi**

La formazione nell'ambito del contratto procederà come accennato precedentemente per fasi:

- corso teorico
- test di verifica
- addestramento pratico
- affiancamento e verifica sul posto di lavoro
- aggiornamento professionale

Il percorso formativo per gli operatori addetti al servizio sarà articolato in lezioni teoriche, pratiche e di affiancamento operativo a cui faranno seguito, con cadenza periodica, corsi di aggiornamento professionale.

Resta inteso che la reale efficacia di tale corso di addestramento è legata ad una costante attività di supporto del Coordinatore del Servizio che avrà il compito, fra gli altri, di verificare ed eventualmente di correggere o integrare "sul campo" le nozioni apprese in aula.



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

Di seguito esplicitiamo, inoltre, il programma del corso base ed il relativo calendario, sottolineando sin d'ora che i temi oggetto delle lezioni saranno elastici ed ampliabili, di volta in volta, in considerazione della impostazione dialettica delle lezioni e che, come già detto, riserviamo fondamentale importanza al riscontro operativo di tali nozioni teoriche che sarà verificato conseguentemente "sul campo" dai nostri responsabili tecnici.

Il piano di formazione di seguito esplicitato, prevede i seguenti corsi di formazione:

- Corso ed affiancamento per l'utilizzo dei sistemi di controllo di video sorveglianza;
- Corso base per il personale neoassunto
- Corso sulla sicurezza sui luoghi di lavoro
- Corso abilitante per addetti alle Emergenze in ambienti considerati a medio e alto rischio incendio
- Corso di aggiornamento addetti alle manovre di emergenza sblocco ascensori
- Corso Sicurezza elettrica in bassa tensione

### 5.6.3. Corso base

Il corso è indirizzato al personale neoassunto e si pone l'obiettivo di formare il personale sui seguenti aspetti:

- **Il servizio di custodia e guardiania:** qual è la sua importanza, il ruolo basilare dell'operatore quale prima e fondamentale presentazione del Soggetto Concedente verso l'esterno, come la cura del dettaglio e la professionalità trasformino un'attività apparentemente accessoria in un essenziale strumento di marketing per il Concessionario. Questo punto è fondamentale, in quanto permette ad ogni operatore di comprendere la centralità del suo ruolo sia all'interno dell'azienda sia nell'ambito delle attività e dei servizi svolti dal Soggetto Concedente presso il quale viene impiegato. La formazione base affronta ogni momento dell'attività: dal raggiungimento del posto di lavoro per il primo turno mattutino alla fine delle operazioni serali (come e a chi l'operatore deve riconsegnare le chiavi di accesso alla struttura qualora ne sia custode).
- **Il Sistema di videosorveglianza:** il modulo prevede un programma di formazione del sistema al termine del quale gli operatori saranno in



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii.

grado di gestire tutte le funzionalità del sistema, comprese tutte le funzioni di scarico immagini da DVR/NVR, analisi tramite funzionalità elementari di gestione immagini e stampa, nonché la memorizzazione su supporto DVD;

- **Ambiente di lavoro:** caratteristiche, esigenze, specificità di ogni locale, simulazione delle situazioni che si dovranno affrontare, analisi dei dati relativi all'entità e la frequenza degli accessi in ogni singola struttura; tipologia dell'utenza; tipologia e frequenza di problematiche particolari.
- **Presidio dei locali:** il locale presso cui l'operatore viene destinato non deve in ogni caso venire abbandonato: l'accesso non sarà mai incustodito. Uso della check—list, controllo ambienti e accessi Procedure per la segnalazione di guasti atti vandalici, ecc.
- **Controllo dell'accesso:** Nel corso del servizio, l'operatore deve richiedere per ogni accesso le generalità della persona, il motivo della visita, eventualmente il referente della struttura in attesa della visita, e registrare i dati sull'apposito modulo in dotazione o sul sistema informativo. A questo scopo, egli viene formato sull'utilizzo di tutti gli strumenti di lavoro di cui viene dotato: il mansionario, la cancelleria, la modulistica su carta intestata aziendale - il pc (sull'utilizzo del quale l'addetto segue un breve ma mirato Corso di Informatica che gli garantirà il rapido utilizzo di Outlook Express e di Microsoft Office per la gestione informatizzata dei dati registrati e, in generale, del servizio in svolgimento), il telefono cellulare, la torcia, ecc.
- Ogni singolo edificio ricompreso nell'appalto, attraverso i propri referenti, potrà segnalare al Concessionario le proprie eventuali specifiche esigenze per regolamentare gli accessi a particolari zone (locali non aperti al pubblico, locali che ospitino particolari manifestazioni o eventi, altro). Sempre e comunque l'operatore, che indosserà la divisa dell'organizzazione e porterà badge di riconoscimento personalizzato divenendo pertanto perfettamente riconoscibile da dipendenti e utenza, manterrà un atteggiamento professionale e cortese, conscio di rappresentare il "bigliettino da visita del Concessionario" ma ancor più del Concedente.
- Altro **modulo formativo** specifico seguito dall'operatore della nostra organizzazione è il c.d. corso di "Comunicazione Conflittuale": quello



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

cioè nel quale vengono impartite le nozioni necessarie a risolvere agilmente situazioni causa di possibili impasse (ad es.: la persona non identificata che si presenti all'accesso dichiarandosi in diritto di accedere, "lei non sa chi sono io", e la corretta reazione dell'operatore, che non deve in ogni caso abbandonare le procedure aziendali standard di identificazione).

- **La gestione dei locali:** ad ogni operatore vengono impartite le nozioni generali e basilari per la gestione complessiva di un locale, che comprende una serie di piccole ma importanti operazioni: monitorare costantemente il funzionamento delle apparecchiature elettriche, elettroniche, del sistema di illuminazione, riscontrare e segnalare al referente il danneggiamento di qualsivoglia apparecchiatura, arredo, suppellettile presente nel locale custodito; nel caso di corridoi o spazi ampi, verificare se presenti e se richiesto da capitolato lo stato di bacheche e simili, e intervenire per ripristinarne la normale funzionalità; in ogni caso privilegiare nel corso del monitoraggio gli aspetti collegati alla sicurezza (funzionamento dei sistemi antincendio, accessibilità delle uscite di emergenza; stato di manutenzione degli estintori).
- All'inizio del primo turno di servizio, dopo l'apertura degli accessi generali alla struttura, gli operatori eseguiranno un monitoraggio di tutti gli ingressi (cancelli, portoni, inferriate), verificandone l'integrità e segnalandone eventuali danneggiamenti; si trasferiranno quindi all'interno della struttura, recuperando nei locali adibiti postazioni di lavoro le chiavi necessarie e quindi accendendo gli apparecchi di illuminazione e disinserendo eventuali allarmi; apriranno infine tutte le porte interne dei locali che il referente del Cliente ha segnalato come liberamente accessibili. Parimenti, alla fine dell'ultimo turno, gli operatori controlleranno che tutte le finestre siano chiuse, che luci ed impianti di condizionamento siano spenti, chiuderanno a chiave le porte interne, controlleranno la sicurezza di quelle già chiuse, riporranno le chiavi dei locali interni in portineria, inseriranno gli allarmi ove presenti e infine abbandoneranno la struttura chiudendo ogni ingresso non chiuso, ed eseguendo un ultimo monitoraggio esterno degli stessi.
- **La gestione delle aree esterne:** specificità diverse si presentano nella gestione di un'area non coperta, e l'operatore viene formato con



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

particolare riguardo al sistema di accesso dei veicoli in un'area recintata. L'operatore non si limiterà ad azionare l'eventuale sbarra meccanica per permettere il transito del veicolo, ma effettuerà lo stesso approfondito controllo dell'accesso all'area coperta, identificando e registrando la persona e il veicolo su apposito modulo, l'orario di ingresso, il motivo dello stesso, l'autorizzazione presentata (nel caso che il Cliente l'avesse resa indispensabile per accedere all'area).

- **Il controllo generale:** nel corso del servizio, senza diminuire la principale funzione di guardiania e custodia e prima presentazione del Cliente al pubblico, l'operatore deve però svolgere altre operazioni complementari, quali: la sorveglianza dei sistemi di controllo audio e video e la pronta segnalazione di eventuali intrusioni non autorizzate (e la successiva loro descrizione in apposito modulo, con il report dettagliato del fatto); la garanzia della continuità del servizio tra un turno e l'altro di lavoro (l'operatore non lascerà in ogni caso il posto di lavoro prima di essere sostituito dal collega del turno successivo, e ciò anche in caso di prolungato ritardo del medesimo: segnalerà al Coordinatore del Servizio il ritardo, e mentre questi si attiva per risolvere il problema egli continua a svolgere il servizio; mentre in ogni caso comunicherà con un breve report al collega che lo sostituisce lo stato del locale custodito, con gli eventuali eventi particolari di cui questi dovesse tener conto, e gli consegnerà i registri e i moduli per proseguire il lavoro); l'apertura e la chiusura degli accessi generali alle strutture (su stretta indicazione dei responsabili del cliente circa tempi di apertura/chiusura e modalità di gestione delle chiavi - riconsegna immediata a un referente o gestione continuata).
- **Informazione e sensibilizzazione sulla riduzione dell'impatto ambientale:** Il Concessionario, nell'ambito della gestione integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, affiderà al personale addetto al servizio di portierato il compito di promuovere, tra il personale studente e il personale impiegato all'interno delle sedi del Politecnico, l'adozione di pratiche e comportamenti volti alla riduzione ambientale.

#### 5.6.4. Corso sulla sicurezza e tutela della Salute





Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

Al momento dell'avvio del servizio il Concessionario organizzerà specifici corsi di formazione e di preparazione per i propri addetti, al fine di aggiornarli e di informarli su tutta la serie di problematiche che necessariamente si troveranno a dover affrontare durante il servizio.

A tal fine, verranno impartite precise e dettagliate disposizioni in merito ai diversi tipi di rischi cui possono incorrere gli operatori ; ciò avverrà con l'ausilio dei corsi di formazione a cura del R.S.S.P. e del Medico Competente all'interno dei quali verrà riservato ampio spazio all'argomento "La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro" e dove saranno approfondite le conoscenze per le norme di prevenzione da adottare e delle modalità di utilizzo dei dispositivi di protezione individuale.

Successivamente si procederà, a formare in maniera idonea il personale operativo attraverso i corsi di formazione, tenuti da personale interno al Concessionario (Responsabili Tecnici Servizi Manutenzione, RSPP, Medico Competente) svolti con la collaborazione del Servizio di Prevenzione e Protezione del Politecnico.

#### 5.6.5. Corsi di formazione degli addetti al pronto soccorso

Il Medico Competente provvederà, in collaborazione con il Coordinatore del Servizio di Prevenzione e Protezione, alla formazione di tutto il personale impiegato al servizio di pronto soccorso con corsi di istruzione teorica e pratica per l'attuazione delle misure di primo intervento e per l'attivazione degli interventi di pronto soccorso. La formazione sarà svolta, ove possibile, in collaborazione con il sistema di emergenza del Servizio Sanitario Nazionale e il Medico Competente potrà della collaborazione di personale infermieristico o di altro personale specializzato per lo svolgimento della parte pratica.

#### 5.6.6. Principi di sicurezza elettrica in bassa tensione

Il Concessionario, al fine di ottemperare e di svolgere il servizio di segnalazione guasti e riarmo interruttori quadro elettrico nel miglior modo possibile, si impegna ad effettuare ai nostri operatori, in caso di aggiudicazione e durante la durata dell'appalto, un corso di formazione sugli impianti elettrici dal titolo "**Principi di sicurezza in bassa tensione**"



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

della durata di 8 ore. La conoscenza dei rischi legati agli impianti elettrici, infatti, è oggi requisito fondamentale e necessario per operare ed effettuare in sicurezza semplici manovre elettriche.

Scopo del corso è di fornire gli elementi necessari per valutare ed evitare un rischio legato ai lavori elettrici, con particolare riguardo all'acquisizione delle necessarie conoscenze teoriche e delle modalità di organizzazione e conduzione dei lavori, anche con esempi descrittivi di lavori riconducibili a situazioni impiantistiche reali.

Tutto questo ritiene necessario al fine di fornire al Concedente un servizio altamente efficiente e qualitativo, che permetterà al personale impiegato di svolgere le attività e le prestazioni richieste in sicurezza e con la dovuta competenza e professionalità. Appare ancora una volta evidente l'intento del Concessionario di creare sinergie in modo da offrire un valore aggiunto alla gestione dei singoli servizi in ragione della condivisione di strumenti informatici e procedure gestionali.

Il corso consta di tre moduli della durata complessiva di 8 ore nei quali verranno trattati e approfonditi i seguenti temi:

- **Aspetti generali (3 ore):** Definizione di impianto elettrico, leggi e norme di riferimento, analisi e valutazione del rischio, percezione della corrente elettrica ed effetti fisiopatologici, limite di pericolosità della corrente (curve di pericolosità della corrente elettrica), contatti diretti e contatti indiretti.)
- **Sistemi di protezione e prevenzione (3 ore):** Ambiente di lavoro. Protezione contro i contatti diretti ;Protezione contro i contatti indiretti; protezione totale, protezione parziale, protezione addizionale mediante interruttore differenziale; Scopi della messa a terra; Collegamento a terra degli impianti elettrici; Norme di controllo;
- **Primo soccorso (2 ore):** Effetti sulla salute; Comportamenti in caso di infortunio

Al termine del corso è prevista una verifica dell'apprendimento con un test finale con domande a risposta singola e multipla riguardanti l'intero contenuto del corso e suddivise per i moduli fruiti.

#### 5.6.7. Corso addetti manovre di emergenza sblocco ascensori



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii.

Il Corso è indirizzato a tutti gli addetti impegnati nel servizio ed è finalizzato a preparare il personale alla manovra di emergenza su impianti elevatori in caso di blocco ai sensi dell'art. 15 del D.P.R. 162/99, rilascio di attestato da parte dell'Azienda fornitrice.

### 5.6.8. Corso di formazione "Antincendio"

La legislazione relativa alla protezione antincendio attualmente in vigore si esplica sostanzialmente su due filoni principali e precisamente:

La prevenzione incendi all'interno dei luoghi di lavoro, così come definiti dall'art. 30 comma a) del D.Lgs. 626/94 e s.m.i.



In questo caso ci si occupa principalmente della salute dei lavoratori individuando come strumento di attuazione il D.M. 10/3/98 nel quale vengono definiti i criteri per la valutazione dei rischi incendio ed indicate le misure di prevenzione e protezione da adottare. Disciplina delle attività soggette alle visite ed ai controlli ai fini del rilascio del Certificato di Prevenzione Incendi, attualmente sottoposte alle prescrizioni del D.P.R. 12/1/98 n. 37 e del D.M. 4/5/98; gli edifici ritenuti più problematici ai fini della sicurezza antincendio, sono oggetto di normative specifiche rivolte alla sicurezza di tutti gli occupanti (e non solo dei lavoratori).

In particolare il corso di formazione antincendio tenuto da professionisti iscritti in elenco del Ministero dell'Interno ai sensi degli art. 1 e 2 del D.M. 25/03/1985 rispecchia il programma ministeriale del D.M. 10/03/1998 fornendo nozioni su:

- Concetti base della combustione
- Parametri chimici e fisici del fuoco
- Individuazione delle possibili sorgenti di innesco e le modalità di propagazioni di un incendio
- rischi di incendio legati alle specifiche mansioni svolte
- misure di prevenzione e protezione incendi
- ubicazione delle vie di esodo ed uscite;
- procedure da adottare in caso di incendio, ed in particolare:
- azioni da attuare quando si scopre un incendio;





Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

- come azionare un allarme;
- azioni da attuare quando si sente un allarme;
- procedure di evacuazione fino al punto di raccolta;
- modalità di chiamata dei vigili del fuoco.

### 5.6.9. Aggiornamento Professionale

Questa fase del percorso, anche se successiva alle altre, idealmente vi si ricongiunge, in quanto anch'essa è finalizzata all'addestramento e alla formazione dell'operatore.

In questo caso non si parlerà più di nuovi assunti, bensì di lavoratori pienamente integrati nell'organismo societario. È possibile operare una distinzione tra i corsi di aggiornamento periodici, ai quali sono sottoposti tutti gli operai, e quelli riservati ai capi operai, supervisor ed eventuali operai specializzati nell'esecuzione di particolari prestazioni.

Per quanto riguarda il primo tipo di corso vale la pena di sottolineare l'importanza tutt'altro che trascurabile, considerato l'elevato numero d'innovazioni che periodicamente sono introdotte sia nel campo della strumentazione informatica e gestionale a supporto del servizio sia nel campo delle risorse tecniche e che inevitabilmente si ripercuotono sulle tecniche di esecuzione dei lavori e quindi, eventualmente, anche sull'organizzazione del lavoro.

Tali corsi hanno periodicità semestrale ed a rotazione interessano tutto il personale operante sugli appalti.

Il secondo tipo di corso, fatto salvo quanto detto in precedenza, è decisamente più specialistico ed ha periodicità variabile, essendo indirizzato a soggetti con maggiori e diverse responsabilità e quindi giustificato anche da motivi differenti dalle innovazioni tecnologiche, quali, ad esempio, mutamenti legislativi in materia di prevenzione degli infortuni e sicurezza sul lavoro.

Tali corsi saranno tenuti sia da consulenti esterni esperti nel settore che da società specializzate.

### 5.7. La sicurezza



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

Il Concessionario adotterà tutte le misure idonee a garantire l'igiene e la sicurezza dei lavoratori fornendo loro anche tutti i dispositivi di protezione individuale. In particolare, saranno osservate le disposizioni del Decreto Legislativo n. 81/08 e s.m.i., e dalla normativa sull'igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro e le norme relative alla prevenzione degli infortuni dotando il personale di indumenti atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi.

## 5.8. Modalità e procedure operative

### 5.8.1. Modalità di svolgimento del servizio

Tutto il personale impegnato nel servizio deve svolgere i propri compiti rigorosamente e in conformità al presente progetto, nonché alle specifiche direttive impartite dall'Amministrazione del Politecnico.

In particolare, il personale impegnato nel servizio dovrà:

- indossare sempre, durante l'orario di lavoro e la divisa aziendale;
- all'inizio dell'esecuzione dell'appalto prendere contatti, tramite il Coordinatore del Servizio con il Responsabile di ciascuna Struttura oggetto di presidio – il cui nominativo sarà debitamente comunicato – per la consegna delle chiavi e la definizione del servizio da svolgere presso la medesima Struttura, definito da apposite note di incarico;
- impedire l'accesso ad persone sospette, venditori ambulanti, addetti al volantinaggio e comunque a persone non autorizzate;
- allontanare eventuali animali randagi, nel rispetto delle vigenti norme a tutela degli animali;
- impedire, a persone estranee al servizio, l'accesso alle guardiole eventualmente collocate presso ciascun presidio;
- controllare scrupolosamente l'entrata e l'uscita dagli immobili di persone e cose durante le ore di apertura delle Strutture, secondo quanto indicato nelle note di incarico;
- provvedere all'apertura e chiusura di cancelli, portoni e altri accessi nelle ore e con le modalità stabilite nelle note d'incarico;



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

- verificare la regolare chiusura di ogni accesso durante le ore indicate dalle note d'incarico;
- regolare l'accesso dei veicoli autorizzati ai parcheggi delle Strutture, secondo quanto disposto dai regolamenti interni del Politecnico;
- intervenire tempestivamente in caso di arresto degli ascensori e allertare i tecnici del Concessionario, ovvero, se necessario, i Vigili del Fuoco;
- fornire, alle persone che accedono agli immobili per giustificati motivi ovvero anche telefonicamente, informazioni sulla ubicazione del personale del Politecnico in servizio presso
- la Struttura, nonché sulla ubicazione e sugli orari di apertura al pubblico degli uffici del Politecnico;
- comunicare al Politecnico, e per esso ai funzionari preposti, immediatamente e tramite il Direttore dell'Esecuzione del contratto, ogni avvenimento o situazione inusuale;
- provvedere all'identificazione del personale docente, tecnico, amministrativo e bibliotecario che, debitamente autorizzato, accede alle Strutture del Politecnico negli orari di chiusura del medesimo, registrandone su apposito registro il nominativo, la Struttura di appartenenza nonché l'ora di ingresso e uscita;
- annotare su apposito registro ogni eventuale anomalia o problema verificatasi durante il turno di servizio, nonché il nominativo del personale che ha individuato il problema suddetto;
- provvedere, a semplice richiesta del personale del Politecnico, a prestazioni di fattorinaggio, quali a titolo esemplificativo trasporto di documenti o piccoli oggetti (ad es. cavi, chiavi, videoproiettori, ecc.) nell'ambito della singola Struttura;
- provvedere, a richiesta del Direttore dell'esecuzione, a prestazioni di facchinaggio, quali a titolo esemplificativo il trasferimento o lo spostamento di documentazione particolarmente voluminosa nonché di oggetti (ad es. arredi, oggetti e attrezzature), anche con l'ausilio di carrelli ovvero valendosi di un automezzo idoneo.
- essere munito di opportuna tessera di riconoscimento, ben visibile, conforme a quanto previsto dall'art. 18, co. 1, lett. u), D. Lgs. n. 81/08 e dall'art. 5, L. n. 136/10;



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

- ispezionare, dopo la chiusura degli accessi, i locali della Struttura, verificando che non vi siano rimasti persone o animali randagi, che l'illuminazione sia spenta o sia accesa solo quella notturna, che porte e finestre siano ben chiuse, in modo da evitare danneggiamenti in caso di temporali;
- comunicare tempestivamente, e comunque non oltre sei ore, al Responsabile del Concedente o ad altro dipendente preposto qualsiasi anomalia riscontrata nell'espletamento del servizio (furti, danneggiamenti, intrusioni, odori anomali etc.) e relazionare per iscritto sull'accaduto;
- registrare il proprio nominativo su apposito "Registro di presidio", predisposto dal Concessionario;
- per ciascun Presidio e vidimato Responsabile del Concedente e/o sua persona delegata, sul quale deve essere indicata data e orario d'inizio e fine del servizio, nonché eventuali anomalie riscontrate.

## Attività di vigilanza, sorveglianza e regolamentazione degli accessi

L'appalto ha per oggetto il servizio di portierato presso le sedi del Politecnico di Bari consiste nello svolgimento di attività di vigilanza e sorveglianza degli accessi, degli impianti e delle strutture universitarie.

In particolare, l'unità addetta al servizio farà osservare e rispettare quanto previsto dal regolamento interno e provvederà:

- all'identificazione degli studenti attraverso il tesserino universitario o di un documento di riconoscimento, in particolar modo per quelli che desiderano accedere all'interno dell'Amministrazione del Politecnico in Via Amendola;
- Il sistema informativo sarà di supporto e permetterà di ottimizzare la gestione operativa del servizio e snellire la procedura di registrazione dei nominativi riducendo i tempi di attesa.

<h1 style="margin: 0;">CHECK LIST - ISPEZIONE</h1>		<small>ISTITUTO DI SCIENZE E TECNICHE DELL'EDILIZIA</small>		
<b>APPALTO:</b>	Università degli Studi di Foggia - Servizio di portuatore			
<b>LUOGO PRESTAZIONE:</b>	Facoltà di Economia - Sede EX Imp - Via Caggese			
<b>LAVORO:</b>	<input type="checkbox"/> controllo locali	<input type="checkbox"/> controllo impianti tecnologici		
	<input type="checkbox"/> controllo aree esterne	<input type="checkbox"/> controllo aule		
	<input type="checkbox"/> DND			
<b>DESCRIZIONE ATTIVITA' :</b>				
L'attività di sorveglianza si pone l'obiettivo di vigilare sul patrimonio immobiliare dell'Università degli Studi di Foggia al fine di assicurare integrità e efficienza dei beni e degli impianti tecnologici presenti - Verificare il corretto costituito e chiusura dei cancelli esterni e delle uscite di emergenza - controllo luci ed impianti tecnologici - Verificare l'applicazione delle direttive dell'Amministrazione universitaria.				
ALTRC.....				
<b>Oggetto del controllo</b>				
	Buon	Buon	Grave/mala	Grave/mala
Apertura aule e aule				
Apertura e chiusura porte - emergenze				
Apertura impianto elettrico di riscaldamento/corridoi.				
Controllo servizi igienici				
Apertura impianto illuminazione				
Apertura impianto elettrico				
Controllo servizi igienici				
Controllo fiamme				
Controllo ascensori				
Controllo pavimenti				
Controllo serramenti				
Sigillamento illuminazione				
Sigillamento impianti				
Chiusura porta cancelli/emergenza				
<b>Segnalazioni e provvedimenti attuati</b>				
<b>ESITO ISPEZIONE:</b> <input type="checkbox"/> <b>POSITIVO</b> <input type="checkbox"/> <b>NEGATIVO</b>				
<b>NOTE</b>				

Data: \_\_\_\_\_ Firma OPERATORE : \_\_\_\_\_ Firma RESPONSABILE : \_\_\_\_\_

SERVIZIO DI PORTIERATO

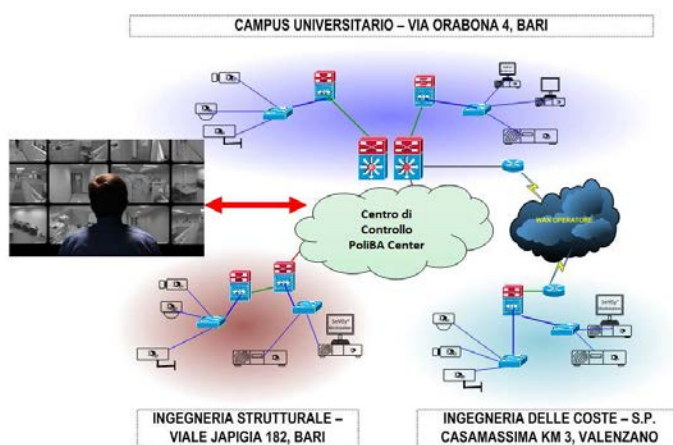
## Studio di Fattibilità





Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii.

- Effettuare una ispezione dei locali e degli ambienti secondo un programma con la mappa delle aree e degli impianti tecnologici da sottoporre a controlli periodici (Check list controlli riportato come facsimile); In questa circostanza si interfacerà con il personale addetto al servizio di vigilanza armata eventualmente presente nella struttura per ricevere eventuali informazioni o segnalazioni.
- a segnalare immediatamente per iscritto ai responsabili della struttura i nominativi degli studenti o di chiunque altro si renda colpevole di ogni violazione di legge, del regolamento e delle disposizioni da questo stabilite;
- ad effettuare controlli nel plesso avendo cura in particolare di verificare che non vi siano intrusi;
- alla vigilanza delle apparecchiature di servizio e delle attrezzature dei locali di uso comune a disposizione degli utenti e dei residenti, con segnalazione ai responsabili della struttura di ogni malfunzionamento, incuria, abusi e manomissione;
- alla sorveglianza di tutti gli impianti presenti nel plesso (elettrici, termici, idraulici, antincendio, condizionamento, apparecchiature antincendio)
- ad occuparsi h24 del monitoraggio, presso il Centro di Controllo PoliBA Center, del sistema di videosorveglianza installato presso il Campus, Japigia e Valenzano.



Al termine delle verifiche, condotte all'interno e nelle aree esterne delle strutture (zona ingresso principale, ingressi secondari cortili, ecc.), procederà alla compilazione delle schede controlli predisposte, al fine di indicare l'esito dei controlli e gli eventuali elementi di novità emersi e a segnalare ai Responsabili della struttura di eventuali anomalie derivanti da mancato o cattivo funzionamento con apposito verbale.



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

- A ispezionare più volte durante il turno di servizio, i locali affidati, verificando la chiusura di tutti gli impianti tecnologici (illuminazione, acqua ecc.) e controllando eventuali perdite di acqua dagli impianti idrico sanitari, ecc.
- Ad Assicurarsi della chiusura delle porte di accesso, dei cancelli, nonché di tutte le finestre e sue pertinenze,

#### **Comportamenti consigliati:**

- Prendere visione delle destinazioni di uso di tutte le aree presenti e facenti parte della struttura specifica nella quale si svolge l'attività lavorativa (munirsi di una pianta della struttura).
- Prendere visione delle destinazioni di uso e del relativo personale lavorativo/ studenti presenti all'interno di tutte le aree presenti e facenti parte della struttura specifica nella quale si svolge l'attività (munirsi di un elenco del personale).
- Fornire all'utenza indicazioni semplici e quindi facilmente comprensibili.
- Ascoltare le motivazioni e valutarle correttamente al fine di fornire le indicazioni più corrette e precise.

#### **Monitoraggio impianti tecnologici e controllo dei quadri elettrici**

L'attività consiste nel monitorare gli impianti elettrici, termici, idraulici, antincendio, condizionamento e apparecchiature antincendio al fine di garantire all'utenza una sicurezza e la continuità di alimentazione degli impianti tecnologici.

Il personale addetto al servizio, nel caso di riscontro di accensione delle spie di controllo, manomissioni e danneggiamenti dovrà immediatamente avvertire il Responsabile di Struttura ed il Coordinatore segnalando gli inconvenienti e intervenendo, secondo quanto previsto dai manuali d'uso e protocolli operativi, per ripristinare le normali condizioni operative. Su richiesta del Responsabile di struttura potranno essere effettuate ispezioni.



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

## Attività di sicurezza

Per ogni immobile si provvederà a costituire la "squadra di addetti antincendio e gestione emergenza ed evacuazione" formata e addestrata secondo i contenuti del DM 10/03/1998.

**Con frequenza annuale, nel mese di novembre, si procederà alla prova pratica di evacuazione con il coinvolgimento degli studenti e degli ospiti della struttura.**

Nel caso vi sia una situazione di emergenza e viene impartito l'ordine di evacuazione della struttura tutti gli ospiti della struttura dovranno:

- Attenersi alle disposizioni che verranno date dal personale che sovrintende all'esodo, agevolando al massimo lo sfollamento;
- abbandonare lo stabile senza indugi, ordinatamente e con calma senza creare allarmismi e confusione (niente panico!!!) e, soprattutto, senza spingere né tentare di sopravanzare persone che procedono più lentamente seguendo il percorso di evacuazione segnalato dalla cartellonistica di colore verde;
- una particolare attenzione deve essere prestata qualora siano presenti lavoratori e/o visitatori disabili (non vedenti, non udenti o con difficoltà motorie); in tale ipotesi, uno o più lavoratori all'uopo incaricati - anche diversi da quelli già incaricati come addetti all'emergenza affiancheranno ed accompagneranno o trasporteranno prontamente la persona disabile loro affidata fuori dai locali, assistendola durante il periodo dell'emergenza;
- non portare ombrelli, borse o pacchi ingombranti o pesanti;
- non tornare indietro per nessun motivo;
- non ostruire gli accessi allo stabile;
- recarsi immediatamente sul luogo di raccolta stabilito nel piazzale parcheggio antistante l'ingresso principale della struttura e segnalare immediatamente la propria presenza all'addetto al censimento, per evitare erronee e pericolose segnalazioni di "persona dispersa";
- rientrare nello stabile solo dopo il benestare del Responsabile della struttura.



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

## Accoglienza dei diversamente abili

Il Concessionario ritiene di fondamentale importanza rilevare che l'utente con disabilità non è diverso dagli altri utenti. Tenendo sempre in considerazione questa affermazione, i principi che regolano un buon rapporto interpersonale o di servizio, riguardano sia comportamenti, sia l'adozione di alcuni accorgimenti logistici che possono aumentare il comfort e la fruibilità degli spazi e delle attrezzature.

La parola **disabile** non identifica un gruppo a parte di persone.

Alcune forme di disabilità sono immediatamente percepibili mentre altre possono non essere evidenti o possono essere confuse con altre manifestazioni. In questa logica il Concessionario presterà un'attenzione speciale proponendo un servizio professionale e di qualità in grado di rispondere alle diverse esigenze.

### Tecniche e consigli per la comunicazione con i soggetti "diversamente abili"

Il Concessionario promuoverà tutte le iniziative atte a rendere gli ambienti accessibili a tutti gli utenti, tenendo conto di esigenze differenziate senza creare ambienti speciali.

Alcuni esempi:

- Liberare i percorsi da ostacoli o discontinuità;
- Apertura e chiusura dei cancelli per permettere l'accesso con i mezzi;
- Provvedere ad una illuminazione degli ambienti ottimale;
- frequenti possibilità di seduta o di appoggio nelle aree comuni;
- segnaletica informativa e di orientamento ben leggibile e di facile individuazione;
- ubicazione dei servizi igienici ben evidenziata; il tutto potrà rendere più gradevole il servizio e agevolare il compito del personale.

Inoltre a seconda dei casi che si presentano occorre cercare di evitare o di ridurre al cliente tutte le situazioni che sono fonte, a volte grave, di disagio o affaticamento. Tra queste vi sono il percorrere lunghe distanze, stare in piedi per lungo tempo, salire o scendere dei gradini, mantenere l'equilibrio.



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii.

### 5.8.2. Modalità di gestione degli interventi urgenti

Le situazioni critiche che possono dar luogo a emergenze sono genericamente divise in due grandi gruppi:

- eventi propri dell'attività (cause interne) quali incendi, fughe di gas, blackout elettrico, emergenza sanitaria e allagamento, malfunzionamento degli impianti e delle apparecchiature elettriche / elettroniche presenti, accesso di mezzi e personale non autorizzato, furti e danneggiamenti, ecc.;
- eventi legati a cause esterne: terremoto, tromba d'aria, sabotaggi, ecc..

Tutto il personale sarà formato sulle modalità operative da attuare in caso di situazioni imprevedibili e urgenti, sia che si tratti di allagamenti interni, di importanti ragioni igienico sanitarie o comunque di gravi situazioni di pericolo per la pubblica incolumità.

Il personale in servizio sarà preparato ad operare con competenza e calma secondo schemi di intervento prestabiliti nei Piani di Emergenza ed evacuazione redatti dal S.P.P del Politecnico e acquisiti durante i percorsi formativi previsti del Concessionario.



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

## 5.9. Sistema di controllo del servizio

Il sistema di autocontrollo e la modulistica a corredo sono molto funzionali a tutta una serie di verifiche sull'attività della nostra organizzazione.

Il Concessionario ha predisposto per la commessa un sistema di controllo della qualità attraverso il quale verificare, in termini quantitativi e qualitativi, il livello di servizio offerto. Tutti processi di pianificazione, erogazione, controllo e consuntivazione del servizio risponderanno ai requisiti di conformità previsti dalle norme **Uni En Iso 9001, Sa8000 Uni En Iso 14001 e OHSAS 18001**.

### 5.9.1. Struttura del Piano della Qualità

In tabella sono evidenziati tutti i documenti dei sistemi di gestione in uso quali procedure, istruzioni operative e moduli di registrazione applicabili a ciascuno dei servizi, nonché le figure aziendali professionali coinvolte.

Servizio	Doc. SGQ/Doc. esterni	Figura preposta	Registrazioni SGQ ed IOP
Custodia e Reception/ Centralino	Contratto; Progetto; Doc.: "Avvio della Commessa"; doc.: "Portierato – Custodia".	Coordinatore del Servizio	"Programma di Lavoro"; "MOD Turni"; "Scheda Flusso Utenti"; "Scheda Flusso Visitatori" (supporto informatico Software Web) , Modulistica aziendale
	Doc.: "Reception - Centralino".		Modelli comunicazioni

### 5.9.2. Tipologia di controllo del servizio:

Figura competente per la gestione dell'attività Ispettiva interna è il Coordinatore del Servizio con la collaborazione del Responsabile della Qualità che avranno il compito di:

- verificare che tutti i controlli ispettivi vengano eseguiti;



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

- pianificare le azioni ispettive osservando che esse comprendano ogni area e almeno per una volta all'anno, dando priorità a quelle tipologie di ambienti sottoposti a maggiori rischi;
- che le azioni ispettive siano condotte al fine di avere uno storico sul quale effettuare un riesame complessivo del sistema;

Individuati i parametri oggetto del controllo, si istituiranno le procedure di controllo attraverso le seguenti fasi:



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

**a. individuazione delle aree di miglioramento considerando.**

- gli esiti delle verifiche ispettive condotte negli ultimi 12 mesi;
- le azioni correttive/preventive avviate e attuate nel corso dell'anno;
- i dati statistici sulla qualità;
- i confronti con le prestazioni della concorrenza;
- gli impegni di miglioramento concordati con il cliente.

**b. discussione delle aree di miglioramento con i responsabili dei diversi servizi aziendali, al fine definire:**

- gli obiettivi di miglioramento qualitativi e quantitativi;
- i progetti di miglioramento da attivare;

**c. stesura ed approvazione del piano di miglioramento annuale**

Le verifiche ispettive interne, condotte sul "cantier" dal Coordinatore del Servizio con frequenza giornaliera, oltre che a perseguire lo scopo del controllo della fase ultima di un articolato processo di erogazione del servizio, costituiranno un momento di confronto ad elevati contenuti didattici per i ruoli operativi ed un momento di accrescimento in termini di conoscenza e competenza per le funzioni di responsabilità.

### 5.9.3. Autocontrollo degli operatori

L'impostazione organizzativa adottata, consentirà di effettuare verifiche e controlli con frequenza giornaliera, al momento stesso dell'esecuzione del servizio e di correggere immediatamente eventuali non conformità rilevate. La verifica del livello del servizio erogato (in termini quantitativi e qualitativi), del rispetto del programma di lavoro previsto, delle procedure contenute nel Sistema di Gestione Integrata e della corretta compilazione di tutta la modulistica e documentazione di riferimento, è eseguita all'atto stesso dell'esecuzione del servizio da parte del personale impiegato: tale metodologia costituisce l'autocontrollo del servizio.

Durante l'espletamento del servizio ogni operatore avrà cura di controllare:

- che l'esecuzione delle attività previste nel mansionario avvenga in conformità alle normative di riferimento e alle procedure e istruzioni operative applicabili ;



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

- siano rispettate le disposizioni contenute nei documenti tecnici di riferimento e dalle norme emanate dal Politecnico;
- Siano rispettate tutte le disposizioni applicabili in materia di Sicurezza ed Igiene sul Lavoro.

L'autocontrollo degli operatori, per le sue caratteristiche di immediatezza, garantisce un elevato livello di affidabilità e rappresenta una prima metodologia di controllo delle prestazioni in termini di output di servizio.

A fine turno, ogni operatore provvederà a compilare rapporti e registri secondo le modalità previste e verificando, sempre in autocontrollo, l'esattezza e la completezza della documentazione. Un ulteriore controllo si avrà al momento del cambio turno: in questa occasione, l'operatore "montante" provvederà a verificare l'operato dell'addetto smontante "controllando la regolarità e completezza della strumentazione e dei registri in dotazione (es." registro delle comunicazioni", registro delle chiavi, check list anomalie e quant'altro contenuto nel Fascicolo di Servizio ). Eventuali non conformità, quali ad esempio la compilazione parziale o non corretta della modulistica, verranno in questo modo immediatamente sollevate e rimosse.

#### 5.9.4. Controlli quantitativi:

Il controllo del personale sul cantiere: il Concessionario effettuerà controlli sulle presenze, anche attraverso un sistema di controllo informatizzato, nel quale giornalmente vengono registrate le presenze di ogni sede.

La constatazione di eventuali difformità avverrà immediatamente e consentirà al Coordinatore del Servizio di far intervenire le unità di squadra destinate agli avvicendamenti, preventivamente allertate e pronte ad eseguire eventuali sostituzioni.

Sul sistema informativo saranno pubblicati i dati inerenti le ore di servizio effettivamente svolte dal Concessionario.

#### 5.9.5. Indagine della Soddisfazione del Cliente:

Per la valutazione dell'esito finale del servizio, abbiamo previsto la realizzazione un'indagine conoscitiva, con frequenza semestrale, al fine di conoscere il grado di giudizio dei studenti e dei frequentatori delle



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

residenze studentesche. Il questionario, costituito da una serie di indicatori di riferimento, osservabili e valutabili secondo tre livelli di giudizio, permetterà di raccogliere le informazioni relative agli elementi richiesti.

## 5.10. Dotazioni personali

Il Concessionario si impegna, con le modalità ed i limiti del C.C.N.L. di categoria e agli accordi territoriali integrativi del medesimo, a utilizzare per l'esecuzione del servizio esclusivamente personale regolarmente assunto, adeguato per numero e qualificazione professionale alle esigenze del Politecnico, cui applicare scrupolosamente le norme previste dal citato Contratto.

Alcun rapporto di lavoro viene ad instaurarsi tra il Politecnico e il personale addetto al servizio assunto dal Concessionario, sotto la cui diretta ed esclusiva responsabilità rimane detto personale.

E' obbligo del personale addetto al servizio parlare correntemente la lingua italiana e vestire sempre, nell'espletamento dello stesso, la divisa aziendale; deve inoltre osservare scrupolosamente le norme vigenti negli immobili universitari, mantenendo costantemente un contegno irreprensibile, improntato alla massima correttezza e cortesia verso il personale, i collaboratori e l'utenza del Politecnico, mantenendo atteggiamenti appropriati alla funzione svolta, a tutela dell'immagine del Politecnico e a garanzia della qualità del servizio reso all'utenza.

Il Concessionario s'impegna a ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti dalle leggi vigenti in materia di assicurazioni sociali (invalidità, vecchiaia, tubercolosi, malattie professionali, disoccupazione, infortuni, ecc.) e dalle disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro, assegni familiari, integrazioni salari, assicurazioni, malattie, etc.



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

### 5.10.1. La divisa

Al personale in servizio vengono fornite due divise invernali e due estive complete all'atto della nomina, che ha l'obbligo di indossare durante le ore di lavoro.

Agli operatori uomini la divisa sarà composta da:

- pantalone di colore da concordare con il Politecnico di Bari;
- giacca di colore coordinato al pantalone, anch'essa nei modelli e nei colori concordati con il Politecnico, di materiali in cotone per il periodo estivo e in misto lana per il periodo invernale;
- camicia di colore bianco o di colore da concordare con la sede appaltante;
- cravatta coordinata;
- scarpe invernali ed estive di colore nero.



Agli operatori donne, la divisa sarà composta da:

- gonna di colore da concordare con il Politecnico di Bari;
- giacca di colore coordinato alla gonna, anch'essa nei modelli e nei colori concordati con il Politecnico, di materiali in cotone per il periodo estivo e in misto lana per il periodo invernale;
- camicia di colore bianco o di colore da concordare con la sede appaltante;
- foulard abbinato;
- scarpe invernali ed estive di colore nero.

### Tessere di riconoscimento

Gli operatori dovranno essere sempre dotati di tesserino di riconoscimento esposto sulla divisa. La tessera di riconoscimento di cui all'articolo 18, comma 1, lettera u), del Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, deve contenere, oltre agli elementi ivi specificati, anche la data di assunzione e, in caso di subappalto, la relativa autorizzazione. Nel caso di lavoratori autonomi, la tessera di riconoscimento di cui all'articolo 21, comma 1, lettera c) del citato decreto legislativo n. 81 del 2008 deve contenere anche l'indicazione del Soggetto Concedente.



Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii.

### 5.10.2. Apparecchiature a disposizione del servizio

Il Concessionario metterà a disposizione del personale addetto al servizio le seguenti apparecchiature:

#### Telefoni con scheda aziendale

Il Concessionario nella gestione del servizio di guardiania e custodia presso le sedi del Politecnico, si pone quale obiettivo la gestione globale dei processi, l'adozione di tutti gli strumenti e risorse che interagiscono allo scopo di rendere un servizio inappuntabile. Relativamente agli strumenti gestionali utilizzati, si provvederà a dotare il proprio personale addetto al servizio di idonea strumentazione per un efficace adempimento gestionale del servizio composta da **N.1 smartphone per ogni postazione di servizio**. Tale strumento consentirà, in maniera tecnologicamente avanzata, la comunicazione tra Responsabili del Politecnico e le postazioni di servizio e le squadre di controllo e di pronto intervento.

La dotazione di cellulari e postazioni informatiche permetterà di creare una **RAM** aziendale e assicurare il costante collegamento con le diverse postazioni operative dislocate sul territorio comunale.

I **vantaggi** attesi sono i seguenti:

- possibilità di contattare in ogni momento le unità impiegate nel servizio, immediatamente e senza alcun aggravio per il Politecnico;
- Reperibilità immediata delle unità operative;
- Possibilità di contattare immediatamente le squadre di pronto intervento già presenti sul territorio;

#### Torçe elettriche a LED

Leggerissima e robustissima torcia con corpo interamente in alluminio, a led. Riduce il consumo di batterie e aumenta il fascio di luce. Compatta e tascabile.



#### Postazioni di servizio

In tutte le strutture in cui andremo ad operare verranno create postazioni di lavoro adeguate alle esigenze del servizio.





Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

A tal fine effettueremo la fornitura di sedie, scrivanie e cassettiere o l'eventuale sostituzione di quelli obsoleti e di tutto il materiale di cancelleria (penne, matite, carta intestata e quant'altro necessario).

Ogni postazione operativa sarà dotata di:

- apparecchio comunicatore (telefono cellulare con scheda aziendale, ecc...);
- modulistica e blocchi di carta intestata, che saranno sempre disponibili presso ogni postazione;
- materiale di cancelleria utilizzato dall'operatore nella sua attività giornaliera;
- Fascicolo di Servizio, mansionario dell'operatore addetto al servizio, etc.
- (Eventuale) Postazione informatica;
- Dotazioni di sicurezza per la gestione delle situazioni di emergenza;

### Fornitura di valigette pronto soccorso a norma d.m. 388



Il Concessionario fornirà **valigette pronto soccorso** a norma DM 388 da distribuire presso le diverse postazioni. La valigetta è costituita da contenitore in plastica composto da due parti uguali complete di vetri e separatori per un miglior alloggiamento dei prodotti. Dotata di supporto con attacco a parete.

Chiusura con due clip rotanti. Tenuta ermetica garantita da guarnizione in neoprene. Dimensioni: 443 x 338 x 147 mm. Peso 8,5 kg.

### CONTENUTO

- 1 copia Decreto Min 388 del 15.07.03,
- 5 paia guanti sterili,
- 1 mascherina con visiera paraschizzi, 3 flaconi soluzione fisiologica sterile 500 ml CE,
- 2 flaconi disinfettante Iodopovidone 500 ml al 10% iodio PMC,
- 10 buste compressa garza sterile cm 10 x 10, 2
- buste compressa garza sterile cm 18 x 40,
- 2 teli sterili cm 40 x 60 DIN 13152-BR,
- 2 pinze sterili,
- 1 confezione di cotone idrofilo,





Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii.

- 1 astuccio benda tubolare elastica,
- 2 Plastosan 20 cerotti assortiti, 2 rocchetti cerotto adesivo 5 mt x 2,5 cm,
- 1 paio forbici tagliabendaggi cm 14,5 DIN 58279, 3 lacci emostatici, 2 Ice Pack ghiaccio istantaneo monouso,
- 2 sacchetti per rifiuti sanitari, 1 termometro clinico, 1 sfigmomanometro Personal con fonendoscopio,
- 1 Boston stecca conformabile per fratture cm 91, 1 benda elastica cm 10 con fermabenda, 1 Selfix bende autoaderenti cm 6,
- 1 Professional matita levaschegge,
- 1 pinza levaschegge, 1 reintegratore salino,
- 1 Emocontrol tampobenda sterile,
- 3 preparato 3,5 gr Gel per ustioni sterile,
- 2 compresse oculari sterili con bordo adesivo, 1 busta garza gel cm 10 x 10 per scottature sterile, 5 salviette ammoniacale,
- 5 salviette Stop repellente per insetti,
- 1 Roll On lenitivo per punture insetti, 1 Vento rianimatore bocca/bocca, 1 istruzioni multilingua pronto soccorso.

#### **N.6 Kit per la gestione delle emergenze / interventi eccezionali:**

La gestione di queste situazioni richiede in prima istanza una scrupolosa attività formativa: l'intervento mirerà infatti alla messa in atto di tutte le procedure previste per la specifica emergenza fino all'attuazione, in casi gravi, dei piani di emergenza e di evacuazione predisposti dal Servizio di Prevenzione e Protezione del Politecnico presso gli immobili oggetto del servizio. Tutti gli operatori effettueranno, durante la fase di formazione e nel corso dell'appalto, esercitazioni periodiche con simulazione delle principali emergenze.

Presso le postazioni di lavoro verranno messe a disposizione degli operatori la seguente dotazione:

##### **Lampada alogena a batteria;**

Lampada alogena ricaricabile completa di spinotto accendisigari e adattatore da rete. Potenza 55 W, intensità luminosa 1.000.000 Cd, colore corpo: nero.





Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii..

### **Guanti protettivi**

Guanti in pelle bovina morbida colore naturale realizzati con palmo in pelle crosta naturale, dorso in tessuto di cotone e manichetta di sicurezza in cotone accoppiato; palmo in un solo pezzo comprendente la parte interna del pollice, l'indice, il mignolo, il dorso dell'indice.



- Dito medio ed anulare riportati nel medesimo pellame con cucitura protetta da guardolo, pollice di tipo ad ala con cucitura perimetrale interna munita di guardolo salvacuciture. Dorso in cotone con rinforzi in cuoio crosta naturale in prossimità delle unghie e delle nocche.
- Elasticizzazione applicata tramite cuciture. Manichetta in cotone accoppiato.
- Spessore pellame crosta naturale 1,2 ÷ 1,4 mm. Lunghezza totale cm. 26 circa. Guanti classificati come DPI di II^ categoria conformi alla EN 420 - EN 388 classi 2144.

### **Guanti isolanti;**

- Realizzati in lattice naturale. Eccellente flessibilità e sensibilità all'utilizzatore.
- Imballo singolo in busta opaca anti U.V.
- Misura: lunghezza 360 mm, spessore 1 mm.
- Conformi EN60903.
- Disponibile il verificatore pneumatico per il controllo periodico dei guanti, secondo la norma EN60903 (verifica di eventuali fori sui guanti) e la custodia rigida in PVC, applicabile a parete e munita di maniglia per il trasporto.



### **Calzatura anfibia**

L'attrezzatura in questione dovrà essere utilizzata esclusivamente ai fini dell'attuazione delle sole operazioni previste dal piano di emergenza essendo predisposte ai soli fini di una migliore attuazione delle procedure e di una maggiore protezione degli operatori nell'esecuzione delle stesse.





Proposta, in Project Financing, per l'affidamento della gestione immobiliare integrata ed informatizzata tramite i servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato, degli immobili del Politecnico di Bari ai sensi dell'art. 278 del regolamento degli appalti e del relativo codice e ss.mm.ii.

### Tute cerate

- Tuta multiuso MAEL STROM in poliestere spalmato in PVC colore giallo/blu. Completo composto da giacca e salopette pensato per attività a contatto con l'acqua, quali mansioni portuali, di pesca, lavori all'aria aperta sotto la pioggia.
- Finitura cerata, realizzata in poliestere spalmato in PVC.
- Giacca: doppia chiusura formata da una cerniera in nylon più bottoni in plastica, due tasche laterali e cappuccio attaccato al collo
- Salopette con bretelle regolabili



### 5.11. Calcolo sommario della spesa

SERVIZIO DI PORTIERATO	€/anno
COSTO DELLA MANODOPERA – 38.000,00 ORE ANNUE	€ 589.990,64
COSTO MATERIALE E FORNITURE VARIE	€ 20.000,00
ALTRI COSTI, SICUREZZA AZIENDALE, ECC.	€ 38.669,36
<b>CANONE ANNUALE DEL SERVIZIO</b>	<b>€ 648.660,00</b>

SERVIZIO DI PORTIERATO

Studio di Fattibilità

